



---

# Réseau INFO : Approches efficaces à l'égard des principes fondamentaux

Septembre 2014

---

L'*International Network of Financial Services Ombudsman Schemes* (réseau international des programmes d'ombudsman des services financiers [le Réseau INFO]) est l'association internationale des ombudsmans des services financiers, lesquels sont des entités extrajudiciaires indépendantes et impartiales qui résolvent les plaintes déposées par les consommateurs (et dans certains cas, par les petites entreprises) contre les institutions financières, les assureurs ou les autres fournisseurs de services financiers.

Les ombudsmans fournissent une solution de rechange aux tribunaux, à la fois accessible, informelle et rapide. En plus de résoudre des cas individuels, ils peuvent habituellement traiter les demandes de renseignements et produire des rapports sur les leçons tirées des cas qu'ils ont résolus — afin que les choses puissent être améliorées en vue de l'avenir.

Pour en savoir davantage, visitez le [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org).

---

## 1 Introduction

---

- 1.1 Le présent document fait partie d'un guide comportant sept parties. Les parties deux à sept décrivent :
- six principes fondamentaux que les membres du Réseau INFO devraient aspirer à respecter;
  - des approches efficaces qui aident à respecter ces principes fondamentaux.

### Objet

- 1.2 Les membres du Réseau peuvent être assujettis à des restrictions par leurs structures et leurs ressources, qui sont souvent hors de leur contrôle. Le guide n'établit donc pas de normes obligatoires pour les membres.
- 1.3 Toutefois, le Réseau s'attend à ce que ses membres aspirent à respecter les principes fondamentaux énoncés dans le guide, dans la mesure où ils en ont le contrôle. De plus, le Réseau vise à les aider dans cette démarche.
- 1.4 Le guide a pour but de soutenir les membres du Réseau, y compris en les aidant à persuader ceux qui contrôlent leurs structures et leurs ressources.

### Principes fondamentaux

- 1.5 Après avoir étudié les normes internationales se rattachant aux programmes d'ombudsman, le Réseau a convenu des principes fondamentaux suivants :
- |  |                 |
|--|-----------------|
| ▪ l'indépendance, afin d'assurer l'impartialité; | voir la page 3  |
| ▪ la clarté de la portée et des pouvoirs;        | voir la page 6  |
| ▪ l'accessibilité;                               | voir la page 8  |
| ▪ l'efficacité;                                  | voir la page 10 |
| ▪ l'équité;                                      | voir la page 12 |
| ▪ la transparence et la reddition de comptes.    | voir la page 14 |

### Approches efficaces

- 1.6 Il existe des programmes des ombudsmans des services financiers dans de nombreux pays et secteurs. Ceux-ci doivent tenir compte des circonstances culturelles, juridiques et économiques pertinentes.
- 1.7 Les approches de mise en œuvre des principes fondamentaux décrits dans le guide sont celles qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

## Terminologie

1.8 Dans le guide :

- « programme d'ombudsman des services financiers » s'entend de toute entité qui assume le même rôle;
  - « ombudsman » s'entend de toute personne à laquelle revient la décision définitive dans la résolution d'un cas;
  - « comité décisionnel » s'entend de tout organisme collégial auquel revient la décision définitive dans la résolution d'un cas;
  - « président du comité décisionnel » s'entend du président de tout comité décisionnel;
  - « décideur » s'entend de tout ombudsman, ou de tout président ou membre d'un comité décisionnel;
  - « plaignant » s'entend de tout réclamant admissible en vertu des règles du programme d'ombudsman des services financiers;
  - « client » s'entend de tout consommateur admissible en vertu des règles du programme d'ombudsman.
-

## 2 Indépendance, afin d'assurer l'impartialité

---

### Principe fondamental

que les membres devraient aspirer à respecter, dans la mesure où ils en ont le contrôle.

- 2.1 Les programmes d'ombudsman des services financiers constituent une solution de rechange aux tribunaux. Ils devraient être indépendants et impartiaux (et perçus comme tels), et résoudre les cas en fonction de leur bien-fondé, sans crainte ni parti pris.
- 2.2 Les programmes d'ombudsman des services financiers devraient être établis de façon à ce qu'on puisse constater et démontrer leur indépendance tant par rapport à l'industrie financière que par rapport aux groupes de consommateurs.
- 2.3 Les décideurs doivent être affranchis de toute influence ou directive, y compris celles provenant :
  - des parties au différend (et de leurs représentants);
  - des gouvernements et des autorités de réglementation.

