



OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

PLAN STRATÉGIQUE 2022 - 2026



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS

OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

CONTENTS

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ET DU PRÉSIDENT	3
BIENVENUE À L'OSBI.....	4
NOTRE APPROCHE DE PLANIFICATION	5
LES TENDANCES QUE NOUS SUIVONS	6
À PROPOS DE L'OSBI.....	7
APERÇU DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE.....	8
NOS PILIERS DE SUCCÈS.....	9
PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1 : ASSISTANCE PUBLIQUE ET RÉOLUTION DES LITIGES.....	9
PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2 : COMMUNICATION ET SENSIBILISATION ET LEADERSHIP ÉCLAIRÉ	11
PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 : RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE	14
CONCLUSION.....	17



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ET DU PRÉSIDENT

Les services financiers représentent l'un des secteurs les plus dynamiques de notre pays. Ce secteur ne cesse de croître et d'innover, créant de nouvelles possibilités et de nouveaux défis pour les consommateurs, les investisseurs, les entreprises et les organismes de réglementation canadiens qui ont tous un rôle important à jouer pour assurer la prospérité et la santé de notre système financier.

L'OSBI est fière de travailler à l'intersection de ces activités, en tant qu'organisation d'intérêt public indépendante et impartiale.

La demande pour les services de l'OSBI est anti-cyclique, les besoins sont les plus importants lorsque le secteur des services financiers connaît une certaine volatilité et un ralentissement, et nous avons traversé plusieurs de ces cycles depuis la création de notre organisation il y a 25 ans. Au cours des cinq dernières années, notre plan stratégique 2017-2021 nous a permis de passer par une période de reconstruction et de modernisation de l'organisation. Au cours de cette période, nous avons réalisé d'importants investissements dans notre personnel, nos systèmes et nos processus afin de nous assurer que nous sommes bien équipés pour relever de nouveaux défis en tant qu'organisation efficace, moderne et résiliente. Nous sommes particulièrement fiers de la manière dont notre équipe a développé une culture du soutien de l'innovation qui ne recule pas devant le changement.

Ce nouveau plan stratégique a été élaboré à un moment de défis et de changements importants pour l'OSBI et tout le secteur des services financiers au Canada. La pandémie de la COVID-19 a eu un impact profond sur notre équipe, les consommateurs qui utilisent nos services et notre secteur. Nous nous préparons également à accueillir un nouveau président de notre conseil d'administration au printemps 2022, et plusieurs initiatives réglementaires en cours d'examen pourraient changer la nature de nos activités. Les périodes d'incertitude s'installent quand la planification stratégique devient la chose la plus importante.

Notre dernier plan stratégique était un guide pour nous permettre de rester concentrés sur les importantes activités de modernisation et nous aider à évoluer en tant qu'organisation résiliente et efficace. Pour l'avenir, alors que nous continuons à faire face aux impacts de la pandémie de la COVID-19, nous voyons d'autres possibilités d'apporter de la valeur aux consommateurs, aux entreprises et aux organismes de réglementation avec lesquels nous travaillons. Dans ce plan stratégique pour 2022-2026, notre objectif est d'offrir à notre organisation un outil efficace, avec la flexibilité nécessaire pour exceller et s'adapter.

Le secteur des services financiers, et plus largement l'intérêt public, est mieux servi par un ombudsman fort qui inspire la confiance dans le système. Notre expertise et nos 25 ans d'expérience nous mettent dans une excellente position pour répondre à ces besoins, et nous sommes impatients d'élever le niveau des services que nous fournissons au cours des cinq prochaines années pour être prêts aux occasions et aux défis de cette nouvelle ère.

Jim Emmerton, président et Sarah Bradley, Ombudsman et chef de la direction



BIENVENUE À L'OSBI

L'économie canadienne dépend d'un lien de confiance solide entre ceux qui utilisent les services bancaires et d'investissement et ceux qui les fournissent. Il s'agit d'un écosystème complexe avec de nombreux participants et variables qui innovent et évoluent constamment.

L'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide à résoudre les litiges entre les consommateurs et les entreprises de services financiers partout au Canada et qui publie des informations pour aider les consommateurs et les entreprises à prendre des décisions éclairées et à éviter les litiges. L'OSBI est indépendant et impartial et nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs.

