



OMBUDSMAN

for Banking Services | des Services Bancaires
and Investments | et d'Investissement

Énoncé d'équité de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Dans le cadre de son mandat de traitement des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement devra :

agir de façon équitable envers les plaignants, les firmes participantes et son personnel;

considérer l'équité comme un facteur tant du processus que du résultat;

traiter toutes les parties à une plainte équitablement, tout en respectant les différences, les circonstances et les besoins de chacune;

régler les plaintes en tenant compte de ce qui est équitable et raisonnable dans les circonstances propres à chaque plainte;

aborder chaque interaction avec intégrité et objectivité en traitant chaque plainte rigoureusement et équitablement, en fondant ses décisions sur les faits et les éléments de preuve dont il dispose, et en évitant les retards déraisonnables;

régler les plaintes en recourant à une approche informelle et non légaliste, et en tenant compte des principes généraux en matière de bons services financiers et de bonnes pratiques commerciales, des lois, des politiques et des lignes directrices réglementaires, des normes d'ordres professionnels et des codes de pratique ou de conduite pertinents applicables à l'objet de la plainte;

régler les plaintes conformément aux politiques et aux procédures examinées à l'externe afin de veiller à ce que l'approche utilisée soit uniforme et à ce que les plaintes similaires aboutissent au même résultat. Cependant, le souci d'équité est extrêmement important, et l'ombudsman ne doit pas être lié par des recommandations antérieures de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

régler les plaintes dans le respect de l'ensemble des dispositions relatives à l'équité figurant dans son mandat et s'engager à modifier celui-ci, au besoin, pour favoriser l'équité ou encore pour améliorer ou préciser les dispositions actuelles relatives à l'équité;

comprendre et respecter la diversité des plaignants;

fournir les raisons qui ont motivé ses décisions par écrit, clairement et en langage simple, dans la mesure du possible;

veiller à ce que le compte rendu complet du processus utilisé pour régler les plaintes et tous les documents pertinents soient conservés pendant une période raisonnable.

Le 26 janvier 2011