

# Réponse de l'OSBI aux recommandations suivant l'examen externe

22 juillet 2026

## Introduction

L'OSBI a récemment [publié](#) les résultats de notre examen externe indépendant de 2026, lequel a salué le succès de l'OSBI au cours des cinq années examinées, a noté les améliorations apportées depuis le précédent examen externe en 2021 et a estimé que notre organisation est efficace, équitable et professionnelle.

L'examen externe tenu en 2026 par l'OSBI a été réalisé par crkhoury (CRK), un cabinet de conseil australien doté d'une vaste expérience dans la conduite d'évaluations indépendantes d'organismes d'ombudsman, notamment dans le secteur des services financiers.

Avant la publication du rapport, notre conseil d'administration a rencontré l'équipe de CRK, l'a remerciée pour son excellent travail et a discuté avec la direction de l'OSBI afin d'examiner attentivement les recommandations en matière d'amélioration contenues dans le rapport ainsi que les commentaires des parties prenantes recueillis tout au long du processus d'examen.

Dans ce document, nous exposons nos réponses aux principales conclusions et recommandations du rapport.

## Contexte

Les règles générales de l'OSBI exigent que l'OSBI se soumette à des évaluations indépendantes et bien informées de ses activités par des tiers, selon les échéances fixées par les organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières. Depuis 2014, les mandats bancaires et de placement de l'OSBI sont supervisés par des organismes de réglementation distincts qui ont des exigences distinctes en matière d'examen indépendant.

La *Loi sur les banques* du Canada exige que l'OSBI se soumette tous les cinq ans à une évaluation de l'exécution de ses fonctions et de la performance de ses activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes, laquelle est menée par un tiers conformément aux modalités établies en consultation avec le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Conformément à son protocole d'entente de 2014 avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, l'OSBI est tenu de se soumettre tous les cinq ans à une évaluation indépendante de ses opérations et de ses pratiques en matière de plaintes liées aux investissements.

En janvier 2026, après un appel public d'offres, le conseil d'administration de l'OSBI a désigné CRK pour réaliser l'évaluation indépendante de ses mandats bancaires et de valeurs mobilières. L'évaluation a commencé en février 2026. L'évaluation indépendante de 2026 a été publiée sur le site Web de l'OSBI et au moyen d'un communiqué de presse diffusé le 22 juillet 2026.

L'objectif de cette évaluation indépendante est de déterminer si l'OSBI remplit ses obligations réglementaires et exerce ses activités de manière efficace conformément aux meilleures pratiques reconnues pour les médiateurs des services financiers.

L'évaluation indépendante de 2026 constituait le troisième examen indépendant du mandat sur les valeurs mobilières de l'OSBI et le deuxième examen indépendant de son mandat relatif aux services bancaires depuis sa désignation comme organisme externe de traitement des plaintes en 2015.

L'OSBI a précédemment participé à cinq examens externes indépendants, qui sont disponibles sur notre site Internet :

- Évaluation indépendante de 2021 du mandat de valeurs mobilières de l'OSBI
- Évaluation indépendante de 2021 du mandat bancaire de l'OSBI
- Évaluation indépendante de 2016 du mandat des valeurs mobilières de l'OSBI
- Évaluation indépendante de 2011 de l'OSBI sur le mandat bancaire et des valeurs mobilières combiné
- Évaluation indépendante de 2007 du mandat bancaire et des valeurs mobilières de l'OSBI.

## Réponse à l'évaluation indépendante de 2026

### Observations générales

Dans l'ensemble, le rapport est largement favorable à l'OSBI et formule de nombreuses recommandations qui sont légitimes, réalisables et susceptibles d'être un catalyseur de modernisations et de changements importants.

L'évaluation a révélé que OSBI était « un service d'ombudsman financier bien structuré, professionnellement géré et hautement motivé », et a noté que « la gestion de l'OSBI était une force majeure » et que « la culture de travail au sein de OSBI était très positive ». Les évaluateurs ont noté que l'augmentation rapide des plaintes et des requêtes liées aux services bancaires a exercé une pression importante sur la rapidité de traitement de l'OSBI, particulièrement en ce qui concerne l'attribution des dossiers aux enquêteurs, et ont souligné la nécessité de renforcer les fonctions habilitantes, telles que la formation, la gestion des connaissances, l'assurance qualité et les systèmes de gestion des dossiers afin de répondre à la demande accrue des consommateurs. Les évaluateurs ont également exprimé leur accord et leur soutien pour une autorité contraignante pour tous les dossiers.

