



Intègre. Impartial. Efficace.



OMBUDSMAN
for Banking Services and Investments | des Services Bancaires
et d'Investissement

Rapport Annuel 2013

Table des matières

Message du président	2
Message de l'ombudsman	5
Règlement des différends	8
Quoi de neuf en 2013	14
Revue de l'exercice	24
Rétroaction des plaignants	34
Études de cas	38
Profils des plaignants	50
Gouvernance	54
Rapport financier	62
Statistiques sur les plaintes	66
Coordonnées	78

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est l'ombudsman canadien indépendant pour les consommateurs et les petites entreprises qui sont aux prises avec un différend qu'ils ne sont pas en mesure de régler avec l'institution de services bancaires ou la firme d'investissement avec laquelle ils font affaire.

- Organisation indépendante à but non lucratif au service de l'intérêt public.
- Peut recommander un dédommagement pouvant atteindre 350 000 \$.
- Services offerts gratuitement aux consommateurs et aux petites entreprises.
- Approche non légaliste qui tient compte des principes généraux en matière d'équité à l'égard de toutes les parties.
- Tous les services sont offerts en français et en anglais. L'OSBI est en mesure de traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues.
- Examine la plupart des plaintes de nature bancaire et d'investissement, notamment celles relatives : aux fonds communs de placement, aux obligations, aux certificats de placement garanti, aux actions, aux fonds négociés en bourse, aux fiducies de revenu et aux autres types de valeurs mobilières, à la convenance, aux transactions non autorisées, aux fraudes, aux cartes de débit et de crédit, aux prêts hypothécaires, aux prêts et autres instruments de crédit, aux frais et aux taux, aux transactions erronées, aux fausses représentations et aux procédures de recouvrement.

En vue de protéger l'environnement et de réduire les coûts, l'OSBI a préparé son rapport annuel de 2013 en format électronique seulement. Si vous souhaitez en obtenir une copie papier, veuillez communiquer avec nous. Nous serons heureux d'en imprimer une copie et de vous l'envoyer par la poste.

Ce rapport annuel couvre l'exercice 2013 de l'OSBI, qui s'échelonne du 1er novembre 2012 au 31 octobre 2013.



Fernand Bélisle
Président du conseil d'administration

Message du président

Je viens d'achever ma première année à titre de président du conseil d'administration de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et je dois avouer que je suis très satisfait de ce qui en ressort. Durant la dernière année, j'ai consacré la majeure partie de mon temps à rencontrer des intervenants afin de connaître leur point de vue sur le rôle important que joue l'OSBI dans le secteur financier et les diverses façons qui, selon différents groupes et personnes, permettraient à l'OSBI d'améliorer son rendement.

Les messages qui m'ont été transmis étaient clairs, bien que parfois contradictoires. L'industrie est à la recherche de solutions de règlement plus rapides et moins coûteuses, et souhaite une plus grande transparence quant à l'approche adoptée par l'OSBI pour s'acquitter de son mandat, qui consiste à trouver des solutions équitables aux plaintes formulées par les consommateurs et les investisseurs. Les représentants des consommateurs et des investisseurs souhaitent que l'OSBI dépasse son mandat actuel afin de corriger les déséquilibres structurels perçus pouvant exister dans le secteur financier et de redresser la relation inégale et l'asymétrie des renseignements observée entre les consommateurs et les investisseurs et leurs fournisseurs de services financiers. Les autorités

de réglementation ont clairement mandaté l'OSBI d'agir conformément à son mandat, aux termes duquel l'OSBI doit rendre public les cas où une firme refuse une recommandation de dédommagement qu'il propose. Au moment d'écrire ces lignes, et depuis novembre 2012, l'OSBI a rendu publics douze refus par des firmes de placement de suivre ses recommandations. Avant cette période, l'OSBI n'avait eu à agir de la sorte qu'une fois en 17 ans d'existence.

Je suis heureux de me concentrer sur cet aspect très public du travail de l'OSBI en 2013. La publication des recommandations rejetées a certainement suscité beaucoup l'attention de l'ensemble des intervenants. Les répercussions à long terme



de cette nouvelle initiative ne sont pas encore clairement établies. À court terme toutefois, elles sont très évidentes. Les rapports finaux des enquêtes de l'OSBI qui ont été publiés informaient clairement tous ceux qui ont pris la peine de les lire de la nature des plaintes liées aux placements formulées à l'OSBI ainsi que de l'ampleur de l'enquête et de l'analyse qui sous-tendent les recommandations de dédommagement de l'OSBI. J'ai reçu des commentaires très positifs sur la qualité des décisions publiées et de l'analyse sous-jacente.

Il convient de souligner que les enquêtes menées par l'OSBI ne représentent qu'une faible proportion de tous les différends s'inscrivant dans le cadre de règlement des plaintes de nature financière. Le nombre de plaintes qui sont résolues par les firmes elles-mêmes, sans l'intervention de l'OSBI, est beaucoup plus important. En tant que solution de rechange au système judiciaire,

voilà la façon dont ce système de règlement des différends est censé fonctionner.

Dernièrement, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ont élargi le mandat de l'OSBI afin d'y ajouter d'autres segments du marché des valeurs mobilières. Au cours de 2014, l'OSBI acceptera de nouvelles firmes participantes des catégories de courtiers agréés sur le marché non réglementé et de courtiers agréés en gestion de portefeuilles. Les autres courtiers en plans de bourses d'études emboîteront aussi le pas à ces firmes qui se sont jointes volontairement à l'OSBI il y a quelques années.

C'est également durant la dernière année que l'OSBI a présenté une demande au ministre des Finances afin d'être reconnu à titre d'organisme de traitement externe des plaintes aux termes des règlements fédéraux. Cette approbation a exigé que l'OSBI modifie sa structure

En 2014, nous mettrons l'accent sur l'intégration en douceur des nouvelles firmes participantes et nous nous assurerons que la qualité des décisions est maintenue, tout en nous efforçant de terminer notre travail plus rapidement.

FERNAND BÉLISLE
PRÉSIDENT

organisationnelle afin de respecter la nouvelle loi fédérale sur les organismes à but non lucratif, exigence qui a été pleinement rencontrée cet été. Je suis heureux de constater que toutes les banques participantes ont choisi de demeurer auprès de l'OSBI en 2014 et que de nouvelles banques ont choisi de s'y joindre. Le système de traitement des plaintes dans le secteur bancaire sert toujours efficacement les clients des

banques, et l'OSBI est fier du rôle continu qu'il joue dans cette réussite de l'industrie.

Avec le recul, je constate que le conseil d'administration n'a pas chômé cette année avec la collecte des points de vue de tous les intervenants et les faits nouveaux en matière de réglementation; nous avons mené de vastes consultations et avons modifié le mandat et les règlements administratifs de l'OSBI afin de préciser son mandat futur.

En 2014, nous mettrons l'accent sur l'intégration en douceur des nouvelles firmes participantes et nous nous assurerons que la qualité des décisions est maintenue, tout en nous efforçant de terminer notre travail plus rapidement. De cette façon, un plus grand nombre d'entreprises et leurs clients pourront profiter d'un examen opportun et impartial, leur permettant peut-être de résoudre plus rapidement leur conflit.

Nous concentrerons nos efforts afin de mettre en œuvre le nouveau Protocole d'entente conclu avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), de concert avec les règles fédérales de traitement des plaintes bancaires. Nous examinerons notre processus

de règlement des différends afin de s'assurer que les investisseurs et les consommateurs puissent continuer de compter sur un examen gratuit, accessible et impartial de leurs plaintes. Nous tâcherons de saisir les opportunités nous permettant d'améliorer nos façons de faire afin que les investisseurs, les consommateurs et les firmes puissent recevoir dans les meilleurs délais une décision juste et raisonnable.

Enfin, au cours de la prochaine année, conformément aux prescriptions édictées au Protocole d'entente avec les ACVM et aux lois bancaires, nous informerons les organismes de réglementation des divers problèmes que nous rencontrons. Nous pourrions ainsi contribuer à l'amélioration continue du cadre de protection pour les consommateurs et les investisseurs canadiens. Ces problèmes sont autant d'occasions pour les gouvernements, les législateurs et les regroupements communautaires de mieux cibler les problèmes liés à la littératie financière afin d'améliorer la situation financière des Canadiens.

En terminant, je me joins au conseil d'administration pour remercier la direction et le personnel de l'OSBI des efforts soutenus déployés pour mettre à

profit leurs compétences et leur jugement dans la recherche de solutions équitables à des situations souvent difficiles. Notre efficacité n'est que le reflet de la qualité de l'équipe que nous avons mise sur pied pour réaliser ce mandat de taille. La dernière année nous a permis de donner un meilleur aperçu de la qualité et de l'intégrité de notre travail à tous les intervenants et au public. Le mandat élargi confié à l'OSBI par les organismes de réglementation en valeurs mobilières du Canada symbolise notre bon travail; le personnel devrait être fier de cette réalisation.



Fernand Bélisle
Président du conseil d'administration



Douglas Melville
Ombudsman

Message de l'ombudsman

Ni un défenseur du consommateur ni un défenseur de l'industrie, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a été créé pour permettre le règlement équitable des différends entre les Canadiens et leurs institutions financières. Nous avons su atteindre cet objectif dans la très grande majorité des plaintes que nous avons examinées depuis la création de notre bureau.

Ce n'est plus un secret que l'OSBI a été aux prises, au cours des dernières années, avec un certain nombre de cas où les firmes refusaient d'indemniser leurs clients alors que nous avions accueilli la plainte. Lorsqu'une firme refuse de suivre une recommandation de l'OSBI, ce dernier doit rendre publics le refus de cette firme ainsi que les conclusions de son enquête. Même s'il s'agit du principal outil dont dispose l'OSBI pour inciter une firme à coopérer, personne ne s'attendait à devoir l'utiliser un jour.

Après avoir déployé des efforts extraordinaires, pendant une période de temps considérable, pour résoudre les plaintes, l'OSBI s'est résigné à annoncer les refus d'indemnisation. Il a toutefois été aux prises avec d'innombrables imprévus. Il lui fallait rendre publiques les conclusions de ses enquêtes. Seraient-elles acceptées de l'industrie? Quelles

seraient les répercussions de ces annonces sur son processus de règlement des différends et les futures plaintes qui lui seraient soumises?

Devant l'imprévu, on peut choisir de fermer les yeux, de ne rien faire et d'espérer d'y voir plus clair avec le temps. À l'inverse, on peut embrasser l'imprévu en sachant que l'on est fin prêt à emprunter un nouveau chemin.

L'OSBI s'est engagé sur la voie de l'inconnu.

Nous savions que nos conclusions seraient examinées à la loupe par toutes les parties concernées. Parfois, lorsque le travail que vous effectuez est confidentiel, il est difficile de savoir s'il répond aux attentes de l'ensemble des intervenants. En tant qu'organisme ayant un mandat d'intérêt public, notre travail doit impérativement

rencontrer ces attentes. Dans la plupart des plaintes examinées par l'OSBI, le plaignant et la firme sont les seuls à voir notre travail. Au cours de la dernière année, alors que nous faisons face à une « nouvelle réalité », soit celle d'annoncer régulièrement des refus d'indemnisation, nous avons eu la chance de recevoir des commentaires d'un grand nombre de différents intervenants concernant notre travail. Cela a permis à tous de découvrir la nature des plaintes que les firmes ne règlent pas et qui sont transmises à l'OSBI chaque année. Par ailleurs, tout un chacun a pu apprécier l'étendue des enquêtes et des analyses qui sous-tendent notre travail pour parvenir à une conclusion juste et impartiale.

À en juger par les réactions des intervenants à la publication de nos rapports, notre acte de foi était justifié. L'examen attentif et objectif de chacune des plaintes, de même que le niveau de détail des analyses réalisées ont mené à des décisions éloquentes, lesquelles ont permis de mettre en lumière les compétences et l'expérience des membres du personnel de l'OSBI. Les commentaires sur les plaintes elles-mêmes étaient également très cohérents : les cas publiés faisaient état de situations dans lesquelles les investisseurs méritaient assurément un dédommagement. Un grand nombre de membres de l'industrie financière était également de cet avis, ce qui prouve que même si de malheureux incidents sont survenus au cours

L'OSBI continuera de concentrer ses ressources limitées à l'atteinte de conclusions justes et raisonnables pour toutes les plaintes, et il espère que tous les intervenants comprennent le rôle qui lui a été confié.

DOUGLAS MELVILLE
OMBUDSMAN

desquels certaines firmes n'ont pas respecté leurs obligations envers leurs clients, la plupart des firmes cherchent à servir les intérêts de leurs clients lorsque des erreurs se produisent. De plus, la plupart des cas qui continuent à être résolus avec succès, malgré le fait que les annonces de refus ne sont plus aussi nouvelles qu'elles l'étaient, témoignent de ces avis.

Même si nous sommes heureux de la réaction positive à l'égard de notre travail, nous avons également été informés, au cours de la dernière année, de frustrations à l'égard de l'incapacité de l'OSBI à imposer ses conclusions aux firmes. Bien que nous comprenions ces frustrations, elles doivent être considérées dans leur contexte.

Jusqu'à l'année dernière, et au cours des 17 années qui ont suivi la création du prédécesseur de l'OSBI, l'Ombudsman bancaire canadien, l'OSBI a été contraint d'annoncer une seule fois le refus d'une firme de se conformer à sa recommandation. Ce nombre est maintenant de 13 sur les milliers de plaintes que l'OSBI a examinées au cours de toutes ces années. Les répercussions de ces derniers événements restent à déterminer, et il est évident qu'il y aura davantage de refus de recommandations et, par conséquent, de publications de ceux-ci. De concert avec les autorités de réglementation qui nous supervisent, nous évaluerons les effets qu'auront ces refus au fil du temps. Mais jusqu'à maintenant, ces refus de suivre les recommandations de l'OSBI demeurent une exception à la règle. Les firmes règlent avec succès la plupart des plaintes qui ont été présentées à l'OSBI.

L'OSBI peut donner une perspective impartiale et compétente à l'examen d'une plainte, et lorsque nous concluons qu'une plainte est fondée, nous pouvons recommander un dédommagement. Le règlement efficace de la plainte dépend de la décision de la firme participante. Si elle n'est pas d'accord, nous continuerons de rendre public son refus de dédommager son client comme nous sommes tenus de le faire. Le client pourra

toujours chercher d'autres moyens pour résoudre le différend, y compris le recours aux tribunaux.

Il est tout à fait normal que, quelle que soit notre conclusion, une des parties (la firme ou le plaignant) soit probablement mécontente du résultat. Comme le dit une ancienne maxime, pour certains « ce ne sont pas les affaires, c'est personnel ». L'OSBI continuera de concentrer ses ressources limitées à l'atteinte de conclusions justes et raisonnables pour toutes les plaintes, et il espère que tous les intervenants comprennent le rôle qui lui a été confié.

Même si la décision a été prise après la fin de notre exercice financier de 2013, je manquerais à mes responsabilités si je ne mentionnais pas la décision des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (prise en décembre 2013) d'élargir le mandat de l'OSBI afin d'y inclure les courtiers sur le marché non réglementé, les gestionnaires de portefeuille et les courtiers en régimes de bourses d'études, offrant ainsi à un nouveau groupe d'investisseurs canadiens l'opportunité de bénéficier de l'examen indépendant et impartial de leurs plaintes. C'est là un fait nouveau tout à fait bienvenu ainsi qu'un témoignage de confiance exceptionnel de la part des autorités en valeurs mobilières à l'égard de notre travail.

Nous approchons actuellement les centaines de nouvelles firmes participantes qui s'inscriront à l'OSBI plus tard en 2014 du fait de ce changement. Au moment où nous préparons à affronter ce nouveau défi, nous ignorons encore le volume de plaintes que nous recevrons à l'égard de ces firmes. Nous nous réjouissons à l'idée de travailler avec ces nouvelles catégories de firmes de placement participantes afin de garantir que le processus fonctionne pour ces firmes et leurs clients et donne lieu à des conclusions justes et opportunes.

Je remercie mes collègues de l'OSBI pour leurs efforts en vue de parvenir à des conclusions justes et impartiales dans les centaines de plaintes que nous avons examinées en profondeur cette dernière année. L'intégrité de leur travail, dont une partie a été rendue publique, a permis à l'OSBI de se voir confier un mandat élargi par les autorités en valeurs mobilières et ce, en toute confiance. Je remercie également notre conseil d'administration pour son important soutien, son engagement et ses conseils.

En conclusion, j'aimerais souligner avec tristesse le décès de M. Robert Elliott, partenaire de la société d'avocats Fasken Martineau et secrétaire général de longue date de l'OSBI. Il a été un ami et un collègue extrêmement précieux pour beaucoup d'entre nous à l'OSBI et dans le secteur financier canadien. Robert a participé au concept

initial et à la mise sur pied de notre bureau. Au fil des ans, en plus d'informer judicieusement nos conseils d'administration, il a également appuyé la direction et le personnel de l'OSBI de nombreuses façons de sorte à améliorer nos services aux plaignants et aux firmes participantes.

Pour l'année 2014, nos priorités seront de nous acquitter avec succès du mandat élargi qui nous a été confié par les autorités en valeurs mobilières et d'examiner nos activités afin de trouver des façons de maintenir la qualité des décisions que nous rendons, dans un délai réduit. Ces deux priorités feront en sorte qu'un plus grand nombre de clients et de firmes bénéficieront d'un examen plus rapide de leur différend. L'atteinte de ce résultat souhaitable nécessitera la collaboration constante des plaignants et des firmes participantes. Enfin, je remercie toutes les firmes qui, tout au long de l'année 2013, ont collaboré avec l'OSBI de manière constructive à la résolution équitable des plaintes de leurs clients. Ensemble, nous avons fait une différence.



Douglas Melville
Ombudsman

Règlement des différends



Qui nous sommes

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un service national indépendant de règlement des différends offert aux petites entreprises et aux consommateurs canadiens qui sont aux prises avec un différend qu'ils ne sont pas en mesure de régler avec leur fournisseur de services financiers.

Créé en 1996 à titre de solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille en toute confidentialité et dans un cadre non légaliste afin de trouver des solutions équitables aux différends portant sur les produits et services bancaires et d'investissement. Nous offrons nos services gratuitement à nos clients. Notre financement provient de cotisations perçues auprès de toutes les firmes participantes. Si nous jugeons qu'une erreur, un conseil trompeur ou une autre prévarication a entraîné une perte pour un client, nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000 \$. Notre indépendance est assurée par un conseil d'administration composé majoritairement d'administrateurs de la collectivité, et par de solides garanties concernant notre indépendance et notre impartialité.

Notre façon de travailler

Notre personnel examine et étudie les plaintes non réglées formulées par les clients à l'égard des services et des produits bancaires et d'investissement.

Si nous jugeons que la firme est la cause d'une perte, nous recommandons une offre de règlement qui vise à rétablir la situation du plaignant. Nous pouvons également, dans certaines circonstances, recommander un dédommagement pour inconfort ou des mesures non financières, comme la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit. Si nous jugeons que la firme a agi de façon appropriée, nous expliquons au plaignant pourquoi nous sommes parvenus à cette conclusion.

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluation l'examine pour s'assurer qu'elle relève de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie des banques, des caisses populaires, des courtiers

en valeurs mobilières, des courtiers et gestionnaires en fonds communs de placement, des courtiers sur le marché non réglementé, des gestionnaires de portefeuille et des courtiers en régimes de bourses d'études inscrits auprès de l'OSBI. Nous cherchons également à obtenir une réponse écrite définitive de la part de la firme. Nous sommes alors en mesure d'amorcer notre examen en connaissant les positions des deux parties. L'OSBI examine les plaintes lorsque le plaignant est insatisfait de la réponse définitive de sa firme ou lorsqu'au moins 90 jours se sont écoulés depuis que le plaignant a déposé une plainte à sa firme, sans que celle-ci soit réglée. Le plaignant doit soumettre sa plainte à l'encontre de la firme dans les six ans à compter du moment où il savait ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème.

Lors d'une enquête, nous recueillons des renseignements auprès de chacune des parties et nous analysons les faits de la cause. Nos décisions sont basées sur l'équité, et pour le plaignant et pour la firme. Pour ce faire, nous prenons en compte les normes et les saines pratiques de l'industrie, les lois, les règlements, de même que toute norme établie par les organismes de réglementation et les codes de conduite.

Si nous sommes d'avis que les faits de la cause ne justifient pas un examen plus approfondi, nous

en avisons le plaignant promptement. Dans tous les cas, nous nous assurons d'expliquer nos motifs, comme nous le faisons lorsque nous recommandons une compensation.

Si nous sommes d'avis que le plaignant mérite d'être indemnisé, nous tentons de régler le différend grâce à un règlement facilité entre lui et la firme afin de permettre de résoudre la plainte rapidement et de façon équitable pour les deux parties.

Si nous sommes incapables de faciliter un règlement et que nous croyons qu'une compensation est justifiée, nous complétons notre enquête et nous préparons notre rapport. Nous acheminons un rapport préliminaire à la firme et au plaignant pour une brève période de commentaires. Après la période de commentaires, nous faisons parvenir aux parties notre rapport final d'enquête énonçant notre recommandation.

L'OSBI n'est ni un tribunal ni un organisme de réglementation; il ne sanctionne ni les firmes ni les particuliers, et ne les condamne pas non plus à une amende. Bien que nos recommandations n'aient force exécutoire pour aucune des parties, nous avons à notre crédit un excellent taux de réussite tant auprès des firmes que des clients : plus de 99,8 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues.

Bien que nous ne traitons aucune affaire qui a déjà été examinée devant un tribunal ou un arbitre, si un client n'est pas satisfait de nos conclusions, il est libre de faire valoir ses droits selon d'autres processus, y compris le système judiciaire, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi.

