



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS

OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

RAPPORT SUR LES ÂÎNÉS DE 2019



TABLE DES MATIÈRES

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

3

PLAINTES QUE NOUS RECEVONS DES AÎNÉS

10

ÉTUDES DE CAS

18

OBSERVATIONS

36

L'OSBI est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et les firmes des secteurs des services financiers partout au Canada à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits. Ses services sont offerts dans les deux langues officielles.

L'OSBI répond aux requêtes des consommateurs, mène des enquêtes équitables et accessibles au sujet des différends non résolus, et partage ses connaissances et son expertise avec les intervenants et le public. Si un consommateur a une plainte contre une banque ou une firme membre de l'OSBI et qu'il n'a pas été en mesure de la résoudre avec la banque ou la firme, l'OSBI mènera une enquête sans frais pour le consommateur.

Selon l'OSBI, une plus grande sensibilisation aux problèmes des aînés auprès des fournisseurs de services financiers et une meilleure protection des consommateurs âgés sont des mesures positives qui contribuent à la solidité et à la stabilité du secteur canadien des services financiers. Comme le montre ce rapport, les personnes âgées de plus de 60 ans connaissent parfois des difficultés différentes en ce qui concerne les produits et services financiers. Nous espérons que nos observations seront utiles aux intervenants et que ce rapport contribuera à une meilleure compréhension de l'expérience des aînés en matière de services financiers au Canada.

COMMENT NOUS AVONS RECUEILLI NOS DONNÉES

Dans cette étude, nous présentons les données de nos dossiers recueillies en 2017 et 2018, ainsi que les données que nous avons recueillies dans le cadre de nos enquêtes démographiques et de réception de 2017 et 2018.

En 2017 et 2018, nous avons ouvert plus de 1 480 dossiers. De ce nombre, nous avons compilé une base de données de 816 dossiers ouverts dans lesquels les consommateurs ont fourni leurs données démographiques. Nous avons relié les données des trois types de plaignants (principal, secondaire et renseignements fournis par un tiers représentant un plaignant principal). Cela nous a permis de segmenter nos données selon l'âge et de comparer et d'analyser ces données en ce qui a trait à nos plaignants âgés.

Tout comme certains fournisseurs de services financiers et organismes de réglementation, nous avons utilisé l'âge de 60 ans comme âge seuil pour les « aînés ».

Nous croyons que cela est approprié étant donné que les personnes de cette catégorie d'âge peuvent généralement être différenciées des personnes plus jeunes en fonction de leur accès au marché du travail, de leurs horizons de placement et d'épargne relativement plus courts, de l'importance accrue accordée aux préoccupations liées aux pensions et au revenu à la retraite, et de la préoccupation moins grande à l'égard d'autres questions financières telles que l'achat d'une maison et le financement des études des enfants.

Nous avons également tenu compte de l'expérience des personnes âgées de 70 ans et plus. Ces personnes âgées peuvent être confrontées à des vulnérabilités associées au vieillissement, comme le déclin des fonctions cognitives, un accès moins facile à la technologie, ou encore un accès physique restreint aux services en raison d'une invalidité ou d'un accès limité au transport.

