

## **Invitation à formuler des commentaires sur l'évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement en ce qui concerne les plaintes liées à des services bancaires.**

### **Introduction**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») est un service indépendant de règlement des différends pour les consommateurs ayant des plaintes contre leurs banques ou firmes de services de placement qui n'ont pas pu être résolues par les consommateurs et les banques et les firmes de placement eux-mêmes. L'OSBI est un service gratuit, qui offre un service alternatif précieux aux procès coûteux. Le travail de l'OSBI est confidentiel et de nature extrajudiciaire, et il vise à trouver des solutions équitables aux différends.

En vertu de la *Loi sur les banques*, les institutions financières, y compris les banques canadiennes, les banques et les succursales étrangères ainsi que les coopératives d'épargne et de crédit fédérales, sont tenues de fournir à leurs clients les services d'un organisme externe de traitement des plaintes. Le Canada dispose de deux organismes externes de traitement des plaintes pour les plaintes bancaires : l'OSBI et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (« ADRBO »). Les organismes externes de traitement des plaintes sont supervisés par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »).

Les principaux règlements de la *Loi sur les banques* applicables aux activités de l'OSBI se trouvent dans le *Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)* (le « Règlement sur les réclamations »). Le Règlement sur les réclamations exige que chaque organisme externe de traitement des plaintes se soumette à une évaluation par un tiers tous les cinq ans, conformément à un mandat établi en consultation avec le commissaire de l'ACFC.

L'OSBI est également soumis aux directives énoncées dans le *DC-13 Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes* (« DC-13 »), publié par l'ACFC.

### **Nomination d'un évaluateur indépendant**

Le conseil d'administration de l'OSBI a désigné la professeure Poonam Puri comme évaluatrice indépendante, une décision acceptée par l'ACFC.

La professeure Puri est l'une des spécialistes les plus respectées au Canada en matière de gouvernance d'entreprise et de droit des affaires et des valeurs mobilières. Elle est professeure de droit et ancienne vice-doyenne de l'Osgoode Hall Law School. Elle est la fondatrice du programme de droit des affaires LL.M. d'Osgoode et la cofondatrice du service d'aide juridique aux investisseurs, le premier du genre au Canada. Elle possède une vaste expérience de la conception et de l'examen de l'organisation des organismes du secteur public et privé.

La professeure Puri sera assistée par Dina Milivojevic et Trevor Fairlie. Mme Milivojevic est une avocate plaidante et une avocate d'entreprise spécialisée dans le règlement de différends et la gouvernance d'entreprise. Mme Milivojevic a de l'expérience dans la conduite d'enquêtes et d'évaluations indépendantes dans une série de contextes. M. Fairlie est avocat plaidant pour les entreprises et les valeurs mobilières chez Groia & Company. Il est également avocat superviseur au service d'aide juridique aux investisseurs d'Osgoode, où il supervise les étudiants chargés des dossiers de différends en matière de valeurs mobilières à titre de bénévole. Avant de commencer sa pratique, M. Fairlie a fait un stage à la Direction générale de l'application des lois de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et a passé l'été au service d'aide juridique aux investisseurs d'Osgoode.

## Calendrier et processus de l'évaluation indépendante

L'évaluation devrait se terminer par un rapport final à la fin mars 2022. La consultation des intervenants est un élément clé de l'évaluation. Pour faciliter la consultation, les évaluateurs demandent aux intervenants de fournir des commentaires sur une variété de questions, comme indiqué plus en détail ci-dessous. Les réponses écrites à cette demande de commentaires doivent être fournies au plus tard le **31 janvier 2022**.

Au cours de la période d'examen, l'équipe analysera également un échantillon aléatoire de dossiers (y compris les dossiers où l'OSBI a recommandé une indemnisation et ceux où il ne l'a pas fait), examinera les politiques et procédures internes de règlement des différends et de gouvernance, évaluera le rendement par rapport à de multiples paramètres et procédera à de vastes consultations au sein et à l'extérieur de l'OSBI.

## Principales questions à l'examen

Le mandat de l'évaluation indépendante est énoncé à l'**annexe 1**. L'évaluation indépendante portera sur les points suivants :

- A. si l'OSBI s'acquitte de ses obligations décrites dans le Règlement sur les réclamations et le DC-13;
- B. si une modification du fonctionnement, du budget ou des procédures de l'OSBI est souhaitable pour améliorer l'efficacité de ce dernier relativement au respect du Règlement sur les réclamations et des pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans de services financiers.

