

Projet pour fin de consultation

L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

MANDAT

Projet de modification du mandat qui avait été approuvé le 5 décembre 2006.

- *Le texte rajouté est souligné.*
- *Le texte supprimé est ~~barré~~.*
- *Les notes explicatives concernant des changements importants sont précédées de ►.*

Par souci de commodité, les articles retiennent leur numérotation originale

Objet

1. Le présent mandat décrit les principaux pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman, la portée de son mandat, les obligations des firmes participantes et les procédures suivies par l'OSBI pour le dépôt, l'étude, l'enquête et le règlement d'une plainte formulée contre une firme participante.

Définitions

2. Dans le présent mandat :

- a) les expressions suivantes ont le sens qui leur est attribué ci-après :

« **client** » s'entend d'un particulier ou d'une petite entreprise qui a fait une demande pour obtenir des services financiers ou qui a reçu de tels services d'une firme participante ~~ou de son représentant~~;

« **conseil d'administration** » s'entend du conseil d'administration de l'OSBI;

« **firme participante** » s'entend d'un fournisseur de services financiers membre de l'OSBI et de tout représentant ou membre du même groupe que celui d'un fournisseur de services financiers (sauf si le membre du même groupe est membre d'un autre service de conciliation du secteur);

~~« **Firme participante** » s'entend d'une firme participante membre de l'OSBI et de tout membre du même groupe qu'une firme participante qui procure des services financiers à une clientèle de particuliers et de petites entreprises (sauf si le membre du même groupe est membre d'un autre service de conciliation du secteur), mais ne s'entend pas d'une entité sous le contrôle d'un représentant par l'entremise de laquelle le représentant agit comme mandataire ou tiers entrepreneur de la firme participante;~~

« **jugement commercial** » s'entend des évaluations du risque (tel que dans les circonstances entourant un prêt, une prise en gage ou la souscription d'une assurance) et des évaluations de critères financiers et commerciaux ou de la réputation d'un client;

« **membre** » s'entend de toute firme participante admise comme membre auprès de l'OSBI;

« **membre du même groupe** » s'entend d'une entité qui relève d'une autre entité ou d'entités qui relèvent d'une même personne;

« **norme** » s'entend de toute norme adoptée par le conseil d'administration pour le traitement et le règlement des plaintes;

« **OSBI** » s'entend de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

« **Ombudsman** » s'entend d'une personne physique nommée par le conseil d'administration pour exercer les pouvoirs et s'acquitter des responsabilités de ce poste auprès de l'OSBI;

« **plaignant** » s'entend d'une petite entreprise ou d'un particulier qui est client d'une firme participante ou de son représentant et qui dépose une plainte auprès de l'Ombudsman; ce terme renvoie aussi au(x) représentant(s) autorisé(s) du client, tel(s) qu'un représentant personnel, un tuteur, un fiduciaire ou un exécuteur testamentaire;

« **plainte** » s'entend d'une plainte déposée par un client relativement à la prestation d'un service financier au Canada par une firme participante ~~ou son représentant;~~

« **problème systémique** » s'entend de la découverte d'une situation lors de l'étude d'une plainte susceptible d'avoir causé des pertes ou des inconvénients à un ou plusieurs autres clients découlant d'une cause semblable à celle dénoncée par le plaignant original;

« **représentant** » s'entend d'une personne physique qui a négocié avec le plaignant ou qui a supervisé la négociation avec le plaignant de la prestation du

service financier ayant donné lieu à la plainte, que cette personne soit un employé, un mandataire ou un tiers entrepreneur de la firme participante;

« **RCSF** » s'entend du Réseau de conciliation du secteur financier, qui comprend l'OSBI, le SCAPD et le SCAD, ~~ainsi que les firmes participantes;~~

« **SCAPC** » s'entend du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada;

« **service de conciliation du secteur** » s'entend de l'OSBI, du SCAPC ou du SCAD;

« **service financier** » s'entend d'un produit ou service financier ~~de détail~~ ou d'un conseil relatif à un produit ou service financier ~~de détail~~;