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

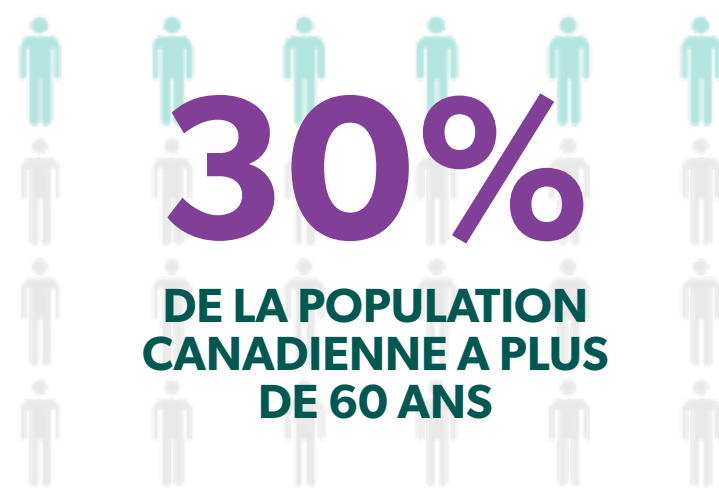


LES ÂÎNÉS QUI UTILISENT LES SERVICES DE L'OSBI

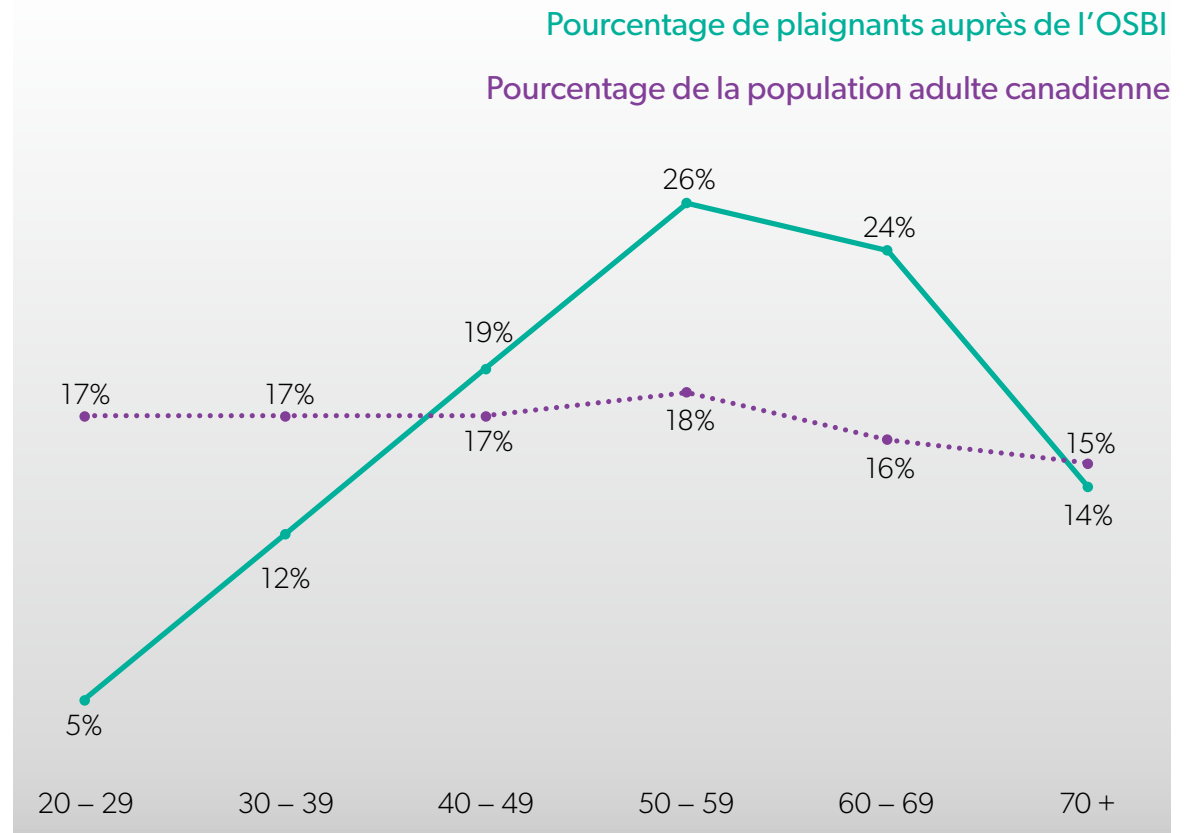
D'un océan à l'autre, les Canadiens et des personnes de tous horizons se tournent vers l'OSBI pour obtenir de l'aide en vue de résoudre une plainte liée à des services financiers. Nos données montrent qu'environ 38 % des plaintes à l'OSBI sont déposées par des consommateurs âgés de plus de 60 ans, ce qui représente une proportion d'âinés plus élevée chez les plaignants à l'OSBI que dans l'ensemble de la population canadienne.¹