Notre engagement envers vous

OSBI s'engage à fournir d'excellents services de règlement des différends. Nos normes visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers au Canada.

Notre code de pratique nous engage à atteindre un niveau d'excellence élevé dans onze domaines distincts de notre gestion et de notre gouvernance, dont l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, les délais d'exécution et la compétence. Ces critères reposent en partie sur des normes internationales en matière de traitement des plaintes rédigées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO 10003).

L'OSBI doit se soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes et rigoureuses, effectuées par une tierce partie, ce qui n'est pas le cas pour les fournisseurs privés de services de règlement des différends. Notre examen le plus récent a été mené en 2011 et a révélé que

l'OSBI offre un service de calibre mondial à de nombreux égards.

Firmes participantes

Tous les fournisseurs de services financiers présents dans les services financiers ou d'investissement et réglementés par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux peuvent s'inscrire auprès de l'OSBI.

Les firmes participantes actuelles comprennent :

- des banques canadiennes et étrangères;
- certaines caisses d'épargne et de crédit;
- toutes les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM);
- toutes les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM);
- des sociétés de fonds communs de placement;
- des courtiers sur le marché non réglementé;
- des gestionnaires de portefeuille;
- des courtiers en régimes de bourses d'études;
- des services d'opérations de change;
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt.

Toutes les firmes de services bancaires ou d'investissement peuvent s'inscrire auprès de l'OSBI.

Chaque année, notre équipe d'agents, assistance aux consommateurs, répond à des milliers de demandes de renseignements et de plaintes.



Nos employés

Les membres expérimentés et professionnels du personnel de l'OSBI proviennent de divers domaines et champs d'activité, dont le droit, la comptabilité, les services bancaires, les services d'investissement, et la conformité. Notre personnel s'engage à régler les différends de façon consciencieuse, équitable et diligente, comme en témoignent leurs relations avec toutes les parties. Tous ont reçu une formation et possèdent de l'expérience en résolution de différends dans le secteur financier.

Chaque année, notre équipe d'agents, assistance aux consommateurs, répond à des milliers de demandes de renseignements et de plaintes reçues en ligne, par téléphone, par courriel et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'enquêteurs responsables d'examiner les dossiers et de mener une enquête plus approfondie. L'une est affectée aux services bancaires et l'autre, aux services d'investissement.

L'équipe de la haute direction est composée de :

Douglas Melville ombudsman et chef de la direction

Sasha Angus ombudsman adjoint principal et chef de l'exploitation

Robert Paddick ombudsman adjoint, Investissement

Brigitte Boutin ombudsman adjoint, Services bancaires

Tyler Fleming directeur, Relations avec les intervenants et Communications

Marjolaine Mandeville gestionnaire, Administration

Services linguistiques

L'OSBI offre ses services dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais. Le centre de réception des plaintes de l'OSBI peut traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues. Grâce à notre service téléphonique international, nous pouvons, en quelques secondes, offrir les services d'un interprète à toute personne qui nous appelle et qui ne parle ni le français ni l'anglais. L'interprète nous aide à comprendre la nature de la demande de renseignements ou de la plainte, et s'assure que le client comprend nos instructions.

Nos services linguistiques ont été utilisés par des appelants qui parlaient le mandarin, l'hébreu, le cantonais, le pendjabi, l'arabe, le russe, le tamoul et l'italien, entre autres. Bien que nous ne puissions offrir un examen complet ou une enquête approfondie dans une autre langue que le français ou l'anglais, les interprètes nous aident à expliquer la façon de travailler de l'OSBI aux clients et les orientent vers les ressources communautaires auprès desquelles ils peuvent obtenir une aide linguistique.

Guide sur le fonctionnement de l'OSBI à l'intention des consommateurs





* Dans certains cas, les recommandations ne portent pas sur le versement d'un dédommagement (p. ex., rétablir les cotes des bureaux d'évaluation du crédit).

Quoi de neuf en 2013?

Dans certains cas, les événements décrits dans la présente section ont eu lieu au tout début de notre exercice financier 2014. Nous les abordons maintenant aux fins de respecter l'actualité des renseignements et leur pertinence.

Les ACVM approuvent l'élargissement du mandat de l'OSBI

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) approuvent les modifications à l'Instrument national 31-103 et à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103, qui obligeront tous les courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à utiliser les services de règlement des différends de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

À l'heure actuelle, tous les membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels sont tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI en vertu des règlements de leurs organismes d'autoréglementation. En outre, de nombreuses firmes de placement se sont inscrites auprès de l'OSBI sur une base volontaire, y compris tous les membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada. Les modifications proposées par les ACVM et visant l'Instrument national 31-103 feront en sorte que les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur le marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études à l'extérieur du Québec dont les clients sont des particuliers seront tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI.

Les ACVM obligeront tous les courtiers en valeurs mobilières inscrits à devenir des firmes participantes de l'OSBI et à participer au processus de règlement des différends de ce dernier tout en respectant leurs obligations de traiter leurs clients de façon équitable et honnête en faisant preuve de bonne foi. Tous les courtiers en valeurs mobilières inscrits doivent également devenir des membres en règle de l'OSBI au plus tard le 1^{er} août 2014, ce qui signifie qu'ils devront payer la totalité des frais d'adhésion exigés par l'OSBI. L'OSBI s'engage à travailler en étroite collaboration avec toutes les nouvelles firmes participantes, et leurs associations de l'industrie, afin d'assurer une transition sans heurt à l'adhésion obligatoire à l'OSBI.

En application de l'Instrument national 31-103, le nombre de membres de l'OSBI devrait plus que doubler pour atteindre près de 1 600 firmes du secteur financier.

Protocole d'entente avec les ACVM

En plus des modifications apportées à l'Instrument national 31-103, l'OSBI a signé un protocole d'entente avec les ACVM qui établit un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières pour l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication. Le cadre de surveillance contient des normes auxquelles l'OSBI doit se conformer.

Ces normes portent sur :

- la gouvernance;
- l'indépendance et l'équité;
- les procédures à suivre pour exécuter ses fonctions de manière opportune et équitable;
- les frais et les coûts;
- les ressources;
- l'accessibilité;
- les systèmes et les contrôles;
- les méthodes de base pour le règlement des différends;
- la transparence à l'égard des modifications importantes apportées aux activités ou aux services de l'OSBI, ainsi qu'à son mandat ou à ses règlements administratifs;
- l'échange de renseignements avec les ACVM concernant notamment les problèmes qui semblent toucher de nombreux clients d'une ou de plusieurs firmes.

Un comité mixte des autorités de réglementation a été mis sur pied. Il sera composé de représentants désignés de l'ACVM (Commissions des valeurs mobilières de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario), ainsi que de représentants de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs

mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. L'OSBI rencontrera régulièrement les membres de ce comité afin de discuter des questions de gouvernance et des questions opérationnelles, de même que des problèmes importants susceptibles de compromettre l'efficacité du système de règlement des différends.

Nouveau mandat

Le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé les modifications apportées au mandat de l'OSBI après une vaste consultation publique.

Le mandat de l'OSBI s'harmonise au mandat de règlement des différends dans les secteurs des services bancaires et des placements. Il approfondit le mandat contenu dans les règlements administratifs et les articles d'incorporation de l'OSBI en décrivant les principaux pouvoirs et les principales responsabilités de l'OSBI, les obligations des firmes, la portée du mandat et le processus de l'OSBI lors de la réception, de l'enquête et du traitement des plaintes des clients des services financiers.

En juin 2013, l'OSBI a publié une proposition de mandat révisé, présentée aux fins de consultation publique durant 60 jours. Il s'agissait d'une nouvelle étape dans le processus de réforme lancé en 2011, dans le cadre duquel on a adopté un nouveau

règlement administratif et apporté des modifications importantes au conseil d'administration, notamment en nommant un nouveau président.

Pendant la période de consultation, nous avons reçu 28 présentations de la part d'intervenants. Le conseil d'administration de l'OSBI tient à remercier tous les intervenants qui ont pris le temps et fait l'effort de fournir des commentaires sur le mandat proposé.

Deux des modifications qui ont donné lieu à de nombreux commentaires portaient sur les problèmes systémiques dans le contexte du traitement des plaintes ainsi que sur l'examen des plaintes relatives aux fonds distincts. On entend par « problèmes systémiques » les problèmes relevés lors de l'examen d'une plainte individuelle qui, selon l'OSBI, pourraient avoir visé ou pourraient vraisemblablement viser un nombre important de consommateurs de cette même firme, leur causant ainsi un préjudice financier.

L'OSBI a accepté en 2010 le mandat d'enquêter sur les problèmes systémiques à la demande des autorités de réglementation du marché financier, dont le ministère des Finances du Canada, en réponse à un examen indépendant de ses activités en 2007. Comme le mentionne le document de consultation initial de l'OSBI, lorsqu'il a établi la réglementation concernant le règlement des

différends de nature bancaire, le ministère des Finances a adopté une nouvelle orientation stratégique : tout problème systémique potentiel relevé durant l'examen d'une plainte doit être acheminé par les organismes externes de traitement des plaintes, comme l'OSBI, au régulateur fédéral, soit l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), qui est chargée d'enquêter sur le problème.

En accord avec les exigences réglementaires, l'OSBI continuera de faire rapport au public et aux organismes de réglementation concernant les tendances et les thèmes généraux observés dans les plaintes que nous examinons. Il signalera également aux organismes de réglementation concernés tout problème systémique potentiel relevé durant l'examen d'une plainte individuelle, tel que requis par la réglementation fédérale et le Protocole d'entente avec les ACVM. Cependant, conformément au nouveau cadre réglementaire, l'OSBI n'entreprendra plus d'enquête portant sur des problèmes systémiques.

Une autre modification qui a donné lieu à de nombreux commentaires est la précision que nous avons apportée indiquant que les compagnies d'assurances affiliées aux firmes participantes de l'OSBI ne relèvent pas de notre compétence. Par conséquent, l'OSBI transférera l'examen

et l'analyse des plaintes relatives aux fonds distincts (un type de placement lié au domaine de l'assurance) à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). Ce dernier agit à titre d'ombudsman du secteur des assurances de personnes, qui produit les fonds distincts et les distribue par l'intermédiaire d'agents autorisés.

La réponse intégrale du conseil d'administration aux commentaires des intervenants se trouve sur notre site Web.

Approbation d'un organisme externe de traitement des plaintes (services bancaires)

La *Loi sur les banques* fédérale a été achevée cette année permettant aux entités à but lucratif de livrer concurrence à l'OSBI pour le traitement externe des plaintes liées aux services bancaires. Tout organisme externe de traitement des plaintes doit être approuvé par le ministre des Finances pour pouvoir devenir fournisseur auprès des banques. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est chargée de surveiller le processus de présentation de demande et de formuler des recommandations concernant l'approbation à l'intention du ministre des Finances.

L'OSBI a été chef de file lors du processus de demande de l'ACFC. Nous avons présenté notre demande – trois gros cartables contenant divers documents décrivant notamment nos politiques, nos processus, nos compétences et les mesures permettant d'assurer notre indépendance – dès le premier jour où il nous a été possible de le faire. Nous avons également été les premiers à atteindre l'étape des consultations publiques requises par l'ACFC, en vue desquelles des avis ont été publiés dans les journaux nationaux ainsi que dans la Gazette du Canada pour solliciter des commentaires relativement à notre demande.

Au sein de l'OSBI, nous avons bon espoir que notre demande sera approuvée. Comme le processus de présentation de demande est long, nous ne savons pas à l'heure actuelle à quel moment l'approbation pourrait être accordée. Nous tiendrons les intervenants informés des développements au fur et à mesure.

Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif

Afin de pouvoir obtenir l'approbation du ministre des Finances en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes, l'OSBI doit être constitué en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* récemment adoptée. L'OSBI a fait les démarches pour être constituée en vertu de cette loi tôt, en

août, de façon à pouvoir présenter notre demande d'approbation dès le premier jour où il nous était possible de le faire, tel qu'il a été mentionné plus haut. Toutes les autres sociétés fédérales à but non lucratif devront procéder à leur constitution en vertu de cette nouvelle loi au plus tard le 17 octobre 2014.

Nouvelles banques membres

Le nombre de banques inscrites auprès de l'OSBI s'est accru de plus de 15 % au cours de la dernière année. La grande majorité des banques canadiennes continuent à faire de l'OSBI leur premier choix en matière de résolution de différends. Les nouvelles banques membres comprennent notamment :

- la Banque Rogers
- la société financière Wells Fargo
- la banque Barclays
- Citco
- BNP Paribas
- Shinhan Bank
- CTBC
- Merrill Lynch

Nous nous réjouissons à l'idée de collaborer avec toutes nos nouvelles firmes membres dans le but d'offrir aux Canadiens le service de règlement de différends de qualité supérieure auquel ils s'attendent désormais.

Refus d'indemnisation

Depuis la création de l'OSBI, la très grande majorité des plaintes déposées devant notre organisation ont été résolues. Les plaintes qui se terminent par un refus de la firme d'indemniser ses clients sont très rares : plus de 99,8 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues avec succès.

Toutefois, dans d'autres dossiers, les firmes ont tout bonnement refusé d'indemniser leurs clients alors qu'il y avait lieu de le faire. Étant donné que l'OSBI a épuisé tous les recours dont il disposait pour régler ces plaintes, en vertu de son mandat il n'avait d'autres choix, que de rendre ces refus publics.

Depuis la publication de notre dernier rapport annuels, les firmes mentionnées ci-dessous ont refusé de suivre les recommandations d'indemnisation de l'OSBI.

Connor Financial

Connor Financial a refusé d'indemniser plusieurs investisseurs pour des montants de 93 030 \$, 54 109 \$, 189 878 \$ et 250 \$.

Connor Financial est un courtier en fonds communs de placement établi à Victoria. Le conseiller en placement des clients, M. C., est fondateur, président et unique administrateur, agent de la conformité et conseiller en placement de Connor Financial.

Les premiers plaignants, M. et Mme H., sont un couple de personnes âgées à la retraite dont les revenus dépendent de leurs placements. Une autre plaignante, Mme B., est une coiffeuse semi-retraîtée de 67 ans. La troisième plaignante, Mme H. (aucun lien avec M. et Mme H.), a comme seule source de revenus des prestations d'invalidité qu'elle touche du Régime de pensions du Canada. Connor Financial a placé une partie ou l'ensemble de leurs portefeuilles dans des placements très risqués qui étaient inappropriés compte tenu de leurs situations personnelles et financières, de leurs objectifs de placement ou de leur tolérance au risque.

Dans un quatrième cas la plaignante, Ms T. a encourue des pénalités fiscal lorsque que Connor Financial vendu les valeurs mobilières quelle détenais dans ses REER dans une façon inappropriée, qui servaient a couvrir son prêt d'investissement. Une proposition de règlement de 250 \$ a été rejetée par Connor Financial.

De Thomas Financial

De Thomas Financial a refusé de verser une indemnisation de 254 323 \$ à une investisseuse retraitée.

De Thomas Financial, courtiers en fonds communs de placement, est établi dans la région du Grand Toronto et possède des bureaux en Colombie-Britannique, au

Québec et ailleurs en Ontario. L'investisseuse, Mme R., n'avait pas d'expérience en matière d'investissement et se fiait presque exclusivement au jugement du conseiller de De Thomas Financial.

Le conseiller de Mme R. lui avait recommandé une stratégie de placement non convenable pour elle consistant à emprunter de l'argent pour investir (appelée une stratégie de levier) dans un compte non enregistré. Il lui avait également recommandé de faire des placements non convenables à partir de son fonds enregistré de revenu de retraite (FERR). Mme R. s'est vue contrainte d'appliquer les sommes retirées de son FERR à son prêt pour l'investissement, malgré le fait qu'elle aurait dû utiliser ces sommes pour couvrir ses dépenses quotidiennes. Ce n'est que lorsque les enfants de Mme R. ont trouvé des factures impayées chez cette dernière que la stratégie et les placements inappropriés ont été mis au jour.

Union Securities

Union Securities a refusé de verser une indemnisation de 325 122 \$ à un investisseur âgé.

Union Securities est une firme de placement de la Colombie-Britannique. Elle a demandé à ne plus être membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), ce qui n'a pas été encore approuvé en date du présent rapport annuel.

M. S. n'est pas un investisseur avisé et il se fiait entièrement aux conseils et aux recommandations du conseiller de Union Securities. Il est retraité, il n'a pas de régime de retraite privé et il comptait sur le revenu de ses placements pour financer sa retraite. Le conseiller d'Union Securities a d'abord recommandé à M. S. d'investir tout son argent dans un seul titre qui faisait l'objet d'une offre publique d'achat incertaine. L'offre d'achat publique a ensuite avorté, faisant considérablement chuter la valeur du titre. Le conseiller a également recommandé un compte sur marge, ce qui était totalement inapproprié pour M. S., et a fait des opérations non autorisées dans le compte. Il n'a jamais mentionné à M. S. les risques associés à ses recommandations ni qu'il pouvait perdre d'importantes sommes d'argent. Au moment de fermer son compte auprès de Union Securities, M. S. avait perdu presque tout l'argent investi.

Le personnel de l'OCRCVM a mis en œuvre des mesures coercitives concernant cette situation. Après une audience, le comité a conclu que le conseiller d'Union Securities avait manqué à ses obligations en matière de convenance des placements et avait effectué des opérations non autorisées dans le compte de M. S.

Keybase Financial

Keybase Financial a refusé de verser une indemnisation de 73 884 \$ à une investisseuse.

Keybase, un courtier de fonds communs de placement non réglementé dont le siège social est situé à Markham, possède des bureaux partout au pays. La plaignante, Mme O., n'est pas une investisseuse avisée et elle se fiait entièrement à son conseiller chez Keybase. Ce dernier a investi l'argent de Mme O. dans deux placements hypothécaires qui ont ultimement été perdus. De plus, le second placement avait été fait sans le consentement de la plaignante. Bien que les deux placements aient été effectués à l'insu de Keybase (« opérations non comptabilisées »), notre enquête a démontré que la firme aurait dû être alertée par certains signaux importants et qu'elle avait eu à plusieurs reprises l'occasion d'empêcher ces placements. Ainsi, dans le cas présent, Keybase était donc tenue responsable des actions de son représentant.

L'OSBI a considéré que Keybase était le principal responsable des pertes que Mme O. a subies à la suite des deux placements hypothécaires, mais a estimé également que la plaignante devait assumer une part de responsabilité, tout comme une autre firme non liée à la plainte. Compte tenu de cette responsabilité partagée, le montant de l'indemnisation recommandée a été réduit.

Northern Securities

Northern Securities a refusé de verser une indemnisation de 16 022 \$ à ses clients investisseurs.

M. et Mme B., un couple à la retraite, habitent à Toronto. Northern Securities est une firme de placements de Toronto dont l'adhésion à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières a été suspendue du fait que la firme n'a pas maintenu le capital minimum exigé. L'OSBI a conclu que la plainte de M. et Mme B. envers Northern Securities n'était pas entièrement fondée, mis à part un élément de celle-ci. En effet, le conseiller du couple chez Northern Securities, M. T., leur avait recommandé d'acheter des obligations de Stelco, un placement non convenable puisque le couple misait sur des placements générant un revenu, à faible risque. Par suite du placement dans Stelco, M. et Mme B. ont subi des pertes indemnissables de 16 022 \$, que Northern Securities a refusé de rembourser.

D'autres refus d'indemnisation survenus en 2013 ont été inclus dans le Rapport annuel de 2012, pour plus de pertinence.

Accélérer le processus de l'OSBI

Dans le but de réduire le temps moyen de résolution des plaintes, l'OSBI met à l'essai les changements suivants dans ses processus internes :

Rapports écrits abrégés

L'OSBI a rédigé traditionnellement de longs rapports d'enquête dans le but de convaincre les firmes et les plaignants d'adhérer à son point

de vue. Ces rapports nécessitent la participation de ressources considérables en personnel et en gestion pour assurer une réponse à chaque argument contradictoire présenté. Ils sont aussi rédigés de façon à ce qu'ils puissent être bien compris par les tiers non visés, dans l'éventualité qu'ils soient diffusés au public lorsqu'une firme refuse d'indemniser un investisseur.

À l'avenir, pour la plupart des plaintes, les rapports d'enquête se limiteront à un survol de la plainte, au point de vue de la firme et du plaignant, à une explication des conclusions et des recommandations de l'OSBI et au fondement de notre conclusion.

Recours aux résumés de cas

Certaines plaintes que nous recevons ont très peu de chances d'être résolues, peu importe la conclusion de notre enquête.

Il arrive parfois que l'OSBI traite une plainte à l'endroit d'une firme qui commence à réduire ses activités, qui est suspendue par son organisme d'autoréglementation ou bien qui n'existe réellement que de nom et ne versera ainsi aucune indemnisation. Dans ces cas, l'OSBI ne consacrera plus de temps ni d'efforts à tenter de résoudre le dossier. Si nous en arrivons à une conclusion, mais que le rapport d'enquête n'est pas achevé, le résultat sera alors annoncé au moyen d'un résumé de la plainte et des conclusions de l'OSBI. L'OSBI ne consacrera plus de

temps aux plaintes déposées à l'endroit de ce type de firmes. Si l'OSBI n'est toujours pas arrivé à une conclusion, le dossier sera tout simplement clos.

Il arrive aussi parfois qu'une firme viable poursuivant ses activités déclare qu'elle ne versera aucune indemnisation au plaignant, peu importe notre conclusion. Dans ces cas, nous terminerons l'enquête, mais nous annoncerons nos recommandations dans un résumé d'une à deux pages indiquant les faits au dossier, nos conclusions et une fourchette d'indemnisation que nous estimons équitable et raisonnable (s'il est impossible de déterminer un montant exact). Nous ne consacrerons plus de temps et de ressources à rédiger des rapports d'enquête détaillés s'il est certain qu'il y aura refus d'indemnisation.