### Approches efficaces

qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

### Constitution

- 2.4 L'indépendance du programme d'ombudsman des services financiers est établie dans une loi ou une constitution approuvée par un organisme qui sert l'intérêt public.
- 2.5 Les parties au différend ne sont pas en mesure d'exercer une influence commerciale ou autre sur le programme d'ombudsman des services financiers, que ce soit de façon directe ou indirecte.
- 2.6 Le programme d'ombudsman des services financiers est libre de publier des rapports sur son travail et les enjeux qui donnent lieu aux plaintes.<sup>1</sup>

### Résolution des cas

- 2.7 Les décisions à l'égard des cas sont prises par un ombudsman, ou par un comité décisionnel composé d'un président indépendant et d'un nombre égal de représentants de l'industrie et des consommateurs.
- 2.8 Un ombudsman et un comité décisionnel ne doivent pas avoir travaillé, au cours des trois années précédentes, dans un secteur financier (ou une association de l'industrie de ce secteur) couvert par le programme d'ombudsman.<sup>2</sup>
- 2.9 Seul un ombudsman ou un comité décisionnel peut :
  - décider si un cas relève de sa compétence;
  - choisir la procédure suivie pour la résolution de tout cas;
  - décider de l'issue de tout cas, ou formuler une recommandation à cet égard.

---

<sup>1</sup> La section 7, sur la transparence et la reddition de comptes, porte sur la publication et le contenu d'un rapport annuel.

<sup>2</sup> La section 5 sur l'efficacité porte sur l'expérience, l'expertise et la formation.

- 2.10 Une décision exécutoire ou une recommandation non exécutoire d'un ombudsman ou d'un comité décisionnel ne peut pas être infirmée, ou ne peut être infirmée que par les tribunaux (ou une cour de justice ayant une indépendance et une compétence équivalentes).
- 2.11 Tout décideur doit divulguer tout conflit d'intérêts qu'il peut avoir par rapport à un cas et se retirer de ce dernier, à moins que les deux parties consentent à ce qu'il reste.

### **Nomination et modalités**

- 2.12 Un décideur est nommé par une entité qui jouit de la confiance du public dans le pays concerné, comme :
- un organe législatif, un gouvernement, une autorité de réglementation du marché financier ou une entité dont tous les membres servent l'intérêt public;
  - une entité ayant une composition équilibrée – par exemple :
    - un tiers de représentants des autorités de réglementation du marché financier, un tiers de représentants de l'industrie financière et un tiers de représentants des groupes de consommateurs;
    - un nombre égal de représentants de l'industrie financière et des groupes de consommateurs, ainsi qu'un président indépendant;
    - une majorité de membres indépendants.
- 2.13 L'entité qui nomme le décideur ne compte pas :
- une majorité de représentants de l'industrie;
  - une majorité de représentants des consommateurs.
- 2.14 La nomination des décideurs est effectuée dans le cadre d'un processus transparent, à la suite d'une annonce publique.
- 2.15 Quelle que soit l'autorité de nomination, le décideur est nommé en vertu de modalités qui assurent sont indépendance par rapport :
- à l'industrie financière et aux groupes de consommateurs;
  - aux autorités de réglementation du marché financier et au gouvernement;
  - aux personnes qui l'ont nommé.
- 2.16 Un décideur est nommé (ou renommé) pour une période suffisamment longue pour assurer son indépendance (habituellement de cinq ans), et ne peut être démis de ses fonctions, sauf pour incapacité, inconduite ou tout autre motif valable.
- 2.17 Toute décision de démettre un décideur incombe à une entité indépendante de l'industrie financière et des groupes de consommateurs.
- 2.18 Si un décideur peut être renommé, le processus ne doit pas compromettre son indépendance, et la décision doit lui être communiquée au moins un an avant la fin de son mandat précédent.
- 2.19 La rémunération du décideur n'est pas assujettie à une réduction ou à une suspension, et n'est pas influencée par l'issue des cas.