38%
DES PLAIGNANTS
AUPRÈS DE L'OSBI
ONT PLUS DE 60 ANS



30%
DE LA POPULATION
CANADIENNE A PLUS
DE 60 ANS

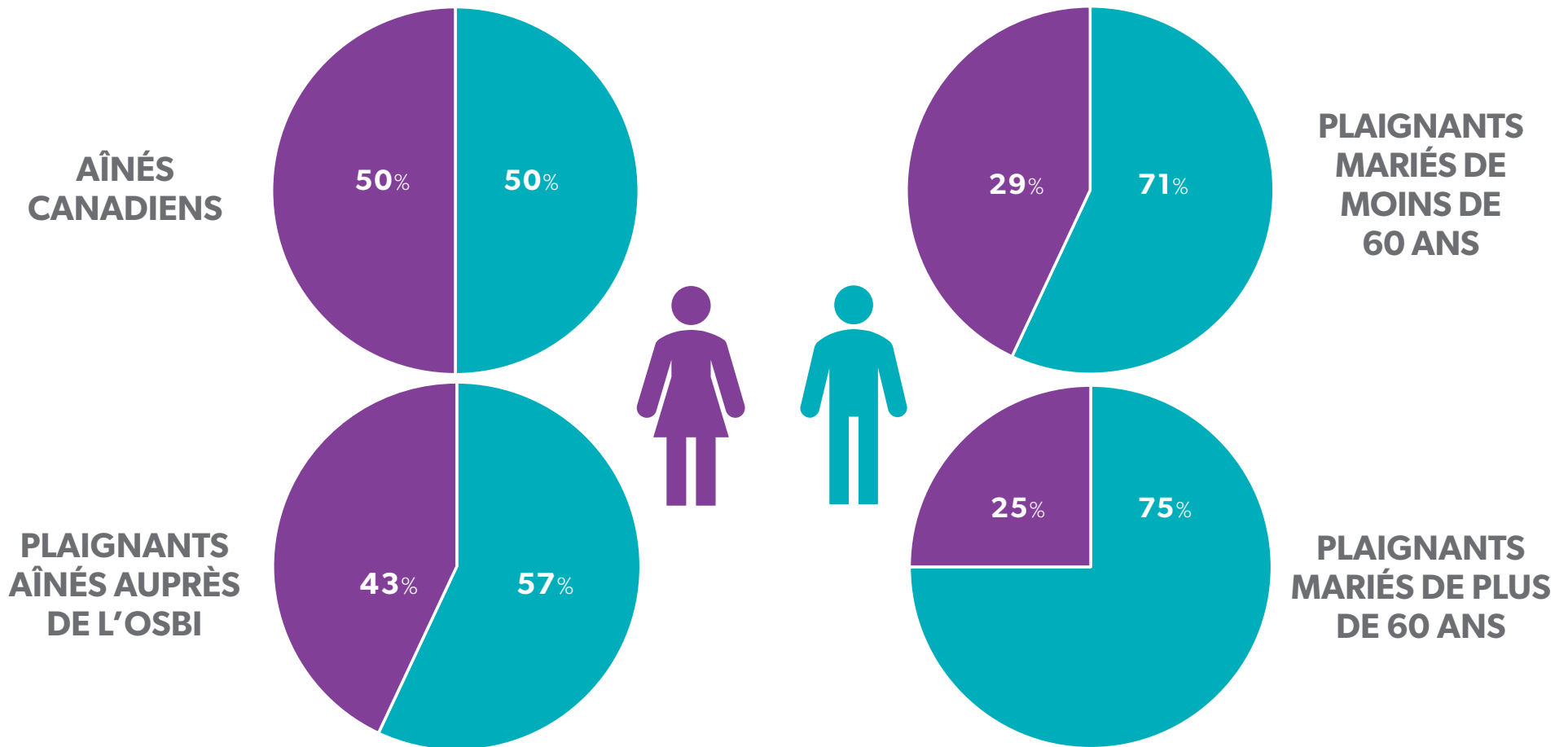


LES HOMMES ÂGÉS SONT PLUS SUSCEPTIBLES DE DÉPOSER UNE PLAINTE QUE LES FEMMES ÂGÉES

Les hommes représentent 57 % des plaignants de plus de 60 ans. En comparaison, la population des aînés au Canada est divisée également entre les hommes et les femmes.²

Parmi les plaignants mariés de tous âges, la majorité des plaintes sont déposées par des hommes.

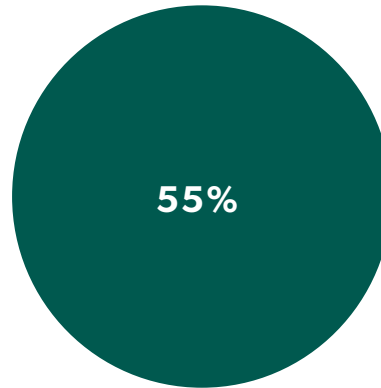
Cette tendance est beaucoup plus marquée chez les plaignants âgés. Les hommes sont le plaignant principal dans 71 % des dossiers ouverts par des plaignants mariés de moins de 60 ans. Ce pourcentage augmente à 75 % dans le cas des plaignants mariés de plus de 60 ans.