Dans l'ensemble, l'examen a conclu que les processus de l'OSBI sont solides et bien gérés, alors que la plupart des recommandations visent à améliorer progressivement nos services et à renforcer notre travail pour accroître la transparence, l'accessibilité, l'efficacité et la confiance des parties prenantes.

Le rapport formule 26 recommandations. Ci-dessous, nous exposons chaque recommandation ainsi qu'une brève discussion de notre réponse.

### Réponses aux recommandations

| Nombre | Recommandation de l'examineur                                                                                                                                 | Réponse de l'OSBI                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Que, si l'OSBI détermine que les conseils d'une firme participante en matière de règlement des litiges internes à un plaignant n'informent pas précisément et | OSBI soutient généralement cette recommandation.<br><br>Nous notons que nous ne vérifions généralement pas les lettres de réponse des |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>clairement ce dernier de son droit de s'adresser à l'OSBI et du délai de transmission hiérarchique applicable, l'OSBI devrait soulever cette question auprès de la firme participante. Lorsque cette situation se répète ou qu'il y a un refus de répondre aux préoccupations de l'OSBI, l'OSBI devrait en informer le régulateur compétent et le désigner comme un enjeu systémique potentiel.</p>                                                                                                                                                                                                               | <p>entreprises pour leur conformité aux exigences réglementaires, sauf si cela concerne un dossier.</p> <p>Bien que nous soyons bien placés pour examiner les lettres de réponse des entreprises, le faire dans chaque dossier représenterait un ajout à notre processus actuel. Lorsque nous identifions un problème dans la gestion interne des différends d'une entreprise avec un consommateur, nous faisons part de nos préoccupations à l'entreprise et au régulateur, si cela est approprié.</p> |
| 2 | <p>Que l'OSBI élabore des directives internes écrites à l'intention de son personnel quant au moment où décider de prolonger le délai de 180 jours pour déposer une plainte en raison de circonstances exceptionnelles. Les facteurs pertinents devraient inclure la maladie, le deuil, la vulnérabilité, les barrières linguistiques et un processus d'IDR prolongé donnant lieu à une lettre de réponse IDR émise hors des délais prescrits. Le site Web de l'OSBI devrait assurer la transparence quant à la façon dont l'OSBI exerce son pouvoir discrétionnaire.</p>                                            | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3 | <p>La période de prescription de six ans pour accéder à l'OSBI devrait rester telle qu'elle est; toutefois, l'OSBI devrait accorder une plus grande attention aux capacités et aux limites particulières du plaignant lorsqu'il évalue le moment où le plaignant aurait raisonnablement dû avoir connaissance du problème ou de la question à l'origine de la plainte. Pour recalibrer l'approche actuelle, l'OSBI devrait offrir à ses enquêteurs une formation basée sur des scénarios sur la façon d'appliquer la règle des six ans, en tenant pleinement compte des capacités et des limites des plaignants.</p> | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4 | <p>L'OSBI devrait modifier ses modalités de référence pour inclure une disposition interdisant à une firme participante d'entamer ou de poursuivre des</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>L'OSBI appuie généralement cette recommandation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>procédures judiciaires concernant l'objet d'une plainte à l'OSBI active. Cette restriction devrait s'appliquer pendant toute la durée de l'examen de la plainte à l'OSBI.</p> <p>Des exceptions limitées et clairement définies peuvent s'appliquer, mais dans tous les dossiers, le consentement écrit préalable de l'OSBI devrait être requis pour tout litige parallèle d'une firme participante.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Des modifications à cet effet seront incluses dans nos prochaines règles et directives opérationnelles proposées pour consultation publique, bien que nous ne prévoyions pas d'inclure dans la plupart des cas une exigence de consentement écrit préalable de la part de l'OSBI.</p>                                      |