« **SCAD** » s'entend du Service de conciliation en assurance de dommages;

- b) les renvois à la prestation de services financiers comprennent, lorsque le contexte le dicte, des renvois à la non-exécution de la prestation;
- c) les renvois au genre masculin comprennent, lorsque le contexte le dicte, le genre féminin et vice versa, et les renvois qui admettent le singulier comprennent, lorsque le contexte le dicte, le pluriel et vice versa;
- d) les renvois à des articles et paragraphes sont des renvois aux articles et paragraphes du présent mandat; ~~les notes de bas de page ne font pas partie du mandat.~~

Principaux pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman

- 3. En tout temps, l'Ombudsman agit en qualité d'arbitre indépendant et impartial relativement aux plaintes et n'agit pas en vue de défendre les intérêts de la firme participante, du plaignant ou de toute autre personne. L'Ombudsman doit :
 - a) agir dans le cadre du présent mandat;
 - b) se conformer aux normes adoptées par le conseil d'administration;
 - c) recevoir les plaintes;
 - d) sous réserve des articles 8 à 13, analyser les plaintes en vue d'en arriver à un règlement par l'intermédiaire du processus approprié de règlement des différends;
 - e) s'il l'estime approprié dans les circonstances, formuler des recommandations à la firme participantes et aux plaignants afin de régler les plaintes ou de les rejeter sur leur fond;
 - f) conseiller le public à l'égard des procédures à suivre pour déposer ~~une~~ les plaintes auprès de l'OSBI, une firme participante ou tout autre organisme approprié.

- aa) assister le plaignant tout le long du processus de règlement d'une plainte, incluant le cas échéant la formulation de la plainte, et
- g) ~~ne fournit pas de renseignements généraux concernant une firme participante (autres que, le cas échéant, les coordonnées de la personne ressource chez la firme participante responsable du processus de règlement des différends) ou un service financier, ni ne doit pas donner d'avis juridiques ou comptables, ou d'autres conseils professionnels.~~

► ***Harmonisation de l'article avec la pratique actuelle et le Cadre pour la collaboration.***

- 4. L'Ombudsman peut déléguer certains de ses pouvoirs et responsabilités, selon ce que le conseil d'administration peut décider, y compris les pouvoirs d'enquêter sur des dossiers et de demander de l'information à des plaignants, à des firmes participantes et à leurs représentants. Le conseil d'administration ou, si ce dernier l'autorise, le président du conseil d'administration peut déléguer à un ombudsman adjoint principal les pouvoirs de l'Ombudsman de formuler des recommandations et de rejeter des plaintes. Un délégataire ne peut déléguer à son tour aucun pouvoir et responsabilité de l'Ombudsman.
- 5. L'Ombudsman a la responsabilité de s'assurer que l'OSBI se conforme à toute la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels, ainsi qu'aux procédures et politiques de l'OSBI relatives à protection de la vie privée.
- 6. L'Ombudsman s'assure que tous les cadres supérieurs, employés, experts-conseils, tiers entrepreneurs indépendants et mandataires de l'OSBI confirme périodiquement qu'ils comprennent le code de déontologie et les politiques et procédures en matière de protection de la vie privée adoptés par le conseil d'administration et qu'ils s'y conforment.
- 7. L'Ombudsman signale à une firme participante toute information relative à une menace contre le personnel ou les biens de la firme participante, dont il prend connaissance dans le cadre de ses responsabilités

Mandat de l'Ombudsman

- 8. Sous réserve des articles 9 à 13, l'Ombudsman peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit, s'il est convaincu de ce qui suit :
 - a) La plainte est déposée auprès de l'Ombudsman par le plaignant à qui ou pour lequel le service financier en question a été rendu par la firme participante ~~ou son représentant~~. Il est souhaitable que la plainte soit déposée par toutes les personnes ayant un intérêt dans celle-ci. Néanmoins, l'Ombudsman peut décider que la non-participation d'une personne ayant un intérêt à la plainte ne l'empêche pas d'étudier celle-ci, pour autant qu'on ait obtenu tous les consentements nécessaires à la divulgation de renseignements confidentiels.