Passage rapide à l'annonce des refus

Une fois son examen terminé, l'OSBI consacre souvent beaucoup de temps à répondre aux préoccupations et aux questions des firmes qui ne sont toujours pas convaincues de suivre ses recommandations, durant la période de commentaires. Cette façon de faire visait à convaincre la firme d'accepter une résolution équitable de la plainte lorsqu'une indemnisation était justifiée. En pratique, cela a ajouté une sorte de risque moral au processus de l'OSBI : les firmes étaient encouragées à se retirer du processus, pour reporter l'éventuel paiement ou éviter de refuser définitivement de verser une indemnisation, ce que

l'OSBI devait ensuite annoncer publiquement. Donc, après la période d'examen du rapport de 30 jours, l'OSBI enverra maintenant aux parties un rapport définitif indiquant une période d'avis ferme après laquelle le refus d'indemnisation sera annoncé. Des prolongations de 48 heures de ces périodes d'examen ne seront accordées qu'avec l'approbation de l'ombudsman ou de l'ombudsman adjoint principal et qu'en des circonstances exceptionnelles.

Ces trois initiatives devraient accroître l'efficacité et la capacité des enquêteurs, permettant ainsi à l'OSBI d'attribuer de nouveaux cas aux enquêteurs plus rapidement.

L'OSBI envisagera aussi les mesures suivantes pour réduire le temps moyen de résolution des plaintes :

Gestion plus serrée des livrables des firmes et des plaignants

Les retards attribuables aux firmes et aux plaignants prolongent considérablement les délais de résolution des plaintes. Les retards dans la signature des lettres de consentement, dans la remise de dossiers, dans la prise de rendez-vous pour les entrevues, dans la réponse aux questions de suivi du personnel de l'OSBI et dans les commentaires sur les rapports préliminaires, voilà tous des éléments qui prolongent le processus et accaparent les ressources limitées de l'OSBI en personnel et en gestion.

L'OSBI assurera donc désormais une gestion plus serrée des retards internes et externes. Lorsque des retards déraisonnables seront causés par le plaignant, l'OSBI fermera le dossier. Lorsque des retards seront causés par les firmes, l'OSBI en informera l'organisme de réglementation concerné. Si cette mesure ne permet pas d'obtenir une coopération satisfaisante, nous « dénoncerons » aussi plus rapidement les firmes qui refusent de coopérer. Ce pouvoir est énoncé à l'article 28 du mandat de l'OSBI, mais nous n'y avons pas encore eu recours.

Entente globale de suspension

Le délai de prescription est le temps écoulé entre le moment où la cause d'action a pris naissance et celui où des procédures légales sont initiées. Au Canada, ces délais varient en fonction des provinces ou des territoires. Comme son nom l'indique, une entente de suspension du délai de la prescription permet d'arrêter l'écoulement du temps durant cette période. Ce type d'entente est permis partout au Canada, sauf au Québec.

Toutes les firmes participantes sont déjà tenues, lorsque la loi le permet, de signer une « entente de suspension du délai de prescription » pendant que l'OSBI examine une plainte. La plupart des banques et sociétés de placement appartenant à une banque ont également signé volontairement une entente globale distincte de suspension du délai de

prescription, qui suspend automatiquement le délai de prescription pour toutes les plaintes concernant leurs divisions. L'OSBI conclura maintenant une entente globale de suspension avec toutes les firmes pour accélérer notre processus de première ligne et éviter les retards inutiles attribuables aux discussions sur l'entente de suspension avec les firmes.

.....

En envisageant ces changements visant à accélérer ses processus, l'OSBI s'est fondé sur le principe selon lequel nous devons respecter les valeurs d'équité sous-jacentes de notre mandat. Nous avons bon espoir que ces changements, de même que la coopération des firmes et des plaignants, permettront à l'OSBI d'établir un processus plus rapide qui demeure équitable pour toutes les parties.

En plus des changements expérimentaux susmentionnés, un examen exhaustif du processus interne de l'OSBI réalisé par des experts-conseils spécialisés dans la refonte des processus est en cours. Nous devrions obtenir leur rapport d'ici au printemps 2014. De cet examen découleront sans doute d'autres recommandations visant à accélérer le processus de résolution des plaintes de l'OSBI.

Ce nouvel effort afin d'améliorer la rapidité du processus de l'OSBI est rendu possible grâce à la réalisation de plusieurs initiatives de réforme auxquelles l'organisation a consacré beaucoup de

temps et de ressources : réforme considérable de la gouvernance, avec notamment l'introduction de nouveaux règlements administratifs; nomination d'un nouveau président; renouvellement notable du conseil d'administration; adoption d'un nouveau mandat; consultation approfondie ayant mené à plusieurs améliorations à la méthodologie de détermination de la convenance et à l'évaluation des pertes en matière d'investissement de l'OSBI; fermeture de tous les dossiers qui n'avaient pas progressé et qui avaient préalablement été jugés, par les organismes de réglementation des valeurs mobilières, admissibles à un examen indépendant des conclusions de l'OSBI.

Présidence d'INFO

En septembre dernier, Douglas Melville, Ombudsman et chef de la direction de l'OSBI, est devenu le nouveau président de l'International Network of Financial Ombudsman Schemes (INFO), le réseau international regroupant les programmes d'ombudsman des services financiers et les bureaux et organismes indépendants offrant des services de résolution des différends dans le domaine financier. Selon le président du conseil de l'OSBI, Fernand Bélisle, « cette nomination démontre l'estime que suscite l'OSBI sur la scène internationale et la reconnaissance des efforts déployés par M. Melville pour rehausser les normes et les pratiques en matière de règlement des différends.

Robert Elliott

Robert Elliott, BA, MA, LL.B., l'ancien secrétaire général de l'OSBI et partenaire de la société d'avocats Fasken Martineau, est décédé en décembre 2013 à la suite d'un long combat contre le cancer.

M. Elliott était un grand spécialiste de la réglementation du secteur financier au Canada et il a agi à titre de secrétaire général de l'OSBI de 1996 à 2012, moment où il s'est retiré pour prendre soin de sa santé. Il a participé activement à la création du prédécesseur de l'OSBI, l'Ombudsman bancaire canadien, en 1996 et il a contribué à orienter notre évolution pour nous permettre de devenir l'organisme que nous sommes aujourd'hui.

Tous ceux qui ont eu le privilège de connaître M. Elliott appréciaient sa nature gentille, calme et généreuse. Il faisait preuve d'une vive intelligence et d'un grand discernement qu'il mettait à profit pour aborder chaque interaction et chaque problème. C'est de cette même manière qu'il a abordé son dernier et ultime défi. Il nous manquera grandement.

Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a été créé pour pouvoir intégrer le point de vue des consommateurs et des investisseurs à la gouvernance et aux activités



Robert Elliot

de l'OSBI, à titre de complément aux opinions que reçoit régulièrement l'OSBI de la part des intervenants de l'industrie et des responsables réglementaires et gouvernementaux.

Le Conseil s'est activement engagé à remplir son mandat tout au long de l'année 2013. Ses activités comprenaient ce qui suit : rencontrer le conseil d'administration de l'OSBI et lui présenter des propositions; apporter une contribution directe à la direction de l'OSBI; faire office de liaison avec les représentants des consommateurs et des investisseurs; faire des déclarations publiques sur des thèmes particuliers.

Deux membres ont quitté le Conseil et deux nouveaux membres s'y sont joints en 2013. L'OSBI souhaite la bienvenue à ces derniers et tient à remercier les membres sortants pour leur dévouement et leurs efforts au cours des dernières années.



Julia Dublin

En 2013, les membres du Conseil étaient les suivants :

Julia Dublin, présidente Avocate en pratique privée, spécialisée en droit des affaires et valeurs mobilières, Mme Dublin est aussi professeure associée à l'Osgoode Hall Law School, où elle donne un cours avancé en droit des valeurs mobilières. Elle a travaillé pendant quatre ans au ministère de la Justice fédéral, puis à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario pendant 18 ans. Elle a aussi été affectée provisoirement au ministère des Finances fédéral en 1992-1993 en tant que consultante sur les questions de réglementation en valeurs mobilières visant les institutions financières.

John Lawford* M. Lawford est directeur exécutif et avocat général du Public Interest Advocacy Centre. M. Lawford a acquis une expertise dans les domaines du commerce électronique, de la vie privée, des services financiers et des législations relatives à la santé, du point de vue des consommateurs.

Ermanno Pascutto Directeur général et fondateur de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada), M. Pascutto a aussi été directeur général et chef du personnel à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario de 1984 à 1989, puis vice-président de Hong Kong Securities and Futures Commission de 1989 à 1994. Administrateur indépendant de Market Regulation Services de 2004 à 2008, il compte plus de 30 années d'expérience en réglementation et dans la pratique du droit des valeurs mobilières au Canada et à Hong Kong.

James R. Savary M. Savary est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et institutions financières. Il est membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, et président sortant du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada. Il participe également activement aux travaux de l'Association canadienne de normalisation et du Conseil canadien des normes.

Eric Spink, QC** M. Spink est un avocat qui se spécialise en droit des valeurs mobilières, en politiques et en arbitrages. Il a été administrateur et vice-président de la Commission des valeurs

mobilières de l'Alberta de même que chef des opérations de Capital Markets Policy, au Ministère des finances de l'Alberta. M. Spink est aujourd'hui président d'un organisme à but non lucratif mis sur pied en 1998 afin d'offrir du soutien financier à des projets particuliers concernant l'éducation financière du public et des gens d'affaires.

Richard Swift, QC** M. Swift est associé principal au sein d'un bureau d'avocats comptant onze membres, situé à Courtenay sur l'Île de Vancouver, en Colombie-Britannique. Sa pratique est principalement orientée vers les promoteurs immobiliers et les propriétaires de petites entreprises. M. Swift a été président du conseil d'administration du British Columbia Institute of Technology (BCIT) et vice-président de la Land Title and Survey Authority de la Colombie-Britannique. Il est actuellement président du Patient Care Quality Review Board pour la Vancouver Island Health Authority.

Laura Small* Ex-présidente du Conseil canadien des PME et de l'entrepreneuriat et chef de la direction de Women Entrepreneurs of Saskatchewan Inc., Mme Small a occupé divers postes au Bureau du procureur général de la Saskatchewan de même qu'à Diversification de l'économie de de l'Ouest, Canada.

Laura Tamblyn Watts Avocate et associée principale à Elder Concepts, consultante spécialisée dans les domaines liés à la protection des droits des aînés et des consommateurs, Mme Watts était, de 2004 à 2011, directrice du Canadian Centre for Elder Law, avocate et vice-présidente de la Section nationale du droit des aînés à l'Association du Barreau canadien. Professeure associée dans plusieurs universités, dont les universités de Toronto et de Victoria, Mme Watts a reçu en 2012 le Distinguished Fellowship in Elder Law 2012 de l'Université Stetson.

Nidhi Tandon Directrice et fondatrice de Networked Intelligence for Development, Mme Tandon est consultante en développement international spécialisée dans les domaines des micro-entreprises et des entreprises durables. Elle a été présidente d'Ontario Nature et vice-présidente d'Oxfam Canada.

* Se sont retirés du Conseil en 2013.

** Ont joint le Conseil en 2013

Les membres du Conseil participent à titre personnel et ne représentent pas les organisations avec lesquelles ils pourraient être affiliés.

Revue de l'exercice

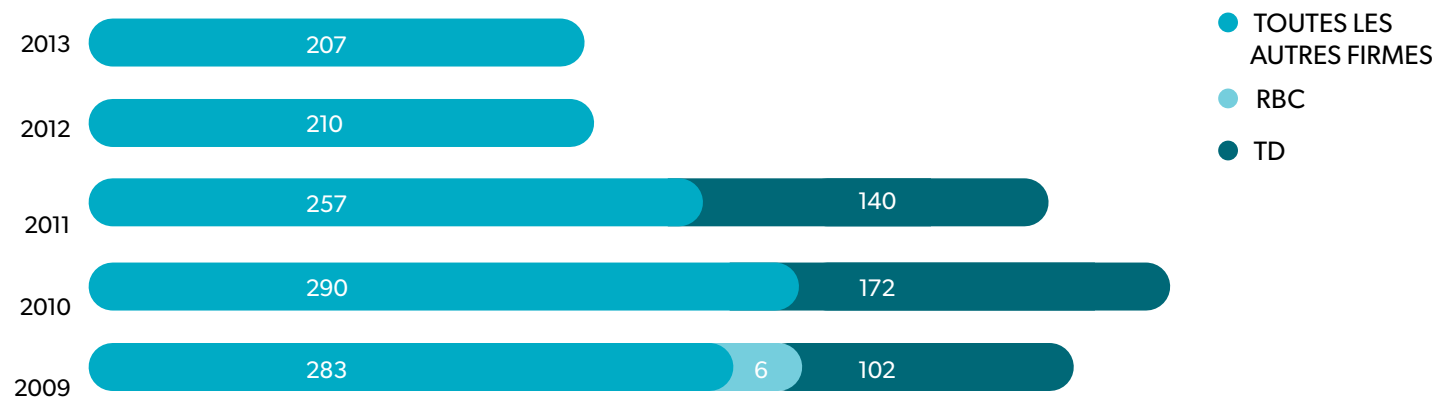


Services bancaires

Les plaintes que nous avons reçues ayant trait aux produits et services bancaires visaient les banques canadiennes, les banques étrangères, les sociétés de fiducie et les coopératives d'épargne et de crédit. Comme il y a beaucoup de chevauchement dans les services financiers, nous avons constaté que des plaintes portant sur les produits et services d'investissement se sont retrouvées dans la catégorie des plaintes liées aux produits et services bancaires, la « gestion du patrimoine » étant commune aux activités liées aux banques, aux services d'investissement et aux compagnies d'assurance.

Brigitte Boutin, ombudsman adjointe, services bancaires

En 2013, le nombre de plaintes examinées par l'équipe d'enquête sur les services bancaires est demeuré relativement stable par rapport à celui de l'année précédente, alors que ce nombre avait grandement diminué en raison du retrait de TD en 2011, concernant les plaintes de nature bancaire. Nous avons ouvert 207 enquêtes, comparativement à 210 l'année précédente. La stabilité de la charge de travail a permis à l'équipe des services bancaires de mettre l'accent sur la mise en œuvre de certains autres changements importants cette année.





67,5

Nombre de jours
moyen pour résoudre
une plainte bancaire

Les services de règlement de différends que nous offrons aux clients des firmes participantes seront bientôt assujettis au nouveau Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) qui est entré en vigueur le 2 septembre 2013. Aux termes de ce nouveau règlement, nous avons dû soumettre une demande d'approbation à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) afin de pouvoir agir à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, ce que nous avons fait dès le premier jour de soumission des demandes. L'ACFC est chargée de surveiller le processus de présentation de demande et de formuler des recommandations concernant l'approbation à l'intention du ministre des Finances. Les organismes externes de traitement des plaintes seront soumis aux exigences réglementaires, suite à l'approbation du ministre des Finances.

Parmi ces exigences, tout organisme externe de traitement des plaintes approuvé devra déterminer, dans un délai de 30 jours, si l'ensemble ou une partie des plaintes qui lui sont présentées fait partie de son mandat. Lorsque la plainte est visée par son mandat, l'organisme externe de traitement des plaintes devra « émettre par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard cent vingt jours

après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la plainte ».

Nos antécédents en matière de résolution des plaintes liées aux services bancaires sont excellents. Notre temps moyen de résolution des plaintes est meilleur que celui établi dans la norme réglementaire et celui de nos concurrents. Toutefois, il y a toujours des cas particuliers qui prennent plus de temps à régler.

Pour s'y conformer, nous avons pris des mesures en vue d'améliorer l'efficacité de nos enquêtes. Ces mesures comprennent des changements à nos processus internes et la collaboration avec les banques participantes afin d'être en mesure de résoudre en temps opportun les plaintes qui nous sont présentées.

En tant que principal organisme de traitement des plaintes liées aux services bancaires au Canada, nous avons choisi de nous conformer aux exigences réglementaires plus tôt cette année, et ce, même avant d'être un organisme externe de traitement des plaintes approuvé (le délai d'approbation étant inconnu). Ce faisant, nous avons été en mesure de dépasser l'objectif établi précédemment par notre conseil d'administration, qui visait à clore 80 % des dossiers en 180 jours. En fait, nous avons réussi à clore presque tous nos

dossiers (92 %) en moins de 120 jours. En 2013, le nombre de jours moyen requis pour clore les enquêtes simples est passé de 41 à 31 jours, tandis que pour l'ensemble des enquêtes, la moyenne est passée de 93,5 jours à 67,5.

Quelques observations peuvent être faites à partir de ces plaintes.

On peut toujours faire mieux en ce qui a trait à la divulgation et à la clarté des modalités d'un produit offert par une firme à son client. Il n'en demeure pas moins que le client est tenu de lire les renseignements que lui fournit la firme et de poser des questions si ces renseignements manquent de clarté.

Enfin, certains problèmes se posent du fait du vieillissement de la population. De récents sondages révèlent que de plus en plus de personnes âgées sont victimes d'exploitation financière. Il est dans l'intérêt de tous de les protéger contre cette exploitation, mais il n'est pas toujours facile de trouver le juste équilibre entre la demande d'une personne âgée, ses intérêts et le droit en matière de protection de la vie privée qu'une firme se doit d'offrir à ses clients âgés. Où les banques doivent-elles tracer la frontière lorsqu'une personne âgée qui semble avoir toutes ses capacités mentales entre dans une succursale accompagnée d'un membre de sa famille et qu'elle demande à ce que tous les comptes qu'elle

possède soient convertis en comptes conjoints assortis de droits de survie avec cette personne? Et si la personne âgée refuse de répondre aux questions de la firme ou de rencontrer individuellement un représentant? Est-ce pour des questions de protection de la vie privée ou parce que la personne âgée est exploitée par le membre de sa famille? Comment savoir qu'elle est la véritable intention de la personne âgée à ce moment-là? Ce sont des problèmes avec lesquels les banques, puis l'OSBI, sont fréquemment aux prises.

Il ne fait aucun doute que le travail que nous accomplissons lorsque nous enquêtons sur les plaintes que nous recevons présente des défis très intéressants. Nous essayons toujours de résoudre les problèmes soulevés dans le cadre d'une plainte au moyen du principe d'équité envers toutes les parties dans les circonstances.

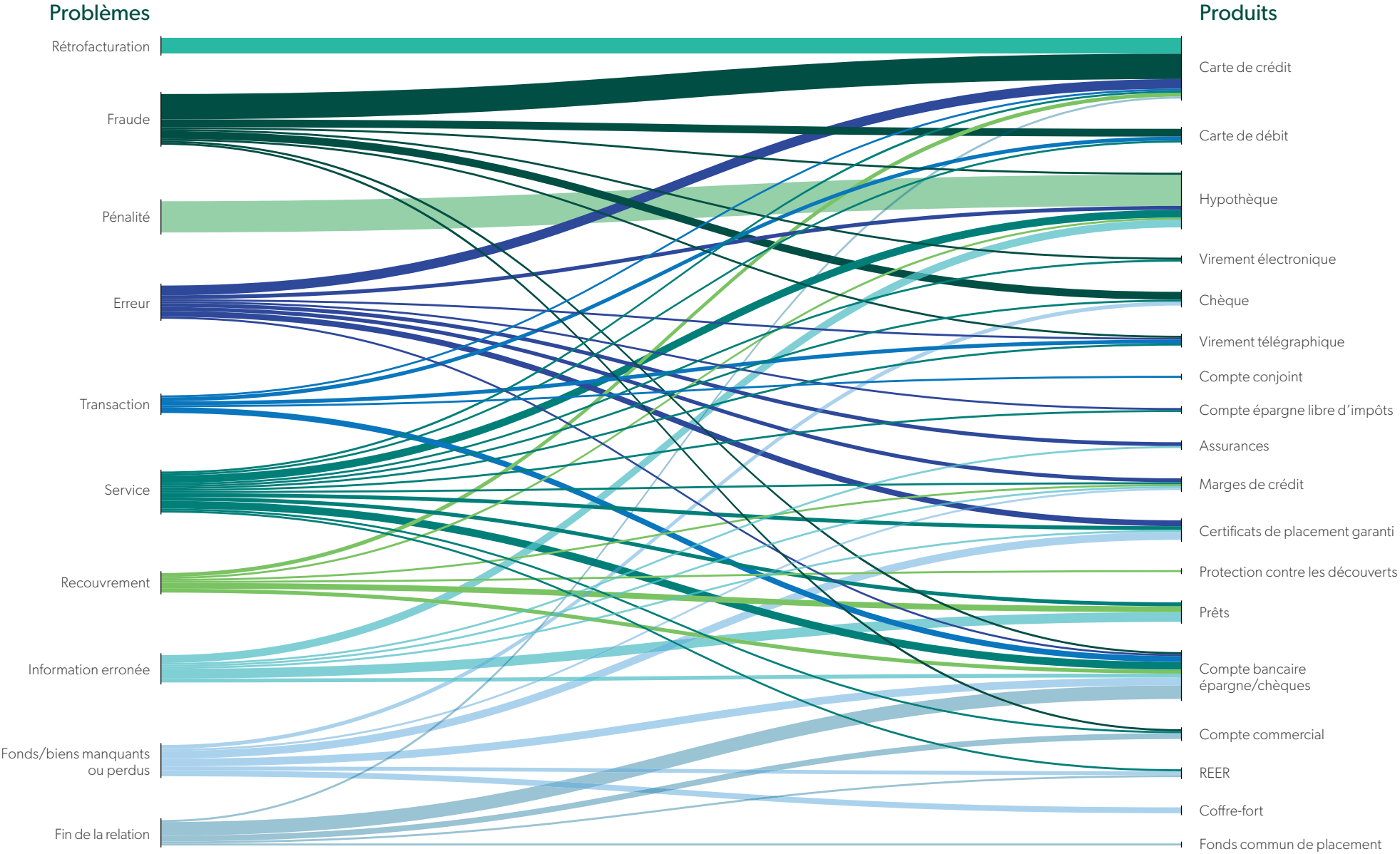
La crédibilité de l'OSBI et sa réussite reposent sur la confiance, le respect et la collaboration de toutes les parties visées. À cet égard, nous aimerions remercier les firmes participantes et les plaignants qui nous ont fait confiance et qui nous ont aidés à améliorer notre crédibilité et l'efficacité de nos activités cette année.