Le présent document de consultation se limite au mandat de l'OSBI en matière de services bancaires (et non d'investissement). Le mandat sur les services d'investissement de l'OSBI fait l'objet d'une révision simultanée, sur laquelle nous invitons tous les intervenants à se prononcer séparément. Vous pouvez accéder à l'invitation à formuler des commentaires sur le mandat de services d'investissement de l'OSBI à l'adresse <https://www.OSBI.ca/Modules/News/fr/publicconsultation>.

## Questions

Les domaines d'enquête décrits ci-dessous sont tirés directement des exigences du Règlement sur les réclamations et du DC-13, comme indiqué ci-dessus. Les questions exposées ci-dessous peuvent ne pas être pertinentes pour tous les intervenants souhaitant soumettre des commentaires aux évaluateurs indépendants. Veuillez répondre aux questions qui vous concernent ou qui concernent votre organisation.

### (1) Réputation

L'OSBI doit conserver la réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité.

- Dans quelle mesure l'OSBI exerce-t-il ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité?
- Dans quelle mesure l'OSBI est-il juste et impartial?
- Que pourrait faire l'OSBI, le cas échéant, pour améliorer sa réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité?

## (2) Accessibilité

Les services de l'OSBI doivent être offerts partout au Canada dans les deux langues officielles. Ses services doivent être facilement accessibles et sans frais aux personnes lui soumettant une plainte.

- Les services de l'OSBI offerts partout au Canada dans les deux langues officielles sont-ils gratuits?
- Dans quelle mesure l'OSBI fait-il connaître ses services? Que pourrait faire de plus l'OSBI pour faire connaître ses services aux consommateurs?
- Dans quelle mesure les banques participantes informent-elles adéquatement les consommateurs des services de l'OSBI? Que pourrait-on faire de plus, le cas échéant?
- Dans quelle mesure les conseils au public de l'OSBI sont-ils un outil efficace pour ceux qui utilisent ses services?
- L'OSBI en fait-il assez pour offrir l'accès aux consommateurs? Par exemple, ses documents et ressources sont-ils fournis de manière claire et en langage simple (et en plusieurs langues également)? Les processus de plainte (formulaires, portails de sites Web, etc.) sont-ils suffisamment faciles à utiliser? L'OSBI est-il accessible aux personnes ayant des problèmes de santé mentale ou un handicap?
- Dans quelle mesure les médias sociaux de l'OSBI (LinkedIn, Twitter, Facebook, etc.) fournissent-ils efficacement des informations sur ses services?
- Y a-t-il autre chose que vous recommanderiez pour rendre l'OSBI plus accessible?

## (3) Gouvernance

La structure de gouvernance de l'OSBI doit prévoir une représentation équitable et significative des différents intervenants au sein de son conseil d'administration et de ses comités.

- Dans quelle mesure la structure de gouvernance de l'OSBI permet-elle à l'OSBI d'assurer une représentation équitable et significative des différents intervenants au sein de son conseil d'administration et de ses comités?
- Dans quelle mesure la structure de gouvernance de l'OSBI favorise-t-elle la responsabilisation de l'ombudsman?
- Dans quelle mesure la structure de gouvernance de l'OSBI permet-elle à l'OSBI de gérer efficacement les conflits d'intérêts?
- Quelles modifications, le cas échéant, recommanderiez-vous à la structure de gouvernance de l'OSBI et pourquoi?

## (4) Transparence

L'OSBI doit mettre à la disposition du public des informations concernant sa constitution et sa gouvernance, ainsi que l'identité de ses membres; le mandat qui régit ses fonctions et activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes; toutes les sources de financement de ses fonctions et activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les frais facturés à chacun de ses membres pour ses services et la méthode de calcul de ces frais; et les résultats de l'évaluation la plus récente.

- À votre avis, dans quelle mesure l'OSBI respecte-t-il les normes susmentionnées?
- Recommanderiez-vous des réformes pour rendre l'OSBI plus transparent?

## (5) Impartialité et indépendance

L'OSBI doit veiller à ce que chaque personne qui agit en son nom relativement à une plainte soit impartiale et indépendante des parties impliquées dans la plainte.