LA PLUPART DES PLAIGNANTS ÂÎNÉS SONT MARIÉS, CE QUI REFLÈTE LA POPULATION DES ÂÎNÉS CANADIENS

Parmi les plaignants âgés auprès de l'OSBI, 55 % sont mariés et 5 % vivent en union de fait. Ces proportions sont très semblables à celles de la population des âgés du Canada, où 58 % des âgés canadiens sont mariés et 6 % vivent en union de fait.³ Parmi les plaignants de plus de 60 ans, une plus grande proportion par rapport à l'ensemble des âgés canadiens est composée de célibataires, mais ils sont moins nombreux à être veufs.

PLAIGNANTS ÂÎNÉS AUPRÈS DE L'OSBI



13%

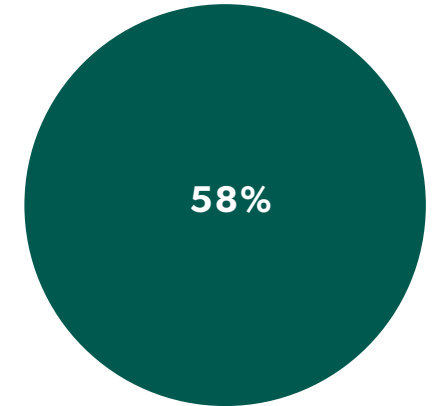
12%

11%

5%

3%

ÂÎNÉS CANADIENS



Marié(e)

Veuf(ve)

Divorcé(e)

Célibataire

En union de fait

Séparé(e)