### **Personnel et ressources**

- 2.20 Le programme d'ombudsman des services financiers dispose de ressources suffisantes pour s'acquitter efficacement de sa charge de travail. Il s'agit d'une entité à but non lucratif.

2.21 La structure de financement fait en sorte que les entités qui fournissent les fonds (qu'elles proviennent du secteur public ou du secteur privé) ne peuvent exercer une influence sur le travail du programme d'ombudsman des services financiers.

2.22 Le programme d'ombudsman des services financiers peut sélectionner et embaucher son propre personnel.

### **Comité de gouvernance**

2.23 Il peut être utile, mais non essentiel, pour le programme d'ombudsman des services financiers d'avoir un comité de gouvernance chargé de :

- nommer les décideurs;
- protéger l'indépendance des décideurs;
- s'assurer que le programme d'ombudsman des services financiers dispose de ressources suffisantes pour accomplir son travail;
- surveiller l'efficacité et l'efficacé du programme d'ombudsman;
- formuler des conseils sur l'orientation stratégique du programme d'ombudsman.

2.24 Aucun comité de gouvernance ne doit prendre part :

- aux décisions concernant les cas;
- à la gestion courante du programme d'ombudsman des services financiers.

2.25 Les membres du comité de gouvernance font partie d'une entité qui jouit de la confiance du public dans le pays concerné, comme :

- un organe législatif, un gouvernement, une autorité de réglementation du marché financier ou une entité dont tous les membres servent l'intérêt public;
- une entité ayant une composition équilibrée – par exemple :
  - un tiers de représentants des autorités de réglementation du marché financier, un tiers de représentants de l'industrie financière et un tiers de représentants des groupes de consommateurs;
  - un nombre égal de représentants de l'industrie financière et des groupes de consommateurs, ainsi qu'un président indépendant;
  - une majorité de membres indépendants.

2.26 Aucun comité de gouvernance ne doit compter :

- une majorité de représentants de l'industrie;
- une majorité de représentants des consommateurs.

2.27 La nomination des membres de tout comité de gouvernance est effectuée dans le cadre d'un processus transparent, à la suite d'une annonce publique.

2.28 Quelle que soit l'autorité de nomination, les membres du comité de gouvernance sont nommés en vertu de modalités qui :

- les obligent à agir dans l'intérêt du public;
- assurent leur indépendance par rapport à l'autorité de nomination.

2.29 Tout membre d'un comité de gouvernance doit divulguer tout conflit d'intérêts qu'il pourrait avoir et se retire des discussions ou décisions en cours.

### 3 Clarté de la portée et des pouvoirs

---

#### **Principe fondamental**

que les membres devraient aspirer à respecter, dans la mesure où ils en ont le contrôle.

3.1 Le programme d'ombudsman des services financiers doit publier des renseignements détaillés sur :

- la portée de sa compétence;
- ses processus de traitement des demandes de renseignements et des cas;
- ses pouvoirs;
- le statut de ses décisions;
- tout effet sur les droits légaux du plaignant d'utiliser le programme d'ombudsman;
- quels renseignements demeurent (ou non) confidentiels.

#### **Approches efficaces**

qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

#### **Éléments de base**

3.2 Le programme d'ombudsman des services financiers publie des renseignements détaillés sur :

- son adresse postale, son numéro de téléphone, son adresse électronique et l'adresse de son site Web;
- le fondement de ses pouvoirs;
- ses décideurs, leur méthode de nomination et la durée de leur mandat;
- son adhésion à tout réseau national ou international.

#### **Compétence**

3.3 Le programme d'ombudsman des services financiers publie des renseignements détaillés sur la portée de sa compétence, y compris :

- les activités financières couvertes;
- les types de services couverts;
- l'inclusion ou l'exclusion des services transfrontaliers;
- si le plaignant doit être un client;
- les types d'entreprises qui peuvent déposer une plainte;
- toute limite de temps imposée pour signaler un différend au programme d'ombudsman;
- la valeur minimale ou maximale des différends que le programme d'ombudsman peut résoudre;
- les motifs pour lesquels le programme d'ombudsman peut refuser de se pencher sur un différend qui relève de sa compétence.