- Dans quelle mesure le service de règlement des différends de l'OSBI est-il impartial, indépendant et objectif? Les normes utilisées par l'OSBI sont-elles équitables pour les deux parties?
- Pour déterminer l'équité, dans quelle mesure l'OSBI tient-il compte des pratiques exemplaires commerciales et des lois, politiques réglementaires, lignes directrices, normes professionnelles et codes de pratique professionnels ou codes de conduite pertinents?
- Dans quelle mesure les décisions de l'OSBI sont-elles cohérentes?
- Y a-t-il autre chose que vous recommanderiez pour rendre l'OSBI plus impartial, indépendant ou objectif?

#### (6) Reddition de comptes

L'OSBI doit consulter au moins une fois par an ses membres, ainsi que les personnes qui lui ont adressé des plaintes depuis la consultation précédente, en ce qui concerne l'accomplissement de ses fonctions et l'exercice de ses activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes.

L'OSBI doit soumettre un rapport annuel au commissaire de l'ACFC sur l'exercice de ses fonctions et la réalisation de ses activités, comprenant notamment un résumé des plaintes reçues et le délai moyen de traitement des plaintes. L'OSBI doit mettre le rapport annuel à la disposition du public sans délai après sa présentation au commissaire.

L'OSBI doit informer le commissaire par écrit et sans délai s'il détermine qu'une plainte soulève un problème systémique (défini comme des plaintes graves et récurrentes contre une personne ou une entreprise).

- Dans quelle mesure l'OSBI consulte-t-il (*notamment* au moyen de questionnaires, d'enquêtes, d'examen, etc.) ses membres et les plaignants sur la façon dont il s'acquitte de ses fonctions et sur son rendement? Les méthodes actuelles permettent-elles une consultation significative des membres et des plaignants?
- L'OSBI met-il ses rapports annuels à l'ACFC à la disposition du public sans délai? Les informations présentées dans les rapports annuels sont-elles claires et complètes? Des informations essentielles sont-elles manquantes? Quelles mesures peuvent être prises, le cas échéant, pour améliorer les rapports annuels?
- Que peut faire l'OSBI, le cas échéant, pour améliorer ses consultations avec les intervenants ou ses rapports à l'ACFC?
- Y a-t-il autre chose que vous recommanderiez pour rendre l'OSBI plus transparent envers ses intervenants?

#### (7) Adhésion

L'OSBI doit accepter comme membre toute banque ou banque étrangère autorisée soumettant une demande d'adhésion.

- Quelles sont les exigences pour devenir une banque membre de l'OSBI? Le processus de demande d'adhésion est-il équitable, transparent et facile à suivre?
- L'OSBI dispose-t-il d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les frais et répartir les coûts entre les firmes qui utilisent ses services?
- Dans quelle mesure l'OSBI offre-t-il un bon rapport qualité-prix?

- Que peut faire l'OSBI, le cas échéant, pour améliorer la répartition de ses frais et la valeur qu'il offre à ses membres?

#### (8) Coordination avec l'ADRBO

L'OSBI est tenu de coordonner avec l'ADRBO le traitement des plaintes qui ont été adressées par erreur au mauvais organisme externe de traitement des plaintes, ou qui doivent être transférées à l'autre organisme externe de traitement des plaintes parce que la banque membre a changé d'organisme externe de traitement des plaintes pendant la durée de la plainte. Plus précisément :

- si une personne a déposé une plainte auprès de l'OSBI au sujet d'une banque qui est membre de l'ADRBO, l'OSBI doit fournir à cette personne les coordonnées de l'ADRBO dans les plus brefs délais;
- si une banque membre de l'OSBI devient membre de l'ADRBO au cours du traitement d'une plainte, l'OSBI doit transférer la plainte et toutes les informations connexes à l'ADRBO;
- si une banque membre de l'ADRBO devient membre de l'OSBI au cours du traitement d'une plainte, l'OSBI doit informer toutes les parties en lien avec la plainte que celle-ci lui a été transférée.

- À votre avis, dans quelle mesure l'OSBI respecte-t-il les normes susmentionnées?
- Quels changements, le cas échéant, devraient être apportés aux procédures de l'OSBI en ce qui concerne sa coordination avec l'ADRBO dans les scénarios envisagés ci-dessus?

