

SOMMAIRE

- 1 L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement : étapes-clés
- 2 Message de la présidente du conseil d'administration
- 3 Message de l'Ombudsman
- 4 Fonctionnement du processus de l'Ombudsman
- 6 Études de cas
- 12 Revue de l'exercice 2003
- 14 Régie interne de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement



OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme indépendant qui effectue des enquêtes sur les plaintes déposées par des clients contre des fournisseurs de services financiers, dont des banques et d'autres institutions de dépôt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement.

Depuis son établissement en 1996, l'OSBI s'emploie à régler avec diligence et impartialité les plaintes que les clients n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction avec leur fournisseur de services financiers. Nous traitons les plaintes formulées tant par les particuliers que les petites entreprises.

Nos services sont offerts sans frais aux clients.

L'Ombudsman est indépendant de l'industrie des services financiers et la décision finale en ce qui concerne le règlement équitable des plaintes lui appartient.

La décision de l'Ombudsman s'appuie sur quatre critères de base :

- *équité globale*
- *saines pratiques du milieu des affaires*
- *normes et pratiques reconnues de l'industrie*
- *normes établies par les organismes de réglementation de l'industrie, les associations professionnelles ou le fournisseur de services financiers en cause*

Visitez notre site Web à www.obsi.ca

NOS PRINCIPES ET NOS VALEURS

L'ensemble de nos activités et de notre travail est guidé par nos principes et nos valeurs, dont les suivants :

exceller avant tout;

procurer un service attentif, fondé sur l'impartialité, l'intégrité, l'équité et le respect;

maintenir notre indépendance par rapport aux fournisseurs de services financiers membres;

poursuivre les critères d'excellence les plus élevés en matière de prise de décisions et de formulation rapide de nos recommandations;

communiquer nos décisions avec attention de manière à favoriser une meilleure compréhension;

promouvoir la croissance professionnelle et le professionnalisme au sein de notre personnel.

L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT : ÉTAPES-CLÉS

Juillet 1996

L'Ombudsman bancaire canadien (OBC) entreprend, à titre d'organisme indépendant, ses activités d'enquête sur les plaintes non réglées déposées par des petites entreprises clientes de neuf banques.

1997

Le nombre de membres s'établit maintenant à 12 banques et le mandat de l'OBC est élargi pour s'étendre à la clientèle de particuliers des banques, y compris les clients des sociétés de courtage, des sociétés de fonds de placement et des filiales d'assurances des banques.

L'indépendance de l'Ombudsman est renforcée par une modification des règlements, lesquels prévoient dorénavant qu'une majorité des membres du conseil d'administration doivent être indépendants de l'industrie et que le président du conseil doit être un administrateur indépendant.

1998

Le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien (Groupe de travail MacKay) appuie le concept d'un seul ombudsman des services financiers indépendant du gouvernement et de l'industrie des services financiers.

2000

L'OBC compte maintenant 13 banques membres.

2002

L'OBC fusionne avec les services d'ombudsman en cours d'établissement par les associations représentant 450 maisons de courtage, courtiers en épargne collective et sociétés de fonds communs de placement.

Cette fusion porte le total des membres de l'OBC à environ 500 fournisseurs de services financiers, y compris les banques étrangères et la plupart des sociétés de fiducie et de prêt.

Nous adoptons le nouveau nom d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour refléter l'élargissement de notre mandat.

2003

Année de changement et de croissance : nous avons intégré 450 nouveaux membres dans le processus d'ombudsman et géré une hausse de 50 % des demandes de renseignements et de 76 % des plaintes motivant une enquête. Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier ainsi que le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et le Service de conciliation en assurance de dommages ont commencé leurs activités.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Peggy-Anne Brown
Présidente
Brown Crawshaw Inc.
Vancouver

L'an dernier, nous annonçons dans notre message que, dans la foulée de l'élargissement de son mandat, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) se voyait confier la responsabilité additionnelle du règlement des différends pour le compte de quelque 450 firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association des courtiers en fonds mutuels du Canada (ACFM) et de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC). L'OSBI a donc vécu en 2003 une période d'adaptation, dans un contexte de croissance accélérée.

L'élargissement du mandat de l'OSBI est une bonne nouvelle en soi, car beaucoup plus de consommateurs obtiennent ainsi l'accès gratuit à un service indépendant de règlement des différends. Par ailleurs, il a eu pour effet de multiplier les demandes d'enquête indépendante de la part de consommateurs aux prises avec un différend non réglé avec un de ses membres. Malgré l'ajout appréciable de personnel, ce volume accru de travail a entraîné des retards dans le règlement des plaintes. Le conseil d'administration et l'Ombudsman déplorent que cette situation n'ait pas permis à l'OSBI de maintenir sa norme de règlement de 80 % des différends en moins de 90 jours, les ressources disponibles n'étant pas suffisantes pour répondre à la demande. Le conseil a accordé au bureau les ressources financières voulues pour rétablir cette norme de service.

Le conseil d'administration a pour rôle principal de s'assurer que le bureau de l'Ombudsman dispose de toutes les ressources nécessaires pour accomplir son travail, tout en n'étant pas soumis à l'influence de ses membres ou de tiers. C'est pourquoi la majorité des membres du conseil sont des administrateurs indépendants qui n'appartiennent pas à l'industrie des services financiers. Formant un comité du conseil, les administrateurs indépendants étudient d'abord le budget, avant de le recommander à l'ensemble des membres du conseil.

L'élargissement du mandat de l'OSBI a amené le conseil d'administration à participer à un certain nombre de projets spéciaux. Ainsi, un comité formé de certains membres du

conseil a été chargé d'étudier le mandat de l'OSBI et de le reformuler, de façon à ce que l'énoncé reflète son élargissement et l'expérience de sept dernières années. Le projet ayant été mené à terme, on peut consulter l'énoncé de ce nouveau mandat sur notre site Web (www.obsi.ca).

Au début de l'an 2003, le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC) et le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) ont commencé leurs activités. Ces services d'ombudsman et l'OSBI sont reliés par l'intermédiaire du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF), qui dirige un service de référence et d'aide aux consommateurs. Récemment, les présidents du conseil de ces quatre organismes ont formé un comité afin de favoriser la communication entre ces conseils au sein du réseau et de s'assurer de l'accès des consommateurs au service d'ombudsman compétent.

J'aimerais remercier les membres du conseil d'administration de l'OSBI et souligner l'esprit d'initiative dont ils ont fait preuve en cette année d'adaptation. Au nom du conseil, je tiens également à exprimer ma reconnaissance à Michael Lauber, notre chef de la direction, et à son personnel pour leurs efforts et leur dévouement à servir les clients d'un nombre considérablement accru de membres.

L'année 2003 a été couronnée de succès : un plus grand nombre de consommateurs ont reçu de l'aide, nous avons réussi l'intégration de nos nouveaux membres, et l'OSBI est en position favorable pour répondre aux besoins futurs des consommateurs.

La présidente du conseil d'administration,
Peggy-Anne Brown, Ph. D.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Michael Lauber
Ombudsman

En 2003, le bureau de l'Ombudsman a connu une année de changement et de croissance consacrée en grande partie au défi de réussir l'intégration de près de 450 sociétés de placement qui, à la fin de l'année précédente, se sont ajoutées aux 13 banques déjà membres.

Pour assurer le succès du processus de l'Ombudsman, il est indispensable que nos membres le comprennent bien et l'acceptent. Dans cette optique, nous avons mis sur pied un programme pancanadien d'allocutions et de présentations visant à sensibiliser les personnes chargées du traitement des plaintes, les agents de conformité et les membres de la direction. Nous sommes heureux de l'accueil que lui ont réservé les associations et firmes membres. Nous avons également tenu de fréquentes réunions avec des représentants des organismes de réglementation de l'industrie afin d'expliquer le rôle de l'OSBI, ce qui nous a permis d'approfondir la connaissance de nos mandats respectifs et leur interaction, pour le plus grand bénéfice des investisseurs et de l'industrie des services financiers.