Nous aimerions également souhaiter la bienvenue aux nouvelles firmes participantes qui se sont jointes à nous cette année. Nous leur sommes

très reconnaissants de nous avoir choisis comme organisme indépendant de résolution des plaintes pour leurs services bancaires.

Nous sommes fiers de nos réalisations cette année et nous nous engageons à améliorer davantage la qualité des services que nous offrons à nos intervenants à l'avenir.

Illustration graphique des liens entre les plaintes et les produits liés aux services bancaires
(10 Principaux problèmes)



Investissement

En 2013, les firmes participantes de l'OSBI qui offrent des produits et services d'investissement font partie de deux regroupements majeurs. Les courtiers en valeurs mobilières sont régis par l'OCRCVM. Les comptes des clients comprennent des actions, des obligations, des fonds communs de placement ou d'autres types de placement. Les courtiers en fonds communs de placement sont réglementés par l'ACCFM, et leur pratique est limitée aux fonds communs de placement et, s'ils sont inscrits correctement, à d'autres produits distribués sans prospectus. Nous étudions également des plaintes de clients de courtiers en régimes de bourses d'études, de gestionnaires de portefeuille et de courtiers sur le marché non réglementé, lorsque ces derniers sont des firmes participantes de l'OSBI.



Robert Paddick, ombudsman adjoint, investissement

Avec le recul, nous éprouvons des sentiments partagés quant à 2013. D'un côté, l'année a été fructueuse et couronnée de succès pour l'équipe des investissements. Nous avons fermé 22 % plus de dossiers en 2013 qu'au cours de l'année précédente. De plus, le volume stable de ceux-ci nous a permis de réduire l'inventaire des dossiers. Les dossiers fermés comprenaient tous les dossiers qui n'avaient pas progressé, sauf un, lequel nous avons fermés à la fin décembre 2013. Les investisseurs ont été indemnisés, lorsque les faits le justifiaient, dans 37 % des cas, les firmes ayant accepté de verser aux investisseurs plus de 4,6 millions de dollars.

D'un autre côté, nous avons malheureusement dû rendre publics dix cas parce que certaines firmes ont refusé d'indemniser les investisseurs comme nous l'avions recommandé. Dans ces affaires, plusieurs investisseurs ont essuyé des pertes combinées s'élevant à 1,37 million de dollars parce que les firmes ont refusé de verser une indemnisation en compensation de leurs erreurs.

Nous nous efforçons toujours de résoudre tous les dossiers, mais chaque fois que nous avons dû publier des rapports d'enquête l'an dernier, nous avons profité de l'occasion pour expliquer

notre travail en détail et démontrer la façon dont nous tirons des conclusions dans des affaires réelles. Vu de l'extérieur, notre travail peut souvent sembler plutôt abstrait; le bon côté des refus d'indemnisation est qu'ils nous ont donné la possibilité de démontrer le haut niveau de compétences et d'aptitudes dont nous faisons preuve dans nos enquêtes. Nous avons été heureux de constater que la rétroaction formulée par des observateurs objectifs à l'égard du contenu était très positive.

En 2013, la convenance des placements est demeurée le principal problème. Au chapitre des produits, nous avons observé une augmentation des cas portant sur des titres de créance à rendement élevé non cotés. Dans le contexte actuel de faibles taux d'intérêt, les investisseurs cherchent des placements qui génèrent des revenus élevés. Bien que certains titres de créance à rendement élevé puissent offrir aux investisseurs ce qu'ils cherchent, le niveau de risque qu'ils représentent est élevé. Il est important que les conseillers connaissent les produits qu'ils recommandent et qu'ils s'assurent qu'ils conviennent à leurs clients.

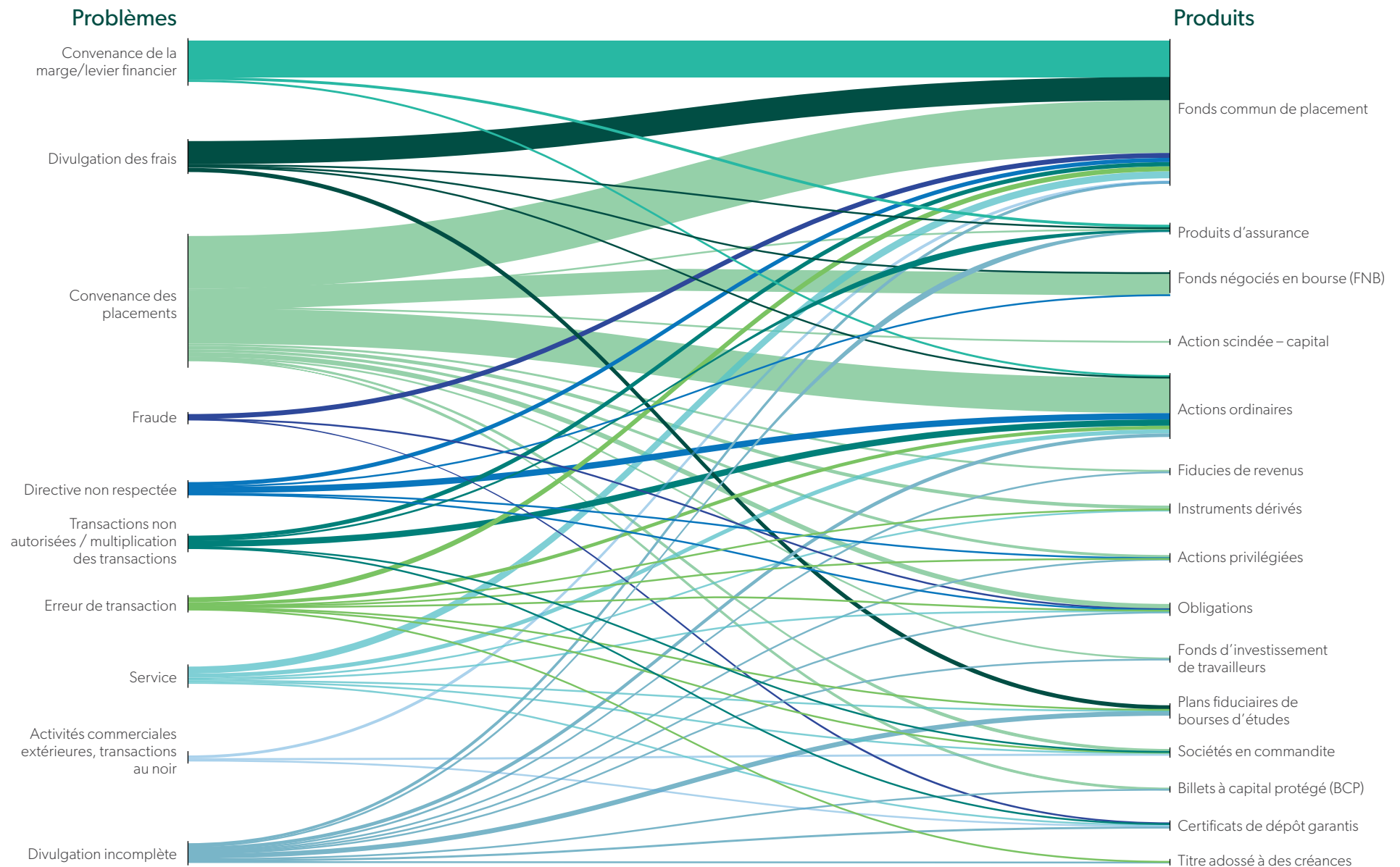
En 2014, nous collaborerons avec nos firmes participantes et les investisseurs afin de résoudre les cas plus rapidement. En tant que service

de règlement de différends, nous prenons les choses en mains et jouerons un rôle crucial dans la réalisation de cet objectif. Cependant, nous ne pouvons y arriver seuls; nous avons besoin de la coopération et de l'engagement tant des firmes que des investisseurs. Nous sommes convaincus que si toutes les parties s'engagent à résoudre les cas plus rapidement et efficacement, nous y arriverons.

Enfin, nous souhaitons la bienvenue aux nombreuses nouvelles firmes participantes qui se joindront à nous à la suite de la modification apportée à l'Instrument national 31-103. L'équipe des investissements est toujours disponible pour accompagner ces firmes dans le processus de transition au moment de devenir membres de l'OSBI, et nous nous réjouissons à l'idée de travailler avec elles et leurs clients pour résoudre les différends.

Illustration graphique des liens entre les plaintes et les produits liés aux investissements

(10 Principaux problèmes)



[Cliquez ici pour accéder à la version électronique sur notre site Web.](#)

Activités

L'OSBI s'engage à offrir un service de conciliation efficace et rentable à l'industrie financière canadienne. Dans le cadre de cet engagement, l'OSBI assure l'amélioration continue de ses processus ainsi qu'une gestion prudente des dépenses.

Sasha Angus, ombudsman adjoint principal et chef de l'exploitation :

Par la création du poste de chef de l'exploitation l'an dernier, le conseil d'administration visait à affirmer que, dans l'exécution de son mandat qui consiste à offrir un service de résolution des différends équitable, l'OSBI doit être conscient de l'efficacité de ses processus et doit s'assurer que cette efficacité se reflète dans les coûts transférés aux firmes participantes. Au cours de l'année 2013, l'équipe de la haute direction s'est affairée à trouver des moyens de traduire cet engagement en résultats mesurables et significatifs pour les firmes membres.

Nous avons fait appel à des experts en productivité externes pour entreprendre un examen des processus engagés dans le volet investissement de notre mandat, lequel examen était d'abord axé sur nos procédures de réception des dossiers. Ce travail nous a permis d'atteindre un rythme plus rapide pour réunir et évaluer les dossiers au début de l'année.

Indicateur clé de performance (ICP)		R Responsable					
ICP 11 :	nous compléterons le processus de planification annuelle dans les délais requis afin d'informer le Conseil des procédures budgétaires						
ICP 12 :	nous réduirons de 50% le pourcentage moyen des dossiers d'investissement en phase 3, d'ici le 31 décembre						
ICP 13 :	les délais de traitement des plaintes bancaires seront réduits d'enquête des plaintes bancaires						
ICP 14 :	au 1 ^{er} mars 2014, nous aurons complété la révision de notre processus d'enquête des plaintes d'investissement						
ICP 16 :	80 % des enquêtes liées aux placements seront complétées en 180 jours						
ICP 17 :	nous aurons un plan pour traiter les dossiers concernés par les changements apportés à l'IN 31-103 et nous en respecterons l'échéancier						
ICP 18 :	nous mettrons en œuvre une amélioration continue suggérée par directeur						
	Doug	A	A/R	A/R	A	A	A
	Sasha		C		A/R	C	A
	Tyler	R	C	C		A	
	Rob		C		C		R
	Brigitte		C		C		
	Marjolaine						

L'examen de nos processus s'est ensuite tourné vers d'autres dossiers qui étaient à la fin de notre processus de règlement, soit à la phase 3 : prise de décision à l'égard de la firme ou du client. Nous avons depuis résolu bon nombre de ces dossiers, soit en obtenant un règlement équitable ou, en l'absence de règlement, en annonçant publiquement le refus d'indemnisation des firmes.

À la suite de ces deux exercices, nous avons entrepris un autre examen exhaustif des processus, lequel est toujours en cours. Cet examen donnera lieu à des recommandations sur la façon dont nous pourrions mener nos enquêtes et produire nos rapports, tant pour les plaintes concernant les services bancaires que pour celles concernant les investissements. Nous nous attendons à recevoir le rapport final de cet examen d'ici le printemps 2014.

Au cours de l'année, nous avons examiné nos normes en matière de rédaction de rapports dans le but de les améliorer afin d'accélérer le processus de règlement des dossiers pour lesquels nous avons déterminé qu'une indemnisation devait être versée.

Durant l'année 2013, du fait des changements apportés, nous avons résolu 22 % plus de dossiers portant sur les investissements qu'au cours de

l'année précédente, ce que nous espérons pouvoir répéter.

Pour l'année 2014, nous avons renouvelé notre engagement à réaliser 80 % des enquêtes relatives à de nouvelles plaintes en matière d'investissements dans un délai de 180 jours (100 % des enquêtes relatives à des plaintes en matière de services bancaires – qui tendent à être plus simples – doivent être réalisées dans un délai de 120 jours, en vertu de la Loi sur les banques fédérale). Toute nouvelle plainte reçue après le 1er novembre 2013 sera assujettie à cette norme.

D'importants changements toucheront l'OSBI au cours de la prochaine année avec l'arrivée de nouveaux membres suite aux modifications apportées à l'Instrument national 31-103; les intervenants peuvent toutefois être assurés que l'OSBI dispose des processus et des capacités nécessaires pour assumer l'accroissement du nombre de firmes membres et de la charge de travail qui en découlera. Tous les membres, tant les anciens que les nouveaux, devraient également savoir que les frais d'adhésion sont établis en fonction du principe selon lequel aucun secteur ni aucune catégorie de firmes



**Notre engagement :
compléter 80% des
enquêtes liées aux
placements en 180 jours**

inscrites ne devraient financer les frais de l'autre; les firmes de chaque catégorie ne paient que les coûts associés à la résolution des plaintes relatives à leur propre catégorie ainsi que leur part des frais de gestion et d'administration.

Rétroaction des plaignants



À titre de tierce partie neutre qui s'interpose entre des clients individuels mécontents et leurs fournisseurs de services financiers, l'OSBI a fait l'expérience de pouvoir relativement bien prédire le niveau de satisfaction de ses clients par rapport aux services qu'il offre. Si notre enquête permet d'établir que la firme a agi raisonnablement et que le client n'a droit à aucune compensation, la firme est satisfaite, alors que le client ne l'est pas. De même, si nous recommandons un dédommagement, le client est satisfait, alors que la firme ne l'est pas.

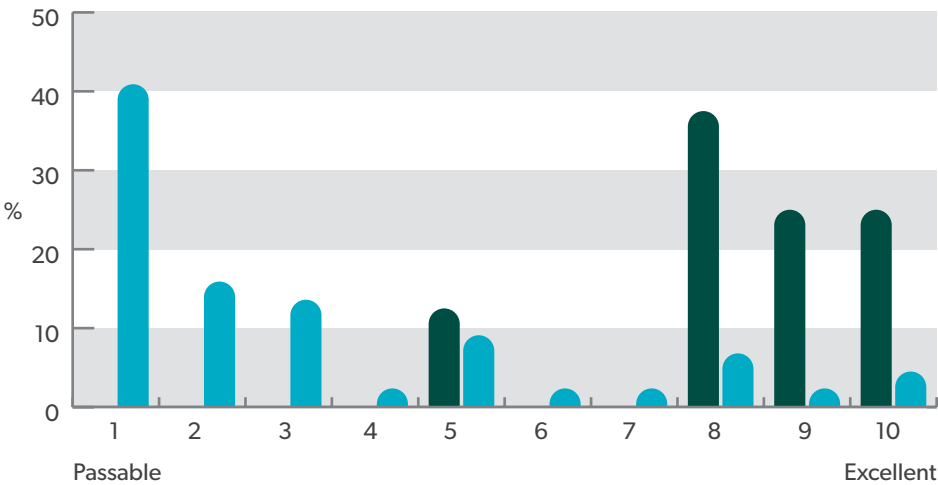
Comme nous l'avions auparavant observé, les données ont indiqué une forte corrélation entre le résultat de l'examen des plaintes des clients et leur niveau de satisfaction par rapport aux services de l'OSBI. Il était cependant encourageant de constater que de nombreuses personnes qui n'avaient pas reçu de dédommagement ont tout de même exprimé une opinion positive à l'égard de nos services.

Bien qu'il nous soit impossible de plaire à tous tout le temps, l'obtention de données sur les perceptions des clients à l'égard des services nous a aidés à déterminer les domaines où nous pouvions nous améliorer ou auxquels accorder une attention particulière.

