

## Annexe D

### TABLEAU DE CONCORDANCE – MANDAT DE L'OSBI MIS À JOUR

Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
 Consultation auprès du public concernant le  
 renouvellement du mandat

Mandat modifié	Description de la section	Mandat actuel
<b>Partie 1 – BUT ET PORTÉE</b>		
1.1	But de l'OSBI	1, 8
1.2	Portée	1
<b>Partie 2 – DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION</b>		
2.1	Définitions	2
2.2	Interprétation	1, 2
2.2.1	Délégation par l'ombudsman	1, 2, 4
2.2.2	Genre et nombre	2c)
2.2.3	Numéros de parties, d'articles et de paragraphes	2d)
2.2.4	Conflits avec les lois, les règlements et les règlements administratifs	-
<b>Partie 3 – ORGANISATION ET GOUVERNANCE DE L'OSBI</b>		
3.1	Constitution	31
3.2	Adhésion	35
3.3	Frais	36
3.4	Gouvernance	32
3.4(a)		32
3.4(b)		33
3.4(c)		32
3.4(d)		32
3.4(e)		32
3.4(f)		32
<b>Partie 4 – POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUDSMAN</b>		
4.1	Principaux pouvoirs et responsabilités	3-8
4.1(a)		8
4.1(b)		3(a), 3(b)
4.1(c)		3(f)
4.1(d)		3(c)

4.1(e)		3(g)
4.1(f)		3(d)
4.1(g)		3(e)
4.2	Responsabilité de surveillance de la conformité du personnel	6
4.3	Responsabilité de protection de la vie privée	5, 6
4.4	Pouvoir de délégation de l'ombudsman	1, 2, 4
<b>Partie 5 – PLAINTES SOUMISES À L'OSBI</b>		
5.1	Conditions préalables à la participation de l'OSBI	9, 11
5.1(a)	Plaignant approprié	9(a)
5.1(b)	Aucune plainte vexatoire	9(g)
5.1(c)	Firme a eu la possibilité de mener une enquête	9(b)
5.1(d)	Plainte déposée à l'OSBI dans un délai de 180 jours	9(c)
5.1(e)	Plainte soumise à la firme participante dans un délai de six ans	11
5.1(f)	Aucune procédure simultanée	9(e)
5.1(g)	Consentements reçus	9(f)
5.1(h)	Aucune enquête menée par l'OSBI antérieurement	9(d)
5.2	Aucune réponse requise de la firme	9(c)
5.3	Effet de l'offre ou du rejet par la firme	9(c)
5.4	OSBI peut prolonger le délai de réponse de la firme	9(b)(ii)
5.5	OSBI peut prolonger le délai pour le dépôt de plaintes	9(c)
5.5(a)		9(c)
5.5(b)		-
5.5(c)		9(c)
5.6	Déterminer si le délai de prescription a été dépassé	11
5.7	Effet sur les démarches réglementaires	10(b), 13
5.8	Effet des catégories d'instance	-
5.9	Enquêtes conjointes avec d'autres services de conciliation	16, 24(c)
<b>Partie 6 – EXCLUSIONS DU MANDAT DE L'OSBI</b>		
6.1	Questions exclues	10
6.1(a)		10(a)(i)
6.1(b)		10(a)(ii)
6.1(c)		10(a)(iii)
6.1(d)		10(a)(iv)
6.2	Questions ayant déjà fait l'objet d'une décision	10(b)
6.3	Démarches réglementaires et enquêtes	13
6.4	Forum plus approprié	10(c)
6.5	OSBI doit déterminer si les plaintes s'inscrivent dans son mandat	17
<b>Partie 7 – ENTENTE SUR LA SUSPENSION DES DÉLAIS LÉGAUX DE PRESCRIPTION</b>		
7.1	Parties considérées comme ayant consenti	18(d)
7.1(a)		-
7.1(b)		18(d)