Les clients des banques, des sociétés de fiducie et de prêt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement peuvent s'adresser à l'OSBI s'ils ne réussissent pas à régler un différend avec leur fournisseur de services financiers (FSF). Cette année, plus de 3 000 particuliers et petites entreprises ont communiqué avec l'OSBI pour demander des renseignements ou soumettre un différend non réglé avec leur fournisseur de services financiers, soit le double du nombre enregistré en 2001. La plupart de ces clients désiraient obtenir des conseils sur la façon de régler un problème ou n'avaient pas encore mené à terme le processus de règlement des différends auprès de leur fournisseur de services financiers; nous les avons donc invités à s'adresser de nouveau à leur FSF. Par ailleurs, quelque 45 000 personnes ont consulté notre site Web.

Nous avons entrepris des enquêtes officielles dans 321 cas, une hausse de 76 % par rapport aux 182 cas de l'année précédente. Les plaintes formulées à l'égard de services bancaires et d'investissement offerts par les groupes financiers des banques représentaient 40 % de la hausse, tandis que le reste des plaintes visait des sociétés de placement.

Le nombre de plaintes relatives à des placements a progressé tout au long de l'année pour représenter la moitié de nos nouveaux dossiers au cours du deuxième semestre. La plupart de ces plaintes découlaient de l'éclatement de la bulle technologique et de la forte correction boursière qui s'ensuivit. De nombreux investisseurs ont vu la valeur de leur portefeuille baisser sensiblement au cours de cette période et estimaient ne pas avoir été bien conseillés.

Cette activité accrue a posé plus de défis à l'OSBI. Nous nous attendions évidemment à une augmentation du nombre de plaintes, mais certainement pas dans une telle mesure.

Même si nous avons doublé notre effectif d'enquêteurs

durant l'année, nous n'avons pu suivre le rythme de croissance des plaintes. La qualité du service à la clientèle et la diligence demeurant en tête des priorités de l'OSBI, nous souhaitons présenter nos excuses aux clients qui ont dû patienter. Au cours des 15 derniers mois, nous avons accru notre personnel d'enquête de 250 % et nous continuerons à prendre les mesures nécessaires pour revenir à des niveaux de service souhaitables.

Par ailleurs, vous pourrez lire dans le message de la présidente du conseil ses commentaires sur la formation du réseau de conciliation du secteur financier. Les banques, les compagnies d'assurances et les autres firmes de services financiers continuent de prendre de l'expansion et d'offrir leurs produits et services aux clients de l'ensemble des secteurs de l'industrie des services financiers. Toutefois, grâce à leur étroite collaboration, les services d'ombudsman ont réussi à s'assurer que l'organisme le plus approprié traite les plaintes des clients portant sur des transactions multisectorielles et qu'aucun client n'est victime d'une défaillance du système.

Les membres de l'OSBI ne sont pas tenus d'accepter nos recommandations de dédommager leurs clients. Nous avons toutefois l'obligation de rendre public tout dossier dans lequel un membre a omis de suivre notre recommandation en faveur du client. Depuis le début de nos activités, il y a sept ans, toutes nos recommandations ont été acceptées par nos membres, un signe de leur confiance et de leur respect à l'égard du processus de l'Ombudsman. Nous apprécions le soutien de nos nouvelles firmes membres qui ont jusqu'à maintenant accepté toutes les recommandations que nous avons formulées à l'égard de leurs dossiers.

Nous avons reçu la visite de l'ombudsman bancaire de Trinidad et Tobago et de celui du Pérou qui, tous deux, sont à la tête de programmes d'ombudsman récemment institués dans leur pays. Ils sont venus étudier le réseau unique que forment l'OSBI et les ombudsmans internes des banques au Canada. Le défenseur interne des intérêts des clients de la ANZ Bank d'Australie nous a également rendu visite afin d'analyser le système canadien. Je suis reconnaissant aux ombudsmans des banques de s'être joints à moi pour accueillir nos visiteurs.

Je souhaite remercier la présidente du conseil, M^{me} Peggy-Anne Brown, et les autres membres du conseil d'administration de leur temps, de leurs conseils et de leur soutien en cette année particulièrement exigeante. Je tiens également à remercier le personnel de l'OSBI qui a su relever avec diligence et professionnalisme les défis que l'évolution et l'élargissement de notre mandat ont posés cette année.

L'Ombudsman,
Michael Lauber

Les particuliers ou les petites entreprises qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander le règlement du problème.

Le processus débute à la succursale ou au bureau du fournisseur de services financiers où la transaction a été effectuée. La plupart des différends peuvent être réglés à ce niveau. Si une plainte n'est pas réglée au point de vente, chacun des membres de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) offre à ses clients un autre processus de règlement des différends afin d'aider à résoudre le problème.

Les fournisseurs de services financiers membres mettent à la disposition de leur clientèle des brochures expliquant le processus de règlement. L'OSBI compte environ 500 membres, dont des banques, des sociétés de fiducie et de prêt et d'autres institutions de dépôt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement. On trouve une liste complète de nos membres sur notre site Web à www.obsi.ca.

Dans les grandes institutions, on trouve souvent un groupe de satisfaction de la clientèle chargé d'examiner les plaintes des clients, ainsi qu'un ombudsman interne à temps plein qui rend compte au chef de la direction. Tous les fournisseurs de services financiers ont un agent de conformité, ou un groupe de la conformité, à qui incombe la responsabilité de régler les plaintes des clients. Certains fournisseurs désignent également un haut dirigeant chargé du règlement des conflits.

Si un client ne réussit pas à régler une plainte après avoir fait appel au processus interne de son fournisseur de services financiers, il peut s'adresser à l'OSBI.

Nos services sont offerts sans frais et notre mandat nous permet d'enquêter sur un large éventail de questions liées aux produits et services. Bien que nous ayons la capacité de faire des recommandations aux membres relativement au règlement d'une plainte, nous utilisons également la médiation pour trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

Toutefois, nous n'effectuons pas d'enquête à l'égard de certaines plaintes parce qu'il s'agit de questions de concurrence qui relèvent davantage du marché :

- les plaintes liées à la tarification générale des produits et services, y compris les frais, les commissions et les autres frais applicables aux clients;
- les plaintes portant sur le niveau des taux d'intérêt;
- les questions relatives aux politiques et aux procédures générales de l'industrie;
- l'octroi de crédit ou d'autres politiques ou procédures de gestion du risque des membres.

L'OSBI n'accepte pas non plus d'examiner les dossiers ayant fait ou faisant l'objet de poursuites, de procédures d'arbitrage ou d'autres processus de règlement des différends.

Le client conserve les droits que lui accorde la loi et, s'il n'est pas satisfait de la décision de l'OSBI, est libre de s'adresser aux tribunaux, sous réserve des délais de prescription, ou d'avoir recours à tout autre processus de règlement des différends à sa disposition.

Toutefois, si un client choisit de s'adresser aux tribunaux ou de faire appel au processus d'arbitrage, il se prive de l'option du recours à l'OSBI, car ces deux processus sont finals et ont force exécutoire.

LE PROCESSUS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Le client qui désire formuler une plainte doit d'abord s'adresser à son directeur de comptes ou à la personne avec laquelle il a fait affaire à l'origine et lui expliquer le problème.

Si la question est complexe, il est habituellement préférable de formuler la plainte par écrit, et certaines organisations l'exigent. Le client doit s'assurer d'avoir tous les documents appropriés : brochures, relevés reçus par courrier et copies de contrats.

Si le différend n'est pas réglé à cette étape, le client reçoit des renseignements relativement à la prochaine étape du processus de règlement des différends de son fournisseur de services financiers et il doit la suivre.

Une fois toutes les voies de recours épuisées auprès de la firme, le client qui n'a pas obtenu satisfaction peut s'adresser à l'OSBI.

DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OSBI

Nous demandons au client de présenter sa plainte par lettre. Il doit y résumer la nature de sa plainte et énoncer une proposition de règlement. Nous lui demandons également de fournir des copies de toute la correspondance relative à la plainte entre lui et le fournisseur de services financiers, de même que des copies de documents connexes et de notes de conversation.

Selon la politique générale de l'OSBI, le client dispose de six mois après la fin du processus auprès de son fournisseur de services financiers pour nous transmettre sa plainte.