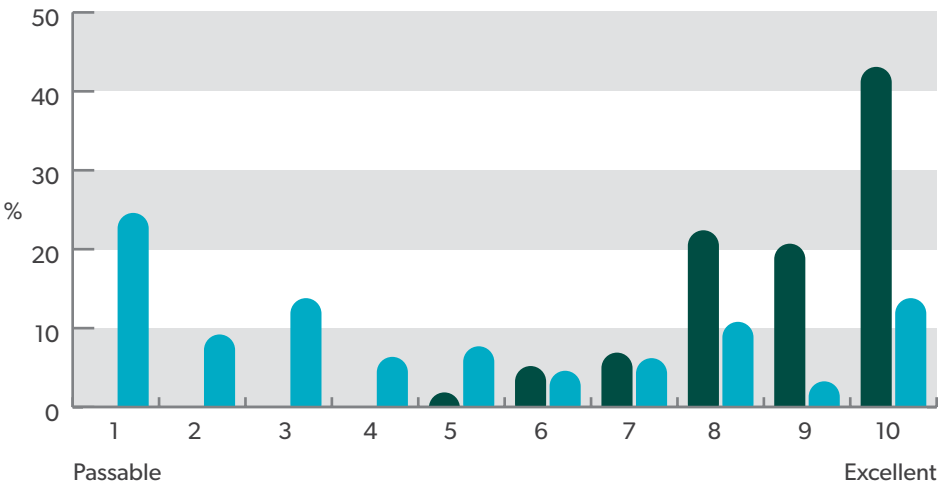
● DÉDOMMAGEMENT ● AUCUN DÉDOMMAGEMENT

QUALITÉ DU SERVICE

Plaintes liées aux services bancaires

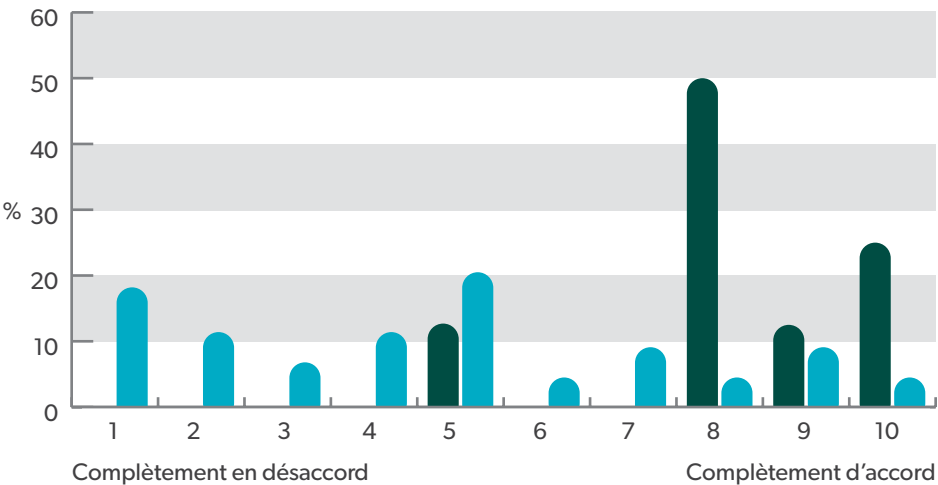


Plaintes liées aux placements

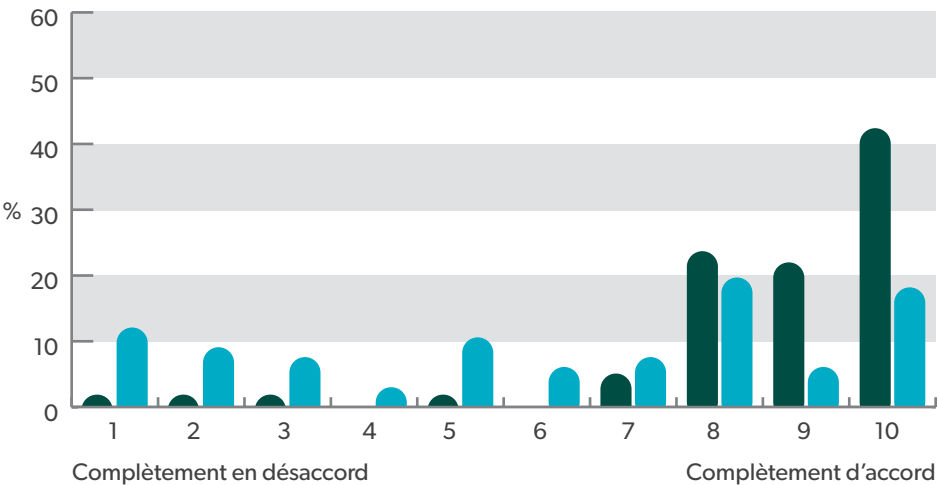


LE PROCESSUS ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE ET À SUIVRE

Plaintes liées aux services bancaires



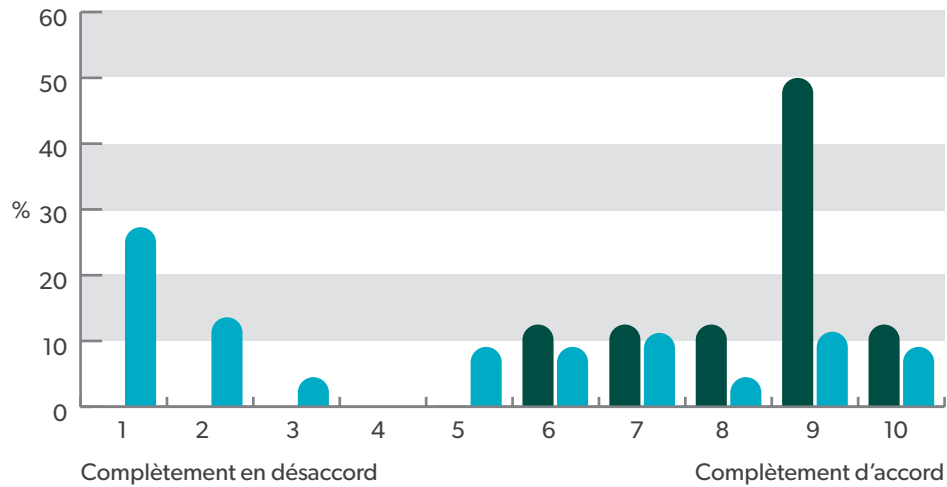
Plaintes liées aux placements



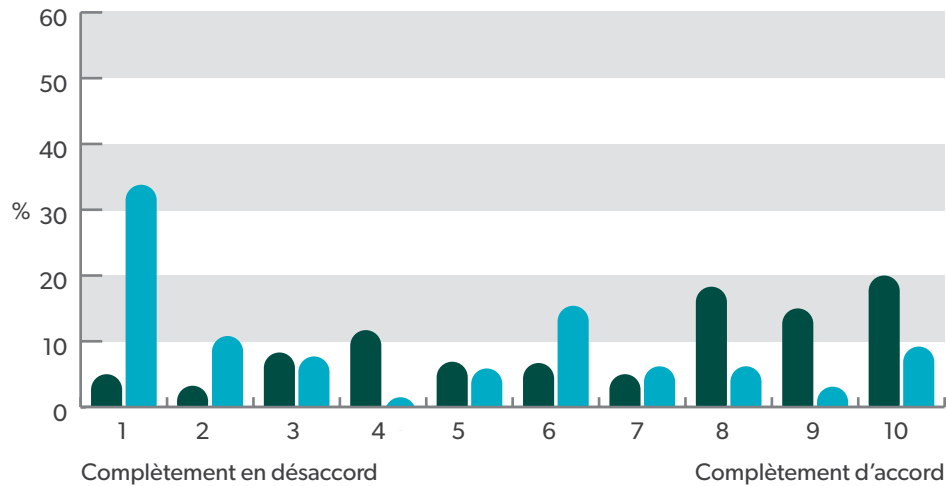
● DÉDOMMAGEMENT ● AUCUN DÉDOMMAGEMENT

L'ENQUÊTE S'EST DÉROULÉE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

Plaintes liées aux services bancaires

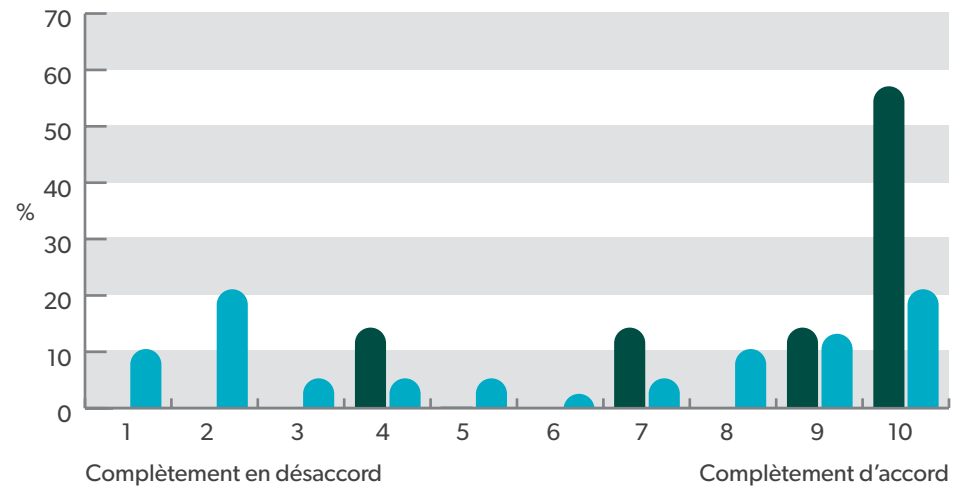


Plaintes liées aux placements

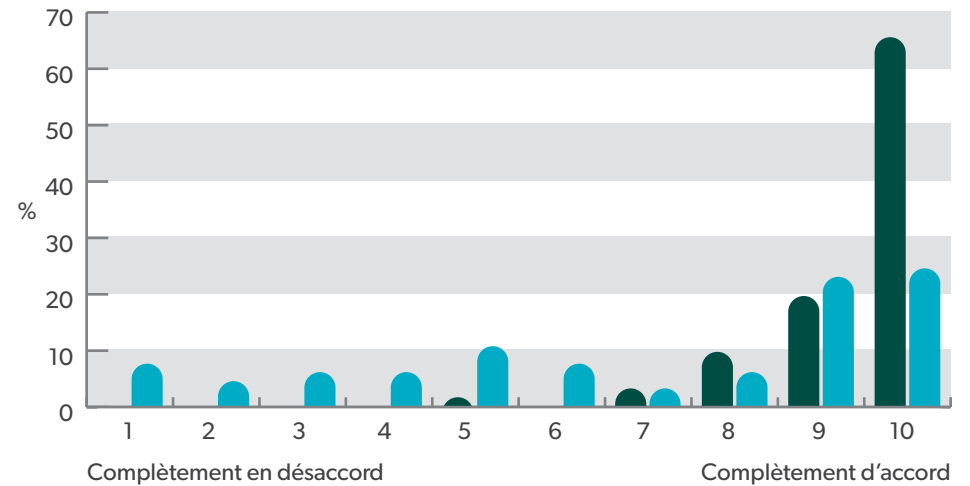


L'ENQUÊTEUR ÉTAIT COURTOIS ET PROFESSIONNEL

Plaintes liées aux services bancaires



Plaintes liées aux placements



Études de cas

Les études de cas suivantes servent d'exemple et ne créent pas de précédents. L'OSBI examine le bien-fondé de chaque dossier de manière individuelle.



Étude de cas N° 1 – Services bancaires

Procuration

Comme il avait de la difficulté à se déplacer en raison de problèmes de santé, M. A. a donné sa carte de débit et son numéro d'identification personnel à son fils aîné pour qu'il effectue des achats pour lui. M. A. a aussi complété un formulaire de procuration commune, nommant ses deux fils comme mandataires. Peu après, le compte bancaire personnel de M. A. a été converti en compte conjoint avec son fils aîné.

Quelques mois plus tard, M. A. a eu un accident et a dû être hospitalisé longtemps. Pendant ce temps, la fille de M. A. a examiné les finances de son père. Elle a alors découvert que son frère aîné avait retiré une somme de 5 900 \$ pour son propre usage, à l'insu de M. A. Elle l'a soupçonné d'avoir utilisé le formulaire de procuration commune pour convertir le compte de M. A. en un compte conjoint.

Mme S. s'est plainte auprès de la banque de son père, indiquant que celle-ci aurait dû refuser de modifier le compte de M. A., compte tenu du fait que le formulaire de procuration commune exigeait la présence de son plus jeune frère pour autoriser la modification. Elle a expliqué que son frère aîné demandait souvent à M. A. de signer des papiers qu'il ne comprenait pas en raison de la détérioration de sa santé et de son état mental.

La banque a examiné le dossier et a conclu qu'aucun formulaire de procuration commune n'avait été utilisé. Le compte bancaire personnel avait été converti en compte conjoint au moyen du formulaire de demande de conversion, qui avait été signé par M. A. La banque a rappelé à M. A. et à Mme S. que les titulaires d'un compte conjoint ont un accès équivalent et indépendant aux fonds se trouvant dans ce compte. De plus, la banque a fait remarquer que M. A. avait précédemment autorisé l'accès du fils aîné au compte en lui donnant sa carte de débit et son numéro d'identification personnel. La banque n'a ainsi offert aucun dédommagement.

Insatisfaite de la réponse de la banque, la fille de M. A. s'est plainte à l'OSBI au nom de son père.

Plainte rejetée

Nous avons examiné la plainte afin de déterminer si la banque avait adéquatement suivi ses procédures en vigueur en convertissant le compte personnel de M. A. en compte conjoint. Nous avons confirmé que la banque avait utilisé le formulaire de demande de conversion signé, et non le formulaire de procuration commune. En fait, la banque ne possédait même pas le formulaire de procuration commune. Rien n'indiquait que le formulaire de demande de conversion avait été modifié. Nous avons également constaté que la banque n'avait pas été avisée de l'incapacité de M. A. de gérer ses affaires. Par conséquent, elle n'avait pas vérifié si le formulaire avait été rempli correctement par M. A. Bien que nous comprenions la situation de M. A., nous ne disposons d'aucun motif pour recommander un dédommagement.

Étude de cas N° 2 – Services bancaires

Comptes en devises étrangères

M. E. détenait des comptes en dollars canadiens et américains à sa banque. En mars, il a reçu un transfert bancaire électronique de 26 000 \$ US d'une proche vivant à l'étranger, effectué dans une succursale de la banque de M. E. à l'étranger.

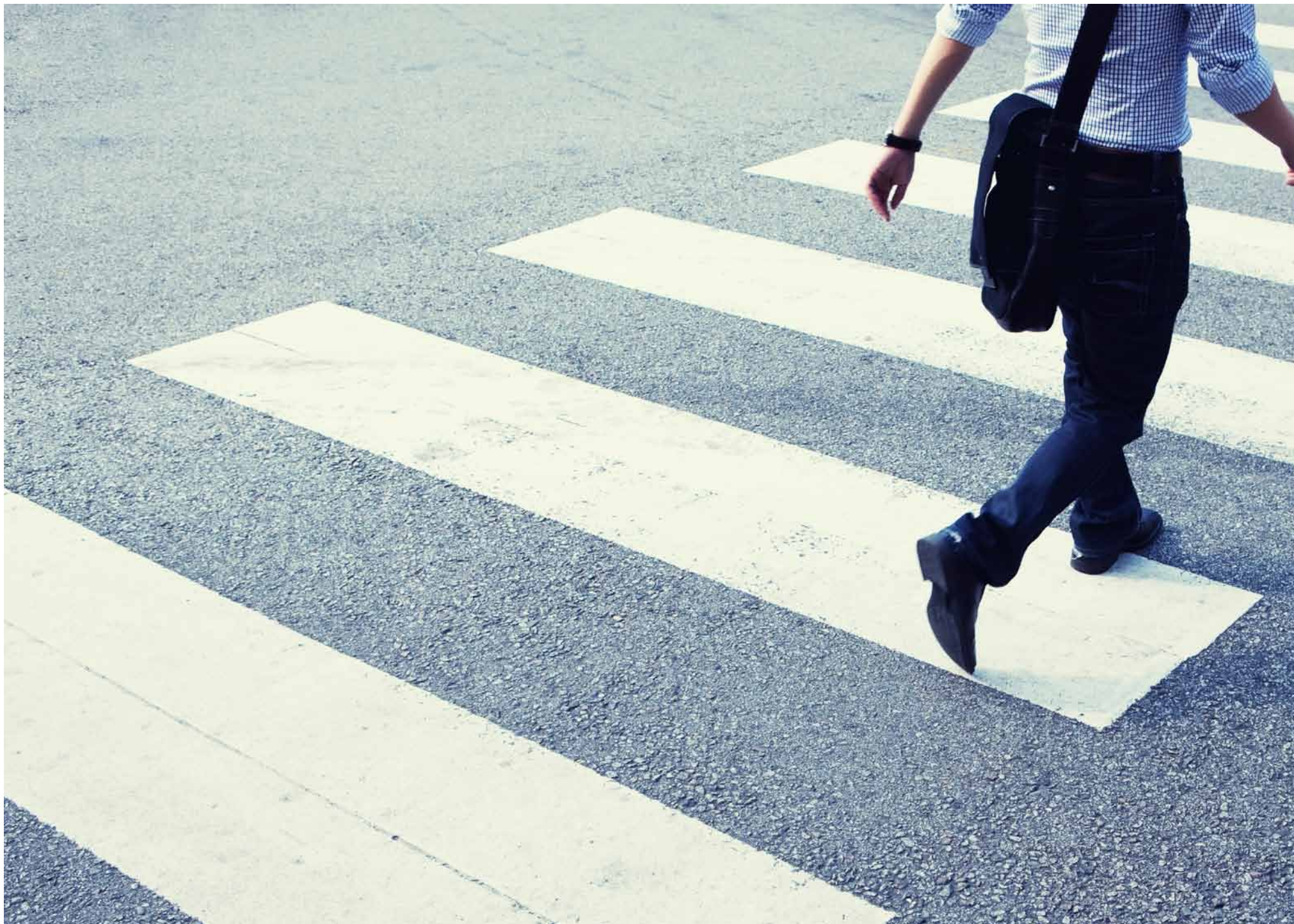
Lorsque M. E. a vérifié le solde de ses comptes en ligne, il a constaté que la banque avait déposé les fonds dans son compte en dollars canadiens plutôt que dans celui en dollars américains. Il a calculé la perte en fonction du taux de change, laquelle s'établissait à 700 \$, et s'est plaint auprès de sa banque. M. E. était d'avis que la banque aurait dû agir de façon proactive et remarquer qu'il possédait deux comptes en deux devises distinctes. Sur le plan financier, il aurait été sensé que les fonds soient déposés dans un compte de la même devise. Si la banque lui avait téléphoné pour confirmer le virement, M. E. aurait demandé que les fonds soient déposés dans son compte en dollars américains.

La banque a refusé tout dédommagement. La banque, membre de la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT), a dit à M. E. qu'elle avait suivi les procédures de la SWIFT en ce qui concerne le traitement des transferts bancaires électroniques provenant d'une institution financière étrangère. La banque a expliqué qu'elle avait l'obligation de suivre les instructions fournies par le client demandeur, soit la proche de M. E. Celle-ci avait donné l'information visant le compte en dollars canadiens de M. E., et non celui en dollars américains.

M. E. a insisté sur le fait que le transfert bancaire électronique avait mal été géré, puis il a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Après avoir examiné l'affaire, nous avons été du même avis que la banque. Nous avons examiné les protocoles de la SWIFT, lesquels confirment que la banque avait géré le transfert électronique de façon appropriée. Les banques canadiennes reçoivent fréquemment des transferts bancaires électroniques en monnaies étrangères, et nous sommes d'avis qu'il est déraisonnable de s'attendre à ce que les banques appellent les clients pour confirmer chaque transfert bancaire électronique qu'elles reçoivent. Nous avons également confirmé que la proche de M. E. avait demandé que les fonds soient déposés dans le compte en dollars canadiens. L'OSBI n'a pas recommandé que M. E. soit dédommagé.



Étude de cas N° 3 – Services bancaires

Endossement de chèques

M. C. était propriétaire d'un commerce de pièces automobiles et avait embauché une adjointe administrative responsable de la paye, de la conciliation des relevés bancaires et d'autres fonctions comptables. Cette employée a détourné 80 000 \$ sur une période de 4 ans; elle émettait des chèques d'entreprise à son nom ou à des tiers, puis se rendait au guichet automatique de la banque pour les déposer dans son compte personnel.

Elle avait caché les transactions à la direction en modifiant les documents financiers de l'entreprise. Lors d'une vérification indépendante, M. C. a découvert la fraude, et l'employée a plaidé coupable aux accusations criminelles portées contre elle.

M. C. a demandé à sa banque (la même que celle de son employée) de lui rembourser l'argent qui lui avait été volé. Bien qu'il ait admis qu'il aurait dû être plus vigilant et surveiller les finances de son entreprise, M. C. estimait que la banque avait une part de responsabilité, car elle n'avait pas vérifié l'endossement des chèques. Selon lui, si la banque avait tenté de vérifier l'endossement, la fraude aurait été découverte plus tôt et les pertes auraient été moins importantes.

La banque a convenu que M. C. avait été victime de fraude, mais a refusé de rembourser les montants volés, mentionnant la convention de compte de l'entreprise de M. C. Selon les dispositions de cette convention, M. C. était responsable des actes de ses employés et devait assurer un contrôle raisonnable en vue de détecter les fraudes et d'éviter les pertes éventuelles. Néanmoins, la banque a offert une somme de 5 000 \$ à M. C. en signe de bonne volonté, mais celui-ci a refusé. Il a par la suite déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Nous avons examiné les correspondances entre M. C. et la banque, ainsi que la législation, la jurisprudence, les procédures bancaires, les pratiques exemplaires de l'industrie et d'autres documents, incluant la convention de compte. Toutes les parties ont convenu que M. C. avait manqué à ses obligations décrites dans la convention de compte. La question était de déterminer si la banque avait une part de responsabilité dans les pertes subies par M. C., parce qu'elle avait omis de confirmer ou de valider l'endossement des chèques.

Les conventions de compte pour les petites entreprises contiennent souvent des dispositions selon lesquelles le propriétaire de l'entreprise est tenu responsable des actes de ses employés, y compris des actes frauduleux. Ces dispositions doivent être claires et définir les responsabilités de chaque partie. Les tribunaux ont généralement interprété ces conventions

de façon stricte et, dans les cas ambigus, ont favorisé le titulaire du compte.

En examinant la convention de compte, nous avons constaté qu'elle comprenait des dispositions relatives à la contrefaçon de signature et aux signatures autorisées, mais aucune disposition relative aux endossements faux ou non autorisés. De plus, selon les procédures applicables, la banque négociatrice devait vérifier, au moment de l'encaissement d'un chèque payable à un tiers, la légitimité de l'endossement. Les procédures internes de la banque demandaient également aux employés de ne pas accepter un chèque s'il était impossible d'en vérifier l'endossement.

Nous comprenons la décision commerciale de la banque d'accepter les chèques d'un tiers déposés dans un guichet automatique bancaire pour des raisons de commodité. Cependant,

nous sommes d'avis que la banque est tout de même tenue de confirmer ou de vérifier l'endossement. Si la banque souhaitait limiter sa responsabilité relative aux endossements faux ou manquants, elle aurait dû le préciser clairement dans la convention de compte.

Par conséquent, nous avons conclu que M. C. et la banque étaient tous deux responsables des pertes subies. Le client était responsable des actes de ses employés, de surveiller les activités dans le compte et de prendre des mesures de prévention de la fraude. Quant à la banque, elle avait l'obligation de vérifier la validité de l'endossement des chèques émis au nom de tiers, peu importe la situation. Nous avons imputé la responsabilité aux deux parties à parts égales, et la banque a accepté de verser un dédommagement de 40 000 \$ à M. C., soit un montant équivalant à la moitié des pertes subies.

Étude de cas N° 1 – Investissement

Opérations non comptabilisées

L'OSBI a reçu, sur une courte période, de nombreuses plaintes concernant une firme de placement ainsi qu'un certain M. V., conseiller en placement et directeur de succursale. Il n'existe aucun lien entre les plaignants à part le fait qu'ils avaient tous M. V. pour conseiller. Ce dernier travaillait pour la firme de placement depuis de nombreuses années et, comme il occupait simultanément les fonctions de conseiller et de directeur de succursale, ses clients le considéraient comme une personne compétente et fiable.

M. V. avait recommandé un fonds aux plaignants en leur promettant que celui-ci leur rapporterait un taux d'intérêt garanti de 10 %. Les clients avaient donc fait des chèques, pour divers montants, et les avaient remis à M. V. En retour, ils avaient reçu un « billet à ordre » décrivant un calendrier de versements d'intérêts.

Au départ, les plaignants recevaient des versements réguliers, comme prévu. Cependant, au cours de l'année, les versements d'intérêts ont soudainement cessé. Les plaignants ont essayé de communiquer avec M. V., mais après de nombreuses tentatives infructueuses, ils ont finalement déposé une plainte auprès du siège social de la firme et ont demandé que leur argent leur soit rendu.

Ce que les plaignants ignoraient, c'est que le fonds qui leur avait été vendu par M. V. n'avait pas été approuvé par la firme. La firme leur a expliqué que M. V. avait effectué ces transactions sans les comptabiliser, ce qui signifiait qu'il leur avait vendu des titres sans passer par la firme ou à l'insu de celle-ci. La firme s'est montrée compréhensive à l'égard des plaignants, mais elle n'a offert aucun dédommagement, soutenant que les pertes étaient attribuables à des titres qui n'avaient pas été achetés par son intermédiaire. Insatisfaits, les plaignants ont déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Au cours de notre enquête, nous avons interrogé les plaignants, ce qui nous a permis d'établir que, de façon générale, ils n'étaient pas des investisseurs avisés, qu'ils n'avaient qu'une expérience limitée en matière d'investissement et qu'ils se fiaient essentiellement, sinon totalement, à M. V. en ce qui concernait les décisions de placement. En outre, du fait que ce dernier était également directeur de succursale, bon nombre des plaignants se sont sentis encore plus en sécurité. Certains des plaignants avaient déjà acheté des titres par l'intermédiaire de M. V. et de sa firme sans qu'il y ait de problème et ils ont cru qu'il en irait de même pour le billet à ordre.

Notre enquête a révélé que M. V. avait des antécédents chaotiques en tant que conseiller en placement. Dix ans avant les présentes plaintes, il avait été réprimandé par sa firme après avoir été surpris en train d'essayer d'exécuter des transactions dans le compte d'un client sans l'approbation du siège social. En outre, il avait déjà été suspendu par la firme durant un an pour des problèmes liés à la convenance des placements; et de multiples vérifications réalisées

à l'échelle de la succursale avaient révélé maintes lacunes dans ses pratiques.