#### (9) Rapidité et pertinence des communications

L'OSBI doit informer les parties en lien avec une plainte du mandat de l'OSBI et des procédures de traitement des plaintes et, sur demande, leur fournir toute information et toute aide supplémentaires. Si l'OSBI détermine qu'une plainte est en partie ou en totalité hors de la portée de son mandat, il doit fournir à la personne qui a déposé la plainte une justification écrite d'une telle détermination dans les 30 jours suivant la date où il a reçu la plainte.

L'OSBI doit adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard 120 jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la plainte.

Cette évaluation porte sur les dossiers achevés entre le 1<sup>er</sup> novembre 2018 et le 31 octobre 2020. Pendant une partie de cette période, l'OSBI a dû faire face aux effets de la pandémie de COVID-19 et a reçu un volume de dossiers plus important qu'au plus fort de la crise financière mondiale. Les circonstances extraordinaires de la pandémie ont nui à la plupart des systèmes internationaux d'ombudsman en matière de services financiers et seront prises en considération lors de l'évaluation du rendement et de la capacité de l'OSBI à fournir ses services dans le contexte d'une augmentation rapide du nombre de dossiers sera évaluée.

- Dans quelle mesure l'OSBI répond-il aux exigences et aux délais énoncés ci-dessus?
- Lorsque l'OSBI détermine qu'une plainte ne relève pas de son mandat, fournit-il les raisons écrites de sa décision? Dans quelle mesure sont-elles adéquates, bien raisonnées et claires?
- L'OSBI fournit-il une assistance rapide et efficace aux consommateurs et aux entreprises qui lui demandent de l'aide au cours du traitement d'une plainte? Le personnel de l'OSBI communique-t-il de manière cohérente et claire au cours du traitement d'une plainte?
- Les consommateurs et les entreprises peuvent-ils accéder facilement aux informations et à la documentation relatives à leur plainte?
- Les recommandations finales écrites de l'OSBI fournissent-elles les raisons écrites de la décision de l'OSBI de recommander ou non un dédommagement?

- L'OSBI informe-t-il les consommateurs du délai de prescription applicable à leur plainte?
- À votre avis, que peut faire l'OSBI pour améliorer la rapidité ou la pertinence de ses communications avec les parties relativement à une plainte?

#### (10) Efficacité

Les procédures de traitement des plaintes de l'OSBI et leurs résultats doivent être adaptés à la nature de la plainte.

- Si l'on met de côté les décisions de l'OSBI elles-mêmes, pensez-vous que l'OSBI a établi des processus qui sont manifestement équitables pour les deux parties? Pourquoi? Les deux parties ont-elles la possibilité d'être entendues?
- Dans quelle mesure l'OSBI dispose-t-il des ressources nécessaires pour remplir ses fonctions?
- Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI est-il qualifié, expérimenté et capable de consacrer le temps et les efforts nécessaires aux enquêtes individuelles?
- L'OSBI traite-t-il les plaintes d'une manière qui ne touche que les parties concernées par la plainte et d'une manière qui est proportionnelle au préjudice allégué?
- La limite de 350 000 \$ imposée aux recommandations de l'OSBI en matière de dédommagement devrait-elle être augmentée?
- Quels pouvoirs pensez-vous que l'OSBI devrait avoir et, en particulier, pensez-vous que l'OSBI devrait avoir le pouvoir de rendre des décisions exécutoires?
- Quels autres changements recommanderiez-vous, le cas échéant, pour rendre l'OSBI plus efficace en tant que service de règlement des différends?

#### (11) Comparaison avec d'autres services d'ombudsman

L'un des objectifs de cette évaluation est de réaliser un exercice de référence de haut niveau qui compare l'OSBI à d'autres programmes d'ombudsman pour les services financiers ou équivalents dans des territoires internationaux comparables, à la fois sur le plan opérationnel et en ce qui concerne les approches organisationnelles générales de l'OSBI sur des questions telles que l'accessibilité et la transparence.