| 5 | <p>Que l'OSBI modifie ses modalités de référence afin d'augmenter sa limite monétaire et d'introduire un mécanisme d'indexation régulière. Plus précisément :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Réinitialiser la limite monétaire à 550 000 \$ dès qu'il sera raisonnablement possible.</li> <li>b) Introduire une indexation annuelle automatique (ou tous les deux ans), liée à une mesure transparente et accessible au public, comme l'indice canadien des prix à la consommation. Cela garantit que la limite conserve sa véritable valeur au fil du temps et évite le besoin d'ajustements ponctuels ou politiquement sensibles.</li> <li>c) Exiger un examen structurel périodique, au moins tous les cinq ans, afin d'évaluer si la limite demeure appropriée à la lumière de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolutions des marchés financiers</li> <li>• L'ampleur des pertes des consommateurs modernes</li> <li>• références internationales</li> <li>• Le mandat de l'OSBI est d'offrir une réparation accessible et significative</li> <li>• le coût des alternatives telles que le litige</li> </ul> </li> </ul> | <p>OSBI est généralement favorable à cette recommandation, mais nous notons que la mise en œuvre nécessiterait un soutien réglementaire.</p> <p>Nous prévoyons d'inclure une question sur les limites monétaires dans notre prochaine consultation publique concernant nos règles et directives d'exploitation proposées.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Que l'OSBI se voie accorder le pouvoir décisionnel contraignant de trancher toutes les plaintes pour lesquelles il a un mandat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p> <p>Il s'agit de la position publique de l'OSBI depuis de nombreuses années et cela a été une recommandation clé lors des examens externes précédents, mais nous notons que la mise en œuvre nécessitera un soutien réglementaire et gouvernemental.</p> |
| 7  | Il est recommandé que l'OSBI examine, avec l'aide d'avis juridiques canadiens externes, si son approche des plaintes tient suffisamment compte de la législation sur la protection des consommateurs, y compris en particulier celle qui annule des clauses contractuelles injustes, excessives, sévères ou inacceptables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8  | Que, du moins dans le cas des plaintes plus complexes et de plus grande valeur, l'OSBI devrait généralement s'appuyer uniquement sur les documents de la firme participante pour tirer des conclusions défavorables contre le plaignant lorsque les documents (ou extraits pertinents) ont été transmis à ce dernier. S'il y a de bonnes raisons de ne pas partager les documents clés, l'enquêteur devrait utiliser l'entrevue avec le plaignant pour expliquer clairement et avec précision ce que ces documents établissent et lui donner l'occasion de contre-argumenter ou de commenter cette information. La formation des enquêteurs de l'OSBI devrait renforcer l'importance de cela dans le cadre de l'équité procédurale. | <p>L'OSBI appuie généralement cette recommandation.</p> <p>Les changements à cet effet seront intégrés dans nos règles et directives opérationnelles proposées, lesquelles comprendront un cadre pour le partage de documents et d'informations avec les consommateurs.</p>                        |
| 9  | Il est recommandé que OSBI, sauf si cela s'avère impraticable, réalise une entrevue avec le plaignant pour toutes les affaires faisant l'objet d'une enquête OSBI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p> <p>Notre processus actuel consiste à réaliser une entrevue avec le consommateur dans la plupart des dossiers, mais dans les dossiers très simples, nous pouvons offrir au consommateur la possibilité de participer à une entrevue.</p>                 |
| 10 | La formation des enquêteurs d'OSBI devrait mettre l'accent sur le renforcement de leur confiance et de leur compétence dans l'application des lignes directrices                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | existantes de l'évaluation de la crédibilité d'OSBI lors de l'examen de toutes les informations pertinentes, pas seulement des documents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                        |
| <b>11</b> | Que lorsque l'OSBI constate qu'un plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission de la part d'une firme participante, l'OSBI devrait être plus disposé à envisager les mesures de remédiation que la firme participante pourrait adopter pour ramener le plaignant à la situation où il se serait trouvé si l'erreur n'était pas survenue — et cette mesure ne sera pas toujours un paiement d'un versement unique. Le cas échéant, l'OSBI devrait recommander d'autres mesures de la part de la firme participante, par exemple, la rectification de l'entente entre la firme participante et le plaignant. | L'OSBI appuie cette recommandation, bien que nous notions que dans la plupart des cas, un règlement financier est le résultat préféré tant pour les consommateurs que pour les firmes. |
