

## Demande de commentaires dans le cadre de l'examen externe indépendant de l'OSBI

### Introduction

L'OSBI fait partie du paysage bancaire et d'investissement canadien depuis 30 ans. L'OSBI a fait l'objet de plusieurs examens externes au cours de cette période et a maintenant entamé l'examen externe de 2026. (Notre cabinet a eu le privilège de réaliser les examens indépendants de 2007 et 2012.)

L'OSBI doit satisfaire aux attentes qui lui sont imposées par la Loi sur les banques et le Guide de déclaration obligatoire pour l'organisme de traitement des plaintes, sous la supervision de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ainsi que par le protocole d'entente avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, supervisé par le Comité mixte des autorités de régulation.

Notre Examen doit répondre à chacune de ces attentes détaillées et complètes, lesquelles sont présentées dans les documents joints disponibles sur notre site web d'évaluation indépendante ([obsireview.crkhoury.com](https://www.obsireview.crkhoury.com)) ainsi que, bien entendu, sur le site web de l'OSBI (<https://www.obsi.ca/fr/a-propos-de-nous/gouvernance/evaluations-independantes/>).

Notre examen portera également sur les éléments suivants :

- a. évaluer la performance interne de l'OSBI, ses processus et politiques, ainsi qu'un examen approfondi d'un échantillon de dossiers traités, comprenant des exemples de la diversité des résultats des dossiers;
- b. examiner l'engagement de l'OSBI auprès des banques, des coopératives de crédit et des sociétés de placement, auprès des consommateurs de ses services, des associations sectorielles et des groupes communautaires, ainsi que les commentaires que l'OSBI reçoit en réponse à ses sondages réguliers;
- c. examiner l'engagement de l'OSBI auprès des gouvernements et des organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières, y compris ses rapports réguliers et son approche face à des problèmes systémiques potentiels;
- d. Évaluer la mise en œuvre des recommandations de l'examen précédent.
- e. évaluer la gouvernance de l'OSBI; évaluer les efforts d'information et d'éducation de l'OSBI;
- f. examiner les questions spécifiques pertinentes à l'examen qui nous ont été soulevées par les intervenants;
- g. examiner l'efficacité des fonctions de soutien d'OSBI, y compris la formation, les systèmes informatiques, les ressources humaines, les communications et les fonctions administratives;

- h. comparer OSBI à d'autres services d'ombudsman financier à l'international.

L'autre élément clé de notre examen est d'obtenir l'avis direct des parties prenantes. Nous organiserons plusieurs tables rondes et entrevues individuelles et inviterons les parties prenantes à soumettre leurs observations par écrit en réponse aux enjeux présentés dans ce document et/ou à participer à un sondage en ligne. Notre examen des dossiers comprendra également des entrevues directes avec les plaignants.

Bien que nous accueillions les contributions à tout niveau de détail et sur tout sujet pertinent, en particulier, nous aimerions solliciter votre avis à un niveau plus stratégique sur le rôle que l'OSBI joue dans le système des services financiers canadiens et dans la communauté en général. Nous accueillerions également volontiers toute contribution sur toute question d'actualité ainsi que toute suggestion d'action de l'OSBI.

Vous n'avez peut-être pas de commentaires sur toutes les questions énumérées ci-dessous et vous pouvez choisir de ne vous prononcer que sur certains points. Il en va de même si vous préférez un sondage en ligne plus court – vous n'avez à répondre qu'aux sujets que vous souhaitez. (Voir la fin de ce document pour plus de détails).

## Sensibilisation du public et accessibilité

1. Pensez-vous que la présence de l'OSBI soit suffisamment bien connue au Canada ?
2. À votre connaissance, existe-t-il des groupes de Canadiens qui sont moins au courant de l'OSBI ou qui n'utilisent pas le service aussi souvent qu'ils pourraient ou devraient ?
3. Pensez-vous que les consommateurs peuvent accéder à l'OSBI suffisamment facilement s'ils en ont besoin ?
4. Est-ce que l'OSBI s'assure que ses règles ne privent pas injustement les consommateurs de la prise en compte de leurs plaintes ?
5. L'OSBI aide-t-il suffisamment les consommateurs à déposer une plainte ?