- b) La firme participante a reçu la plainte et :
- (i) a rejeté la plainte ou a formulé une recommandation en vue de son règlement, mais le plaignant n'a pas accepté la recommandation proposée par la firme participante ou
 - (ii) a bénéficié d'un délai de 90 jours pour régler la plainte, calculé depuis le dépôt de la plainte du client à la firme participante;

► ***Introduction d'un délai de 90 jours accordé au processus de traitement interne des plaintes, conformément aux changements apportés par l'ACCOVAM et par le Projet de réforme d'inscription, qui s'applique uniformément à tous les clients des firmes membres de l'OSBI. La conséquence de ce changement est de permettre au client, après l'écoulement de ce délai de 90 jours, de déposer une plainte non résolue à l'OSBI ou de s'en remettre au processus de traitement interne de la firme.***

~~de l'avis de l'Ombudsman, abouti à une impasse avec le plaignant dans le cadre du règlement de la plainte ou n'a pas été par ailleurs en mesure de régler la plainte à la satisfaction du plaignant dans un délai raisonnable ;~~

- c) Qu'il s'agit d'un cas d'application de l'alinéa 8(b) (i) et que la plainte est soumise à l'Ombudsman dans les 180 jours suivant la date du rejet de la plainte ou du règlement proposé par la firme participante. ~~La plainte a été déposée auprès de l'Ombudsman dans le délai fixé par le conseil d'administration afin de s'assurer qu'elle est étudiée sans retard indu. L'Ombudsman peut aussi recevoir une plainte et tenir une enquête s'il estime que l'équité est en jeu. (par exemple, lorsque l'alinéa 0 s'applique).~~

► ***Introduction dans le mandat d'un délai de 180 jours pour permettre au plaignant de présenter une plainte à l'OSBI.***

- d) L'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou l'un ou plusieurs d'entre eux) n'a pas fait l'objet d'une étude antérieure par l'Ombudsman. Lorsqu'une plainte a déjà fait l'objet d'une étude, mais que, de l'avis de l'Ombudsman, de nouveaux renseignements pertinents sont présentés, l'Ombudsman peut demander à la firme participante de l'étudier de nouveau à la lumière des nouveaux renseignements. Une fois que la firme participante s'est de nouveau penchée sur la plainte ou qu'elle a refusé de le faire, le plaignant peut demander à l'Ombudsman d'étudier à nouveau cette plainte.
- e) l'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou plusieurs plaignants) fait l'objet d'une procédure ou d'une instance devant un tribunal judiciaire, un tribunal administratif, un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends, mais que le plaignant a suspendu ses recours en attendant la fin de l'étude de la plainte par l'Ombudsman.

► ***Précision des dispositions actuelles pour permettre l'exercice d'une discrétion d'accepter une plainte alors que le client désire se désister du recours de nature juridique qu'il a entrepris. Ces situations se produisent lorsque le client n'est pas au courant de l'existence de l'OSBI au moment d'intenter une action en justice.***

- f) L'Ombudsman a reçu les consentements appropriés relativement à la divulgation et au traitement de renseignements confidentiels de la part de toutes les parties visées, ainsi que toute autre entente ou renonciation que l'Ombudsman estime appropriée dans les circonstances.
 - g) Le plaignant formule sa plainte de façon raisonnable, et non de manière frivole, vexatoire ou menaçante.
9. L'Ombudsman n'enquête pas ou, le cas échéant, cesse d'enquêter sur une plainte :
- a) dans la mesure où son objet est substantiellement lié :
 - (i) aux politiques et pratiques d'une firme participante en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général;
 - (ii) à la tarification des services financiers d'une firme participante;
 - (iii) à la grille des frais ou des honoraires applicables, en règle générale, aux services financiers offerts aux clients de la firme participante dans des circonstances similaires;
 - (iv) au jugement commercial d'une firme participante.