Le client est tenu de signer une entente rédigée en langage simple qui le lie, ainsi que le fournisseur de services financiers, l'Ombudsman et toute autre partie en cause. Cette entente décrit le processus et autorise le fournisseur de services financiers à nous transmettre ses dossiers liés à la plainte. Si le client est invalide ou a besoin de l'aide d'un parent, d'un ami ou de toute autre personne, nous lui demandons de signer un formulaire nous autorisant à discuter de questions confidentielles avec un tiers.

Afin de favoriser la collaboration et la transparence des parties, nous demandons à celles-ci de s'engager à ne pas se servir de nos dossiers, du produit de notre travail ni de tout

document découlant du processus de règlement des différends dans le cadre de poursuites judiciaires ou de procédures disciplinaires ultérieures.

Les parties doivent également accepter que l'Ombudsman ainsi que son personnel et ses conseillers ne peuvent être appelés à témoigner.

La plupart des cas donne lieu à une enquête officielle et le client reçoit une réponse détaillée par écrit, qui comprend nos conclusions et toute recommandation que nous formulons. Nous visons à régler plus de 80 % des dossiers en moins de 90 jours. Le règlement des dossiers plus complexes peut exiger plus de temps.

Nous tirons nos conclusions à l'égard d'un dossier en nous appuyant sur des critères d'équité globale et de saines pratiques du milieu des affaires. Nous tenons également compte des normes et pratiques reconnues de l'industrie de même que des normes établies par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou le fournisseur de services financiers en cause.

Le plafond des sommes que l'Ombudsman peut recommander à titre de dédommagement est de 350 000 \$.

Ces dernières années, l'Ombudsman a fait une recommandation en faveur du client dans environ 13 à 20 % des dossiers ayant fait l'objet d'une enquête. Dans une autre proportion de 5 à 10 % des cas, nous avons recommandé le versement de sommes minimales en dédommagement ou une légère révision du règlement proposé par le fournisseur de services financiers.

Ce pourcentage est relativement faible et diminue depuis quelques années. Nous y voyons un indice du bon fonctionnement des processus de règlement des différends dans l'industrie, qui incluent l'Ombudsman interne. Il est important de se rappeler que lorsque la plainte est transmise à l'OSBI, elle a déjà franchi divers paliers d'examen au sein des organisations membres. Dans les banques et dans certaines autres grandes firmes, l'existence du processus de l'ombudsman incite les unités commerciales et les spécialistes du règlement des plaintes à être plus attentifs aux problèmes des clients et à leur règlement afin qu'ils ne se retrouvent pas à notre bureau.

Par conséquent, une proportion moins élevée de plaintes sont transmises à l'OSBI. Et les dossiers qui y aboutissent sont ceux qui présentent les plus grandes difficultés, impliquant souvent des situations exceptionnelles ou des différends sur des faits.

Le processus n'a aucune force exécutoire pour le client, ni pour le fournisseur de services financiers. Toutefois, l'Ombudsman rend public le nom de toute société membre qui ne suit pas sa recommandation. Jusqu'à maintenant, aucun membre n'a rejeté une recommandation de l'Ombudsman.

RÉSEAU DE CONCILIATION DU SECTEUR FINANCIER

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement des différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier. Le Réseau de conciliation comprend également le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, qui offre des services aux clients qui désirent formuler une plainte contre des compagnies d'assurance de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages, qui examine les plaintes déposées par les clients des compagnies d'assurance de dommages, y compris l'assurance-habitation, l'assurance-auto et l'assurance des entreprises.

Les trois services de conciliation de l'industrie sont reliés par le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) qui dirige un centre d'aide à la clientèle. Le CRCSF offre de l'information aux clients qui ne savent pas précisément où s'adresser pour régler un différend avec leur fournisseur de services financiers, ni comment le faire.

NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'OSBI s'engage à assurer la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels détenus.

Après avoir reçu le consentement du client, nous recueillons des renseignements personnels auprès du fournisseur de services financiers, du client et d'autres sources afin de faciliter l'enquête et de régler le différend. Nous n'utilisons ces renseignements qu'aux fins prévues.

Nous considérons nos communications avec les clients comme confidentielles. Par principe, l'Ombudsman ne fait aucun commentaire public sur aucun dossier soumis à notre bureau.

Nous détruisons les renseignements personnels que nous détenons dès qu'ils ne sont plus requis aux fins de l'enquête et dès qu'il n'est plus nécessaire, à des fins juridiques, de les avoir pour répondre aux questions susceptibles d'être soulevées plus tard.

On trouve une version détaillée de notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web à www.obsi.ca.

ÉTUDES DE CAS

Dans les cas suivants, les noms ont été changés pour protéger l'anonymat des personnes et des organisations visées.

CAS 1

Mettant en cause deux clients et deux banques, le cas suivant montre que l'Ombudsman accorde plus d'importance au fond qu'à la forme d'une transaction lorsqu'il évalue le bien-fondé d'une plainte.

CAS :

M. Martin a pris les dispositions nécessaires pour faire émettre, sur son compte, une carte de crédit supplémentaire au nom de son associé, M. Smith.

M. Smith a fait un chèque directement à l'ordre du compte de carte de crédit de M. Martin afin de payer des frais de 11 200 \$ qu'il avait engagés. Le chèque a été compensé le 7 mai et M. Smith a montré ce chèque à M. Martin. Bien que le chèque ait été compensé, les fonds détenus dans le compte de M. Smith ne suffisaient pas à couvrir le chèque. Six semaines plus tard, à la demande de la banque de M. Smith, la société de carte de crédit a renversé le paiement de 11 200 \$.

M. Martin s'est plaint que le délai entre la présentation du chèque et son retour pour insuffisance de fonds était trop long et qu'en autorisant la compensation du chèque, malgré la provision insuffisante dans le compte de M. Smith, la banque lui avait en réalité octroyé du crédit. Selon M. Martin, le problème tenait à un différend entre M. Smith et sa banque relativement à l'octroi de crédit et au recouvrement des fonds et il en faisait injustement les frais en tant que tierce partie.

Bien que la banque de M. Smith comprenne la frustration de M. Martin à l'égard du non-paiement des obligations de son associé, elle a fait valoir que ce dernier se trouvait dans la même situation que si le paiement du chèque avait été refusé immédiatement. Comme le retard à retourner le chèque n'a pas entraîné le non-paiement du compte de M. Martin, pas plus qu'il n'en a accru le montant, la banque de M. Smith a conclu qu'elle n'avait pas à dédommager M. Martin.

Dans la convention relative à sa carte de crédit signée avec sa banque, M. Martin renonçait à faire toute réclamation sur des chèques envoyés à sa banque par lui-même ou son représentant. De plus, la politique de la banque de M. Martin prévoit que, dans l'éventualité d'une provision insuffisante, la banque a jusqu'à concurrence d'un an pour renverser un paiement. La banque de M. Martin a conclu que le rajustement du compte de carte de crédit de celui-ci était justifié, puisque le chèque de M. Smith a été émis sur un compte dont les fonds étaient insuffisants.

L'OSBI :

M. Martin pouvait soulever des points de détail relativement au paiement de M. Smith et contester les décisions des banques. Toutefois, il reste que le montant de 11 200 \$ demeure impayé en ce qui a trait aux frais portés par M. Smith au compte de carte de crédit de M. Martin et qu'il n'a pas, en bout de ligne, été tiré du compte de chèques de M. Smith.

Comme M. Martin a reconnu que M. Smith et lui sont toujours associés en affaires, il est difficile de comprendre pourquoi M. Smith n'a pas émis un autre chèque pour payer les frais qu'il avait engagés. L'OSBI a estimé que M. Martin appuyait M. Smith dans sa tentative de se soustraire au paiement d'une obligation. L'OSBI a informé M. Martin qu'il était hors de question que notre organisme serve à une telle fin et l'enquête a été close.

CAS 2

Ce cas démontre l'importance pour les conseillers financiers de bien comprendre les aspects fondamentaux de la situation personnelle et financière d'un client, ainsi que ses objectifs de placement, afin de faire des recommandations éclairées.

CAS :

À l'été 2000, un jeune couple a vendu sa maison et loué un appartement dans une ville voisine. Comme le mari prévoyait que son employeur lui demanderait de déménager au cours des deux prochaines années, le couple a décidé d'attendre ce moment-là pour racheter une maison.