#### **Processus**

3.4 Le programme d'ombudsman des services financiers publie des renseignements détaillés sur ses processus de gestion des cas, y compris :

- si le plaignant doit d'abord déposer une plainte directement auprès de l'entreprise de services financiers;
- toute exigence relative à la gestion des plaintes par les entreprises de services financiers;
- toute autre chose que le plaignant doit faire avant de soumettre un différend au programme d'ombudsman;

- si le programme d'ombudsman répond aux demandes de renseignements;
- si le programme d'ombudsman utilise la négociation, la conciliation ou la médiation;
- si le programme d'ombudsman enquête directement sur les cas;
- la ou les langues dans lesquelles les différends peuvent être soumis et examinés;
- si la soumission d'un différend au programme d'ombudsman suspend toute limite de temps pour porter le différend devant les tribunaux.

### **Pouvoirs**

3.5 Le programme d'ombudsman des services financiers publie des renseignements détaillés sur ses pouvoirs, y compris :

- tout pouvoir d'exiger des renseignements ou des documents de l'une ou l'autre des parties;
- le fondement des décisions relatives aux différends – par exemple, l'équité;
- toute limite maximale au montant de l'indemnisation qu'il peut recommander ou attribuer;
- si l'indemnisation se limite au montant des pertes financières;
- si l'indemnisation peut porter des intérêts jusqu'à ce qu'elle soit versée;
- si les coûts peuvent être attribués (et si oui, quelle est la probabilité qu'ils le soient);
- si l'entreprise de services financiers peut être tenue de faire autre chose afin de dédommager le plaignant;
- si l'entreprise de services financiers peut être tenue de modifier ses processus.

### **Statut des décisions**

3.6 Le programme d'ombudsman des services financiers publie des renseignements détaillés sur le statut de ses décisions, y compris :

- si elles sont publiées;
- si elles sont exécutoires pour l'entreprise de services financiers;
- si elles sont exécutoires, de quelle façon elles peuvent être mises en application;
- si elles ne sont pas exécutoires, le pourcentage des cas dans lesquels elles sont respectées par les entreprises de services financiers;
- si elles ne sont pas exécutoires ni respectées, quelles sont les conséquences (p. ex. publicité);
- si elles sont exécutoires pour le plaignant;
- s'il existe la possibilité de demander un réexamen ou d'interjeter appel devant les tribunaux.

### **Confidentialité**

3.7 Le programme d'ombudsman des services financiers indique publiquement :

- si l'identité des parties demeure confidentielle;
- si d'autres renseignements à propos du différend demeurent confidentiels;
- si une partie peut utiliser les renseignements découlant de l'enquête ou de la décision dans le cadre d'une action en justice ou d'une procédure d'arbitrage ultérieure.

### **Publication**

3.8 Ces renseignements détaillés sont rendus publics :

- sur le site Web du programme d'ombudsman des services financiers;
- de toute autre façon appropriée dans le pays concerné.

## 4 Accessibilité

---

### Principe fondamental

que les membres devraient aspirer à respecter, dans la mesure où ils en ont le contrôle.

- 4.1 Les entreprises de services financiers devraient être tenues d'informer les clients de l'existence du programme d'ombudsman des services financiers.
- 4.2 Le programme d'ombudsman des services financiers devrait :
- fournir des renseignements exhaustifs sur son propre site Web et par d'autres moyens appropriés;
  - être facilement accessible aux plaignants (sans qu'un coût leur soit imposé);
  - communiquer clairement;
  - prendre des dispositions appropriées pour les plaignants vulnérables.

### Approches efficaces

qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

#### Entreprises de services financiers

- 4.3 Les entreprises de services financiers sont tenues d'informer les clients par écrit de l'existence du programme d'ombudsman des services financiers :
- sur leur site Web, si elles en ont un;
  - dans leurs succursales;
  - dans les contrats;
  - si un client fait une plainte;
  - dans la décision finale concernant une plainte.
- 4.4 La décision finale de l'entreprise de services financiers concernant la plainte doit préciser :
- comment communiquer avec le programme d'ombudsman des services financiers;
  - toute limite de temps applicable.