Toutefois, l'Ombudsman peut enquêter sur une plainte concernant la mise en œuvre partielle, incomplète ou injuste des politiques et pratiques de la firme participante, ou non conforme aux politiques et procédures de la firme participante.

► ***Précision – même si l'OSBI n'enquête pas sur les commissions, frais et honoraires facturés au client, nous examinons les plaintes concernant leur mise en œuvre ou leur application dans les cas où l'équité peut être en jeu.***

- b) dont l'objet est ou pourrait raisonnablement être perçu comme ayant un intérêt important pour l'Ombudsman. Dans pareilles circonstances, l'Ombudsman informe le plaignant, la firme participante et le président du conseil d'administration d'un tel intérêt et confie la plainte à un ombudsman adjoint principal nommé par le conseil d'administration ou le président du conseil d'administration conformément à l'article 4. Par la suite, il ne doit plus participer de quelque manière que ce soit à l'étude ou au règlement de la plainte.
- c) ~~déposée par des plaignants non reliés relativement à des faits différents, qui soulève un problème semblable ou similaire et vise à obtenir une recommandation de type « recours collectif ».~~

► *Voir le NA (Nouvel article) ci-dessous concernant les problèmes systémiques.*

d) l'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou un ou plusieurs plaignants) a fait l'objet d'une procédure ou d'une instance devant un tribunal judiciaire, un tribunal administratif, un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends, et qu'une décision ou une conclusion a été rendue; ou

► *Précision – toute plainte de clients ayant fait l'objet d'une décision d'un tribunal, d'un arbitre ou de tout autre organisme indépendant, ne peut pas être déposée à l'OSBI.*

e) s'il établit qu'il existe une sphère de compétence plus apte à traiter les plaintes, telle qu'une cour de justice, un organisme de réglementation, un tribunal d'arbitrage ou tout autre processus de règlement des différends.

10. L'Ombudsman peut procéder à une enquête sur une plainte qui fait également l'objet d'une étude par un organisme de réglementation ayant compétence sur la firme participante. S'il reporte l'examen de la plainte ou refuse de l'examiner, il doit aviser le plaignant et la firme participante de sa décision, de toute démarche ultérieure qu'il pourrait prendre par suite de la conclusion de l'enquête menée par l'organisme de réglementation, ainsi que de toute autre solution de rechange au processus de règlement des différends à laquelle le plaignant peut avoir recours.

NS. Les procédures suivantes seront suivies lorsque l'Ombudsman, saisi d'une plainte individuelle, soupçonne la présence de problèmes systémiques :

a) si un problème systémique est soupçonné, la firme participante doit fournir à l'OSBI l'information nécessaire pour permettre à l'Ombudsman de déterminer s'il s'agit d'un problème systématique, et aussi, si nécessaire, des renseignements sur les particuliers ou les petites entreprises intéressés;

b) si le problème systématique est confirmé, l'Ombudsman peut recommander à la firme participante de :

(i) dédommager convenablement tous les particuliers et petites entreprises touchés; et

(ii) prendre des mesures pour éviter que la même situation ne se produise de nouveau;

c) le défaut de collaborer à l'enquête d'un problème systémique potentiel, ou de suivre les recommandations de l'Ombudsman concernant un problème systémique, est soumis à l'application de l'article 25; et

d) les dossiers, qui d'après l'opinion de l'Ombudsman constituent peut-être une infraction réglementaire ou criminelle, peuvent être référés aux organismes de réglementation ou aux organismes d'application de la loi appropriés.