Ayant tiré 14 000 \$ de la vente de sa maison, le couple a fait appel aux services d'un conseiller financier pour l'aider à investir cet argent jusqu'au moment où il en aurait besoin pour faire un versement initial. Sur recommandation du conseiller, le mari a versé les 14 000 \$ dans le REER de conjoint de son épouse.

Dans les formulaires d'ouverture de compte, l'occupation de l'épouse était celle de femme au foyer et celle du mari, d'ouvrier spécialisé touchant un salaire annuel inférieur à 60 000 \$. Les deux conjoints avaient des connaissances restreintes en matière de placements et leurs objectifs de placement ont été établis comme suit : capital entièrement garanti à long terme et tolérance au risque moyenne et élevée dans des proportions respectives de 80 % et de 20 %.

Tous les fonds communs de placement dans lesquels le couple a investi étaient des fonds d'actions, dont l'objectif principal était la croissance du capital à long terme, et appartenaient aux catégories de risque moyen et élevé. Tous les fonds comportaient des frais de rachat.

Selon les règles de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le mari est tenu d'ajouter à son revenu imposable toute cotisation versée au REER de conjoint de son épouse qui est retirée au cours de l'année dans laquelle il a cotisé ou durant les deux années civiles suivantes.

En juillet 2002, le couple a déménagé comme prévu et a acheté une nouvelle maison. Le couple a décidé de ne pas retirer l'argent du REER de conjoint pour effectuer leur versement initial après avoir appris qu'il aurait à encaisser des pertes de placement et à payer des frais de rachat et une facture d'impôt importante. Il a plutôt emprunté les 18 000 \$ nécessaires auprès de membres de sa famille.

La firme du conseiller a refusé de verser un dédommagement au couple, en maintenant que les placements étaient compatibles avec les objectifs de placement et la tolérance au risque de l'épouse.

L'OSBI :

Tous reconnaissaient à l'unanimité que le couple avait toujours eu l'intention d'utiliser le produit du REER pour effectuer le versement initial à l'achat d'une maison. La question à trancher en l'espèce visait le moment du retrait prévu.

L'Ombudsman a conclu que les recommandations de placement faites relativement au REER de conjoint ne respectaient ni les objectifs de placement, ni la tolérance au risque, ni le moment prévu du retrait projeté. De plus, compte tenu de l'horizon de placement restreint du couple, l'Ombudsman a estimé qu'il ne convenait pas de lui vendre des fonds de placement comportant des frais de rachat étant donné l'importance du montant à payer dans son cas.

Quand le couple a vendu ses placements et a retiré les fonds du REER, la période de conservation requise par le fisc s'était écoulée et le montant du retrait n'a pas été imposé au nom du mari.

La firme a accepté la recommandation de l'Ombudsman de verser une somme de 2 025 \$ au couple en compensation des pertes de placement subies et des frais de rachat payés.

CAS 3

Il incombe aux banques de s'assurer que les membres de leur personnel appelés à donner des conseils financiers tiennent leurs connaissances à jour quant aux diverses options à la disposition des clients qui sont aux prises avec des difficultés financières.

CAS :

Depuis de nombreuses années, un client effectuait toutes ses opérations bancaires et ses transactions de placement à la même succursale bancaire, avec l'aide du même conseiller financier.

À la fin 2000, aux prises avec des difficultés financières, le client a demandé des conseils à son conseil financier. Le conseiller savait que le client était sans emploi, que son épouse travaillait à temps partiel, qu'il avait des dettes à rembourser et qu'il devait payer d'importants frais médicaux pour sa fille. Par ailleurs, le client parvenait difficilement à s'acquitter de toutes ses obligations financières mensuelles, y compris ses versements hypothécaires.

En dépit de sa situation financière précaire, le client détenait un REER immobilisé de 20 000 \$. Dans certaines provinces, une personne a la possibilité de s'adresser à l'organisme de réglementation des pensions pour obtenir la libération des fonds d'un REER immobilisé en vertu d'une exemption pour difficultés financières.

Le client n'a pas été informé du recours possible à cette option à la fin 2000. Après avoir discuté de sa situation avec son conseiller, il a plutôt décidé de contracter un autre prêt auprès de la Banque pour s'acquitter de ses obligations financières courantes et de vendre sa maison pour éliminer ses versements hypothécaires.

Dix-huit mois après avoir vendu sa maison, le client a de nouveau communiqué avec son conseiller financier et a menacé de retirer les fonds immobilisés sans égard aux conséquences. Après s'être informé, le conseiller financier a appris que le client aurait pu demander la libération des fonds de son REER immobilisé en vertu d'une exemption pour difficultés financières.

Le conseiller a expliqué la situation à son client, qui s'est empressé de demander la libération de ses fonds. L'organisme de réglementation a approuvé sa demande et le client a pu avoir accès à ses fonds.

L'OSBI :

L'Ombudsman a estimé que, compte tenu de son rôle et de ses responsabilités de conseiller financier, ce dernier aurait dû connaître l'option d'exemption pour difficultés financières et en informer le client à la fin 2000.

L'Ombudsman a recommandé que la banque dédommage le client de ses frais, y compris l'intérêt couru sur les prêts en cours, que le client aurait pu éviter, s'il avait été informé de la possibilité de demander une exemption pour difficultés financières à l'automne 2000. Pour faire face à toutes ses obligations, le client aurait dû vendre sa maison de toute façon; il n'a donc subi aucune perte en vendant celle-ci.

De sa propre initiative, la banque a émis une lettre circulaire afin de rappeler à tout le personnel que les clients ont la possibilité de demander à l'organisme de réglementation responsable de libérer leurs fonds immobilisés pour faire face à des difficultés financières.

CAS 4

Ce dossier illustre l'importance pour les commerçants de faire preuve de prudence avant d'expédier à un nouveau client des biens commandés en ligne.

CAS :

Un commerçant a reçu une commande en ligne d'un client à l'étranger qui désirait acheter 40 appareils photo numériques, au coût total de 20 000 \$ US.

Le commerçant a communiqué avec la banque et s'est informé, de façon générale, du moyen le plus sécuritaire de recevoir des paiements de clients à l'étranger. La banque lui

ayant indiqué que le moyen le plus sûr était le virement télégraphique, le commerçant a avisé son client de payer de cette façon.

Plutôt que de répondre à la demande du commerçant, le client a envoyé une traite bancaire directement à la banque de ce dernier. Dès le dépôt de la traite dans son compte bancaire, le commerçant a expédié la marchandise. Malheureusement, la traite était fautive.

Le commerçant s'est plaint que la banque a fait preuve de négligence en acceptant la traite bancaire, au motif que la traite aurait dû être refusée, puisque l'argent n'a pas été envoyé par virement télégraphique.

L'OSBI :

L'Ombudsman n'a pas fait de recommandation à la banque. Le commerçant a accepté une commande importante d'un nouveau client à l'étranger, sans vérifier la validité de la commande ni l'identité du client.

Le client a prétendu que la banque a fait preuve de négligence en acceptant la fautive traite bancaire. Selon les modalités de la convention de compte du commerçant, ce dernier a la responsabilité de toutes ses transactions, à moins que les pertes ne soient imputables à la négligence de la banque.

Nous n'avons relevé aucun signe de négligence de la part de la banque. Le commerçant n'a pas informé la banque du nom du client et ne lui a donné aucune directive relativement à cette transaction et, de toute façon, la traite bancaire ne portait aucune référence au client étranger. Il était impossible de détecter à première vue le caractère frauduleux de la traite bancaire et la fraude n'a été décelée qu'au moment de sa présentation à la compensation, à l'extérieur du Canada.

CAS 5

Le cas suivant illustre l'obligation qu'ont les investisseurs de communiquer sur une base régulière avec leur conseiller en placement, de porter les problèmes à l'attention de la direction le plus tôt possible et de ne pas tarder à présenter leur plainte.

CAS :

La cliente d'un courtier de plein exercice a ouvert un compte de placement et a commencé à multiplier les transactions spéculatives sur des actions, y compris sur des actions qu'elle possédait avant d'ouvrir ce compte. Au fil du temps, et tout particulièrement après une importante correction boursière, la valeur de la plupart de ses placements spéculatifs a fléchi.