#### Site Web du programme d'ombudsman des services financiers

- 4.5 Le programme d'ombudsman des services financiers possède son propre site Web, qui indique, au moins :
- la portée de sa compétence;
  - ses processus de traitement des demandes de renseignements et des cas;
  - ses pouvoirs;
  - le statut de ses décisions;
  - les renseignements qui demeurent confidentiels et les renseignements qui peuvent être publiés;
  - son plus récent rapport annuel;
  - toute consultation en cours;
  - l'issue de toute consultation récente.

### **Autres sources de renseignements**

- 4.6 Le programme d'ombudsman des services financiers s'assure que les renseignements sont également mis à la disposition des plaignants éventuels qui n'ont pas accès à Internet. Selon les circonstances propres au pays, le programme d'ombudsman des services financiers peut rendre les renseignements accessibles par l'intermédiaire :
- des organisations de protection des consommateurs;
  - des centres locaux de conseils aux consommateurs;
  - des bibliothèques publiques;
  - des autorités locales;
  - d'autres lieux où les consommateurs ont l'habitude de recevoir de l'information;
  - des représentants élus;
  - des médias.

### **Communication**

- 4.7 Le programme d'ombudsman des services financiers est facilement accessible aux plaignants pour la soumission de différends :
- en ligne;
  - par la poste;
  - par téléphone.
- 4.8 Dans un pays où la culture prédominante l'exige, le programme d'ombudsman des services financiers est facilement accessible aux plaignants qui ont besoin d'une rencontre en personne.
- 4.9 Les plaignants peuvent s'adresser directement à l'ombudsman des services financiers, sans avoir à passer par une autre personne ou organisation, à moins qu'il soit exigé de déposer d'abord une plainte auprès de l'entreprise de services financiers.
- 4.10 Le programme d'ombudsman des services financiers :
- s'assure que toutes ses communications (y compris ses lettres et ses décisions ou recommandations) sont claires et exemptes de termes spécialisés;
  - prend des dispositions appropriées pour les consommateurs qui sont particulièrement vulnérables en raison d'un handicap, de l'âge, de la langue, de l'analphabétisme, etc.

### **Gratuit pour les plaignants**

- 4.11 Le programme d'ombudsman des services financiers est offert gratuitement aux plaignants.
- [Si cela est impossible (en raison de circonstances propres au pays), tous frais pour les plaignants devraient être modestes et ne pas dépasser 5 p. cent du salaire hebdomadaire moyen au pays.]

### **Accès aux tribunaux**

- 4.12 Un plaignant a le libre choix de soumettre un différend aux tribunaux plutôt qu'au programme d'ombudsman des services financiers. Aucune entente conclue avant que le différend survienne ne peut forcer le plaignant à s'adresser au programme d'ombudsman des services financiers plutôt qu'aux tribunaux.

## 5 Efficacité

---

### Principe fondamental

que les membres devraient aspirer à respecter, dans la mesure où ils en ont le contrôle.

5.1 Il devrait y avoir :

- une définition claire de ce qui constitue une plainte;
- des obligations claires pour les entreprises de services financiers de traiter les plaintes de façon équitable et rapide.

5.2 Les programmes d'ombudsman des services financiers devraient :

- avoir un processus souple et informel (dans le cadre duquel les parties n'ont pas besoin de conseillers professionnels);
- avoir des décideurs compétents;
- disposer de ressources appropriées.

### Approches efficaces

qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

#### Obligations pour les entreprises de services financiers

5.3 Ce qui constitue une plainte est clair et bien documenté. Par exemple :

- Peut-il s'agir de toute expression d'insatisfaction orale ou écrite?
- Ou doit-il s'agir d'une plainte formelle écrite?

5.4 Les entreprises de services financiers qui relèvent de la compétence du programme d'ombudsman des services financiers doivent :

- avoir un processus de plainte interne accessible, efficace et équitable, qui est rendu public;
- répondre par écrit à toute plainte, en fournissant des motifs, dans le délai prescrit;
- indiquer aux plaignants que, s'ils sont toujours insatisfaits, ils peuvent s'adresser au programme d'ombudsman des services financiers;
- désigner une personne responsable du traitement de toutes les plaintes;
- répondre rapidement aux communications du programme d'ombudsman;
- fournir les renseignements et les documents demandés par le programme d'ombudsman;
- se conformer rapidement aux décisions du programme d'ombudsman.