L'organisme de réglementation de la firme avait fortement recommandé à cette dernière de superviser étroitement le travail de M. V. L'agent principal de la conformité de la firme avait même informé l'organisme de réglementation de son intention de trouver un nouveau directeur de succursale. Cependant, M. V. avait continué à occuper ses fonctions durant au moins deux ans de plus. Nous avons demandé à la firme quelles mesures, le cas échéant, avaient été prises pour assurer une supervision appropriée du travail de M. V., mais nous n'avons pu obtenir de réponse satisfaisante.

Nous avons conclu que la firme n'avait pas supervisé adéquatement M. V. Les nombreux signaux d'alarme auraient dû inciter la firme à prendre des mesures, lesquelles auraient pu empêcher les pertes subies par les plaignants. Les firmes sont responsables du fait d'autrui pour les actions de leurs conseillers en placement. Le fait que M. V. a vendu des titres

qui n'avaient pas été approuvés par la firme ne la décharge pas automatiquement de toute responsabilité. À des fins d'équité, nous devons également examiner la question du point de vue des plaignants.

À leurs yeux, comme le conseiller travaillait pour la firme, ils avaient donc acheté le billet à ordre par l'intermédiaire de celle-ci. De plus, M. V. avait rencontré les plaignants dans son bureau et utilisé les ressources de la firme pour exécuter les transactions. Les transactions non comptabilisées avaient été réalisées d'une façon similaire aux autres transactions qui avaient été approuvées par la firme. Par conséquent, les plaignants avaient toutes les raisons de croire qu'ils traitaient avec M. V. en sa capacité d'agent de la firme.

À la lumière des conclusions de l'OSBI, la firme a accepté d'indemniser les plaignants pour un montant total de près d'un demi-million de dollars.

Étude de cas N° 2 – Investissement

Convenance

Mme P. était titulaire d'un régime enregistré d'épargne-retraite et de plusieurs autres comptes auprès de sa firme de placement, mais elle n'était pas réellement une investisseuse avisée. Son mari, d'un autre côté, comprenait bien les concepts et les stratégies de placement, et il négociait régulièrement des actions dans le compte autogéré conjoint du couple.

Mme P. s'en remettait à son mari pour ses décisions de placement et lui donnait le pouvoir de négociation dans ses comptes individuels. Lorsque son conseiller, M. H., recommandait des actions ou des stratégies de placement, Mme P. demandait souvent l'opinion de son mari avant de prendre une décision.

Au fil du temps, Mme P. a commencé à douter du jugement de son conseiller. Elle s'est finalement plainte auprès de la firme d'avoir perdu 20 000 \$ à la suite d'un conseil de placement inapproprié de son conseiller. Le niveau de tolérance aux risques de Mme P., qui était indiqué dans les documents de connaissance de la clientèle, n'avait pas été pris en compte. Il y avait également eu de nombreux cas où des fonds négociés en bourse (FNB) à effet de levier étaient détenus pendant des mois plutôt que d'être vendus le jour de l'acquisition, comme c'est généralement le cas pour ce type de placement.

La firme de placement a refusé de verser tout dédommagement. Elle a expliqué que les conseils donnés à Mme P. étaient adéquats et cohérents par rapport aux documents de connaissance de la clientèle. La firme a comparé les gains et les pertes entre les différents FNB à effet de levier et a conclu que Mme P. n'avait pas subi de perte dans l'ensemble. La firme a conclu que la cliente avait en réalité touché un gain de 22 000 \$. Au bout du compte, la firme a affirmé qu'en consultant son mari averti et en consentant aux placements, Mme P. avait accepté les recommandations et que, par conséquent, elle était responsable des gains et des pertes qui en ont découlé. Insatisfaite de la réponse de la société, Mme P. s'est tournée vers OSBI.

Plainte rejetée

Au cours de notre enquête, nous nous sommes surtout penchés sur la question de savoir si les placements de Mme P. étaient convenables et si la stratégie liée aux FNB à effet de levier était appropriée. Notre analyse a révélé que les documents de connaissance de la clientèle reflétaient de façon raisonnable les connaissances et les objectifs en matière de placement de Mme P. et de son couple. Nous avons également conclu que Mme P. était disposée à accepter une certaine exposition au risque et que, avec l'aide de son mari, elle comprenait la relation entre risque et rendement.

Néanmoins, nous convenons avec Mme P. qu'il y avait une discordance entre les documents de connaissance de la clientèle et la stratégie liée aux FNB à effet de levier. Sa répartition dans les titres à risque élevé était beaucoup plus élevée que la répartition considérée comme appropriée d'après ses paramètres de tolérance au risque. En outre, après avoir interrogé le couple, nous avons déterminé que, même si M. P. connaissait bien les placements, il ne comprenait sans doute

pas bien la différence entre les FNB à effet de levier et les autres FNB. Il n'était donc pas en mesure d'évaluer leur niveau de risque.

Pour déterminer le préjudice financier subi par Mme P., le cas échéant, nous avons comparé le rendement des FNB à effet de levier inappropriés à celui d'un portefeuille théorique de placements adéquats (indice composé de rendement total S&P/TSX). Nos calculs tenaient également compte du moment des acquisitions, des ventes, des dépôts, des retraits, des frais et des autres coûts d'opération applicables. Nous avons conclu que Mme P. n'avait pas subi de préjudice financier, même si les FNB à effet de levier étaient inappropriés : ses placements inadéquats ont généré un gain net de 60 000 \$. Par conséquent, l'OSBI n'a pas recommandé à la firme de dédommager Mme P.

Étude de cas N° 3 – Investissement

Opérations non comptabilisées

M. Y. a été contacté par un conseiller de la firme avec laquelle il fait affaire, autre que celui qui le conseillait habituellement, à propos d'une possibilité de placement.

Après quelques discussions initiales, le conseiller s'est rendu chez M. Y. et lui a alors expliqué que le placement proposé serait effectué sous forme de prêt à une société. M. Y. a accepté de faire un placement de 50 000 \$ et a reçu en retour un billet à ordre indiquant qu'il toucherait des intérêts de 1 % par mois durant un an. Après cette période, le capital lui serait remboursé.

M. Y. s'est énervé lorsqu'il a constaté que le capital ne lui était pas remboursé à la date prévue. Il a plutôt reçu une lettre l'avisant que tous les versements d'intérêts et les rachats étaient suspendus indéfiniment durant la restructuration de la société. Dans un premier temps, M. Y. a tenté en vain de communiquer avec l'entreprise pour que son capital lui soit remboursé. Il s'est ensuite plaint à sa firme d'investissement en la tenant responsable de ses pertes, car le placement avait été recommandé par l'un de ses conseillers.

La firme a refusé tout dédommagement. La firme et le conseiller de longue date de M. Y. ignoraient l'existence de ce placement effectué à l'extérieur du portefeuille qu'il détenait auprès de la firme. Elle a expliqué qu'elle n'était pas responsable des pertes puisque M. Y. avait pris cet arrangement de placement de manière indépendante. Elle a souligné que M. Y. a caché ce placement à son conseiller en valeurs mobilières et qu'il ne lui en a divulgué les détails qu'après avoir tenté en vain de recouvrer les fonds. Insatisfait de la réponse de la firme, M. Y. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Nous avons axé notre enquête sur les circonstances entourant l'achat de placement de M. Y. Le billet à ordre et les documents qui l'accompagnaient indiquaient clairement que le placement constituait un accord de prêt entre M. Y. et les directeurs de la société recevant le prêt. Il n'y avait aucune mention du courtier en valeurs mobilières.

Nous avons également examiné la correspondance par courriel entre M. Y. et le conseiller qui a négocié le prêt. Les courriels laissaient fortement entendre que le conseiller avait précisé que le placement était effectué à l'extérieur de la firme et que M. Y. comprenait qu'il s'agissait d'un placement non lié. En règle générale, les firmes sont responsables et doivent répondre des actes de leurs employés et agents, mais dans le cas présent, nous avons conclu que le client a sciemment acheté un placement indépendamment du courtier en valeurs mobilières et qu'il ne s'est plaint à la firme qu'après avoir tenté sans succès de recouvrer les fonds auprès de la société. L'OSBI n'a donc pas recommandé de dédommagement.



Profils des plaignants

L'OSBI est convaincu qu'il est important de mieux connaître les consommateurs de services financiers et les investisseurs qui lui présentent des plaintes. Il est ainsi plus facile de fournir un service qui répond vraiment aux besoins et aux attentes des clients, et qui sert l'intérêt public.



Tout au long de notre exercice 2013, nous avons mené une recherche détaillée sur le profil des personnes qui s'adressent à nous. Avec l'aide d'une firme de recherche professionnelle, nous leur avons posé des questions concernant, entre autres, leur âge, leur appartenance ethnique, leur niveau d'études, leur profession et leur revenu.

* Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

Sexe

Femmes

2013 42,2 %
2012 36,9 %

Hommes

2013 57,6 %
2012 63,1 %



Aînés

Non

2013 47,8 %
2012 52,0 %

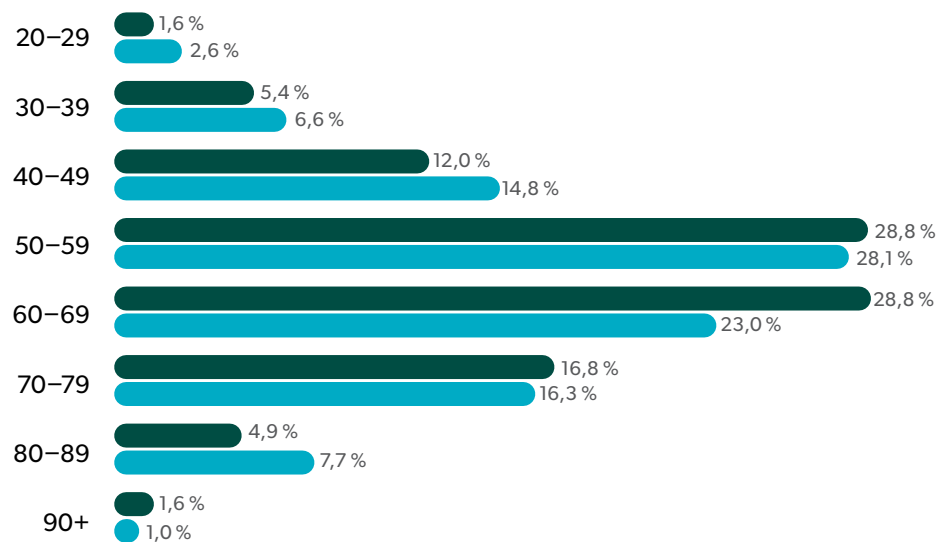
Oui

2013 52,2 %
2012 48,0 %



Âge

● 2013 ● 2012



Instruction

Diplôme universitaire

2013 48,9 %
2012 48,7 %

Études secondaires incomplètes

2013 6,7 %
2012 11,3 %

Diplôme d'études secondaires

2013 16,1 %
2012 17,4 %

Certificat d'apprentissage ou d'une école de métiers

2013 7,2 %
2012 4,6 %

Diplôme collégial ou non universitaire

2013 21,1 %
2012 17,9 %



Situation professionnelle

Travailleur(euse) indépendant(e)

2013 18,5 %

2012 16,8 %

Invalide

2013 2,7 %

2012 1,0 %

Chômeur(euse)

2013 2,2 %

2012 2,5 %

Employé(e)

32,1 % 2013

40,1 % 2012

Personne au foyer

1,1 % 2013

1,0 % 2012

Retraité(e)

42,4 % 2013

38,6 % 2012

Nombre d'enfants

Un

2013 13,3 %

2012 14,8 %

Deux

38,9 % 2013

36,5 % 2012

Aucun

2013 18,9 %

2012 21,2 %

Trois ou plus

28,9 % 2013

27,5 % 2012

Situation professionnelle (personnes âgées uniquement)

Travailleur(euse) indépendant(e)

2013 13,7 %

2012 12,8 %

Employé(e)

2013 8,4 %

2012 9,6 %

Chômeur(euse)

2013 2,1 %

2012 2,1 %

Retraité(e)

75,8 % 2013

75,5 % 2012

État matrimonial

Marié(e) ou en union libre

2013 65,6 %

2012 63,4 %

Divorcé(e) ou séparé(e)

13,3 % 2013

12,6 % 2012

Veuf(ve)

8,9 % 2013

7,9 % 2012

Célibataire

12,2 % 2013

16,2 % 2012

Enfants de moins de 18 ans

Non 2013 75,2 % 2012 80,2 %

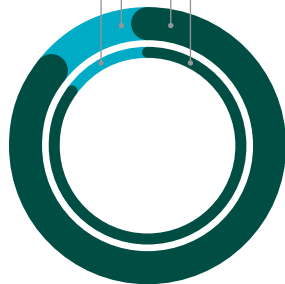
Oui 2013 24,8 % 2012 19,8 %



Propriété

Locataire 2013 14,2 % 2012 14,9 %

Propriétaire 2013 85,8 % 2012 85,1 %



Revenu familial – type

Deux salaires 2013 47,5 % 2012 43,6 %

Un seul salaire 2013 52,2 % 2012 56,4 %



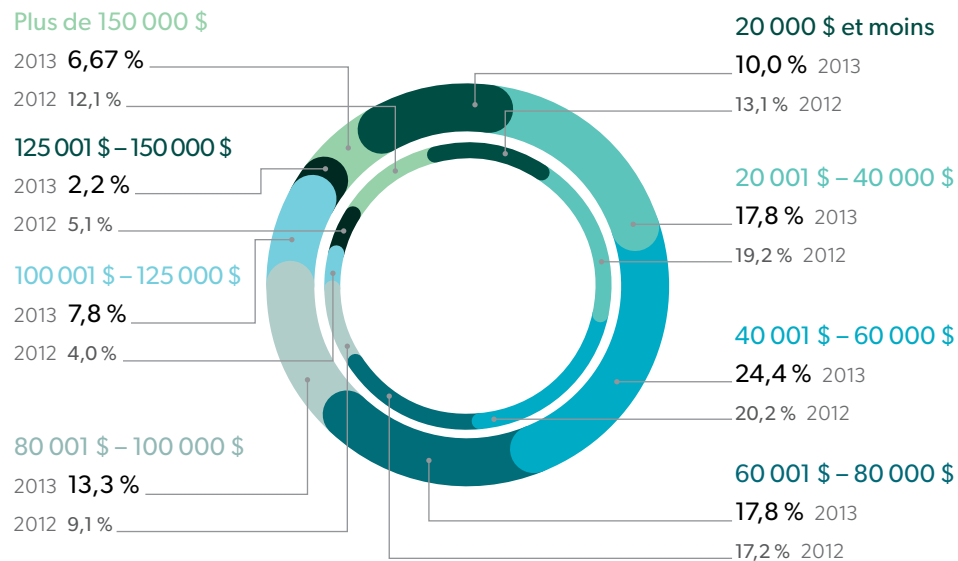
Minorité visible

Non 2013 81,8 % 2012 81,5 %

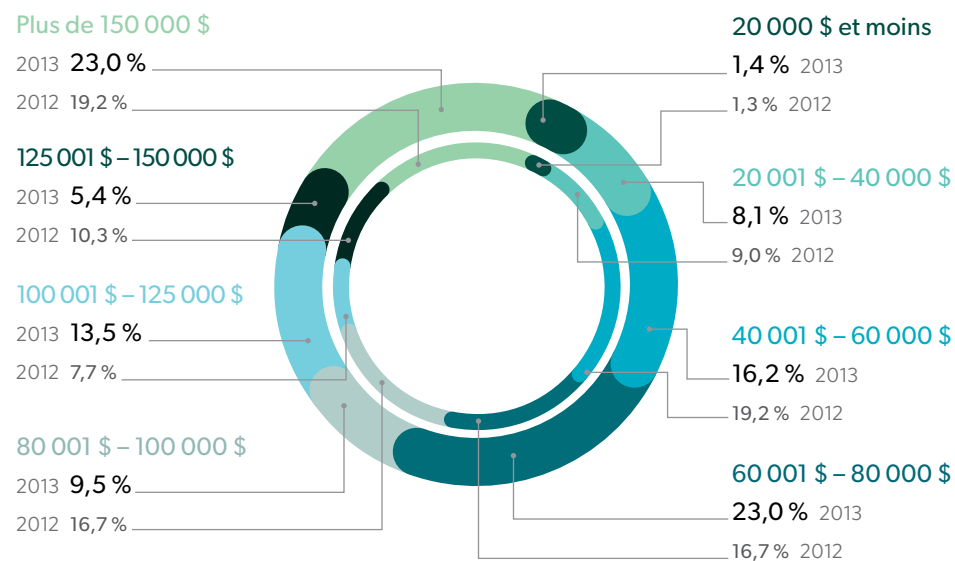
Oui 2013 18,2 % 2012 18,5 %



Revenu familial (ménages à salaire unique)



Revenu familial (ménages à salaire double)



Gouvernance



Notre structure de gouvernance garantit l'indépendance et l'impartialité de l'ombudsman et du personnel de l'OSBI et leur assure les ressources nécessaires pour mener à bien leurs tâches.

L'OSBI est un organisme indépendant à but non lucratif, surveillé par un conseil d'administration. La majorité sont des administrateurs de la collectivité qui n'ont pas travaillé dans l'industrie financière ou au gouvernement depuis au moins deux ans avant leur nomination. Une minorité d'administrateurs sont choisis à partir d'un groupe de candidats proposés par l'industrie.

En plus de la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. Les questions d'importance en matière d'indépendance doivent non seulement être votées à la majorité des administrateurs présents à la réunion, mais également à la majorité des administrateurs de la collectivité présents.

Ces questions d'importance en matière d'indépendance peuvent porter notamment sur l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget et les modifications apportées au mandat.

La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, sur le lieu de résidence, sur les antécédents et sur les compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède de l'expérience dans la gouvernance, les affaires, le droit, la comptabilité, la consommation et les affaires réglementaires, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique.

Le conseil d'administration se réunit au moins chaque trimestre, en plus de la séance annuelle de planification stratégique. Les examens de rendement du président et du conseil sont réalisés tous les deux ans.

Des règlements stricts interdisent au conseil d'administration ou aux administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'ombudsman est seul responsable des décisions rendues au sujet des plaintes. Il est impossible d'en appeler de la décision devant le conseil d'administration, et ce dernier n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'ombudsman.

Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de la collectivité reçoivent une rémunération annuelle de 10 000 \$. Par ailleurs, le président du conseil et les présidents des comités reçoivent respectivement une somme additionnelle de 4 000 \$ et de 2 000 \$ par année. Un montant de 1 800 \$ est aussi versé aux administrateurs pour chacune des réunions à laquelle ils assistent (750 \$ par téléconférence). Tous coûts additionnels liés à la préparation des réunions ou aux dépenses de voyage sont inclus dans ces montants et ne sont pas remboursés autrement.

L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs représentant l'industrie.

Administrateurs



Fernand Bélisle, président

L'OSBI bénéficie de la vaste expérience acquise par M. Bélisle au sein d'environnements à intervenants multiples et hautement réglementés. Il a été administrateur de l'Association canadienne des radiodiffuseurs lors de la restructuration de cet organisme et il agit à titre de consultant pour de nombreuses sociétés de radiodiffusion. M. Bélisle a aussi été vice-président, Radiodiffusion, au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), après avoir occupé divers postes de cadre supérieur auprès de cet organisme. Il fait présentement partie des conseils d'administration de Corus Entertainment Inc., RNC Media inc., et est l'actuel président de Xittel Télécommunications Inc. M. Bélisle a également été administrateur de nombreux autres conseils et il est activement impliqué dans sa communauté.

Adrian Burns, LL.D

Mme Burns est vice-présidente du conseil d'administration du Centre national des Arts et elle est présidente de Western Ltd., une société immobilière. Elle est aussi membre du Comité de direction du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. Elle était anciennement commissaire à plein temps au CRTC et membre de la Commission du droit d'auteur Canada. Elle siège également au conseil d'administration de plusieurs entreprises et organismes communautaires, notamment la Fondation Carthy et le Centre du patrimoine de la GRC. Elle a reçu la médaille du jubilé de diamant de la Reine, le Prix de reconnaissance pour services exceptionnels de la Saskatchewan et le Prix de bâtisseur communautaire de Centraide, et elle a été lauréate de plusieurs premiers prix CanPro.



Jim Emmerton, LL.B

M. Emmerton occupe les postes de directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI) et du Canadian Centre for Elder Law depuis 2007. Il a occupé différentes fonctions légales et plusieurs postes de cadre supérieur auprès de John Labatt and Methanex Corp. Il possède une vaste expertise dans les domaines du droit, de la finance et des affaires. Il a également été membre du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. En 2011, il a été le récipiendaire du Western Canada ZSA/National Post Lifetime General Counsel Award.



Angela Ferrante

Mme Ferrante est une dirigeante à la retraite qui a occupé des postes de cadre supérieure au sein de la Commission de l'énergie de l'Ontario, de BMO Groupe financier, de Ontario Power Generation et de l'Institut C.D. Howe. Elle possède plus de 30 années d'expérience dans la gestion de conseils, notamment à titre de membre du Conseil de recherches en sciences humaines, de La Fondation pour le journalisme canadien, de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, de Via Rail et de la Fondation canadienne de recherche sur la gouvernance. Mme Ferrante est actuellement présidente du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto, et elle siège au conseil de l'Independent Electricity System Operator.



Craig Hayman (nommé par l'OCRCVM)

M. Hayman est associé chez Edward Jones où il est responsable, depuis 12 ans, du recrutement, de la formation et de la supervision des équipes œuvrant dans les succursales canadiennes. Depuis qu'il a joint les rangs d'Edward Jones il y a 15 ans, M. Hayman a occupé différentes fonctions au sein de la direction.