La cliente a déposé une plainte cinq ans plus tard et, entre-temps, son conseiller en placement est décédé. Un autre conseiller a alors pris la relève. Elle a prétendu avoir

toujours eu l'intention d'investir à long terme dans des placements à faible risque et n'avoir jamais reconnu être un investisseur à court terme ayant une tolérance au risque élevée, tel qu'il est indiqué dans les documents relatifs à son compte. La cliente a fait valoir que la firme et ses anciens conseillers étaient responsables de ses pertes.

L'OSBI :

Pendant plus de cinq ans, la cliente n'a exprimé aucune insatisfaction relativement à son compte. Compte tenu des circonstances particulières de ce dossier, notre enquête s'est heurtée à d'importants obstacles, notamment l'impossibilité d'interviewer le conseiller principal de la cliente décédé depuis.

Bien que la cliente se soit décrite comme une novice peu encline à prendre des risques de placement, nous avons découvert qu'elle a participé de façon active à l'achat d'actions spéculatives et a démontré sa volonté et sa capacité de risquer ses ressources financières pour obtenir une marge de crédit afin d'acheter de telles actions.

Nous n'avons pas accepté de reconnaître la responsabilité du conseiller en placement de la cliente à l'égard des décisions prises par cette dernière relativement à l'achat d'actions spéculatives. De plus, nous n'avons trouvé aucune preuve indépendante étayant l'affirmation de la cliente selon laquelle sa tolérance au risque était faible ou ses autres allégations relatives au comportement de ses conseillers en placement.

Nous avons conclu que les placements spéculatifs de la cliente n'étaient pas incompatibles avec son profil d'investisseur et l'Ombudsman n'a recommandé aucun dédommagement.

CAS 6

Le dossier suivant illustre la nécessité de vérifier l'étendue de sa protection d'assurance-invalidité sur son certificat d'assurance lorsque la compagnie d'assurances refuse de verser des prestations.

CAS :

Une cliente a contracté un prêt hypothécaire auprès de sa banque et a souscrit une assurance-invalidité à l'égard de ce prêt.

Quelques mois plus tard, elle a reçu un diagnostic de syndrome inflammatoire des nerfs périphériques. Elle a été invalide durant de nombreux mois en raison de ce syndrome et a dû réapprendre à se servir de ses mains et de ses jambes. De plus, elle ne pouvait plus tolérer aucun stress, ce que lui occasionnait son ancien emploi.

Dans le cadre de sa réadaptation, la cliente a lentement recommencé à travailler quelques heures par jour, deux

jours par semaine, mais était incapable d'accomplir tout ce qu'elle faisait auparavant. La compagnie d'assurances a alors cessé de lui verser des prestations d'invalidité, en faisant valoir que sa police ne prévoyait pas de protection en cas d'invalidité partielle.

L'OSBI :

Le certificat d'assurance émis par l'assureur définit le terme « invalidité » comme une incapacité empêchant l'assuré (e) d'accomplir toutes et chacune des tâches de son occupation sans exception.

Comme il ressort de la preuve que la cliente est dans l'incapacité d'accomplir toutes et chacune des tâches de son occupation sans exception, elle demeurait « invalide » par définition. L'Ombudsman a recommandé à la compagnie d'assurances de continuer à verser à la cliente les prestations auxquelles elle avait droit.

CAS 7

Les firmes et leurs conseillers ont l'obligation de s'assurer que les placements effectués dans un compte respectent les objectifs de placement et la tolérance au risque du client. Lorsqu'il s'agit d'investisseurs novices, les documents signés à l'ouverture du compte ne constituent pas toujours un moyen de défense.

CAS :

Un mari et sa femme ont ouvert des comptes REER auprès d'un courtier de plein exercice. Les documents d'ouverture de compte qu'ils ont signés indiquent que les clients étaient des investisseurs novices, à moins d'une décennie de leur retraite et sans pension. Leur conseiller en placement a indiqué une tolérance de 80 % à un risque moyen et de 20 % à un risque élevé.

Les clients ont prétendu que leur conseiller aurait dû inscrire une faible tolérance au risque, à 100 %. Ils ont prétendu avoir perdu plus de 70 000 \$, parce qu'une proportion trop élevée de leur actif a été investie dans des placements à risque élevé.

L'OSBI :

L'OSBI a mené une enquête qui l'a convaincu que la tolérance au risque inscrite au dossier par le conseiller a été établie après de longues discussions avec les clients et qu'elle reflétait adéquatement leurs intentions à ce moment-là.

L'examen du compte de l'épouse nous a convaincus que les placements détenus étaient compatibles avec la tolérance au risque notée dans son profil d'investisseur. Toutefois, cela n'était pas le cas dans le compte du mari, qui était le plus important des deux.

Nous avons établi qu'environ la moitié des placements détenus dans son compte étaient à risque élevé. Nous avons calculé sa perte nette sur les placements à risque élevé, rajusté ce montant pour qu'il se rapproche de celui qu'il aurait perdu si seulement 20 % de ses fonds avaient été investis dans des placements à risque élevé (et le reste investi dans des placements à risque moyen) et nous avons recommandé que la firme lui verse la différence, soit environ 19 000 \$.

La firme a consenti à verser le montant recommandé. Le compte en question étant un compte REER, nous avons recommandé que la somme soit déposée au compte enregistré du client.

CAS 8

Ce cas démontre l'importance pour un conseiller en placement d'élaborer une stratégie de placement qui tienne compte de la situation personnelle du client.

CAS :

Une professionnelle célibataire d'une trentaine d'années a hérité d'une importante somme à la suite du décès de ses parents en 2000. Après le règlement de la succession plusieurs mois plus tard, elle a déposé environ 500 000 \$ dans le compte non enregistré qu'elle possédait déjà auprès d'une société de fonds communs de placement.

Moins d'un mois après les attentats du 11 septembre à New York, presque tout l'argent a été investi dans une série de fonds communs d'actions comportant des frais de rachat.

L'été suivant, la cliente a quitté son emploi et a déménagé en Grande-Bretagne pour poursuivre sa formation professionnelle et plus tard lancer son entreprise. Elle a acheté une maison et a eu besoin à cette fin de tout l'argent investi dans ses fonds de placement. Comme la dégringolade des marchés boursiers s'était poursuivie, la liquidation de son compte s'est soldée par des pertes en capital de 21 000 \$. De plus, elle a dû payer des frais de rachat de 25 000 \$ à la vente de ses fonds de placement.

La cliente s'est plainte que son conseiller a investi son argent en omettant de respecter ses objectifs de sécurité

et de souplesse. La firme du conseiller a refusé de la dédommager, en maintenant qu'au moment où les placements ont été effectués, rien n'indiquait qu'elle envisageait de déménager à l'étranger.

L'OSBI :

L'enquête de l'OSBI a révélé que la cliente et le conseiller ont discuté de la possibilité qu'elle s'installe à l'étranger ou qu'elle démarre une entreprise dans une autre collectivité. Le conseiller lui a également offert à cette occasion des conseils relativement à l'achat d'une maison.

Compte tenu de l'importance du portefeuille, tous les types de fonds communs de placement pouvaient également être achetés sans frais de rachat. La cliente n'avait aucun avantage économique à acheter des fonds comportant de tels frais.

L'Ombudsman a conclu que le conseiller disposait de suffisamment d'information pour douter de la capacité de la cliente de tolérer que tout son portefeuille soit investi à long terme. Il a également estimé qu'il était trop « audacieux » d'investir tout l'argent dans des fonds communs d'actions si peu de temps après les attentats du 11 septembre.

L'Ombudsman a recommandé que la firme rembourse tous les frais de rachat à la cliente et lui verse un dédommagement équivalant à un tiers de ses pertes en capital, soit une somme totale de 32 000 \$.

CAS 9

Le dossier suivant illustre l'importance pour les conseillers en fonds communs de placement de proposer des titres qui respectent les objectifs de placement et la tolérance au risque du client. De plus, le client doit prendre des mesures pour atténuer ses pertes lorsqu'il se rend compte que ses placements ne conviennent peut-être pas à sa situation personnelle.