11. Pour autant que la plainte relève de la compétence que lui confère le présent mandat, l'Ombudsman peut enquêter sur une plainte comportant une demande de dédommagement. L'Ombudsman ne peut cependant pas formuler une recommandation prévoyant le versement par une firme participante d'une somme supérieure à 350 000 \$ pour la même plainte, ou dans le cas d'un problème systémique, à chaque particulier ou à chaque petite entreprise. Si le montant réclamé par le plaignant dépasse 350 000 \$, l'Ombudsman n'étudiera pas la plainte à moins que le plaignant et la firme participante n'acceptent par écrit d'être liés par le montant maximal potentiel de la recommandation de l'Ombudsman et qu'ils ne conviennent de dégager la firme participante de toute responsabilité à l'égard de toute somme dépassant 350 000 \$, indépendamment de la décision de l'Ombudsman sur la plainte. Une plainte portant sur le même sujet ne peut pas être scindée en deux plaintes ou plus afin de la ramener sous le plafond prévu au mandat de l'Ombudsman aux termes du présent article. Le plafond du montant indiqué dans la recommandation formulée par l'Ombudsman ne s'applique pas à des plaintes distinctes déposées par un même plaignant à l'égard de problèmes non reliés.

► ***Précision pour souligner que l'OSBI est un service informel de règlement de différends dont l'enjeu monétaire ne dépasse pas un certain plafond.***

12. En relation aux plaintes individuelles,
 - a) Le conseil d'administration ne devra pas :
 - (i) étudier aucune demande visant à en appeler d'une recommandation formulée par l'Ombudsman ou du rejet d'une plainte par ce dernier;
 - (ii) chercher à obtenir l'identité d'un plaignant qui a fait une demande de renseignements ou a déposé une plainte auprès de l'Ombudsman;
 - (iii) chercher à obtenir de l'information sur une demande de renseignements ou une plainte déposée auprès de l'Ombudsman;
 - (iv) faire d'observations à un membre ou à un plaignant relativement à une demande de renseignements ou à une plainte;
 - (v) agir sur la foi de toute information reçue qui révèle l'identité d'un plaignant ou sur la foi de toute information décrite au paragraphe (ii) ou 0 ci-dessus.
 - b) Le président du conseil peut, de toute manière qu'il estime appropriée, prendre en compte tout doute soulevé à l'égard du processus général de traitement des plaintes ou du comportement de tout employé ou cadre supérieur de l'OSBI.
 - c) Le président du conseil d'administration doit recevoir une copie de toute plainte adressée à un administrateur ou au conseil d'administration ou de toute plainte dont un plaignant a demandé la transmission au conseil d'administration afin qu'il

l'étudie ou en accepte l'appel. Le président du conseil d'administration répond au plaignant, au nom du conseil d'administration, en indiquant les limites du pouvoir qui est conféré au conseil d'administration.

13. Si, de l'avis de l'Ombudsman, l'objet d'une plainte (dans son intégralité ou en partie) fait partie des domaines pour lesquels un autre service de conciliation du secteur a développé une expertise et si le plaignant et la firme participante y consentent, l'Ombudsman peut collaborer avec ce service de conciliation du secteur dans le cadre de l'enquête portant sur la plainte et peut, le cas échéant, formuler conjointement une recommandation avec l'autre service de conciliation du secteur en vue d'un règlement de la plainte. Dans le même ordre d'idées, l'Ombudsman peut collaborer avec un autre service de conciliation du secteur dans le cadre d'une enquête et du règlement d'une plainte que ce service de conciliation du secteur lui a déferée.

Procédure

14. L'Ombudsman peut décider des modalités de dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI et des enquêtes sur ces plaintes, en tenant compte du présent mandat et des normes. L'Ombudsman n'est pas lié par les règles de la preuve.

De plus, l'Ombudsman décide si la plainte entre dans le cadre de son mandat aux fins des présentes. Pour prendre cette décision, il peut tenir compte des déclarations du plaignant et de la firme participante.