## Prestation des services opérationnels

6. Avez-vous des commentaires à l'intention de l'Examen concernant l'efficacité opérationnelle de l'OSBI dans les domaines suivants :
  - a. Facilité d'utilisation du service ?
  - b. Du personnel poli, respectueux et réactif?
  - c. Réponse utile aux demandes de renseignements?
  - d. Fonctionne-t-elle conformément à son Mandat, ses directives et ses politiques?
  - e. Efficacité/rapidité du traitement des plaintes ?
  - f. Explication du processus décisionnel de l'OSBI ?

## Encourager les bonnes pratiques par les banques, les coopératives de crédit et les sociétés d'investissement

7. La présence de l'OSBI contribue-t-elle à donner plus de confiance parmi les consommateurs canadiens et la communauté en général qu'ils seront traités équitablement par les banques, les coopératives de crédit et les sociétés d'investissement ?
8. L'OSBI dispose-t-il de l'autorité appropriée pour son rôle ?

## Collaboration avec le gouvernement et les organismes de réglementation

L'OSBI est un organisme indépendant qui se concentre très précisément sur la gestion des plaintes; toutefois, il est important que l'OSBI collabore de manière coordonnée et complémentaire avec les agences gouvernementales et les autorités de réglementation concernées.

9. À votre avis, est-ce que cela se fait efficacement?

## Équité, indépendance et impartialité

Tous les services de l'Ombudsman sont, dans une certaine mesure, jugés par les parties prenantes quant à leur équité apparente – tant pour les consommateurs que pour les entreprises. L'évaluation ne porte pas seulement sur les résultats individuels des plaintes, mais aussi à un niveau supérieur et plus général.

Entre autres, la Loi sur les banques prévoit une exigence de « bonne moralité et d'intégrité » ainsi que d'impartialité dans le traitement des plaintes. Le protocole d'entente entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et l'OSBI fait référence à l'indépendance et à la norme d'équité. L'énoncé de vision de l'OSBI comprend des engagements à l'égard de l'équité, de l'impartialité et de l'indépendance.

10. À votre avis, l'OSBI :
  - a. Démonstration de leur équité, indépendance et impartialité dans la gestion des plaintes ?
  - b. Démonstration de leur engagement envers l'équité, l'impartialité et l'indépendance dans les documents d'orientation publiés et les déclarations faites aux médias sur ce qu'ils considèrent comme une pratique équitable par les entreprises?
  - c. Éduquer/informer le public sur leurs droits en tant que consommateurs ?
  - d. Éduquer/informer le public sur les risques bancaires et d'investissement (p. ex., les pratiques commerciales déloyales, les fraudes et les arnaques) ?
  - e. Fournir des directives à l'attention des firmes sur ce que l'OSBI considère comme une pratique équitable?

- f. Donner la possibilité aux firmes de résoudre les plaintes avec leurs clients?
- g. Disposition à reconsidérer sincèrement ses conclusions lorsqu'il en est fait la demande ?

### **Engagement auprès des intervenants**

Les organismes d'ombudsman, tels que l'OSBI, sont censés maintenir des relations efficaces avec leurs principales parties prenantes, en échangeant des informations, en sollicitant des commentaires, en expliquant leurs approches, et ainsi de suite.

- 11. Selon vous, l'OSBI collabore-t-elle efficacement avec :
  - a. Les banques, les coopératives de crédit et les firmes d'investissement participantes?
  - b. Groupes de défense des consommateurs ?
  - c. Groupes communautaires ?
- 12. Avez-vous des suggestions pour améliorer cet engagement ?

### **Efficacité des coûts et rapport qualité-prix**

- 13. À votre connaissance, l'OSBI dispose-t-elle du financement et des ressources nécessaires pour exercer efficacement son rôle?
- 14. À votre connaissance, le coût d'exploitation de l'OSBI est-il réparti équitablement entre les banques participantes, les coopératives de crédit et les sociétés d'investissement?

Les commentaires écrits et toute question connexe doivent être envoyées par courriel à :

À l'attention de : Phil Khoury concernant : Examen de l'OSBI

[externalreview@crkhoury.com](mailto:externalreview@crkhoury.com)

Le sondage en ligne est disponible à l'adresse suivante : [OBSI l'examen externe le sondage](#)

Pour toute question concernant : Le sondage doit être adressé à [angus@crkhoury.com](mailto:angus@crkhoury.com)

Afin de nous assurer de pouvoir tenir compte de votre contribution dans le cadre de l'examen, veuillez répondre à la présente demande et/ou au sondage en ligne d'ici le 3 avril 2026.