CAS :

En septembre 1998, un mari et sa femme approchant de la retraite ont ouvert des comptes de placement auprès d'une société de fonds communs de placement, avec comme objectif que leur portefeuille leur procure un revenu de retraite. Ils souhaitaient investir 35 % de leur argent dans des fonds à capital entièrement garanti et le reste dans un « portefeuille équilibré de fonds communs de placement conservateurs ».

Les clients ont également informé leur conseiller en fonds communs de placement qu'ils n'avaient pas d'expérience des fonds communs de placement et qu'ils ne désiraient pas prendre de risque élevé ni détenir de fonds spéculatifs dans leur portefeuille. L'essentiel de leurs fonds était auparavant investi dans des dépôts à terme.

La femme a investi 105 000 \$ dans son compte et le

mari, 440 000 \$ dans le sien. La première année, l'argent a été investi avec prudence et, par la suite, des changements importants ont été apportés dans les portefeuilles, ce qui en a nettement accru le risque.

Les clients se sont plaints à leur conseiller en fonds communs de placement relativement à des pertes de 50 000 \$ en mars 2001. Peu de temps après, leur comptable leur a souligné que leurs portefeuilles contenaient des placements à risque élevé. Les clients ont rencontré leur conseiller en mai 2001 et, bien qu'il leur ait offert de restructurer leur portefeuille, ils ont décidé de ne faire aucun changement.

Les clients se sont plaints plus tard à la société de fonds communs de placement qu'en octobre 2002, ils accumulaient des pertes de plus de 100 000 \$ en raison du risque associé à leurs placements et qu'ils souhaitaient être dédommagés à l'égard de ces pertes.

La société de fonds communs de placement a refusé de dédommager les clients en soutenant que les clients avaient, moins d'un an après l'ouverture de leur compte, modifié leur objectif et leur tolérance au risque et ne visaient plus par la suite la protection de leur capital et une croissance modérée de leur portefeuille. La société estimait que les placements des clients avaient été modifiés pour traduire leurs intentions et que leurs pertes étaient attribuables à la baisse du marché boursier.

L'OSBI :

L'Ombudsman a conclu que les placements des clients n'étaient pas compatibles avec leurs objectifs de placement et leur tolérance au risque. La firme était dans l'incapacité de produire toute preuve d'une modification de leurs objectifs de placement ou de leur tolérance au risque.

Toutefois, en mars 2001, le conseiller a offert à plusieurs reprises aux clients de réduire le risque de leur portefeuille. Comme les clients étaient au courant des risques associés à leurs placements à compter de mars 2001, la responsabilité leur incombait d'atténuer leurs pertes, mais ils ont choisi de n'apporter aucune modification à leur portefeuille.

L'Ombudsman a recommandé le remboursement aux clients des pertes subies jusqu'au 31 mars 2001, soit 15 200 \$ dans le cas de l'épouse et de 34 600 \$ dans le cas du mari.

LES PLAINTES AYANT MOTIVÉ UNE ENQUÊTE AU COURS DE L'EXERCICE ONT ÉTÉ DÉPOSÉES CONTRE LES BANQUES ET LES FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCIERS SUIVANTS

BANQUES ET AUTRES INSTITUTIONS DE DÉPÔT :

BANQUES

BANQUE AMEX DU CANADA	7
BANQUE CANADIENNE DE L'OUEST	1
BANQUE CIBC	36
BANQUE HSBC DU CANADA	6
BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA	8
BANQUE MBNA DU CANADA	1
BANQUE NATIONALE DU CANADA	26
BANQUE SCOTIA	18
BMO BANQUE DE MONTRÉAL	22
CAPITAL ONE BANK	1
CITIBANK CANADA	3
ING DIRECT	1
LA BANQUE TORONTO-DOMINION	36
RBC BANQUE ROYALE	16
TOTAL	182

SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET DE PRÊT

COMPAGNIE DE FIDUCIE M.R.S.	1
TOTAL	183

COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES

(MEMBRES DE L'ACCOVAM) :

BMO LIGNE D'ACTION INC.	1
BMO NESBITT BURNS INC.	4
CORPORATION CANACCORD CAPITAL	1
CORPORATION VALEURS MOBILIÈRES DUNDEE	7
EDWARD JONES	4
FOSTER & ASSOCIATES FINANCIAL SERVICES INC.	1
FRIEDBERG MERCANTILE GROUP	1
GESTION DE CAPITAL ASSANTE LTÉE	3
GROUPE OPTION RETRAITE INC.	1
JONES, GABLE & COMPANY LIMITED	1
MARCHÉS MONDIAUX CIBC INC.	13
MERRILL LYNCH CANADA INC.	12
ODLUM BROWN LIMITED	1
PLACEMENTS ALTAMIRA	1
PLANIFICATION FINANCIÈRE CIBC INC.	1
RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES INC.	6
RESEARCH CAPITAL CORPORATION	1
SCOTIA CAPITAUX INC.	8
SERVICES INVESTISSEURS CIBC INC.	2
TD WATERHOUSE CANADA INC.	13
VALEURS MOBILIÈRES BERKSHIRE INC.	2
VALEURS MOBILIÈRES HSBC (CANADA) INC.	1
VALEURS MOBILIÈRES ORION INC.	1
VALEURS MOBILIÈRES PARTENAIRES CARTIER INC.	2
VALEURS MOBILIÈRES TD INC.	1
VALEURS MOBILIÈRES TRADEFREEDOM INC.	1
VALEURS MOBILIÈRES UNION LTÉE	2
TOTAL	92

COURTIERS EN ÉPARGNE COLLECTIVE

(MEMBRES DE L'ACFM) :

AEGON SERVICES AUX COURTIERS CANADA INC.	1
BMO INVESTISSEMENTS INC.	1
CANFIN MAGELLAN INVESTMENTS INC.	1
COAST CAPITAL INVESTMENTS	1
DUNDEE PRIVATE INVESTORS INC.	1
GESTION FINANCIÈRE ASSANTE LTÉE	3
GROUPE D'INVESTISSEMENT BERKSHIRE INC.	1
IPC INVESTMENT CORPORATION	2
PARTNERS IN PLANNING FINANCIAL SERVICES LTD.	2
PLACEMENTS CIBC INC.	5
PLACEMENTS MANUVIE INTERNATIONALE LTÉE	4
PLACEMENTS PFSL CANADA LTÉE	1
SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	1
SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	16
SERVICES FINANCIERS PARTENAIRES CARTIER INC.	5
STERLING MUTUALS INC.	1
TOTAL	46
TOTAL	321

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2003, 3 020 particuliers ou petites et moyennes entreprises (PME) ont communiqué avec l'OSBI pour demander des renseignements ou déposer une plainte à l'égard de leur fournisseur de services financiers (FSF). Ce nombre a pratiquement doublé par rapport à 2002 et double tous les deux ans depuis l'an 2000, en partie en raison de la sensibilisation accrue du public à notre égard.

Nous estimons recevoir la moitié de toutes les demandes de renseignements par téléphone, tandis que les autres demandes nous parviennent par courriel, par télécopieur et par courrier. De nombreux clients désirent simplement discuter de leur dossier avec une personne bien informée et impartiale afin d'obtenir des conseils et des renseignements sur le processus avant de décider s'ils doivent maintenir leur plainte ou non. Nous ne donnons aucun conseil au client sur le bien-fondé de sa plainte, à moins qu'elle ne nous semble tout à fait farfelue.

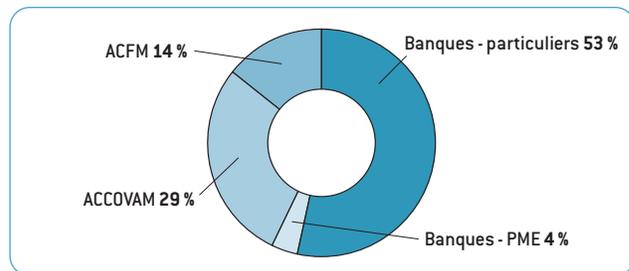
Si un client n'a pas mené à terme le processus de règlement auprès de son FSF (dans le cas d'une banque, il s'agit du processus d'examen de la plainte par son ombudsman interne), nous le dirigeons vers la personne appropriée. Le cas échéant, nous communiquons au FSF nos premières observations, ce qui peut mener au règlement du différend dans certains cas. Toutefois, il ne s'agit alors que d'un premier point de vue, ne bénéficiant pas des éléments qu'une enquête pourrait mettre en lumière, soit les préférences des deux parties, ce dont on ne peut jamais faire abstraction.