Plus de 1 400 firmes et institutions financières au Canada participent à notre service. Nous offrons des services d'ombudsman aux banques qui choisissent d'offrir nos services à leurs clients ainsi qu'aux entreprises d'investissement qui doivent appartenir à l'OSBI. En 2020, l'OSBI a répondu à 5 691 demandes de renseignements des consommateurs et a ouvert 791 enquêtes.

Nos activités sont dirigées par un conseil d'administration qui reçoit régulièrement les conseils de notre Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs. Notre mandat pour les services bancaires est dans la Loi fédérale sur les banques. Notre mandat en matière de services d'investissement se trouve dans les lois provinciales sur les valeurs mobilières réglementées par les membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Notre travail est contrôlé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et un comité créé par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Nous procédons également à des examens externes indépendants courants de nos opérations.

NOTRE APPROCHE DE PLANIFICATION

Notre dernier plan stratégique a comporté des objectifs organisationnels spécifiques pour améliorer notre résilience et notre capacité à fonctionner efficacement, et nous avons fait d'énormes progrès. Nous avons renforcé nos capacités, numérisé nos opérations et nos communications, et rationalisé nos processus pour nous assurer que nous travaillons aussi efficacement que possible, tout en offrant des services de haute qualité en matière de résolution des litiges et des services à valeur ajoutée. Ce plan mise sur cette réussite, en mettant clairement l'accent sur le renforcement de notre capacité à nous adapter aux défis nouveaux et émergents. De nombreux signaux indiquent que nous sommes à une époque d'augmentation des volumes de dossiers, et le secteur financier continue d'innover et d'évoluer selon de nouvelles méthodes auxquelles nous devons nous préparer.

Nous avons élaboré ce nouveau plan stratégique tout en sachant que le secteur, la réglementation et le marché continuent d'évoluer. Donc, ce plan définit notre orientation stratégique pour le prochain cycle de planification, tout en nous donnant la flexibilité nécessaire pour ajuster nos plans opérationnels annuels afin de faire face aux problèmes imprévus.

Ce plan a été élaboré sur la base d'une solide contribution des membres de notre conseil d'administration, du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, de l'équipe de direction et de notre personnel. Il comporte les enseignements tirés de notre dernier cycle de planification, ainsi que les défis qui, nous le savons, nous attendent.

Nous sommes reconnaissants à tous ceux qui ont contribué à l'évolution de cette stratégie, et nous sommes impatients de l'utiliser comme outil pour nous aider dans notre croissance et à améliorer nos services au cours des cinq prochaines années.

LES TENDANCES QUE NOUS SUIVONS

Les innovations technologiques et l'évolution des préférences des consommateurs orientent les tendances vers de nouveaux produits d'investissement et des produits et services financiers plus complexes. En même temps, les consommateurs sont de plus en plus responsables de leur propre préparation à la retraite et comptent sur les conseils d'experts pour les aider à assurer leur bien-être financier.

Les organismes de réglementation aux niveaux provincial et national innovent aussi continuellement et travaillent pour assurer la santé continue des marchés financiers du Canada. Les entreprises et les professionnels de la finance doivent rendre des comptes à divers organismes de réglementation aux échelles nationale, provinciale et sectorielle qui œuvrent tous à promouvoir l'équité et la protection des investisseurs et à soutenir la prospérité du Canada. Parallèlement à ce travail, les groupes de défense s'efforcent en permanence de promouvoir les intérêts des consommateurs dans un environnement complexe et changeant.

L'OSBI occupe un espace important dans ce paysage, en tant qu'ombudsman financier, indépendant et fiable, en agissant comme un enquêteur impartial et équitable pour les plaintes liées à la banque et aux investissements et en réinjectant des données et des informations dans le système afin de soutenir un cycle d'amélioration continue. Notre travail donne l'assurance aux consommateurs, aux entreprises et aux organismes de réglementation pour que lorsque des litiges surviennent, ils sont résolus de manière équitable et rapide, permettant à chacun de se sentir soutenu dans ses relations d'affaires et de continuer à avoir confiance dans le système des services financiers.