Lynne Kilpatrick (nommée par l'Association des banquiers canadiens)

Mme Kilpatrick s'est jointe à la CIBC en 2013 à titre de vice-présidente stratégie et intégration. Auparavant, elle a travaillé 16 années chez BMO Groupe financier, dont six comme vice-présidente principale, Services bancaires aux particuliers, Canada. En cette qualité elle était responsable des stratégies visant certains segments de clientèle, du marketing, de l'expérience client, de la productivité de l'équipe de vente et de la connaissance et de l'analyse des données. Elle a commencé sa carrière comme journaliste d'affaires au Wall Street Journal et au Financial Times of Canada.



Ian Lightstone

M. Lightstone est actuellement administrateur de MJI Global Inc., d'ArtsandTV.com Inc. et de Gore Mutual Insurance Company. Il a été membre du conseil d'administration de Bridgepoint Health Foundation, dont il a d'ailleurs été président. M. Lightstone est membre de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et du Dobson Centre for Entrepreneurial Studies. Auparavant, il était directeur fondateur de Thompson Lightstone & Company, une des plus importantes firmes d'étude de marché au Canada.



Louise Martel

Mme Martel, FCPA, FCA, est directrice du département des sciences comptables et directrice du Centre international de vigie en information financière à l'École des Hautes Études commerciales de Montréal. Elle agit également à titre d'assistante professionnelle en comptabilité et en finance auprès de cadres supérieurs d'entreprise, et elle participe à des projets d'envergure internationale. Elle est membre du conseil d'administration et du comité exécutif de Télé-Québec, dont elle préside également le comité de vérification.

Kevin E. Regan (nommé par l'ACCFM)

M. Regan est vice-président exécutif et chef des services financiers de la Société financière IGM Inc. Cumulant plus de vingt-cinq années de service au sein de cette société, dans divers rôles de direction, il est entré dans ses nouvelles fonctions en mai 2012. M. Regan est actuellement membre du conseil d'administration de la Corporation de protection des investisseurs de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) du Manitoba et second vice-président du Council of the Institute of Chartered Accountants of Manitoba.



Janis Riven, LL.B, BCL, MBA

Mme Riven est conseillère en matière de conformité et de gouvernance, domaine où elle bénéficie d'une vaste expérience. Elle est professeure associée au Centre de perfectionnement John-Molson de l'Université Concordia. Avant 2003, Mme Riven travaillait au sein de l'industrie des services financiers, où elle a occupé des fonctions de gestion variées liées à la gouvernance et au domaine juridique.

Présence des administrateurs

• PRÉSENT ✕ ABSENT ■ SANS OBJET

En 2013, quatre réunions régulières du conseil d'administration ont eu lieu.

Réunions du conseil d'administration				
	4 déc. 2012	12 févr. 2013	28 mai 2013	10 sept. 2013
Fernand Bélisle, président	•	•	•	•
Adrian Burns	•	•	•	•
Jim Emmerton	•	•	•	•
Angela Ferrante	•	•	•	•
Craig Hayman	•	•	✕	•
Lynne Kilpatrick	•	•	•	•
Ian Lightstone	•	•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•
Kevin Regan	•	•	•	•
Janis Riven	•	•	•	•

Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSBI compte trois comités permanents actifs responsables respectivement de la gouvernance et des ressources humaines, des finances et de la vérification, et des normes.

Gouvernance et ressources humaines

Le comité responsable de la gouvernance et des ressources humaines aide le conseil d'administration sur les questions liées à la gouvernance et aux relations avec les intervenants de l'OSBI, y compris le gouvernement. Ce comité assure également la surveillance des politiques sur les ressources humaines et des questions portant sur les dédommagements.

Comité responsable de la gouvernance et des ressources humaines				
	4 déc. 2012	12 févr. 2013	28 mai 2013	10 sept. 2013
Fernand Bélisle, président	•	•	•	•
Adrian Burns	•	•	•	•
Angela Ferrante	•	•	•	•
Ian Lightstone	•	•	•	•
Kevin Regan	•	•	•	•
Janis Riven	•	•	•	•

• PRÉSENT **x** ABSENT ■ SANS OBJET

Comité des finances et de la vérification

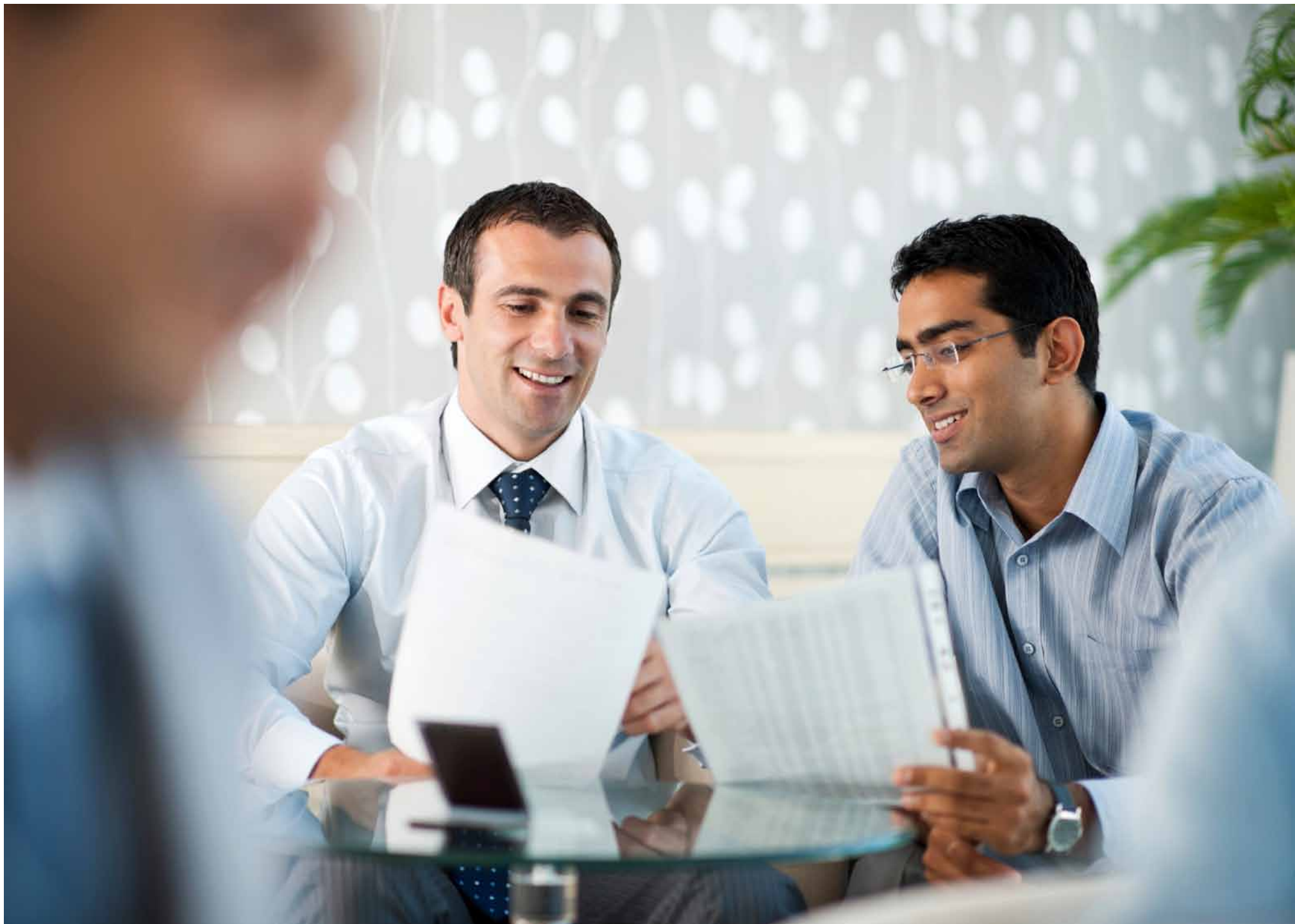
Le Comité des finances et de la vérification effectue le suivi des rapports financiers et contrôle les activités du conseil d’administration. Le Comité surveille également le régime à cotisation déterminée de l’OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et s’assure que l’OSBI respecte ses obligations juridiques, réglementaires et contractuelles.

Comité des finances et de la vérification				
	4 déc. 2012	12 févr. 2013	28 mai 2013	10 sept. 2013
Louise Martel, présidente	•	•	•	•
Jim Emmerton	•	•	•	•
Craig Hayman	•	•	x	•

Le Comité des normes

Le Comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l’OSBI et fait des recommandations au conseil d’administration concernant le rendement de l’organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires.

Compte tenu de l’importance des questions opérationnelles et des changements apportés au mandat de l’OSBI qui ont été examinés en 2013, il a été décidé que tous les membres du conseil d’administration participeraient à chacune des discussions. Par conséquent, les membres du Comité des normes du conseil d’administration n’ont pas tenu de réunions distinctes en 2013.



Rapport financier



En mettant constamment l'accent sur le contrôle des dépenses, le personnel et le conseil d'administration de l'OSBI ont été en mesure d'établir un budget relativement fixe pour 2014.

Le calcul des frais d'adhésion repose sur le principe qu'aucun secteur ni aucune catégorie de firmes inscrites ne devraient financer les frais de l'autre. Les banques ne financent pas le secteur des placements et vice versa. Au sein du secteur des placements, toutes les firmes membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM de même que les firmes non membres de ces organisations payent les coûts liés à la résolution des plaintes qui concernent leur groupe seulement. Nous invitons notre vérificateur à s'assurer que cette politique de financement "non croisée" soit respectée.

Les coûts liés à la haute direction et à l'administration et les coûts indirects sont répartis de façon proportionnelle entre les secteurs, selon le pourcentage de plaintes à leur égard.

Comme les modifications proposées par les ACVM relativement à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 n'ont été approuvées qu'en décembre, le budget approuvé ne comprend pas les nouvelles dépenses liées à l'adhésion de l'ensemble des courtiers sur le marché non réglementé, des gestionnaires de portefeuille et des courtiers en régimes de bourses d'études,

lesquelles dépenses représentent des frais distincts à être payés par ces nouvelles firmes participantes.

Malgré les défis constants liés au volume des plaintes, l'OSBI se réjouit d'être en mesure d'établir un budget prévoyant une diminution ou le maintien des dépenses pour une troisième année consécutive.

En 2012, l'augmentation des dépenses visait principalement le recours aux services d'experts-conseils externes afin d'identifier les possibilités d'économies dans notre façon de faire. Ces experts-conseils avaient été recommandés par les participants de l'industrie, voilà plusieurs années, et l'OSBI a retenu leurs services de nouveau afin qu'ils examinent les processus de façon plus approfondie.

En outre, grâce à un contrôle serré des coûts du personnel en 2013, l'OSBI a été en mesure d'assumer les honoraires de ces experts-conseils sans augmenter son budget, grâce à la réduction des dépenses communes de personnel en 2013, même si l'OSBI a dû gérer un nombre de plaintes comparable à celui de

l'année précédente. De plus, la conclusion du projet de gouvernance découlant de notre examen de 2011 a mené à la réorganisation de la structure et des membres du conseil d'administration. Notons également que les coûts importants liés à la réforme de la gouvernance en 2012 ont pu être réattribués à d'autres projets en 2013. De plus, nos surplus budgétaires de 2013 permettront de s'attaquer à l'inventaire des dossiers plus vieux.

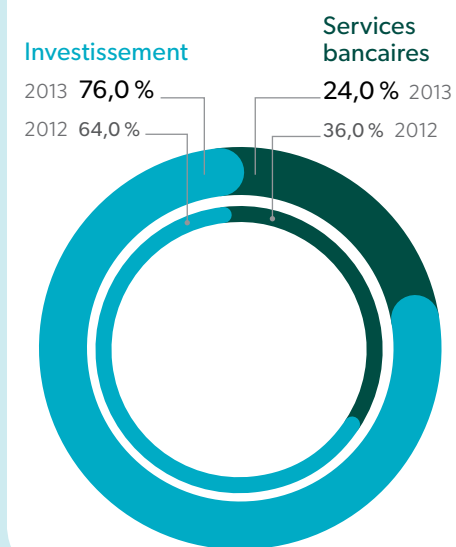
Au cours de l'année à venir, l'OSBI tentera d'utiliser le travail des experts-conseils pour accélérer la clôture des dossiers, rendre les processus décisionnels plus efficaces et réduire les délais relatifs aux interactions avec les banques et les firmes de placement. L'OSBI a consulté des firmes d'investissement et des banques au sujet des changements qu'il prévoit apporter et a avisé l'industrie qu'il doit améliorer sa rapidité autant pour elles et pour les plaignants que pour l'OSBI lui-même.

Les états financiers de l'OSBI ont été vérifiés par Crowe Soberman LLP.

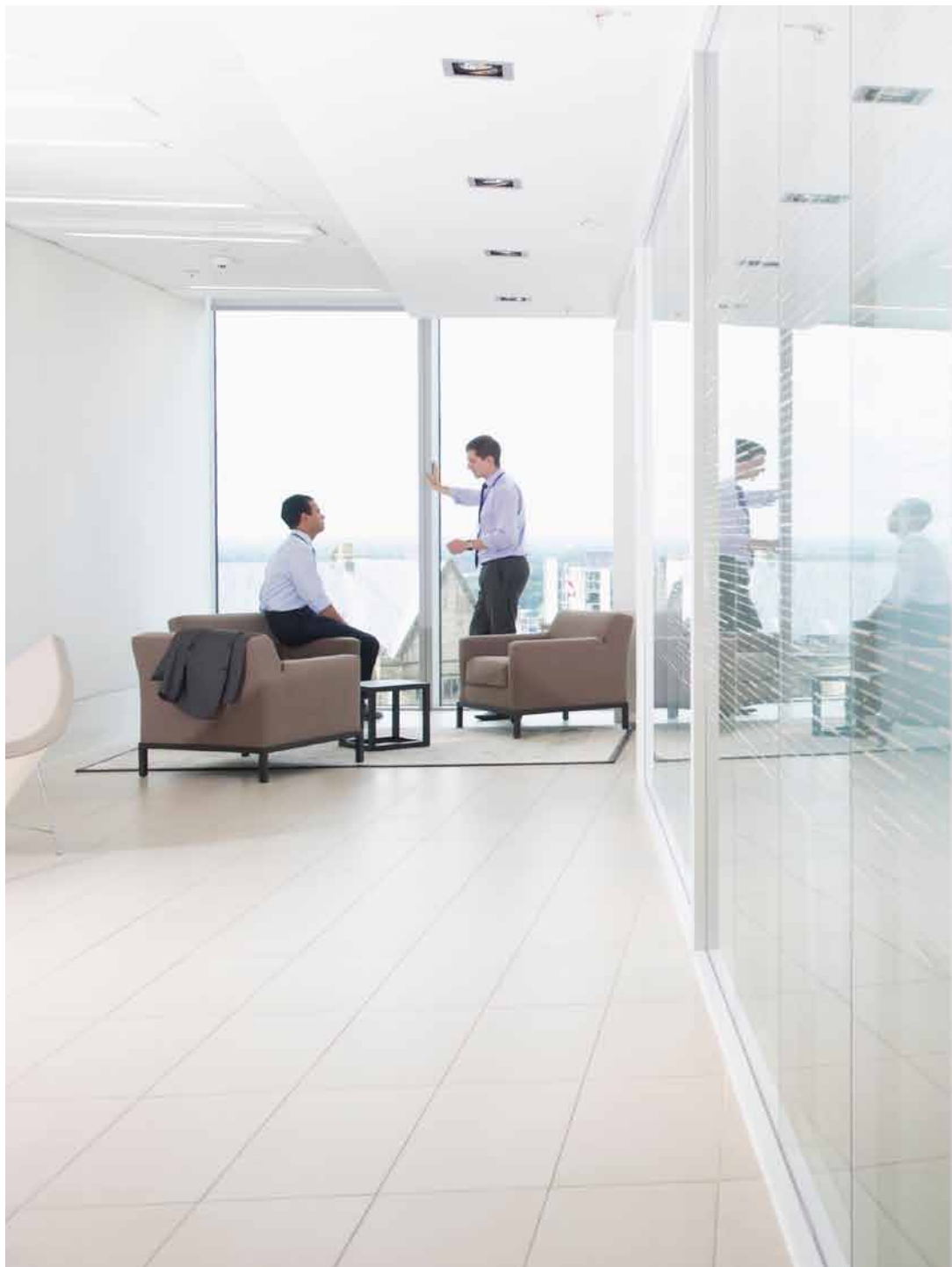
EXERCICE FINANCIER SE
TERMINANT LE 31 OCTOBRE2014
BUDGET2013
VÉRIFIÉ2012
VÉRIFIÉ2011
VÉRIFIÉ2010
VÉRIFIÉ

REVENUS					
Droits perçus des firmes participantes	7 963 872 \$	7 965 906 \$	7 800 221 \$	8 599 862 \$	7 668 402 \$
Autres					- \$
Revenus en intérêts		23 481 \$	11 797 \$	12 787 \$	6 015 \$
	7 963 872 \$	7 989 387 \$	7 812 018 \$	8 612 649 \$	7 674 417 \$

DÉPENSES					
Personnel	6 222 072 \$	5 446 554 \$	5 792 229 \$	5 830 726 \$	5 357 004 \$
Honoraires et dépenses des administrateurs	460 550 \$	298 875 \$	844 271 \$	384 734 \$	306 806 \$
Loyer et frais d'exploitation	350 000 \$	298 202 \$	313 372 \$	305 169 \$	301 364 \$
Marketing et adhésion	198 400 \$	102 137 \$	136 940 \$	171 414 \$	111 448 \$
Fournitures, services et déplacements	138 000 \$	106 644 \$	119 828 \$	128 442 \$	126 422 \$
Téléphone	82 000 \$	74 588 \$	85 004 \$	88 555 \$	108 413 \$
Technologie de l'information et soutien	142 000 \$	142 613 \$	117 727 \$	122 829 \$	112 197 \$
Administration générale	119 000 \$	111 381 \$	115 806 \$	88 065 \$	83 361 \$
Frais juridiques	167 250 \$	126 872 \$	155,059 \$	175 486 \$	137 155 \$
Assurance	14 500 \$	12 847 \$	11 891 \$	11 896 \$	18 479 \$
Honoraires de vérification	31 000 \$	46 387 \$	26 725 \$	25 425 \$	22 600 \$
Honoraires des consultants	34 100 \$	120 469 \$	23 424 \$	29 115 \$	28 844 \$
Autres	5 000 \$	(3 105) \$	(10 273) \$	33 005 \$	50 569 \$
Amortissement	0 \$	111 873 \$	79 967 \$	88 017 \$	83 212 \$
	7 963 872 \$	6 996 337 \$	7 811 970 \$	7 482 878 \$	6 847 874 \$
Projets ponctuels		- \$	- \$	932 312 \$	487 872 \$
Dépenses totales	7 963 872 \$	6 996 337 \$	7 811 970 \$	8 415 190 \$	7 335 746 \$
Excédent des revenus sur les dépenses		993 050 \$	48 \$	197 459 \$	338 671 \$

Partage des coûts
liés aux demandes,
par secteurs

* Comptes recevables (frais des firmes participantes) précédemment déclarés irrécupérables qui ont été collectés.



Statistiques sur les plaintes



Dossiers ouverts

Année	Total	Services bancaires	Investissement
2009	990	391	599
2010	1024	462	562
2011	802	397	405
2012	656	210	446
2013	641	207	434

Tableau des indemnisations

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nombre de dossiers
Services bancaires	206 597 \$	8 982 \$	1 000 \$	100 \$	135 000 \$	23
Investissement	4 677 415 \$	26 728 \$	10 000 \$	100 \$	275 000 \$	175
TOTAL	4 884 012 \$	24 667 \$	7 824 \$	100 \$	275 000 \$	198

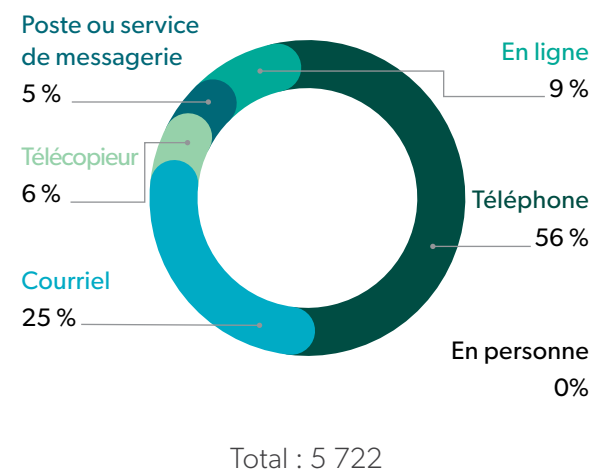
En 2013, 198 dossiers se sont soldés par un dédommagement financier, d'une valeur totale de 4 884 012 \$. Cela représente 30 % de tous les dossiers clos. 12 % des plaintes liées aux services bancaires (23 sur 194) et 37 % des plaintes liées aux investissements (175 sur 472) se sont soldées par un dédommagement financier. En outre, trois plaintes ont été réglées à l'aide d'une forme de dédommagement non financier, comme la correction de la cote de crédit d'une agence d'évaluation du crédit. Ces trois cas étaient liés aux services bancaires.

Tableau des refus d'indemnisation

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nombre de dossiers
Investissement	1 371 182 \$	137 118 \$	125 152 \$	250 \$	325 122 \$	10

En 2013, des firmes ont refusé d'indemniser leurs clients dans dix dossiers, ce qui représente 1,5 % de tous les dossiers fermés.

Communications avec l'OBSI



D'où viennent les plaintes que nous recevons?

Comme l'OSBI est un service national, il reçoit des plaintes d'un océan à l'autre. Nous recevons également des dossiers de la part de clients qui résident à l'étranger et entretiennent des relations bancaires et d'investissement avec des firmes participantes au Canada.