7.2	Autres défenses et recours non touchés	18(d)
<b>Partie 8 – EXÉCUTION DU MANDAT DE L’OSBI</b>		
8.1	Pratiques générales	25
8.1(a)		25
8.1(b)		25
8.1(c)		17
8.1(d)		25
8.2	Aucun avis aux parties	3(i)
<b>Partie 9 – PROCÉDURE IMPLIQUANT DES CONFLITS D’INTÉRÊTS</b>		
9.1	Définition d’un conflit d’intérêts	12
9.2	Lorsque l’ombudsman est en conflit d’intérêts	12(a)
9.3	Lorsque l’ombudsman adjoint ou l’enquêteur de l’OSBI est en conflit d’intérêts	12(b)
<b>Partie 10 – PLAFONDS MONÉTAIRES</b>		
10.1	Plafond lié aux plaintes individuelles (350 000 \$)	14(a)
10.2	Plafond lié aux plaintes multiples	14(b)
10.3	Aucune scission inadéquate des plaintes	14(b)
<b>Partie 11 – PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES FIRMES</b>		
11.1	Procédures internes de traitement des plaintes	19
11.2	Pratiques équitables	18(c)
11.2(a)		19(a)
11.2(b)		19(b)
11.2(c)		18(c), 19(c)
11.2(d)		-
11.2(e)		19(d)(i)
11.2(e)(i)		-
11.2(e)(ii)		19(d)(ii)
11.2(e)(iii)		19(d)(i),(ii)
<b>Partie 12 – OBLIGATIONS DE LA FIRME DURANT LES ENQUÊTES DE L’OSBI</b>		
12.1	Pleine collaboration à l’enquête	18(a)
12.2	Production de documents, dossiers et autres éléments pertinents dans les plus brefs délais	18(b)
12.2(a)		18(b)
12.2(b)		18(b)
12.2(c)		18(b)
12.2(d)		-
12.3	Portée des obligations	18(a)
12.4	Conséquences de l’absence de pleine collaboration	20(c), 28, 29
12.4(a)(i)		20(c), 28, 29
12.4(a)(ii)		20(c), 28, 29
12.4(a)(iii)		20(c), 28, 29

12.4(b)		20(c), 28, 29
12.4(c)		20(c)
12.5	Acheminement à l'Ombudsman avant que l'OSBI publicise l'absence de collaboration	-
12.6	Divulgence des menaces (obligation de la firme participante)	-
<b>Partie 13 – RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX PLAINTES ET REJETS DE PLAINTES</b>		
13.1	Déterminations de l'OSBI	22
13.2	Base de la détermination	25
13.3	Efforts de résolution de conflit pendant l'enquête de l'OSBI	23
13.4	Nature du dédommagement	22, 26
13.5	Montant du dédommagement	26
13.6	Format des recommandations	24(a)-(c)
13.7	Recommandations non exécutoires	24(d)
13.8	Conséquences du refus ou de l'omission de se conformer à une recommandation	20(c), 27
13.8(a)		20(c), 27
13.8(a)(i)		20(c), 27
13.8(a)(ii)		20(c), 27
13.8(a)(iii)		20(c), 27
13.8(b)		20(c), 27
13.8(c)		20(c)
13.9	Acheminement à l'Ombudsman avant que l'OSBI publicise un refus	34
<b>Partie 14 – RÉEXAMENS</b>		
14.1	Demande de réexamen	9(d)
14.1(a)		-
14.1(b)		-
14.1(c)		-
14.1(d)		9(d)
14.2	Délai de prescription pour présenter la demande de réexamen	-
14.3	OSBI peut prolonger le délai	-
14.4	Décision suivant le réexamen	-
14.5	Réouverture d'une plainte	-
14.6	Nouveaux renseignements	9(d)
<b>Partie 15 – LIMITES DU RÔLE DE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OSBI</b>		
15.1	Impossibilité de faire appel de la décision auprès du conseil d'administration	15(a)(i)
15.2	Aucune intervention du conseil d'administration	15(a)
15.2(a)		15(a)(ii)
15.2(b)		15(a)(iii)
15.2(c)		15(a)(iv)
15.2(d)		15(a)(v)
15.3		15(b)

<b>Partie 16 – CONFIDENTIALITÉ ET DIVULGATION</b>		
16.1	Principes généraux	20(a)
	16.1(a)	20(a)
	16.1(b)	20(a)
16.2	Divulgence au sein de l'OSBI	20(d)
16.3	Ombudsman et le personnel de l'OSBI ne peuvent pas être appelés à témoigner	20(b)
16.4	Utilisation de la lettre de consentement initiale	-
16.5	Divulgence aux organismes de réglementation	20(c)
16.6	Divulgence publique	20(c)
16.7	Demande du respect de la confidentialité	20(e)
16.8	Renseignements exclusifs	20(f)
16.9	Divulgence des menaces (par l'OSBI)	7
<b>Partie 17 – RAPPORT ANNUEL</b>		
17.1	Questions faisant partie du rapport	30
<b>Partie 18 – ÉVALUATIONS EXTERNES</b>		
18.1	Évaluations périodiques	37
18.2	Évaluations rendues publiques	37