Comme toutes les organisations partout dans le monde, l'OSBI a été touché par la pandémie de la COVID-19. La transformation numérique de l'OSBI, effectuée conformément à notre dernier plan stratégique, a permis à nos employés d'entamer une transition transparente vers le travail à distance et de continuer à fournir efficacement des services aux consommateurs et aux entreprises que nous servons. La pandémie ainsi que la pression économique et la volatilité du marché qui y sont liées ont également entraîné une augmentation importante de nos volumes de dossiers et qui étaient à la hausse à partir de la mi-2020 jusqu'en 2021. Avec ces perturbations, le secteur des services financiers et les consommateurs de services financiers se sont adaptés, accélérant les tendances à l'innovation et à la complexité sur le marché financier de détail.

En outre, le concept même de ce qui représente les services financiers évolue, car de nouveaux types d'investissement, tels que le numérique et les crypto-monnaies, de nouvelles plateformes et de nouvelles tendances en matière de marketing d'investissement ont vu le jour. Grâce à des innovations récentes, il est plus facile que jamais d'investir, ce qui libère les investisseurs, mais engendre également de nouveaux risques et accroît la nécessité de disposer de sources d'informations et de conseils financiers précis et fiables.

Dans ce contexte, la nécessité d'avoir des services d'ombudsman équitables, efficaces et fiables qui servent l'intérêt public est plus importante que jamais. Ce plan stratégique nous aidera à relever ces défis et à fournir des services d'ombudsman efficaces qui répondent aux besoins actuels et futurs des consommateurs, des entreprises, des organismes de réglementation et des Canadiens.



À propos de l'OSBI

Des services d'ombudsman équitables et efficaces sont un élément essentiel du maintien d'un secteur des services financiers prospère et sain. Lorsque les consommateurs et les entreprises savent qu'ils peuvent s'adresser à un organisme de confiance en cas de litige, ils peuvent faire des affaires en toute confiance.

Notre vision

Contribuer à assurer un secteur canadien des services financiers équitable, efficace et fiable.

QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes une organisation indépendante, sans but lucratif, composée de professionnels hautement qualifiés et indépendants, inspirés par notre mission de service public.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous aidons à trouver des solutions aux plaintes et aux litiges entre les consommateurs et les entreprises de services financiers, et nous offrons notre expertise et nos idées aux consommateurs, au secteur et aux organismes de réglementation.

POURQUOI NOUS LE FAISONS?

Des services d'ombudsman efficaces font progresser l'équité et la confiance dans le secteur des services financiers canadiens en fournissant des services de résolution des litiges efficaces, indépendants et accessibles aux consommateurs et aux entreprises, et en réinjectant des données et des informations dans le système pour soutenir un cycle d'amélioration continue.

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

ÉQUITÉ Notre processus et notre approche sont justes envers les consommateurs et les firmes.

IMPARTIALITÉ Notre travail est équilibré et objectif.

INDÉPENDANCE Nous sommes exempts de toute influence indue.

ACCESSIBILITÉ Nos services sont abordables, simples et pratiques.

INTÉGRITÉ Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

PROFESSIONNALISME Nous écoutons, comprenons et prenons part respectueusement aux discussions avec les consommateurs et les firmes.

APERÇU DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

PILIERS DE SUCCÈS

OBJECTIFS

ASSISTANCE PUBLIQUE ET RÉOLUTION DES LITIGES



L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.

Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

COMMUNICATION ET SENSIBILISATION ET LEADERSHIP ÉCLAIRÉ



L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.

Fournir des informations et du leadership éclairé.

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE



L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.

Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.

Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.

Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

NOS PILIERS DE SUCCÈS

Le plan stratégique de l'OSBI pour 2022–2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1 : ASSISTANCE PUBLIQUE ET RÉSOLUTION DES LITIGES

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Une preuve d'excellence du service d'ombudsman est d'offrir des services accessibles, équitables et fiables pour tous. En nous assurant que nous utilisons les bons processus, outils et formations, nous pouvons fournir en permanence des services efficaces qui permettent aux consommateurs et aux entreprises de travailler ensemble en toute confiance.