- Dans quelle mesure l'OSBI répond-il aux pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans pour les services financiers?
- Comment l'OSBI se compare-t-il à d'autres ombudsmans pour les services financiers ou à des organismes équivalents dans d'autres territoires, tant sur le plan opérationnel qu'en ce qui concerne les approches organisationnelles de questions telles que l'accessibilité et la transparence?
- Si vous avez déposé une plainte ou y avez répondu auprès d'un ombudsman pour les services financiers autre que l'OSBI, quelles différences avez-vous remarquées, le cas échéant, entre la façon dont la plainte auprès de l'OSBI a été traitée et la façon dont la plainte auprès de l'autre ombudsman a été traitée (*p. ex.*, accessibilité, équité, rapidité, transparence du processus, communications du personnel de l'OSBI, etc.)? N'hésitez pas à vous référer aux services d'ombudsman financier à l'extérieur du Canada.
- 

#### (12) Progrès

L'un des objectifs de cette évaluation est de rendre compte des progrès de l'OSBI depuis la dernière évaluation (pour les plaintes liées à des services bancaires) réalisée en 2011.

- Si vous avez déposé plus d'une plainte ou répondu à plus d'une plainte au moyen du processus de plainte de l'OSBI, avez-vous remarqué un changement au fil du temps dans la manière dont les plaintes sont traitées (p. ex. accessibilité, équité, rapidité, transparence du processus, communications de la part du personnel de l'OSBI, etc.)?
- Y a-t-il autre chose que vous n'avez pas mentionné et dont vous désirez informer les évaluateurs indépendants?

## **Conclusion**

Nous vous remercions à l'avance de votre contribution. Veuillez nous la faire parvenir d'ici le 31 janvier 2022 à 17 h (heure de l'Est) à l'adresse [pp@poonampuri.ca](mailto:pp@poonampuri.ca).

**La soumission écrite sera publiée sur le site Web de l'OSBI, et celle-ci pourrait être incluse, en tout ou en partie, dans le rapport final, à moins que les intervenants qui ont effectué la soumission demandent explicitement le respect de la confidentialité.**

## Annexe 1

### Mandat de l'examen indépendant

#### Mandat de l'examen indépendant

L'évaluateur dressera un rapport évaluant ce qui suit :

- A. si l'OSBI s'acquitte de ses obligations décrites dans le Règlement sur les réclamations et le DC-13;
- B. si une modification du fonctionnement, du budget ou des procédures de l'OSBI est souhaitable pour améliorer l'efficacité de ce dernier relativement au respect du Règlement sur les réclamations et des pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans de services financiers.

L'évaluateur évaluera les opérations et les procédures de l'OSBI applicables au traitement des plaintes liées à des services bancaires impliquant des entreprises participantes qui sont des institutions financières sous réglementation fédérale, y compris l'efficacité de la résolution des plaintes.

L'évaluateur procédera à la prise en compte et à l'évaluation des éléments suivants :

- les dossiers de plaintes en matière de services bancaires traités entre le 1<sup>er</sup> novembre 2018 et le 31 octobre 2020 (la « période d'examen »);
- les politiques et procédures de fonctionnement actuelles, y compris tout changement apporté pendant la période d'examen;
- les évaluations par des tiers, les vérifications financières et les autoévaluations internes effectuées entre août 2015 et août 2020.

L'évaluateur veillera à ce que les dossiers de plaintes qui forment son échantillon d'examen soient sélectionnés au hasard et comprennent des dossiers ayant mené aux règlements suivants : ne relevant pas du mandat avant enquête, ne relevant pas du mandat après enquête, dédommagement recommandé et aucun dédommagement recommandé.

Outre l'examen des dossiers, l'examineur organisera des entrevues avec des intervenants clés, dont des firmes participantes, des plaignants, des groupes de consommateurs et d'investisseurs, l'ACFC et des employés de l'OSBI. Ces entrevues pourront être menées en personne, par écrit, par téléphone ou de façon électronique, et celles-ci peuvent comprendre des sondages.

Aux fins de l'évaluation, l'évaluateur aura un accès complet aux renseignements, aux réunions, aux communications et au personnel de l'OSBI. L'OSBI fera tous les efforts nécessaires pour faciliter et coordonner l'accès aux anciens membres du personnel et aux autres intervenants. L'accès aux documents et aux membres du personnel doit s'inscrire dans le cadre de la période d'examen.

