

## **Réponse publique aux recommandations découlant de l'examen externe**

*Conseil d'administration de l'OSBI*

Le 6 décembre 2016

Conformément au Protocole d'entente concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) conclu entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et l'OSBI, ce dernier est tenu de se soumettre tous les cinq ans à une évaluation indépendante de ses activités et de ses pratiques en matière de plaintes liées aux investissements.

Deborah Battell, qui a précédemment occupé les fonctions d'Ombudsman bancaire de la Nouvelle-Zélande, de directrice de la mise en œuvre des pratiques commerciales et de concurrence équitable au sein de la Commission du Commerce de Nouvelle-Zélande et de conseillère principale chez KPMG, s'est vu confier la réalisation de l'évaluation indépendante de 2016 par le conseil d'administration de l'OSBI. L'évaluation a été réalisée au début de 2016 et les résultats ont été publiés sur le site Web de l'OSBI ainsi que dans un communiqué de presse datant du 6 juin.

L'évaluation visait à déterminer si l'OSBI remplit ses obligations décrites dans le protocole d'entente et s'il serait souhaitable de modifier le fonctionnement, le budget ou les procédures de l'OSBI afin d'améliorer l'efficacité de ce dernier pour ce qui est du respect de ses obligations aux termes du protocole d'entente.

Le rapport contient 19 recommandations à l'intention de l'OSBI, plusieurs comportant des sous-recommandations, classées dans cinq catégories générales. Ci-dessous, nous présentons la position de l'OSBI à l'égard des recommandations principales de chaque catégorie.

### **Recommandations stratégiques**

Une des recommandations fondamentales de l'examinatrice externe était que l'OSBI devrait adopter une approche stratégique à l'égard de la fonction d'ombudsman, et l'OSBI est d'accord avec cette recommandation. Nous croyons qu'un meilleur échange des connaissances contribuerait aux fins d'intérêt public de notre organisation de même qu'à notre valeur aux yeux de tous nos intervenants. Ceux-ci nous ont d'ailleurs offert un important soutien pour la mise en œuvre d'initiatives à cet égard. Cette approche stratégique se reflète dans les initiatives énoncées dans le plan stratégique de l'OSBI pour 2017-2021.



Une autre recommandation fondamentale de l'examinatrice externe était que l'OSBI soit en mesure d'obtenir réparation pour les clients, préférablement en étant habilité à rendre des décisions exécutoires à l'égard des firmes. L'OSBI appuie cette recommandation, qui est conforme aux recommandations formulées dans le cadre d'examens externes antérieurs de même qu'à la position adoptée publiquement par notre organisation. Cependant, l'OSBI n'est pas habilité à déterminer ses pouvoirs de façon unilatérale.

Dans les mois à venir, nous comptons discuter avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières et les intervenants de la détermination d'un mécanisme approprié qui permettrait d'accroître la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les consommateurs. Nous souhaitons trouver une solution qui répondrait aux besoins des consommateurs, des organismes de réglementation et des firmes participantes.

Nous sommes également d'accord avec plusieurs des recommandations concernant l'amélioration de la transparence de l'organisation par la publication accrue de documents de politique, de guides et d'études de cas.

### **Recommandations visant la gouvernance**

L'examinatrice externe a recommandé que l'un des postes d'administrateur au sein du conseil d'administration de l'OSBI soit réservé à un représentant des consommateurs ou des investisseurs. Nous ne sommes pas d'accord avec cette recommandation. Le conseil d'administration de l'OSBI est actuellement composé de six administrateurs de la collectivité, de trois administrateurs de l'industrie et d'un président indépendant. Cette structure de gouvernance a été établie à la suite d'une vaste consultation publique et d'un examen de la gouvernance en 2012. De notre point de vue, les intérêts des consommateurs et du public canadien en général sont bien représentés par les administrateurs de la collectivité et le président indépendant. Nous soulignons également que deux des administrateurs de la collectivité actuellement en poste possèdent une vaste expérience précisément dans le domaine de la défense des droits des consommateurs et ont précédemment fait partie de notre Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs.

L'examinatrice externe a également recommandé que notre conseil d'administration s'engage de façon plus officielle auprès de notre Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, et nous sommes d'accord avec cette recommandation. Au cours des mois à venir, nous examinerons et mettrons en œuvre le nouveau mandat du Conseil consultatif et nous explorerons davantage de possibilités d'engagement auprès de cet important partenaire de l'OSBI.

### **Dédommagement maximal**



L'examinatrice externe a recommandé que soit révisée la limite de 350 000 \$ de l'OSBI pour le dédommagement maximal par plainte en vue de l'augmenter. Nous ne sommes pas d'accord avec cette recommandation. Nous sommes d'avis que la limite actuelle quant au dédommagement maximal est adaptée à notre mandat et qu'elle nous permet d'aider la grande majorité des consommateurs qui font appel à nous.

### **Recommandations visant les activités**

De façon générale, nous sommes d'accord avec les recommandations de l'examinatrice quant à une transparence accrue relativement à notre expérience, nos méthodes et nos progrès à l'égard de notre planification stratégique. Il nous tarde de mettre en œuvre des mesures visant une meilleure transparence au cours des mois et des années à venir.

L'examinatrice a également recommandé que nous commençons à recueillir des renseignements qui nous aideront à comprendre les répercussions de tout changement éventuel à notre délai de prescription avant d'envisager réellement d'y apporter des changements. Nous comptons commencer à recueillir des renseignements dans le but de réviser éventuellement notre délai de prescription.

Nous sommes également d'accord avec diverses recommandations de l'examinatrice concernant les améliorations à apporter à nos pratiques opérationnelles et à nos pratiques de gestion des dossiers. Au cours des prochains mois, nous mettrons en œuvre des programmes et des projets pilotes visant à simplifier le traitement des dossiers, particulièrement les dossiers peu complexes, et à réduire les délais.

L'examinatrice a aussi recommandé à l'OSBI de mettre en place un service de conseils rapide pour les firmes participantes, et nous sommes d'accord avec cette recommandation. Nous comptons mettre en œuvre un projet pilote à cet égard en 2017.

### **Recommandations visant la valeur ajoutée et la sensibilisation**

L'examinatrice a formulé diverses suggestions quant à des mesures que l'OSBI devrait prendre pour améliorer l'échange des connaissances parmi les membres du personnel ainsi qu'entre les membres du personnel et les firmes participantes. De façon générale, nous sommes d'accord avec ces recommandations. Plusieurs d'entre elles ont d'ailleurs été prises en compte dans notre plan stratégique pour 2017-2021. Nous prendrons également des mesures au sujet des recommandations de l'examinatrice externe quant aux améliorations à apporter à l'égard de la collecte de données démographiques et des sondages sur la satisfaction des firmes et des consommateurs.