58%

18%

10%

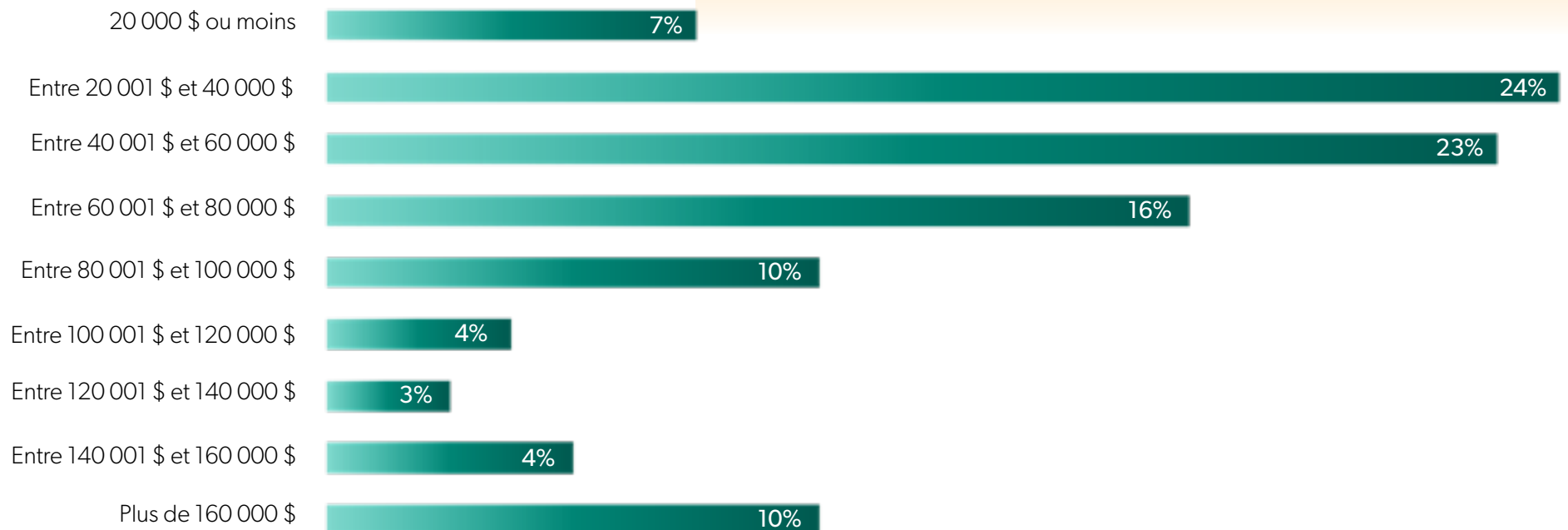
6%

6%

2%

DANS 54 % DES CAS, LES PLAIGNANTS ÂGÉS DÉCLARENT QUE LE REVENU DE LEUR MÉNAGE EST INFÉRIEUR À 60 000 \$

PLUS DE 30 % DES PLAIGNANTS DE PLUS DE 60 ANS DÉCLARENT QUE LE REVENU DE LEUR MÉNAGE EST INFÉRIEUR À 40 000 \$

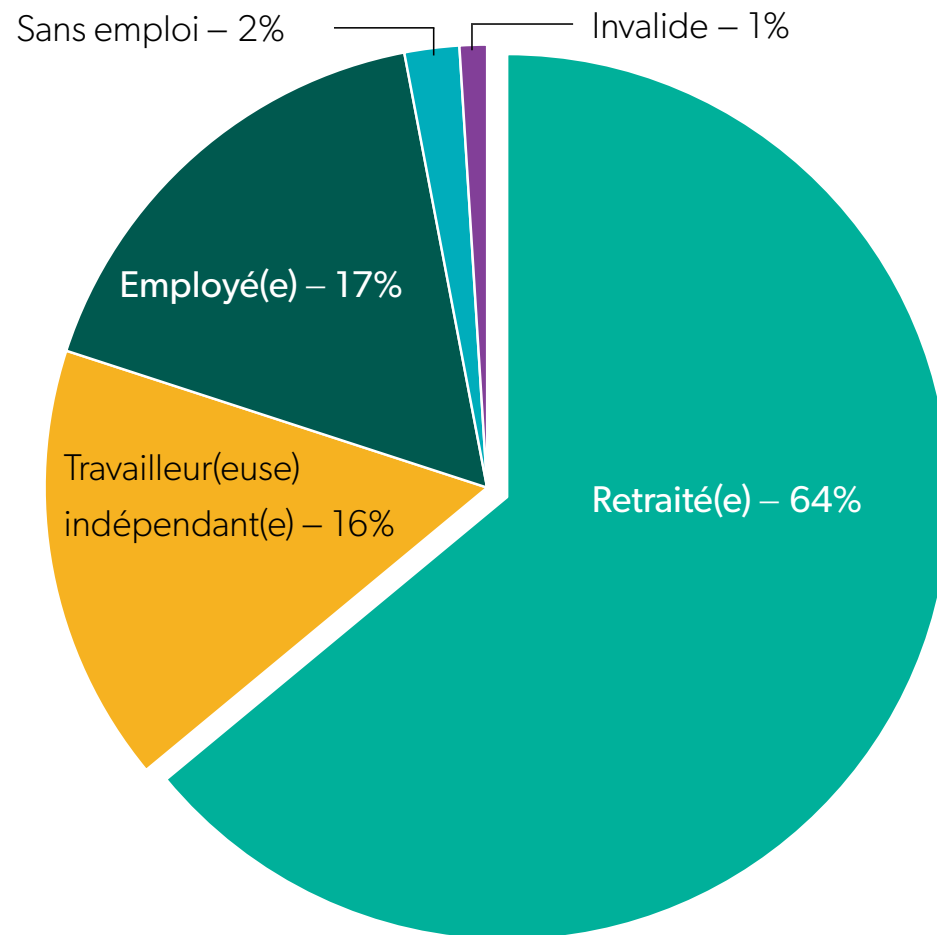


LE TIERS DES AÎNÉS QUI ONT DÉPOSÉ UNE PLAINTÉ FONT PARTIE DE LA POPULATION ACTIVE

Plus de 30 % des aînés qui ont déposé une plainte auprès de l'OSBI font encore partie de la population active.