Ce pilier de succès reflète notre volonté de continuer à consolider nos services de base. Nous saurons que nous avons réussi dans ce domaine lorsque nous réaliserons nos objectifs de performance et que les consommateurs et les entreprises se déclareront très satisfaits de nos services et de nos processus. Bien que toutes les parties ne soient pas toujours d'accord avec nos conclusions, nous nous efforçons de faire en sorte que toutes les parties se sentent entendues, respectées et traitées équitablement.

OBJECTIVE 1.1

Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs à faire des choix éclairés.

Un service d'ombudsman fait plus que résoudre des litiges. Nous répondons à plusieurs milliers de plaintes chaque année en fournissant des informations utiles et précieuses aux consommateurs pour les aider à comprendre leur situation et leurs options. Le secteur des services financiers est plus efficace lorsque toutes les parties ont facilement accès à des informations précises qui les aident à comprendre leur situation.

Avec l'évolution de notre secteur, nos services d'assistance publique évolueront également afin de garantir notre capacité à aider les consommateurs et les entreprises à faire face à de nouvelles situations. Nous y parviendrons en explorant de nouvelles façons d'offrir une agréable expérience et en améliorant les outils que nous utilisons pour répondre plus efficacement aux plaintes des consommateurs.

OBJECTIF 1.2

Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Le succès d'un service d'ombudsman est profondément lié au niveau de confiance que les consommateurs et les entreprises ont dans le processus de résolution des conflits. Pour les litiges non résolus dans le cadre de notre mandat, nous menons des enquêtes équitables et indépendantes qui répondent aux besoins des parties, et nous veillons à ce que toutes les parties disposent des informations dont elles ont besoin pour comprendre notre processus et nos conclusions.

Nous sommes résolu à faire preuve du plus haut degré d'intégrité dans notre processus de règlement des litiges. Nous y parviendrons en utilisant les meilleures pratiques en matière de médiation financière et en communiquant les conclusions d'une manière transparente et facile à comprendre pour les consommateurs et les entreprises.

OBJECTIF 1.3

Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

Vu que les changements dans le secteur des services financiers continuent de s'accélérer, notre approche de la résolution des litiges doit également s'adapter. La résolution rapide et efficace des litiges est très importante pour les consommateurs et les entreprises, et chacun de ces groupes préfère s'engager avec nous de différentes manières et a besoin de différents services et plateformes qui répondent à leurs besoins uniques.

Nous répondrons à ces besoins en exploitant la technologie et les méthodes de résolution des litiges pour améliorer l'efficacité, par des initiatives telles que l'amélioration de nos plateformes numériques de traitement des plaintes et l'utilisation d'un processus de conciliation précoce pour résoudre les litiges simples plus rapidement et d'une manière qui répond aux besoins des parties.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2 : COMMUNICATION ET SENSIBILISATION ET LEADERSHIP ÉCLAIRÉ

L'OSBI œuvre à mieux faire connaître ses services et à offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et consolider le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Partout dans le monde, des services d'ombudsman efficaces contribuent à l'équité et à la confiance dans le secteur des services financiers en donnant accès à la justice aux consommateurs, en renforçant les meilleures pratiques du secteur et en contribuant aux innovations positives suite à des situations difficiles.

Plus les intervenants en savent sur l'OSBI et comment une médiation efficace peut soutenir la protection des consommateurs, plus nous contribuons à un secteur des services financiers canadien équitable, efficace et digne de confiance. Notre travail génère des informations importantes et utiles pour les consommateurs, les acteurs du secteur et les organismes de réglementation du secteur des services financiers. En collaborant avec les intervenants et en partageant activement les données et les enseignements tirés, nous renforçons la confiance du public dans le secteur, les meilleures pratiques du secteur et les décisions bien éclairées sur les politiques publiques.

Ce pilier de succès met l'accent sur notre engagement à permettre au secteur des services financiers d'inspirer confiance. Le succès dans ce domaine sera mesuré par notre capacité à rehausser notre profil et à soutenir les améliorations qui consolident le système pour tout le monde.

OBJECTIF 2.1

Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.

