



Énoncé sur l'équité de l'OSBI

Mis à jour : 25 septembre 2024

L'OSBI s'est engagé à faire de l'équité un principe directeur essentiel et considère que l'équité est essentielle à tous les processus et résultats. L'OSBI agit équitablement envers les plaignants, les entreprises participantes et le personnel de l'OSBI. L'équité à l'OSBI se divise en trois catégories : l'équité procédurale, substantielle et relationnelle.

- **L'équité procédurale** fait référence aux étapes que nous suivons avant, pendant et après la prise de nos décisions et le respect des principes de justice naturelle dans notre processus
- **L'équité sur le fond** consiste à s'assurer que les issues des affaires et les décisions que nous prenons sont appropriés, qu'ils rentrent dans le cadre de notre mandat et qu'ils sont fondés sur des considérations pertinentes
- **L'équité relationnelle** fait référence à la façon dont les parties prenantes sont traitées dans notre processus. L'équité relationnelle comprend le respect des besoins des parties, l'accessibilité et l'assurance que notre processus est exempt de tout abus de pouvoir

Les équités procédurale, sur le fond et relationnelle sont les éléments fondamentaux communs du règlement des différends par l'ombudsman.

Pour respecter notre engagement en matière d'équité procédurale, nous allons :

- nous assurer que toutes les personnes qui participent au processus de prise de décision seront impartiales et indépendantes des parties et n'auront aucune relation qui pourrait susciter des craintes quant à une éventuelle partialité ou un conflit d'intérêts
- En tant que décideurs impartiaux, et non en tant que défenseurs des consommateurs ou des sociétés de services financiers
- nous assurer que toutes les parties ont connaissance du processus et qu'elles savent de quoi il retourne, y compris les délais pertinents et nos procédures d'escalade et de réexamen
- honorer les engagements que nous prenons et suivre les procédures que nous avons énoncées
- Veiller à ce que toutes les parties aient une possibilité pleine et équitable de présenter leur version du différend
- communiquer à chaque partie toute preuve ou allégation qui pourrait retourner une recommandation contre elle et s'assurer qu'elle a la possibilité d'y répondre
- Examiner et évaluer de façon approfondie et réfléchie les arguments et les éléments de preuve et tenir compte des circonstances particulières de chaque partie
- faire en sorte de ne jamais agir dans un but illégitime ou de mauvaise foi
- Communiquer clairement avec chaque partie tout au long du processus
- éviter les retards indus et traiter tous les cas dans un délai raisonnable
- évaluer nos processus et nos méthodologies de façon continue, apporter des améliorations pour accroître l'équité ou clarifier les politiques existantes liées à l'équité, le cas échéant, et corriger les erreurs chaque fois qu'elles sont identifiées

Pour respecter notre engagement en matière d'équité quant au fond, nous allons :

- uniquement tenir compte des enjeux qui rentrent dans le cadre de notre mandat, tel qu'il est énoncé dans notre Mandat
- Prendre des décisions et régler les plaintes en tenant compte :
 - Les droits et obligations juridiques de chaque partie
 - Les politiques et les lignes directrices réglementaires applicables
 - Les principes généraux de bons services financiers et de bonnes pratiques commerciales
 - Les normes applicables des organismes professionnels et les codes de pratique ou de conduite
 - Toutes les questions et tous les arguments pertinents soulevés par les parties
 - La situation de chaque partie et les conséquences de notre décision à leur égard
- Veiller à ce que notre approche à l'égard des cas soit uniforme et à ce que des plaintes semblables donnent des résultats semblables. Cela dit, nos décisions ne sont pas dictées par les précédents. Nous tenons compte des circonstances uniques de chaque cas, et notre approche peut évoluer au fil du temps. Si nous nous écartons des pratiques de longue date ou des directives internes établies, nous expliquerons pourquoi cela est approprié.
- ne tirer que des conclusions qui sont rationnellement liées aux preuves du dossier et nous ne prendrons pas de décisions fondées sur des questions non pertinentes
- au moment de formuler une recommandation ou de prendre une décision finale, communiquer aux parties des raisons claires pour l'issue de chaque affaire qui portent sur :
 - Toutes les questions et tous les arguments pertinents soulevés par les parties
 - La façon dont la situation particulière de chaque partie a été prise en compte
 - Comment nous avons examiné les conséquences de notre décision sur les parties et pourquoi ces conséquences sont appropriées dans les circonstances
- s'assurer qu'un dossier complet du processus utilisé pour régler la plainte et tous les documents pertinents sont conservés pendant une période de temps raisonnable

Pour respecter notre engagement en matière d'équité relationnelle, nous allons :

- Comprendre et respecter la diversité de tous les intervenants, en traitant tout le monde équitablement et en tenant compte des différentes circonstances et exigences
- s'assurer que nos services sont accessibles et fournir des accommodements raisonnables au besoin
- Résoudre les plaintes en utilisant une approche qui garantit que notre service est accessible à toutes les parties sans avoir besoin d'une représentation juridique
- Veiller à ce que tous les intervenants soient traités avec professionnalisme et respect, y compris le personnel de l'OSBI
- Aborder chaque interaction avec intégrité d'une manière honnête et fondée sur des principes
- Veiller à ce que, si un déséquilibre existe dans les connaissances, les ressources ou le pouvoir des parties, il n'influence pas leur capacité de participer de manière significative à notre processus ou à l'issue de leur différend
- Communiquer clairement et dans un langage simple
- répondre aux communications raisonnables des parties prenantes
- Tenir nos engagements

- maintenir des processus accessibles de sorte que toutes les parties prenantes nous fassent part de leur avis sur notre service et formulent des réclamations en matière de conformité
- maintenir un engagement à nous améliorer en permanence et prendre en considération les avis des parties prenantes