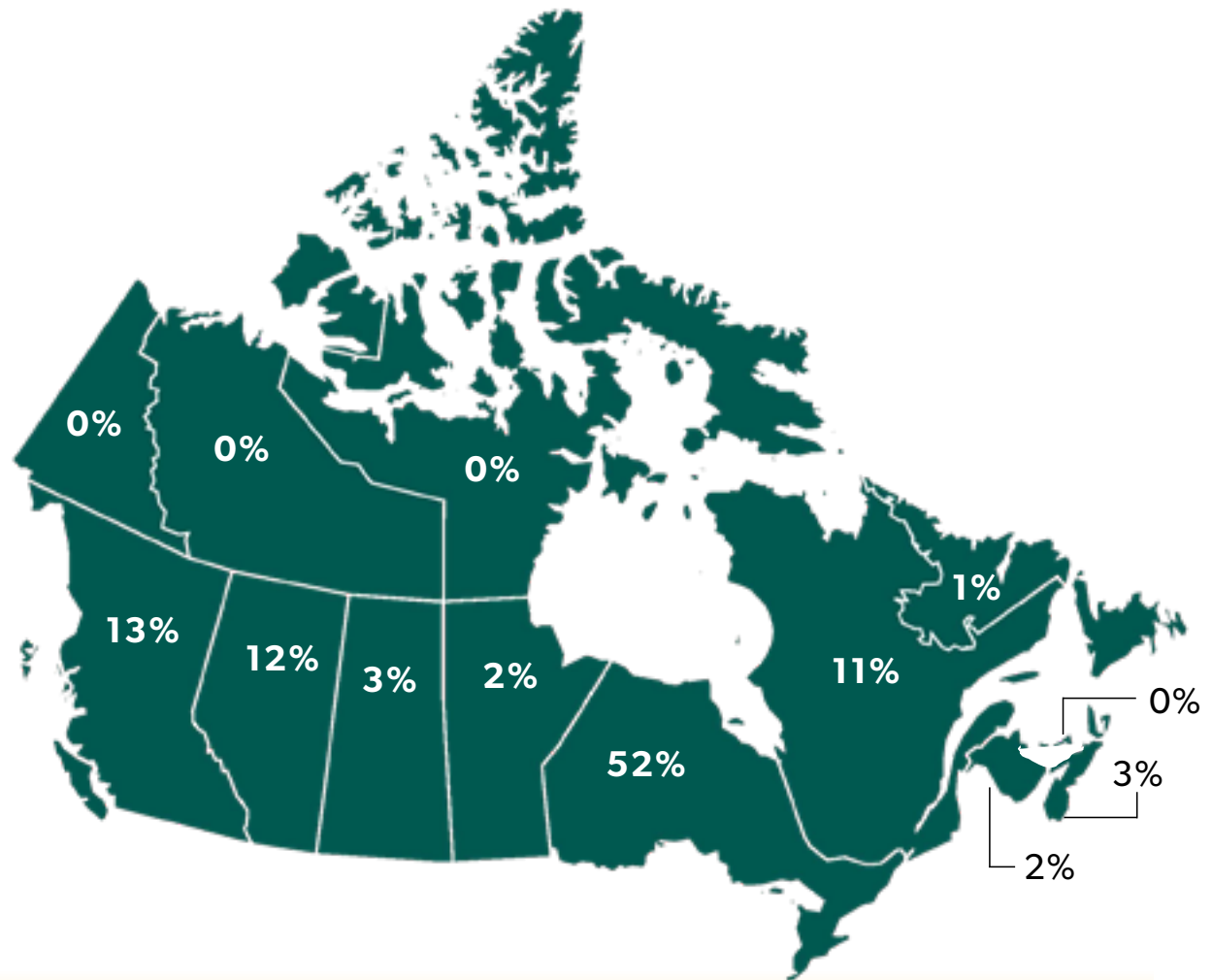
Environ la moitié de ceux qui travaillent ont déclaré être des travailleurs indépendants.

Selon Statistique Canada, 14 % des Canadiens âgés de 65 ans et plus ont un emploi, et près de 20 % des aînés canadiens déclarent travailler à un moment donné au cours de l'année.⁴



OÙ HABITENT LES ÂÎNÉS QUI UTILISENT LES SERVICES DE L'OSBI?

Plus de la moitié des plaignants âgés viennent de l'Ontario. L'Ontario est proportionnellement surreprésenté dans les dossiers ouverts par des personnes de plus de 60 ans. Un peu plus de la moitié des plaintes que nous recevons des âgés proviennent de cette province, comparativement à 38% de la population canadienne des 60 ans et plus. La Colombie-Britannique (13 %) et l'Alberta (12 %) viennent au deuxième et au troisième rangs pour ce qui est du pourcentage de plaintes, ce qui est à peu près comparable à leur part de la population des âgés.⁵ Le volume de cas au Québec est généralement plus faible en proportion, parce que la province offre d'autres options réglementaires pour le traitement des plaintes. La taille des centres de population où vivent les plaignants auprès de l'OSBI (p. ex., en milieu urbain) est proportionnelle à la population canadienne.⁶