La sensibilisation du consommateur au rôle de l'OSBI et aux services que nous offrons est un défi permanent, car de nombreux consommateurs qui pourraient bénéficier des services de l'OSBI, ne nous connaissent pas. Les consommateurs, les entreprises et le secteur dans son ensemble sont les principaux gagnants lorsque les consommateurs savent qu'ils ont des options en dehors du système juridique pour faire des réclamations lorsqu'ils estiment qu'ils ont été lésés. Plus facilement les consommateurs trouveront les informations sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème, plus vite nous pourrons les aider à trouver une solution et à maintenir leurs relations avec les services financiers en toute confiance.

Nous nous engageons à rendre les informations sur nos services faciles à trouver et à utiliser pour les consommateurs. Nous y parviendrons en élargissant notre action auprès des consommateurs, notamment les communautés vulnérables et privées de leurs droits, en consolidant notre présence en ligne et en nous associant à d'autres pour donner plus de force à nos messages.

OBJECTIF 2.2

Fournir des informations et du leadership éclairé.

Grâce à des décennies d'expérience dans le domaine de la résolution de conflits, nous avons cumulé beaucoup de connaissances et de données d'une grande valeur pour nos intervenants. Au cours du prochain cycle de planification, nous voulons tirer parti de ces connaissances pour soutenir les améliorations dans l'ensemble du secteur des services financiers en :

- a. Aider les consommateurs à comprendre les problèmes courants à l'origine des plaintes et à éviter les difficultés lorsqu'ils utilisent des produits et des services financiers.
- b. Aider les entreprises à déterminer les problèmes qui créent des difficultés pour les clients et renforcer les meilleures pratiques du secteur.
- c. Partager les informations avec les organismes de réglementation sur l'expérience des consommateurs afin qu'ils soient conscients de tout problème important devant être traité.





OBJECTIF 2.3

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

Le secteur des services financiers du Canada est un système complexe à intervenants multiples auquel participent de nombreuses organisations ayant des responsabilités et des rôles différents, notamment les entreprises, les associations industrielles et professionnelles, les gouvernements, les organismes de réglementation, les groupes de défense et d'autres organismes dont le rôle est résoudre les litiges. Nous pouvons maximiser notre impact positif en collaborant avec d'autres.

Nous y parviendrons en renforçant les relations avec les entreprises et les organisations de défense des droits, ainsi qu'avec les organisations et les organismes de réglementation aux échelles internationale, nationale et provinciale, afin de réunir les connaissances, de partager les meilleures pratiques et les enseignements tirés, et de donner plus de force aux messages communs.

OBJECTIF 2.4

Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

Les gouvernements, les organismes de réglementation et les responsables du secteur font des choix politiques importants qui ont un impact sur la capacité des consommateurs de services financiers à accéder aux services d'ombudsman et sur la capacité des services d'ombudsman à faire leur travail efficacement. Parmi ces choix figurent la conception générale du système d'accès à l'ombudsman, notamment la question de savoir s'il existe un seul service d'ombudsman mandaté pour tous les consommateurs de services financiers, et si le service d'ombudsman financier a la capacité de garantir une réparation équitable aux consommateurs.

De plus, les meilleures pratiques en matière de services et de systèmes d'ombudsman continuent d'évoluer partout dans le monde afin de répondre aux changements dans le monde des services financiers. L'OSBI participe au Réseau international des ombudsmen des services financiers afin de s'assurer de préserver nos connaissances et notre expertise dans ce domaine.

Nous partagerons notre expérience avec les hauts fonctionnaires, les ministères et les agences gouvernementales afin de faire avancer les changements réglementaires et politiques qui soutiennent des services d'ombudsman financier efficaces au Canada, notamment une plus grande capacité à garantir une réparation équitable pour les consommateurs et à encourager les meilleures pratiques internationales telles que la promotion de l'équité et de l'accessibilité par le biais d'un service d'ombudsman unique et sans but lucratif pour tous les consommateurs de services financiers.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 : RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Les facteurs externes influencent fortement la nature et le volume de notre travail, d'où l'importance cruciale de notre engagement à être une organisation résiliente et très performante. Nous nous efforçons à améliorer en permanence notre capacité à adapter nos services, à mener des enquêtes en temps voulu et à maintenir un lieu de travail sain pour notre personnel. Grâce à une gouvernance, à une gérance et à une gestion des risques efficaces, nous nous assurons d'avoir des outils, des compétences et le soutien nécessaires pour relever les nouveaux défis sans compromettre la prestation de services.