Ce tableau compare le pourcentage de plaintes reçues par l'OSBI par province ou territoire, au pourcentage de la population du Canada. Le chiffre proportionnellement plus bas pour le Québec s'explique par le fait que les Caisses populaires Desjardins ne participent pas à l'OSBI en ce qui concerne les services bancaires. De plus, l'AMF offre aux investisseurs des mécanismes de correction qui n'existent pas dans d'autres juridictions.

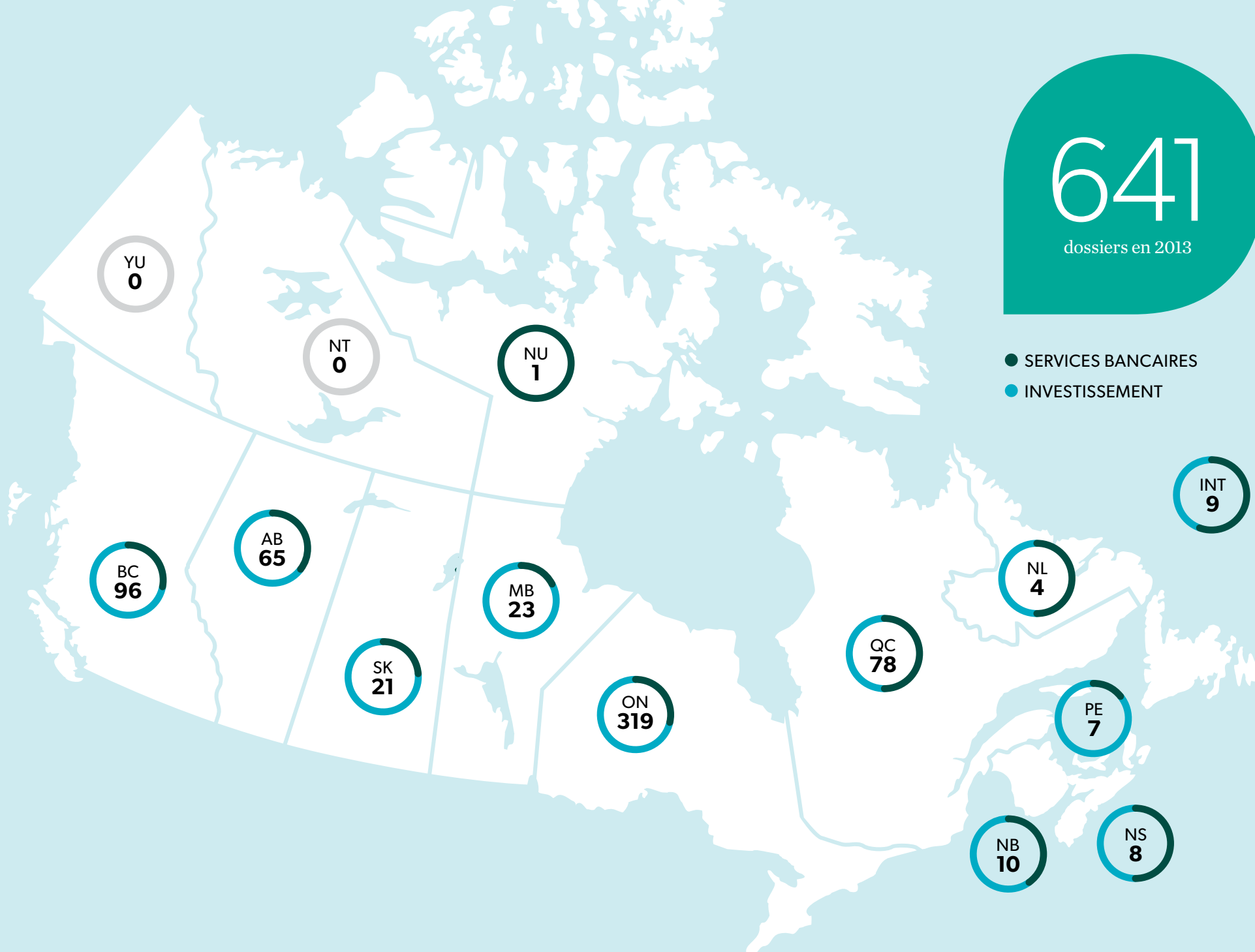
* Les pourcentages ne donnent pas un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

Territoire	% des plaintes
Ontario (ON)	49,8 %
Colombie-Britannique (BC)	15,0 %
Québec (QC)	12,2 %
Alberta (AB)	10,1 %
Manitoba (MB)	3,6 %
Saskatchewan (SK)	3,3 %
Nouveau-Brunswick (NB)	1,6 %
International (INT)	1,4 %
Nouvelle-Écosse (NS)	1,2 %
Île-du-Prince-Édouard (PE)	1,1 %
Terre-Neuve-et-Labrador (NL)	0,6 %
Nunavut (NU)	0,2 %
Territoires du Nord-Ouest (NT)	0,0 %
Yukon (YK)	0,0 %
Total	100,1 %*

641

dossiers en 2013

- SERVICES BANCAIRES
- INVESTISSEMENT



Délais – services bancaires

Récemment, le gouvernement fédéral a annoncé un nouveau délai obligatoire pour la résolution de plaintes bancaires qui diffère de celui en place jusque-là à l'OSBI. Depuis septembre 2013, 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 réclamation.

Bien que l'OSBI ne sera pas visé par cette norme tant qu'il ne sera pas désigné par le ministre des Finances comme un organisme externe de traitement des plaintes, nous utilisons maintenant ce critère comme base quand nous publions l'échéance des plaintes bancaires.

	Délai moyen pour fermer un dossier
Plaintes simples	31,0
Toutes les plaintes	67,5

Délais – investissement

L'OSBI rend compte des délais de traitement des plaintes d'investissement en utilisant des critères différents de ceux requis par le gouvernement fédéral pour les plaintes bancaires. L'information sur les définitions utilisées dans les rapports de l'OSBI se trouve ci-dessous et à la page suivante.

Il est important de souligner que les plaintes liées aux placements sont habituellement plus longues et complexes à enquêter que les plaintes de nature bancaire. Pour cette raison, il ne devrait pas y avoir de comparaison de délais entre elles.

Plaintes simples

	Phase 1 : Recueil et évaluation	Phase 2 : Enquête de l'OSBI	Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	Moyenne totale par dossier
Durée moyenne de la phase (en jours)	151,1	55,9	27,0	213,7

Toutes les plaintes

	Phase 1 : Recueil et évaluation	Phase 2 : Enquête de l'OSBI	Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	Moyenne totale par dossier
Durée moyenne de la phase (en jours)	173,7	157,5	136,9	384,8

Phase 1 : Recueil et évaluation

- Délai mesuré de l'ouverture d'un dossier de plainte à son attribution à un enquêteur.
- Commence par la réception de la lettre de consentement du client. Comprend le temps passé à envoyer la lettre de consentement à la firme et à attendre la réception de la lettre de consentement et du dossier du client de la firme, ainsi que l'évaluation initiale du dossier par l'un des agents, évaluation de dossiers de l'OSBI.
- Comprend tout retard dû à une augmentation des volumes de plaintes, un financement insuffisant ou un manque de personnel pouvant retarder l'assignation du dossier à l'enquêteur.

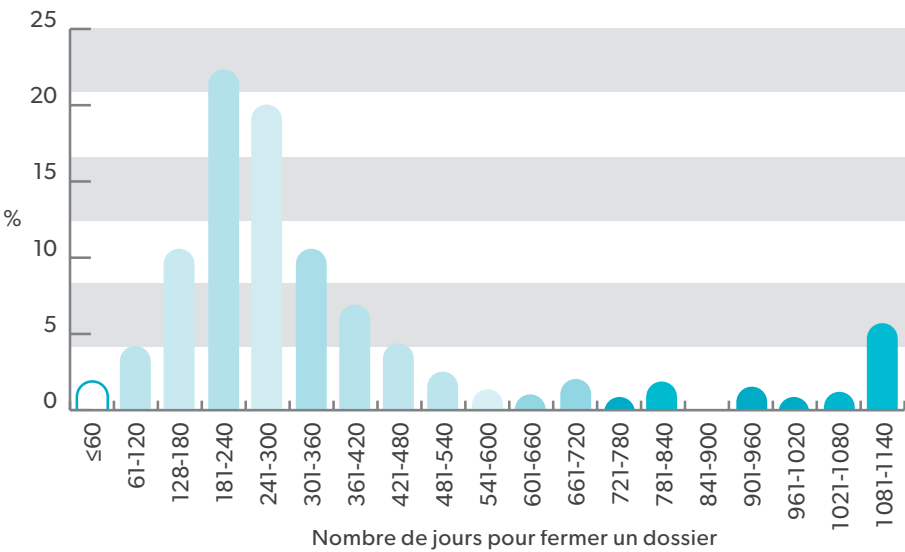
Phase 2 : Enquête de l’OSBI

- Délai mesuré entre l’attribution du dossier à un enquêteur et l’établissement par l’OSBI d’une opinion au sujet du mérite de la plainte et la communication à la firme de la recommandation initiale en matière de dédommagement ou la clôture du dossier si aucun dédommagement n’est justifié.
- Comprend le processus d’enquête de l’OSBI et les facteurs qui échappent au contrôle de ce dernier, comme le manque de coopération de la part d’une firme ou d’un client, la non-réception des documents ou des renseignements demandés et les retards entraînés du fait de l’indisponibilité des clients ou des représentants des firmes pour les entrevues.

Phase 3 : Prise de décision à l’égard de la firme ou du client

- Ne couvre que les dossiers de plainte pour lesquels l’OSBI considère qu’un dédommagement est justifié. Pour la majorité des dossiers, aucun jour n’est consacré à cette phase ni n’est inclus dans le calcul du délai.
- Délai mesuré entre la communication à la firme de notre recommandation initiale en matière de dédommagement et la clôture du dossier, soit par le dédommagement du client par la firme, soit par le rejet officiel de la recommandation de l’OSBI par la firme.
- Comprend le processus de prise de décision de la firme quant aux mesures à prendre concernant la plainte à la suite de la conclusion de l’OSBI, qui indique qu’un dédommagement est justifié. Dans la plupart des cas, une fois que la firme a accepté le dédommagement, le client accepte le règlement le même jour, bien qu’aux termes du processus de l’OSBI, les clients aient 30 jours pour prendre une décision.

Investissement



Une teinte plus foncée indique une plus grande proportion de dossiers impliquant des firmes de moindre taille

Indice de référence	Nombre de dossiers liés aux investissements	% du total
≤ 180 jours	79	16,7 %
> 180 jours	393	83,3 %
TOTAL	472	100,0 %

Produits bancaires

Produit	Produit principal	Produit secondaire	Produit	Produit principal	Produit secondaire
Assurance – Invalidité	1	0	Placement – CPG/ dépôt à terme	11	1
Assurance – Protection du crédit	1	1			
Assurance – SCHL/ Genworth	1	1			
Assurance – Vie	2	0	Placement – Fonds communs de placement	1	0
Assurance – Voyage	1	0	Placement – REER	5	3
Autre	1	0	Placement – REER (autogéré)	1	0
Carte de crédit	42	2	Placement CPG – Indexé	1	0
Carte de débit	7	1	Prêt – Auto	2	0
Chèque	6	2	Prêt – Autorisation de découvert	1	0
Chèque – Traite bancaire	2	0	Prêt – Autre	3	0
Coffre-fort	3	0	Prêt – Commercial	2	0
Compte d'opérations – Commercial	6	1	Prêt – Consolidation	1	1
Compte d'opérations – Conjoint	2	1	Prêt – Convention de vente conditionnelle	1	0
Compte d'opérations – Personnel	32	5	Prêt – Étudiant	1	0
Investissements – Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE)	1	0	Prêt – Hypothèque	35	3
Placement – Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)	2	0	Prêt – Marge de crédit	6	2
			Prêt – Personnel	7	0
			Prêt – Prêt sur valeur domiciliaire	0	1
			Virement – Électronique	2	0
			Virement – Télégraphique/SWIFT	6	0

Problèmes liés aux services bancaires

Problème	Problème principal	Problème secondaire	Problème	Problème principal	Problème secondaire
Amortissement	1	0	Modification de produit	8	1
Arrêt de paiement	1	1			
Chèque – Signature du tiré	1	0	Pénalité	16	4
Confidentialité	7	1	Portabilité	1	0
Contrefaçon de signature	1	0	Problèmes relatifs au conjoint ou à la conjointe	1	0
Cote de crédit	3	6	Procuration	3	2
Décision liée au risque/décision d'affaires	6	7	Réclamation refusée	1	0
Démence/incapacité mentale	0	1	Recouvrement	10	2
Divulgence	5	4	Remise en argent	0	2
Erreur – Banque	9	11	Renseignements – Incomplets/erronés/trompeurs	14	9
Faillite	0	1	Retenue de fonds	0	1
Fin de la relation	12	7	Rétrofacturation	9	0
Fonds/biens manquants ou perdus	17	1	Service	21	12
Frais	8	7	Taux d'intérêt	4	3
Fraude	24	2	Transaction – Devise étrangère	2	0
Fraude de paiement excédentaire	2	1	Transaction – Guichet automatique	1	0
Garant/Sécurité	1	0	Transaction – Non autorisée	5	1
Levier/excédent	1	0	Transaction – Succursale	1	1
Limite quotidienne	0	1			
Mauvais traitements envers les aînés	0	2			

Produits d'investissement

Produit	Produit principal	Produit secondaire	Produit	Produit principal	Produit secondaire
Actions ordinaires	105	41	Fonds négociés en bourse avec effet de levier	15	6
Actions privilégiées	7	7			
Autre	22	5			
Billets à capital protégé (BCP)	2	3	Instruments dérivés : options, contrat à terme standardisé, bon de souscription d'actions	10	1
Catégorie capital-actions	1	0			
Certificats de placement garantis (CPG)	11	1	Obligations et débetures	13	3
Fiducies de revenu	4	13	Plans fiduciaires de bourses d'études	18	0
Fonds communs de placement	226	22	Société d'investissement à capital fixe	0	2
Fonds d'investissement de travailleurs	3	6			
Fonds distincts et autres produits d'assurance	11	4	Société en commandite (actions accréditives)	9	7
			Titre adossé à des crédits mobiliers	2	0
Fonds négociés en bourse (FNB)	13	5			

Problèmes liés aux investissements

Problème	Problème principal	Problème secondaire	Problème	Problème principal	Problème secondaire
Activités commerciales extérieures, opérations au noir	11	3	Erreurs de transaction	18	2
			Fraude	11	6
			Mauvais traitements envers les aînés	0	3
Autre	7	3	Opérations non autorisées ou multiplication des opérations	20	26
Confidentialité	1	0			
Conseils inappropriés	5	9			
Convenance	184	52	Convenance de la marge ou du levier financier	60	21
			Problème de service	27	34
			Problèmes associés à la marge	9	3
Démence/incapacité mentale	0	1	Procuration	1	0
			Rendement	8	7
Directives non respectées	19	8	Retard dans le transfert	8	6
Divulgaration des frais	45	37	Stratégie de placement inappropriée	10	12
Divulgaration incomplète ou inappropriée sur un produit	28	27			

Dix premières firmes – demandes de renseignements

Firmes*	# de demandes de renseignement	% du total
BMO	643	11,2 %
Scotia	612	10,7 %
TD	609	10,6 %
CIBC	449	7,8 %
RBC	352	6,2 %
Capital One Bank	329	5,7 %
Banque Nationale	238	4,2 %
HSBC	195	3,4 %
Banque Laurentienne	164	2,9 %
JP Morgan Chase	105	1,8 %

En 2013, 265 des 352 demandes de renseignements (75 %) associées à RBC et 487 des 609 demandes de renseignements (80 %) associées à la Banque TD concernaient les services bancaires, malgré le retrait de RBC et de la Banque TD du segment des services bancaires de l'OSBI en 2008 et en 2011, respectivement. Voilà qui montre bien à quel point un environnement où plusieurs fournisseurs de services de règlement de différends existents ne fait que semer la confusion dans l'esprit des consommateurs.

* Comprend toute société bancaire ou de placement affiliée et filiale.

Dix premières firmes – dossiers ouverts – services bancaires

Firmes	# de dossiers ouverts	% du total
Scotia	56	27 %
CIBC	42	20 %
BMO	26	13 %
HSBC	19	9 %
Banque Nationale	15	7 %
Banque Laurentienne	12	6 %
Capital One Bank	5	2 %
Banque ICICI du Canada	5	2 %
JP Morgan Chase	5	2 %
Canadian Tire	4	2 %

Dix premières firmes – dossiers ouverts – investissement

Firmes	# de dossiers ouverts	% du total
Investisseurs	40	9 %
BMO	36	8 %
Banque Nationale	28	6 %
RBC	28	6 %
TD	24	6 %
Canaccord Genuity Corp.	16	4 %
Investia Services Financiers Inc.	16	4 %
Scotia	15	3 %
Dundee	15	3 %
Desjardins	13	3 %
Valeurs mobilières Transamerica Inc.	13	3 %

Services bancaires

Firme	Dossiers	Firme	Dossiers
B2B Banque	3	Capital One Bank	5
Banque Amex du Canada	1	CIBC	42
Banque Canadian Tire	4	Compagnie de Fiducie Peoples	1
Banque de Montréal	26	Equitable Bank	1
Banque HSBC Canada	19	ING Direct	3
Banque ICICI du Canada	5	JP Morgan Chase Bank, N.A., Canada	5
Banque Laurentienne	9	Peace Hills Trust	1
Banque le Choix du Président	4	Servus Credit Union Ltd.	1
Banque Manuvie du Canada	4	Société de fiducie Home	1
Banque Nationale du Canada	15	Valeurs mobilières groupe Investors	1
Banque Scotia	56	TOTAL	207

Organismes réglementés par l'OCRCVM

Firme	Dossiers	Firme	Dossiers
ALL Group Financial Services Inc.	2	Leede Financial Markets Inc.	3
Argosy Securities Inc.	1	Mackie Research Capital Corporation	5
Assante Capital Management Ltd.	3	Marchés mondiaux CIBC Inc.	8
Aston Hill Securities Inc.	1	OANDA (Canada) Corporation ULC	1
B2B Banque Services de valeurs mobilières Inc.	1	Placements Manuvie incorporée	8
BBS Securities Inc.	1	Questrade, Inc.	6
BMO Ligne d'action Inc.	7	Raymond James Ltée	8
BMO Nesbitt Burns Inc.	16	RBC Dominion valeurs mobilières	14
Brant Securities Limited	1	RBC Placements en Direct	5
Burgeonvest Bick Securities Limited	1	Richardson GMP Limitée	7
Caldwell Securities Ltd.	1	Scotia Capitaux	9
Canaccord Genuity Corp.	16	Services Investisseurs CIBC inc.	2
Courtage direct Banque Nationale Inc.	1	Sprott Private Wealth LP	1
Credential Securities Inc.	4	TD Waterhouse Canada Inc.	21
DWM Securities Inc.	13	Trapeze Capital Corp.	3
Edward Jones	6	Union Securities Ltd.	4
FIN-XO Valeurs mobilières	1	Valeurs Mobilières Banque Laurentienne	2
Financière Banque Nationale	27	Valeurs mobilières Desjardins	11
Financière des professionnels – Gestion privée Inc.	1	Valeurs Mobilières Hampton Ltée	1
Friedberg Mercantile Group Ltd.	1	Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	2
Haywood Securities Inc.	4	Watt Carmichael Inc.	1
Interactive Brokers Canada Inc.	1	Wolverton Securities Ltd.	3
IPC Securities Corporation	1	Worldsource Securities Inc.	1
Jennings Capital Inc.	2	yourCFO Advisory Group Inc.	1
Jones, Gable & Compagnie limitée	1	TOTAL	241

Investissement – organismes réglementés par l'ACCFM

Firme	Dossiers	Firme	Dossiers
Armstrong & Quail Associates Inc.	2	Portfolio Strategies Corporation	8
Assante Financial Management Ltd.	4	Queensbury Strategies Inc.	1
BMO Investissements Inc.	10	Royal Mutual Funds Inc.	8
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	2	Scotia Securities Inc.	3
FundEX Investments Inc.	3	Services d'investissement Quadrus ltée	3
GP Wealth Management Corporation	2	Services financiers Dundee inc.	3
Investia Services Financiers Inc.	16	Services Financiers Groupe Investors Inc.	40
Investissements Global Maxfin Inc.	2	Sterling Mutuals Inc.	2
IPC Investment Corporation	5	TD Investment Services Inc.	3
Monarch Wealth Corporation	9	Valeurs mobilières Transamerica Inc.	13
Olympian Financial Inc.	1	W.H. Stuart Mutuals Ltd.	6
PFSI Investments Canada Ltd.	2	Worldsource Financial Management Inc.	6
Placements Manuvie Services d'investissement inc.	3	TOTAL	157

Investissement – Sociétés inscrites aux ACVM

Firme	Dossiers
Gestion d'actifs 1832 S.E.C	1
Fidelity Investments Canada Limited	1
Placements AGF Inc.	1
TOTAL	3

Investissement – Régime de bourses d'études

Firme	Dossiers
Consultants C.S.T. inc.	3
Corporation REEE Global	7
Fonds d'éducation Héritage Inc.	10
La Première financière du savoir inc.	6
TOTAL	26

Investissement – Autres

Firme	Dossiers
B2B Banque	1
Banque de Montréal	3
Banque Laurentienne	1
Banque Royale du Canada	1
Banque Scotia	1
TOTAL	7

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401, rue Bay, bureau 1505
C. P. 5
Toronto (Ontario)
M5H 2Y4

Numéro sans frais : 1-888-451-4519

Numéro d'ATS sans frais : 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)

Numéro de télécopieur sans frais : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca



OMBUDSMAN

for Banking Services and Investments | des Services Bancaires et d'Investissement