PLAINTES AYANT MOTIVÉ UNE ENQUÊTE

En 2003, nous avons entrepris 321 enquêtes, ce qui représente une hausse de 76 % par rapport aux 182 enquêtes amorcées en 2002 et aux 170 à 180 plaintes de chacune des années s'échelonnant de 1998 à 2001. Cette année, nous avons mené à terme 222 enquêtes et remis notre rapport à autant de clients, tandis que 131 dossiers demeuraient à l'étude à la fin de l'année. Après avoir complété nos enquêtes en 2003, nous avons recommandé que le FSF prenne des mesures importantes en faveur du client dans 13 % des dossiers, comparativement à 18 % des dossiers en 2002. Dans une autre proportion de 4 % des dossiers (5 % en 2002), nous avons recommandé des modifications minimales en compensation d'un mauvais service ou d'inconvénients mineurs subis.

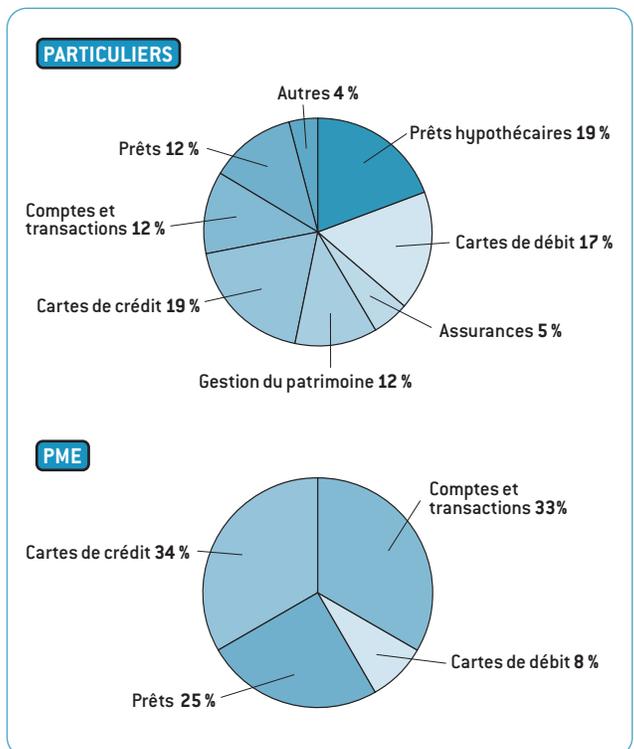
Les tableaux suivants présentent un résumé des enquêtes entreprises par secteur de l'industrie, par produit et par sujet.

ENQUÊTES PAR SECTEUR DE L'INDUSTRIE

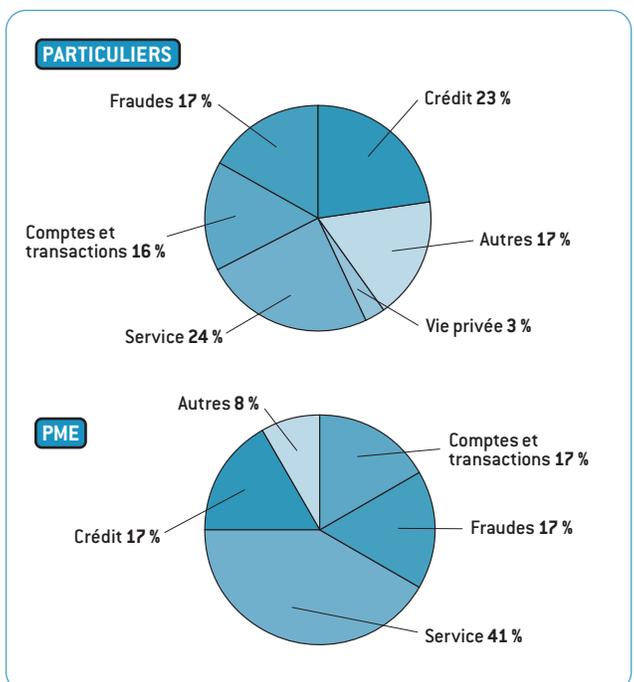


SERVICES BANCAIRES

Les enquêtes portant sur les produits et services se répartissent comme suit :



Les principales questions ayant donné lieu à des plaintes relativement aux services bancaires sont les suivantes :

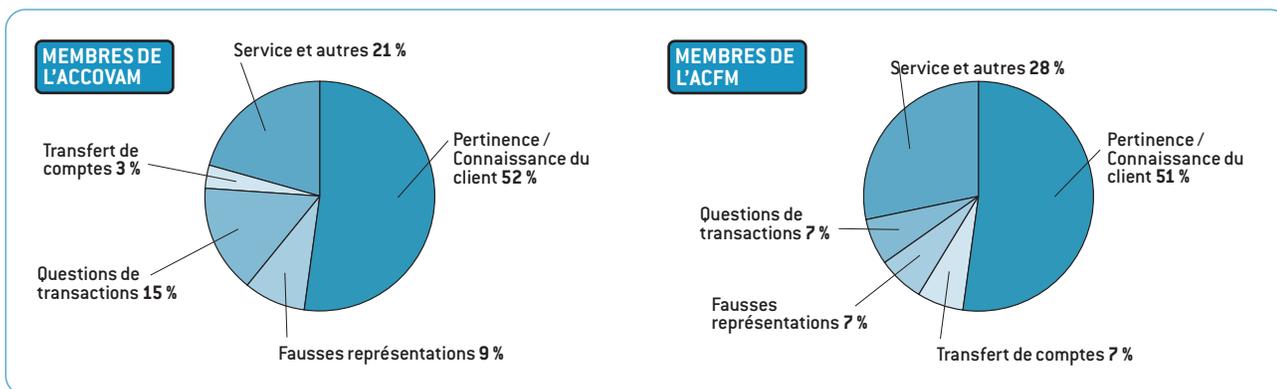


Les activités de recouvrement et les cotes de crédit ont donné lieu à 42 % des plaintes liées aux cartes de crédit, tandis que les fraudes étaient liées à 15 % des autres plaintes. Par contre, les fraudes ont donné lieu à plus de 80 % des plaintes liées aux cartes de débit. Diverses questions rattachées au service formaient le reste de ces plaintes.

PLACEMENTS

Les plaintes concernant les placements effectués par des particuliers portaient essentiellement sur les conseils reçus à l'égard d'un compte de placement et sur le mode de fonctionnement. L'OSBI sépare les données sur les plaintes entre les secteurs en fonction de l'organisme de réglementation qui exerce la surveillance sur la firme ou le compte. Les maisons de courtage (courtiers en valeurs mobilières) sont réglementées par l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les comptes des clients peuvent inclure à la fois des titres (actions et obligations) et des fonds communs de placement. Toutefois, les sociétés de fonds communs de placement ne sont autorisées à réaliser des transactions que sur les fonds communs de placement et les produits exemptés et sont réglementées par l'Association des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) sont les sociétés qui établissent, gèrent et vendent des fonds communs de placement et sont également membres de l'OSBI, mais nous n'avons reçu, cette année, aucune plainte ayant motivé une enquête sur des sociétés de fonds communs de placement. Les banques et certaines maisons de courtage peuvent poursuivre des activités dans l'ensemble des secteurs de l'industrie.

Les questions ayant donné lieu à des plaintes relativement à des placements sont les suivantes :



L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est une société sans but lucratif créée par ses membres, dont le nombre totalise maintenant environ 500 fournisseurs de services financiers.

Afin de protéger l'indépendance du bureau, l'Ombudsman rend compte à un conseil d'administration composé de 14 membres, dont une majorité de huit administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers. Afin de refléter le nouveau mandat élargi, le conseil a été restructuré en 2002 dans le but de remplacer certains représentants des banques par des représentants du secteur des placements et d'ajouter deux autres administrateurs indépendants.

Les administrateurs sont habituellement élus pour un mandat de trois ans et peuvent être réélus. Ces mandats sont échelonnés afin d'assurer la continuité du conseil d'administration et un roulement progressif.