#### **A) Obligations en vertu du Règlement sur les réclamations**

En ce qui concerne l'exigence (A) énoncée ci-dessus, le rapport de l'évaluateur doit inclure des analyses et des conclusions sur la performance de l'OSBI en ce qui concerne les exigences du DC-13 et les exigences suivantes pour les organismes externes de traitement des plaintes énoncées dans le Règlement sur les réclamations :

- a) conserver la réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité;
- b) rendre ses services en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes disponibles partout au Canada dans les deux langues officielles et offrir ces services gratuitement aux personnes qui lui adressent des plaintes;
- c) veiller à ce que chaque personne qui agit en son nom relativement à une plainte soit impartiale et indépendante des parties impliquées dans la plainte;



- d) accepter comme membre toute banque ou banque étrangère autorisée soumettant une demande d'adhésion;
- e) si une personne a déposé une plainte concernant une banque ou une banque étrangère autorisée qui est membre d'un autre organisme externe de traitement des plaintes, fournir à cette personne le nom et les coordonnées de cet autre organisme dans les plus brefs délais;
- f) s'il détermine qu'une plainte est en partie ou en totalité hors de la portée de son mandat, il doit fournir à la personne qui a déposé la plainte une justification écrite d'une telle détermination dans les 30 jours suivant la date où il a reçu la plainte;
- g) transférer une plainte qu'il a reçue et tous les renseignements connexes qu'il possède ou contrôle à un autre organisme externe de traitement des plaintes dans les plus brefs délais si une banque ou une banque étrangère autorisée qui est partie à la plainte devient membre de cet autre organisme avant qu'une recommandation finale soit présentée pour cette plainte;
- h) aviser par écrit et dans les plus brefs délais les parties concernées à une plainte qui lui est transférée par un autre organisme externe de traitement des plaintes des éléments suivants :
  - i. qu'une banque ou une banque étrangère autorisée partie à la plainte est devenue membre de l'organisme de traitement,
  - ii. que la plainte lui a été transférée;
- i) aviser le commissaire par écrit et dans les plus brefs délais si une plainte s'avère soulever un problème d'ordre systémique;
- j) informer les parties à une plainte de son mandat et de ses procédures de traitement des plaintes et, sur demande, leur fournir toute information et toute aide supplémentaires nécessaires pour leur permettre de comprendre les exigences de ce mandat et de ces procédures;
- k) traiter les plaintes d'une façon qui touche uniquement les parties concernées;
- l) présenter par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard 120 jours après la date de réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation, comme stipulé par son mandat et ses procédures;
- m) consulter au moins une fois par an ses membres et les personnes qui lui ont adressé des plaintes depuis la consultation précédente relativement à l'accomplissement de ses fonctions et à l'exercice de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes;
- n) présenter au commissaire un rapport annuel relativement à l'accomplissement de ses fonctions et à l'exercice de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes comprenant ce qui suit :
  - i. un résumé des résultats de toute consultation auprès de ses membres et des personnes qui ont déposé une plainte auprès de lui,
  - ii. pour chacun de ses membres, le nombre de plaintes reçues, le nombre de plaintes qu'il a déterminé être dans la portée de son mandat, le nombre de recommandations finales présentées et le nombre de plaintes qui, de son avis, ont été résolues de manière satisfaisante pour les personnes qui ont déposé ces plaintes,
  - iii. le délai moyen de traitement des plaintes;
- o) rendre le rapport annuel public sans délai une fois celui-ci présenté au commissaire;
- p) rendre publics les renseignements au sujet de ce qui suit :
  - i. sa constitution, sa gouvernance et l'identité de ses membres,
  - ii. le mandat qui englobe ses fonctions et ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes,
  - iii. toutes les sources de financement de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les frais facturés à chacun de ses membres pour ses services et la méthode de calcul de ces frais,
  - iv. les résultats de la plus récente évaluation quinquennale.

## **B. Efficacité opérationnelle**

En ce qui concerne la condition (B) énoncée ci-dessus, le rapport de l'évaluateur devra inclure des analyses et des conclusions comprenant les éléments suivants :

- a) un rapport détaillant les progrès réalisés quant à la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre des précédents examens indépendants;
- b) une évaluation de haut niveau des activités de l'OSBI, avec référence à son mandat, ses politiques et procédures internes et son énoncé d'équité;
- c) un exercice de référence de haut niveau qui comparera l'OSBI à d'autres programmes d'ombudsman du secteur financier ou d'un équivalent, dans un territoire international comparable, tant en ce qui concerne les opérations que relativement aux approches organisationnelles générales de l'OSBI en matière de volets comme l'accessibilité et la transparence;
- d) une analyse de la gouvernance de l'OSBI, qui prêtera particulièrement attention à la représentation des intervenants au sein du conseil d'administration de l'OSBI.

**[détails administratifs retirés]**