| <b>12</b> | Que l'OSBI fournisse sur son site Web des indications plus détaillées concernant son approche de la compensation pour détresse et inconvénients extraordinaires, et utilise ses forums de dialogue avec l'industrie pour en faire la promotion.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | L'OSBI appuie cette recommandation.                                                                                                                                                    |
| <b>13</b> | Lorsque l'OSBI élabore un avis préliminaire écrit ou une proposition de règlement facilitée, celle-ci devrait être communiquée au plaignant (et non seulement à l'entreprise participante), afin de donner au plaignant l'occasion de faire part de ses commentaires avant que l'OSBI ne finalise son avis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | L'OSBI appuie cette recommandation.                                                                                                                                                    |
| <b>14</b> | Ainsi, conformément à la recommandation du rapport d'examen bancaire de 2021, l'OSBI devrait fournir une explication un peu plus détaillée dans ses lettres finales concernant ses conclusions sur la plainte et indiquer pourquoi aucune compensation n'est nécessaire ou pourquoi l'offre de la banque est juste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | L'OSBI appuie cette recommandation.<br><br>Nous notons que le niveau de détail expliquant les raisons de notre décision est adapté aux circonstances de chaque dossier.                |
| <b>15</b> | L'OSBI devrait entreprendre un examen juridique externe ciblé d'un échantillon de réexamens à la mi-2027 afin d'évaluer si :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | L'OSBI appuie cette recommandation, bien que nous prévoyions de procéder à cet examen en 2028, vers le milieu de notre                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>a) Les questions soulevées par le plaignant dans la demande de réexamen sont examinées de manière appropriée.</p> <p>b) le processus de réexamen apporte effectivement un « regard neuf » sur la plainte, comme en témoigne une volonté de changer la position de l'OSBI lorsque cela est justifié, et</p> <p>c) Les lettres de réexamen fournissent un résumé raisonnable des étapes prises par l'agent de réexamen et des raisons de ses conclusions.</p> | prochain processus d'évaluation indépendante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 16 | Que l'OSBI devrait mener un examen interne de ses politiques, procédures et autres directives pour les enquêteurs et élaborer un programme de travail priorisé pour mettre à jour ce matériel – et, au besoin, augmenter ses ressources en développement de la gestion des connaissances.                                                                                                                                                                      | L'OSBI appuie cette recommandation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17 | OSBI devrait fixer un objectif de 30 jours pour attribuer un dossier à un enquêteur. La période de 30 jours pour l'attribution d'un dossier devrait commencer à la date la plus tardive entre la réception de la lettre de consentement du plaignant et la réception des informations concernant la plainte provenant de la firme. L'OSBI devrait publier dans son rapport annuel des données sur la fréquence à laquelle cet objectif a été atteint.          | <p>L'OSBI appuie cette recommandation.</p> <p>Nous prévoyons inclure une divulgation complète de la ponctualité des étapes préalables à l'enquête dans nos rapports annuels de 2026 et des années suivantes.</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| 18 | Que, aux fins de la rédaction du rapport annuel sur la rapidité, l'OSBI commence à compter la durée totale de traitement des plaintes à partir de la réception de la lettre de consentement signée du plaignant, et que cette mesure n'exclue pas les jours de retard attribués aux firmes participantes.                                                                                                                                                      | <p>OSBI appuie en partie cette recommandation.</p> <p>Nous prévoyons inclure une divulgation complète de la ponctualité avant l'enquête dans nos rapports annuels de 2026 et des années suivantes.</p> <p>Cependant, nous notons que la <i>Loi sur les banques</i> établit les délais pour mener une enquête, soit 120 jours après la réception de toutes les informations nécessaires pour mener à bien un dossier. Cela signifie qu'à</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | partir de la date de réception du dossier de la firme jusqu'à la date de fermeture du dossier, à l'exception des jours où aucun progrès n'a été possible en raison de retards dans la réception des preuves nécessaires à la poursuite de notre enquête. Nous continuerons d'inclure des rapports sur notre conformité à cette exigence en plus des nouveaux rapports mentionnés ci-dessus. |