15. Les firmes participantes membres doivent
 - a) nommer un cadre supérieur qui agit à titre de décideur d'arbitre interne final à l'interne des plaintes de clients non réglées.
 - b) Promouvoir son processus interne et externe de traitement de plaintes sur des sites Web, dans des brochures, envois postaux, courriels et tout autre moyen nécessaire pour permettre aux clients d'y avoir un accès facile en cas de plainte;
 - c) à la réception d'une plainte, expliquer au client le processus de traitement interne des plaintes et de son droit, après l'écoulement de 90 jours, déposer sa plainte non réglée à l'Ombudsman;
 - d) collaborer pleinement avec l'Ombudsman et son personnel désigné en les aidant à mener l'enquête relative à une plainte acceptée par l'Ombudsman, notamment :
 - (i) Une plainte pour laquelle la firme participante détient des informations pertinentes même si le plaignant est le client d'une autre firme, pourvu que les autorisations nécessaires aient été obtenues; ou
 - (ii) Une plainte qui n'est pas portée directement contre la firme participante mais au sujet de laquelle l'Ombudsman cherche à établir les pratiques et les normes du secteur;

- e) fournir sur demande tous les renseignements non protégés tels que des notes, de la correspondance, y compris des courriels et des télécopies, des relevés de compte, des dossiers de client provenant de bases de données internes, des relevés de transaction, des conventions d'ouverture de comptes, des politiques internes et d'autres documents semblables relatifs à l'objet de la plainte qu'ils ont en leur possession ou dont ils ont la responsabilité ~~dès qu'il est raisonnablement commode de le faire~~, à moins que la firme participante ou son représentant démontre, à la satisfaction de l'Ombudsman, que la divulgation des renseignements amènerait probablement la firme participante ou son représentant à contrevenir à la loi ou à son obligation de confidentialité envers un tiers, lorsqu'on n'a pas obtenu le consentement à la divulgation, malgré les efforts maximaux déployés pour l'obtenir;
- f) dans les 90 jours de la réception de la plainte, faire parvenir au client une lettre dressant un aperçu de la plainte originale du client, l'analyse qu'en a faite la firme participante et, le cas échéant, le règlement qu'elle propose, et un avis accordant aux clients insatisfaits la possibilité de déposer la plainte à l'OSBI en suivant les procédures établies par l'Ombudsman;
- g) si permis par la loi et exigé par l'OSBI, signer une entente avec le plaignant et l'OSBI prévoyant la suspension des délais de prescription pendant l'étude de la plainte par l'OSBI; et
- h) aviser tous les particuliers et petites entreprises qui portent plainte de leur droit de porter leur plainte non résolue à l'OSBI, indépendamment de l'opinion de la firme participante sur la recevabilité de la plainte par elle ou par l'OSBI.

► ***Le but de ces changements est de favoriser l'adoption de normes communes à l'intention des consommateurs de services financiers en harmonisant les procédures de l'OSBI avec certaines normes du secteur et avec le Cadre pour la collaboration. Les changements précisent aussi les obligations des firmes participantes dans le processus de traitement des plaintes.***

Confidentialité et divulgation

- 16. Le processus de règlement des différends constitue un processus confidentiel tant pour les parties à la plainte que l'OSBI. Les discussions et la correspondance du plaignant et de ses représentants, de la firme participante et de ses représentants et de l'Ombudsman, qui font partie du processus de règlement des différends, ne seront pas divulguées ni employées dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. Les dossiers de l'OSBI sont confidentiels et protégés à tous égards contre la divulgation. De plus, l'Ombudsman et le personnel de l'OSBI ne seront pas appelés à témoigner dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure.
- 17. Si une personne divulgue de l'information à l'OSBI et demande qu'elle ne soit divulguée à personne d'autre, l'OSBI ne la divulguera à personne d'autre, sauf avec le

consentement de la personne qui a divulgué l'information à l'OSBI ou si la loi l'oblige à le faire. Si le consentement n'est pas donné et que l'information est préjudiciable envers une partie à la plainte, l'Ombudsman n'utilise pas l'information en question pour formuler une recommandation défavorable envers une personne qui n'a pas accès à l'information en question, sauf suivant ce que prévoit l'article 18.

18. L'Ombudsman peut tenir compte des systèmes privés et des mesures de sécurité d'une firme participante dont il a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'est faite à un plaignant.