#### Processus souple et informel

5.5 Le programme d'ombudsman des services financiers dispose d'un processus souple et informel, de sorte qu'aucune des parties n'a besoin d'un avocat ou d'un conseiller (bien que les parties aient le droit de faire appel à un avocat ou à un conseiller si elles le souhaitent).

5.6 Le programme d'ombudsman des services financiers :

- traite les demandes de renseignements afin de régler certains problèmes avant qu'ils se transforment en véritables différends;
- assume un rôle actif dans la détermination des preuves nécessaires et est responsable de les demander;
- obtient des rapports d'experts lorsqu'ils sont nécessaires;
- utilise la médiation informelle pour obtenir un règlement équitable, lorsque cela est possible et approprié;
- rend une décision officielle dans les cas non résolus.

#### **Information, conseils et formation**

5.7 Le programme d'ombudsman des services financiers aide à la résolution précoce des plaintes en :

- publiant les détails de son approche à l'égard des différends courants;
- prodiguant des conseils aux consommateurs et aux entreprises de services financiers;
- en participant à la formation des centres de conseils aux consommateurs et des services de traitement des plaintes des entreprises de services financiers.

#### **Connaissances et compétences**

5.8 Les décideurs du programme d'ombudsman des services financiers :

- possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour résoudre les différends;
- possèdent une compréhension générale de la loi;
- connaissent les services financiers pertinents;
- sont formés adéquatement.

#### **Ressources du programme d'ombudsman des services financiers**

5.9 Le programme d'ombudsman des services financiers :

- dispose du personnel nécessaire,
- est financé adéquatement,
- est efficace et
- offre un service rentable

afin que les différends puissent faire l'objet d'une enquête et être résolus efficacement et rapidement.

---

## 6 Équité

---

### Principe fondamental

que les membres devraient aspirer à respecter, dans la mesure où ils en ont le contrôle.

6.1 Le programme d'ombudsman des services financiers devrait :

- être rapide;
- être impartial;
- procéder de façon équitable;
- communiquer sa décision et les motifs de celle-ci aux parties par écrit.

### Approches efficaces

qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

### Différends non traités

6.2 Si un cas ne relève pas de la compétence du programme d'ombudsman des services financiers, ou s'il est inapproprié pour le programme d'ombudsman de traiter celui-ci pour toute autre raison, cette décision ainsi que les motifs qui la justifient sont communiqués rapidement au plaignant.

### Dès le début

6.3 Si la décision du programme d'ombudsman des services financiers ne lie pas l'entreprise de services financiers, bien qu'elle soit acceptée par le plaignant, le programme d'ombudsman indique au plaignant dès le début que :

- sa décision ne lie pas l'entreprise de services financiers;
- la plainte peut être retirée à tout moment;
- le cas échéant, le plaignant peut se tourner à la place vers les tribunaux (à condition de respecter les limites de temps applicables).

6.4 Si la décision du programme d'ombudsman des services financiers lie le plaignant, bien que celui-ci l'ait rejetée, le programme d'ombudsman indique au plaignant dès le début que :

- la décision du programme d'ombudsman des services financiers lie le plaignant;
- le plaignant peut retirer la plainte à tout moment avant que la décision ne soit rendue;
- le cas échéant, le plaignant peut se tourner à la place vers les tribunaux (à condition de respecter les limites de temps applicables);

et s'assure que le plaignant a accepté officiellement d'entreprendre le processus.

### **Procédure établie**

- 6.5 Le programme d'ombudsman des services financiers s'assure que le plaignant et l'entreprise de services financiers :
- peuvent présenter leurs arguments et leurs renseignements;
  - peuvent formuler des commentaires sur les arguments et les renseignements présentés par l'autre partie;
  - peuvent voir une copie de tout rapport ou toute opinion de l'expert obtenus par le programme d'ombudsman;
  - peuvent formuler des commentaires sur tout rapport ou toute opinion de l'expert obtenus par le programme d'ombudsman;
  - sont informés qu'ils n'ont pas besoin d'un avocat ou d'un conseiller juridique;
  - sont informés qu'ils peuvent consulter un conseiller juridique indépendant, ou encore être représentés ou assistés par une tierce partie;
  - sont informés par écrit de l'issue du cas et des motifs de la décision.