| 19 | Qu'OSBI discute avec le JRC du fait que, pour certains types d'erreurs commises par des sociétés d'investissement, une seule plainte peut suffire à suggérer un enjeu systémique potentiel. L'OSBI devrait proposer que son futur rapport se fasse sur cette base, soit conformément à la définition existante des enjeux systémiques, soit à une définition amendée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | L'OSBI appuie cette recommandation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20 | <p>L'OSBI devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Adopter une approche « en cas de doute, signaler » à la fois pour encourager le personnel à escalader les enjeux systémiques potentiels dès un stade précoce et, lors de l'évaluation des questions, afin de décider si elles justifient d'être signalées à l'organisme de réglementation compétent.</li> <li>a) Assurez-vous que tout le personnel de première ligne et les gestionnaires de dossier reçoivent régulièrement une formation et des mises à jour sur les problèmes systémiques identifiés et signalés, y compris la manière de traiter les dossiers similaires.</li> <li>b) Renforcez les canaux de communication internes afin que le personnel soit rapidement informé lorsqu'un dossier déclenche un rapport d'enjeu systémique et de la façon dont le problème sous-jacent a été résolu.</li> <li>b) Surveiller et réviser les pratiques de signalement des enjeux systémiques afin d'assurer sa</li> </ul> | L'OSBI appuie cette recommandation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|           | cohérence et d'améliorer son efficacité dans la détermination des risques émergents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |
| <b>21</b> | Comme c'est le cas pour les plaintes bancaires, l'OSBI devrait publier un résumé de dossier pour chaque plainte sectorielle clôturée avec une recommandation finale de l'OSBI. Pour les plaintes non bancaires, le résumé ne doit toutefois pas nommer la société participante concernée.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | L'OSBI appuie cette recommandation. |
| <b>22</b> | Que le rapport annuel d'OSBI fournisse davantage d'informations sur les enjeux systémiques et les tendances des plaintes, y compris des études de cas et une discussion qualitative.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | L'OSBI appuie cette recommandation. |
| <b>23</b> | L'OSBI devrait s'assurer que soit terminé d'ici la fin de cette année l'ensemble des travaux en matière de méthodologie de calcul des pertes, comme l'organisme s'est engagé à le faire en août 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | L'OSBI appuie cette recommandation. |
| <b>24</b> | L'OSBI devrait accorder la priorité à la refonte et à la mise à niveau de ses systèmes informatiques, en mettant particulièrement l'accent sur l'amélioration de l'efficacité et en faisant participer le personnel intéressé dans les aspects liés aux flux de travail et à l'ergonomie du design.                                                                                                                                                                                                                                                                       | L'OSBI appuie cette recommandation. |
| <b>25</b> | <p>Surtout si le volume des plaintes continue de croître de façon significative, l'OSBI devrait renforcer la communication sur le travail accompli pour améliorer son efficacité en faisant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Dialoguer ouvertement avec les firmes sur les budgets et les coûts <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Démontrer un fort niveau d'attention interne à l'efficacité et aux coûts</li> <li>b) Démontrer l'innovation continue dans l'application de la technologie aux flux de travail</li> </ul> </li> </ul> | L'OSBI appuie cette recommandation. |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>c) Démontrer une innovation continue dans la conception des processus de plainte</p> <p>d) Aider les firmes à gérer leurs plaintes plus efficacement</p>                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>26</b> | <p>Lorsqu'un poste devient vacant, l'OSBI devrait s'efforcer de nommer un directeur des intérêts des consommateurs doté d'une expérience récente au sein d'une organisation qui traite quotidiennement des problématiques des consommateurs dans les services financiers.</p> | <p>Le conseil d'administration de OSBI prendra cette recommandation et les préoccupations sous-jacentes en considération lors des prochaines nominations de directeurs représentant les intérêts des consommateurs.</p> |