Recommandations relatives aux plaintes et rejets de plaintes

19. L'Ombudsman ne formule aucune recommandation relativement à une plainte et ne rejette aucune plainte, sauf conformément aux dispositions aux articles 20 à 25
20. Après avoir enquêté sur une plainte, l'Ombudsman présente une recommandation au plaignant et à la firme participante si, à son avis, le plaignant a subi une perte, ou des inconvénients ~~un dommage ou un préjudice~~ en raison d'un acte ou d'une omission de la firme participante ou de son représentant dans le cadre de la prestation d'un service financier.

► ***Précision du rôle de l'OSBI dans le règlement des différends pour éviter de créer de fausses attentes au sujet de l'attribution de dommages-intérêts, de dédommagements pour souffrance et douleur et autres sommes qui sont plus susceptibles d'être obtenus devant les tribunaux.***

21. Pendant la réalisation d'une enquête sur une plainte, l'Ombudsman peut chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et la firme participante à s'entendre. De même, tout au long de l'enquête, la firme participante et le plaignant peuvent continuer de chercher à régler la plainte par eux-mêmes. Si les deux parties ne parviennent pas à régler la plainte, l'Ombudsman complète l'enquête et formule une recommandation de règlement de la plainte ou rejette la plainte.
22. La recommandation de l'Ombudsman
 - a) doit se faire par écrit;
 - b) doit comprendre un résumé de ses motifs;
 - c) peut être formulée conjointement avec un autre service de conciliation du secteur dans les circonstances décrites à l'article 13;
 - d) n'est pas exécutoire pour la firme participante ou le plaignant;
 - i) est assujettie au plafond monétaire décrit à l'article 11.
23. L'Ombudsman formule une recommandation ou rejette une plainte en fonction de ce qu'il estime équitable pour le plaignant et la firme participante dans les circonstances. Afin de déterminer le caractère équitable, il prend en compte les principes généraux d'une saine

pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et recommandations réglementaires, normes d'un organisme professionnel et tout code de procédure ou de déontologie pertinent qui s'applique à l'objet de la plainte. Afin de définir les principes d'une saine pratique des services financiers et des affaires, il n'est pas exclu que l'Ombudsman consulte, le cas échéant, des personnes du secteur des services financiers ou d'autres secteurs. Il n'est lié par aucune recommandation antérieure formulée par lui ou par tout prédécesseur à ce poste.

► ***Harmonisation de l'article avec la pratique courante***

24. ~~Toute recommandation formulée par l'Ombudsman doit chercher à régler une plainte à la satisfaction du plaignant et de la firme participante.~~ Sous réserve de l'article 11, il ne recommande aucun dédommagement supérieur au montant qu'il estime approprié pour dédommager le plaignant à l'égard de la perte, ~~du dommage ou du préjudice~~ ou les inconvénients que ce dernier a subis en raison d'actes ou d'omissions de la firme participante dans le cadre de la prestation d'un service financier.
25. Si une firme participante n'accepte pas la recommandation de l'Ombudsman ou fait défaut de se conformer aux alinéas (d) et (e) de l'article 15 en refusant de collaborer avec l'Ombudsman, l'Ombudsman rendra publics le nom de la firme participante, la recommandation ou les circonstances de l'espèce, de la manière qu'il estimera appropriée. Si l'obligation de collaborer est prévue dans une loi ou des règles, l'OSBI informera l'organisme réglementaire du défaut de collaboration de la firme participante.

► ***Cet ajout harmonise l'article avec le Cadre pour la collaboration.***

Établissement des rapports

26. L'Ombudsman rédige et publie un rapport annuel ainsi que d'autres rapports contenant des statistiques, des études de cas de plaintes, sans mention de noms, à des fins éducatives (~~en s'assurant de protéger l'anonymat des parties~~), et d'autres renseignements que le conseil d'administration estime appropriés pour les parties intéressées et le grand public et les renseignements requis par la loi ou la réglementation.