Le succès dans ce domaine sera mesuré par notre capacité à respecter ou à dépasser nos normes de service, à maintenir un engagement sain du personnel et à faire preuve d'une solide gestion financière lors des changements de notre environnement opérationnel.





OBJECTIF 3.1

Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.

Notre environnement opérationnel n'est jamais statique. Les défis à venir exigent une attention particulière à la gestion des risques et aux nouvelles façons de servir nos intervenants. Cette approche de l'innovation et de la flexibilité organisationnelle fait partie intégrante de notre culture chez OSBI.

Nous pratiquerons l'innovation et l'amélioration continue en surveillant activement les risques, en renforçant notre capacité à prévoir les tendances et en ajustant nos pratiques pour traiter de manière appropriée les problèmes émergents. Nous nous efforcerons également de déterminer en permanence des approches nouvelles et innovantes pour nos opérations et d'adopter de nouveaux processus pour améliorer notre service.

OBJECTIF 3.2

Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.

Les entreprises participantes ont accès à nos services, qu'elles aient des plaintes transmises à l'OSBI par ses clients ou non. Il est important que nous restions conscients de la valeur et de l'assistance que nous pouvons fournir pour soutenir les meilleures pratiques de toutes les entreprises participantes, notamment par le biais de services tels que nos bulletins d'entreprises, le service d'assistance aux entreprises et le portail des entreprises.

Nous nous engageons à répondre aux besoins de toutes les entreprises participantes et à explorer de nouvelles possibilités pour les aider. Nous y parviendrons grâce à une gestion efficace des adhésions et à une communication ouverte avec les entreprises participantes et les responsables du secteur.

OBJECTIF 3.3

Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.

Notre équipe comprend des professionnels qui ont une formation et de l'expérience dans le domaine des services financiers, du droit, de la comptabilité, de la résolution des litiges et la conformité réglementaire. Des évaluations indépendantes ont toujours confirmé que l'OSBI a une main-d'œuvre hautement qualifiée et professionnelle dont le travail dépasse de nombreuses pratiques exemplaires internationales du secteur.

Nous nous engageons à préserver ce niveau d'excellence en offrant des formations qui soutiennent le haut niveau de connaissances dont ont besoin les agents d'évaluation des cas, les enquêteurs, les analystes et les autres membres de l'équipe de l'OSBI. Nous favoriserons également un environnement de travail qui soutient le bien-être de tous les membres de notre équipe en accordant la priorité aux initiatives qui encouragent l'engagement et le bien-être des employés.

OBJECTIF 3.4

Favoriser la confiance du public, du secteur et de l'organisme de réglementation en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

Le plus important dans l'instauration de la confiance est de faire preuve de responsabilité dans tout ce que nous faisons. Nous y parviendrons en établissant des rapports opérationnels transparents et en répondant ouvertement aux commentaires et aux recommandations provenant des examens externes.





CONCLUSION

Le secteur des services financiers passe par une période passionnante et pleine de défis. Qu'il s'agisse des avancées technologiques, des nouvelles offres de services ou de l'évolution des besoins et des attentes des consommateurs, nous voulons entamer le changement et avoir un impact réel dans notre travail quotidien.

Nous savons que notre travail est important, et chaque membre de notre équipe est fier du rôle qu'il joue pour soutenir tous nos intervenants et notre système en général. L'énergie et la réflexion que nous avons mises dans la création de cette stratégie ont également rappelé à chacun ce que l'OSBI a réalisé et ce que nous pouvons encore donner à un secteur des services financiers canadien fort.

Nous sommes certains que ce plan stratégique fournit l'orientation et la direction dans laquelle l'OSBI doit aller pour offrir, les prochaines années, des services d'ombudsman efficaces dans l'intérêt public.



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS

OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

20, rue Queen Ouest
Bureau 2400
C.P. 8
Toronto, Ontario
M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Téléphone ATS : 1 844 358-3442
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865

ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca