Lettre

Titre	Normes de service du BSIF
Date	1 avril 2021

Table des matières

Normes applicables aux services assujettis à des droits

Remises

Processus d'examen des droits du BSIF

Commentaires

Destinataires : Institutions financières fédérales

Pour respecter son obligation de rendre des comptes et par souci de transparence, le BSIF a défini en 2005 des normes applicables à tous les services qu'il offre. En 2017, le gouvernement du Canada a adopté la *Loi sur les frais de service* (la Loi) pour remplacer la *Loi sur les frais d'utilisation* adoptée en 2004. Elle s'applique à tous les ministères et autres organismes gouvernementaux qui perçoivent des droits de service, dont le BSIF.

La *Loi* prévoit :

- une approche simplifiée en matière de consultation et d'approbation de droits nouveaux ou modifiés;
- l'obligation d'adopter des normes de service et de présenter des rapports sur le respect de celles-ci, ainsi qu'une politique visant à remettre les droits aux utilisateurs lorsque les normes ne sont pas respectées;
- un rajustement annuel automatique des droits en fonction de l'indice des prix à la consommation afin d'assurer que les droits suivent le rythme de l'inflation;
- des rapports annuels détaillés au Parlement afin d'accroître la transparence.

Normes applicables aux services assujettis à des droits

En vertu de la Loi, le BSIF doit respecter des normes applicables aux services pour lesquels il perçoit des droits. Les normes de service sont la clé d'un bon service à la clientèle et d'une gestion efficace du rendement.

Le BSIF a redéfini ses normes de service pour réaffirmer les attentes des clients, accroître la transparence et mieux respecter son obligation redditionnelle. Pour en savoir plus, consultez les normes de service du BSIF.

Conformément à la Loi et à la *Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales*, tous les ministères et autres organismes fédéraux, dont le BSIF, doivent rendre des comptes au Parlement et publier annuellement une description détaillée (type et taux de rajustement, norme de service applicable, rendement, etc.) de tous les droits qu'ils exigent. Vous pouvez consulter le *Rapport sur les frais* sur le site Web du BSIF.

Remises

Si le BSIF n'est pas en mesure de respecter les normes de service qui s'appliquent à une demande assujettie à des droits, ces derniers pourraient être remboursés au client, en partie ou en totalité, conformément à l'article 7 de la Loi. Cette exigence resserre l'obligation du BSIF de rendre compte de la prestation des services et nous aide à établir des attentes appropriées et réalistes.

Conformément à la *Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales*, le BSIF a élaboré une Politique de remise (la Politique) qui permet de cerner avec précision les cas de non-respect des normes de service et de déterminer si une remise est nécessaire. La Politique entre en vigueur le 1er avril 2021.

Processus d'examen des droits du BSIF

Le BSIF révise et met à jour à l'occasion les droits qu'il perçoit, tout en continuant de se conformer aux exigences de la Loi. Le processus d'examen des droits garantit que nous continuerons à offrir des services de qualité qui répondent aux attentes des intéressés.

Depuis le 1er avril 2019, les droits exigés par le BSIF sont rajustés annuellement en fonction de l'inflation, conformément à la Loi , et sont intégrés à notre processus global d'examen. Les intéressés seront consultés avant tout autre éventuel rajustement.

Commentaires

Conformément aux principes énoncés dans le Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement du Canada, le BSIF a mis en place un processus de rétroaction pour les personnes qui estiment que le service reçu ne respecte pas les normes applicables. N'hésitez pas à communiquer avec le BSIF :

Par téléphone : 1-800-385-8647 (de 8 h 30 à 18 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi)

Par courriel : information@osfi-bsif.gc.ca

Par courrier : Bureau du surintendant des institutions financières Canada

255, rue Albert, 12e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Se basant sur son expérience et les commentaires des intéressés, le BSIF examine régulièrement ses normes pour s'assurer de leur pertinence et leur apporter les ajustements qui s'imposent. Les questions sur les normes de service doivent être adressées à approvals-approbations@osfi-bsif.gc.ca.

Le surintendant auxiliaire,

Secteur de la réglementation,

Ben Gully