Formant un comité du conseil, les huit administrateurs indépendants ont des pouvoirs spéciaux visant à protéger l'indépendance de l'Ombudsman. Ils étudient les candidatures au poste d'ombudsman et formulent leurs recommandations à cet égard, ils agissent à titre de comité de nomination en proposant des candidatures aux postes d'administrateurs indépendants et ils étudient le budget avant de le recommander au conseil d'administration. Ils doivent former la majorité des comités du conseil.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du comité des administrateurs indépendants, pour un mandat d'un maximum de cinq ans et il peut être réélu. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ni avoir eu des liens étroits avec un fournisseur de services financiers participant, au cours des cinq années précédant sa nomination.

L'Ombudsman peut être démis de ses fonctions pour motif valable par un vote de 75 % des membres du conseil, sous réserve qu'une majorité des administrateurs indépendants participe au vote.

Bien qu'il relève du conseil, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis du conseil d'administration relativement à une plainte donnée. La décision finale en ce qui concerne les plaintes appartient à l'Ombudsman. Il est impossible de faire appel des décisions de ce dernier auprès du conseil d'administration, qui ne peut exercer aucune pression à l'égard des décisions de l'Ombudsman.

Toutefois, le conseil d'administration établit les normes de règlement des différends de l'OSBI et en assure le suivi. Le conseil examine également toute plainte que pourraient formuler les clients à l'égard du processus de règlement des différends au sein de l'OSBI.

MEMBRES

Les administrateurs de la société en sont les membres votants. Tous les fournisseurs de services financiers régis par un organisme provincial ou fédéral de réglementation et toutes les associations sectorielles représentant ces firmes peuvent devenir membres non votants de l'OSBI. Le conseil d'administration peut également accepter comme membre un fournisseur de services financiers non réglementé.

Les membres participants actuels comprennent :

- les banques canadiennes et les banques étrangères
- l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les firmes membres
- l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et les firmes membres
- l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et les sociétés membres
- la plupart des sociétés de fiducie et de prêt indépendantes et autres institutions de dépôt.

Certains membres de l'OSBI peuvent appartenir à plus d'un des organismes précités.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le choix des huit administrateurs indépendants s'effectue de manière à refléter la diversité démographique et géographique du Canada et se porte sur des personnes connues et respectées à l'échelle régionale ou nationale.

Les six autres membres du conseil proviennent de l'industrie des services financiers et sont nommés par les associations membres de l'OSBI. L'Association des banquiers canadiens et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières ont chacune nommé deux administrateurs au conseil. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Institut des fonds d'investissement du Canada ont pour leur part nommé un membre chacun.

CONSEIL D'ADMINISTRATION*

ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

Peggy-Anne Brown

*(Présidente du conseil)
Présidente et copropriétaire
Brown Crawshaw Inc.
Vancouver*

Brown Crawshaw est une entreprise de Vancouver qui se spécialise dans les programmes d'aide aux employés et aux familles, la gestion du stress dû à un incident critique et les programmes de développement du mieux-être. Psychologue, M^{me} Brown, Ph. D., est actionnaire majoritaire dans deux autres firmes de ressources humaines au sein desquelles elle est également active.

L'honorable Lincoln Alexander

*Président honoraire de
l'université de Guelph
Hamilton*

Ancien lieutenant-gouverneur de l'Ontario et ancien président du conseil de la Fondation canadienne des relations raciales, l'honorable Lincoln Alexander est actuellement président honoraire de l'université de Guelph.

Beverly A. Brennan

*Administratrice
d'entreprises et consultante
Edmonton*

M^{me} Brennan agit comme consultante dans les secteurs de la régie d'entreprise et de la planification stratégique. Elle a déjà été vice-présidente du conseil de l'Institut canadien des comptables agréés et vice-présidente, Finances de Philom Bios Inc., une société d'agrobiotechnologie de Saskatoon.

Gilles G. Cloutier

*Consultant
Montréal*

M. Cloutier, Ph.D., est consultant dans le secteur des sciences et de la technologie. Il a été membre de nombreuses associations scientifiques de renom et siège au conseil de plusieurs entreprises et organismes scientifiques. Ancien recteur de l'Université de Montréal, il est Compagnon de l'Ordre du Canada.

Len G. Flett

*Vice-président,
Développement et Affaires publiques
The North West Company
Winnipeg*

M. Flett est un cadre supérieur de l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il est l'ancien président du conseil de la Fondation nationale des réalisations autochtones et actuellement membre du conseil de direction de cette fondation. Il est l'ancien président du conseil de la Société de développement des entreprises autochtones (Winnipeg) et a été membre du conseil d'administration de Winnipeg 2000 (Société de développement de Winnipeg).

Daniel F. Gallivan

*Associé directeur
Cox Hanson O'Reilly Matheson
Halifax*

Associé directeur chez Cox Hanson O'Reilly Matheson, Barristers and Solicitors, M. Gallivan se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il fait partie du conseil d'administration de la Banque du Canada et a déjà été vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

James R. Savary

*Professeur agrégé
Département des sciences
économiques
Université York
Toronto*

M. Savary est président du Comité technique sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation, président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada et l'ancien président du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements dont il est toujours membre.

J. M. Toulouse

*Directeur
HEC Montréal
Montréal*

M. Toulouse, Ph. D., est le directeur de cette école d'études supérieures de gestion. Professeur titulaire, il enseigne l'entrepreneuriat, la stratégie commerciale, la dynamique organisationnelle et la prise de décision stratégique. Il est membre de plusieurs conseils d'administration : HEC Montréal, INO (Institut national d'optique), Cercle des présidents du Québec, vice-président du conseil de IFM2 (Institut de finance mathématique). Il est l'ancien président du conseil de Canarie.

ADMINISTRATEURS OEUVRANT DANS L'INDUSTRIE

Thomas S. Caldwell

*Président
Caldwell Securities Ltd.
Toronto*

Membres du Conseil d'administration de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)

Timothy D. Hockey

*Vice-président à la direction
Distribution de services de détail
Groupe financier Banque TD
Toronto*

Donald Panchuk

*Vice-président, Affaires
administratives et réglementaires
et secrétaire
Phillips, Hager & North Investment
Management Ltd.*

Vancouver
Membres du conseil d'administration de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)

John C. Pattison

*Premier vice-président, Trésorerie,
Gestion du bilan et risque
Banque CIBC
Toronto*

Gary Reamey

*Directeur
Edward Jones
Mississauga*

Membre du conseil d'administration et du comité de direction de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et membre du conseil d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

W. (Terry) Wright

*Vice-président principal,
chef du contentieux et secrétaire
Groupe Investors
Winnipeg*

Président du conseil de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et président du conseil de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)

*Administrateurs en poste le 31 janvier 2004



OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

C.P. 896
Succursale Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3

Messagerie :

33, rue Victoria
Bureau 710
Toronto (Ontario) M5C 2A1

Pour obtenir plus de renseignements :

Service téléphonique sans frais : 1 888 451-4519
Service de télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
Téléphone (Toronto) : (416) 287-2877
Télécopieur (Toronto) : (416) 225-4722
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Ombudsman

Michael Lauber

Ombudsmans adjoints et enquêteurs

Brigitte Boutin
Rick Bright
Julie Eisenstat
Harsha Gupta
Louise Hamel
Stan Iwanski
Howard Maker
Karen McKenzie
Jo Anne Olafson
Michael O'Neil
Robert Paddock
Marie-Claude Roy
Doug Weber

Administration et service à la clientèle

Diane Pilon, directrice
Sarah Lapointe
Elizabeth Sithamparampillai

Nos partenaires du Réseau de conciliation du secteur financier

Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF)

Téléphone : 1 866 668-7273
Télécopieur : (416) 777-9716
Courriel : info@cfson-crscsf.ca
Site Web : www.cfson-crscsf.ca

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone : (416) 921-9316
Télécopieur : (416) 967-6320
Courriel : mgraham@gio-scad.org
Site Web : www.gio-scad.org

Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC)

Téléphone : 1 866 582-2088
Télécopieur : (416) 777-9750
Courriel : information@clhio.ca
Site Web : www.clhio.ca

Graphisme : Jacques Pilon Design Communications



Imprimé sur du papier recyclable