### **Rapide et impartial**

- 6.6 Le programme d'ombudsman des services financiers :
- procède rapidement à toutes les étapes de son processus de demande de renseignements et de résolution de différends;
  - rend une décision de façon impartiale.

### **Accepter un règlement ou une décision**

- 6.7 Avant de demander à un plaignant d'accepter un règlement ou une décision, le programme d'ombudsman des services financiers informe le plaignant :
- de la portée juridique (le cas échéant) de l'acceptation du règlement ou de la décision;
  - le cas échéant, que la solution est moins avantageuse pour le plaignant que ce qu'un tribunal pourrait offrir;
- et lui accorde un délai raisonnable pour réfléchir.
-

## 7 **Transparence et reddition de comptes**

---

### **Principe fondamental**

que les membres devraient aspirer à respecter, dans la mesure où ils en ont le contrôle.

7.1 Les programmes d'ombudsman des services financiers devraient :

- tenir dûment compte de l'intérêt du public en général dans sa planification et ses activités courantes;
- effectuer des consultations publiques au sujet de sa portée, de ses procédures, de ses plans d'activités et de ses budgets;
- publier, au moins une fois par année, un rapport expliquant le travail qu'il a accompli.

### **Approches efficaces**

qui ont bien fonctionné dans certains pays, bien qu'il puisse y avoir d'autres façons de procéder.

#### **Consultation**

7.2 Le programme d'ombudsman des services financiers effectue des consultations publiques au sujet :

- de sa portée et de ses procédures initiales;
- de toute modification importante apportée à ses procédures ou à sa portée;
- de ses plans d'activités et de ses budgets.

#### **Rapport**

7.3 Le programme d'ombudsman des services financiers publie, au moins une fois par année, un rapport sur :

- les cas de différends qu'il a traités;
- la façon dont il les a traités.

7.4 Le rapport indique également le nombre et les types de différends qui :

- ont été reçus;
- étaient en dehors du champ de compétence du programme d'ombudsman des services financiers;
- ont été refusés par le programme d'ombudsman (même s'ils relevaient de sa compétence);
- ont été abandonnés;
- ont été résolus par le programme d'ombudsman;
- ont été résolus en faveur du plaignant;
- ont été résolus en faveur de l'entreprise de services financiers.

- 7.5 Le rapport comprend également :
- le temps moyen pris pour résoudre les différends;
  - le taux de respect des décisions, s'il est connu;
  - des études de cas représentatives;
  - tout problème systémique ou important décelé dans les processus de l'entreprise de services financiers;
  - les dispositions prises par le programme d'ombudsman en matière de gouvernance;
  - la façon dont il préserve l'indépendance de ses décideurs;
  - les dispositions prises par le programme d'ombudsman en matière de contrôle de la qualité;
  - la coopération avec d'autres programmes d'ombudsman, à l'échelle nationale (le cas échéant) et internationale.
- 7.6 Le rapport devrait indiquer clairement si le programme d'ombudsman des services financiers fournit de l'information directement à toute autorité de réglementation du marché financier à propos de tout problème systémique ou important décelé dans :
- le système financier;
  - les entreprises de services financiers.
- 7.7 Le rapport est mis à la disposition du public :
- sur le site Web du programme d'ombudsman des services financiers;
  - en format imprimé;
  - de toute autre façon appropriée dans le pays concerné.

### **Finances**

- 7.8 Le programme d'ombudsman des services financiers :
- publie ses états financiers annuels;
  - dispose de contrôles internes appropriés pour démontrer sa probité financière.

### **Qualité du service**

- 7.9 Le programme d'ombudsman des services financiers dispose d'un mécanisme robuste pour :
- examiner la qualité des services qu'il fournit;
  - traiter les plaintes à propos de la qualité de ses services.