RÉGION URBAINE



RÉGION SUBURBAINE



RÉGION RURALE



RÉGION ÉLOIGNÉE

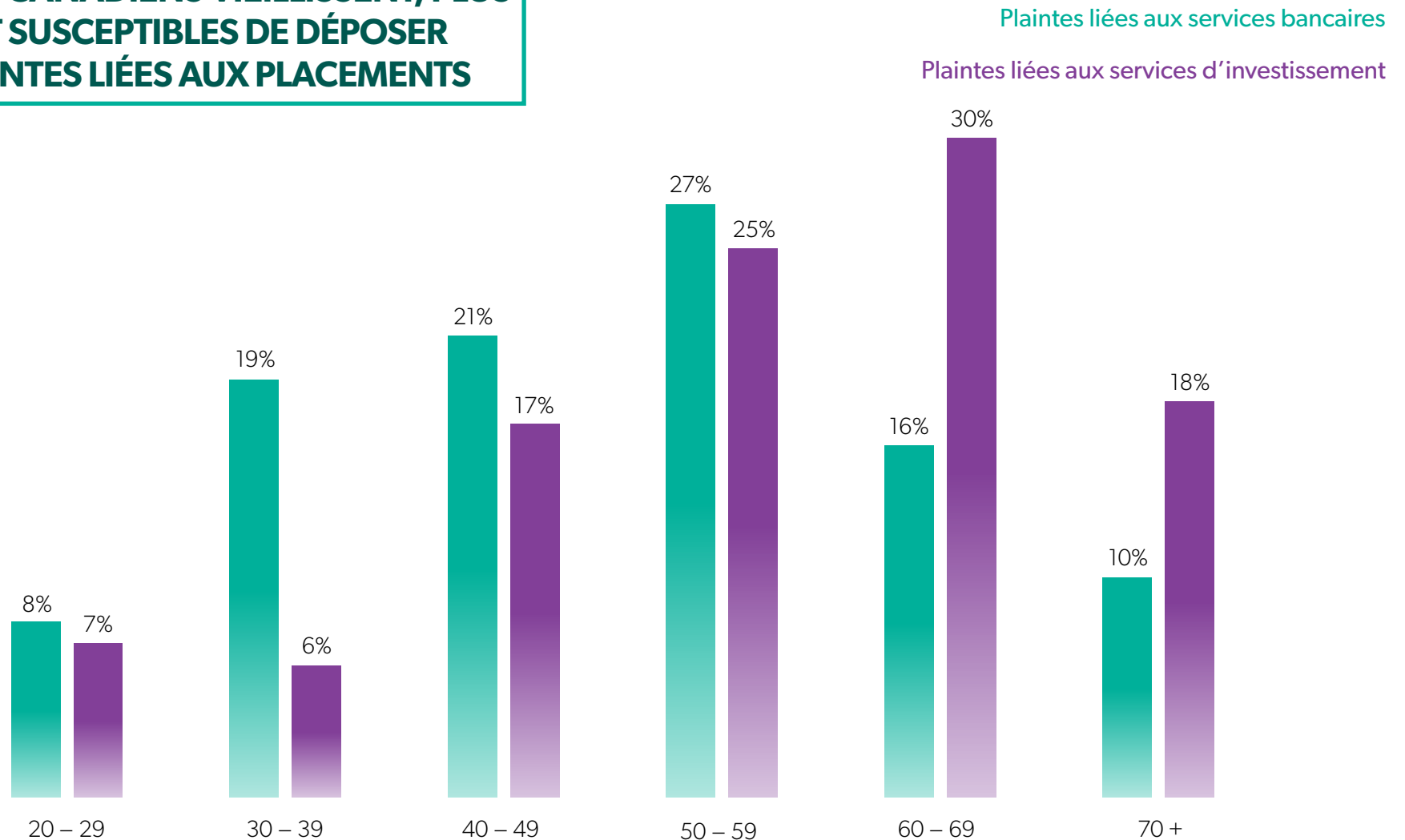


PLAINTES QUE NOUS RECEVONS DES AÎNÉS



LES ÂÎNÉS SONT PLUS SUSCEPTIBLES DE PORTER PLAINTE AUPRÈS DE L'OSBI QUE LES PERSONNES PLUS JEUNES

PLUS LES CANADIENS VIEILLISSENT, PLUS ILS SONT SUSCEPTIBLES DE DÉPOSER DES PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS



Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement

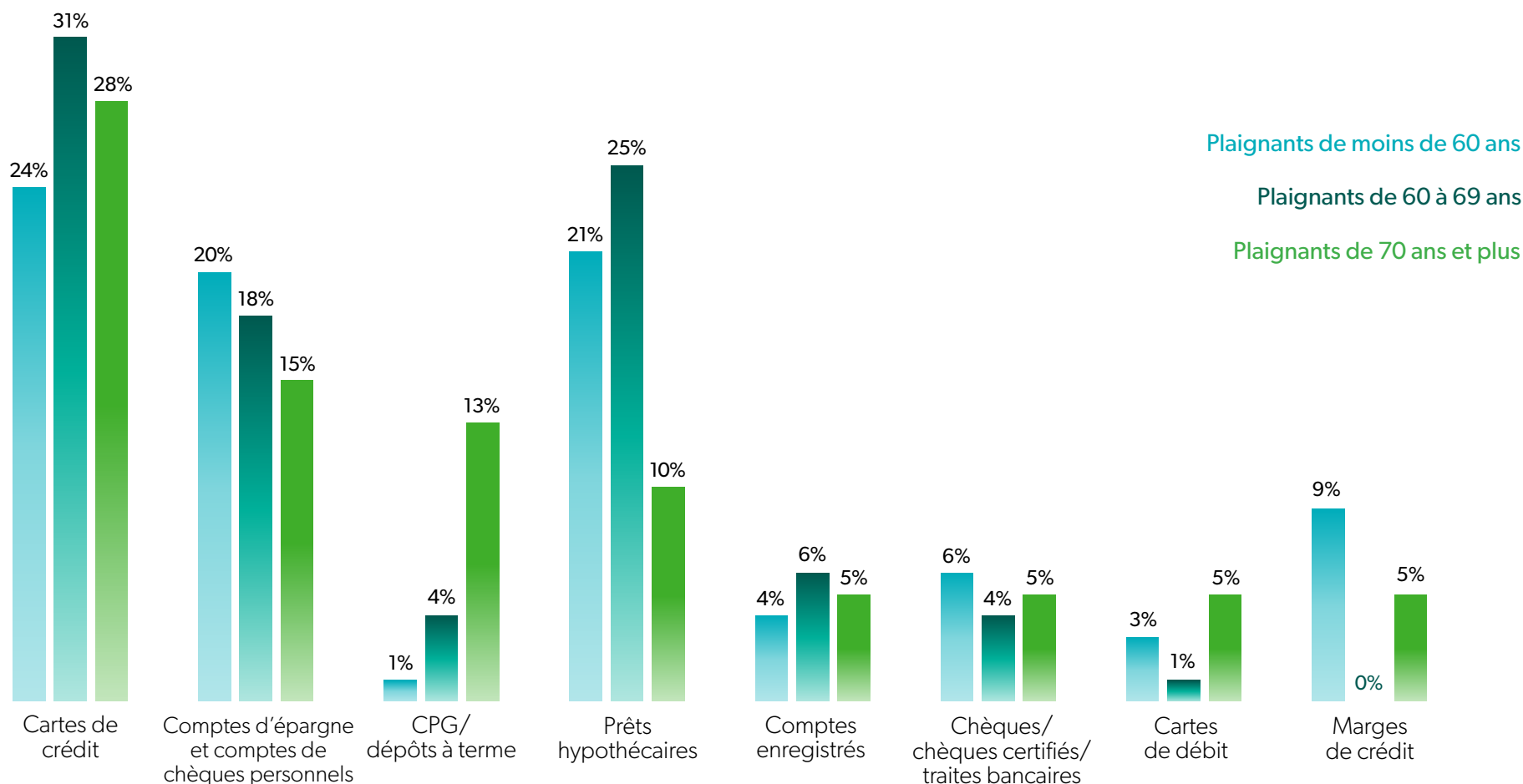
PRODUITS ET QUESTIONS BANCAIRES

PRODUITS BANCAIRES

Les cartes de crédit sont le produit bancaire au sujet duquel nous recevons le plus de plaintes de la part des aînés. Les produits hypothécaires comptaient pour le quart des plaintes chez les personnes âgées de 60 à 69 ans, et ce pourcentage diminuait considérablement, soit à 10 %, chez les personnes de plus de 70 ans.

Les plaintes concernant les certificats de placement garanti (CPG) et les dépôts à terme augmentent considérablement avec l'âge.

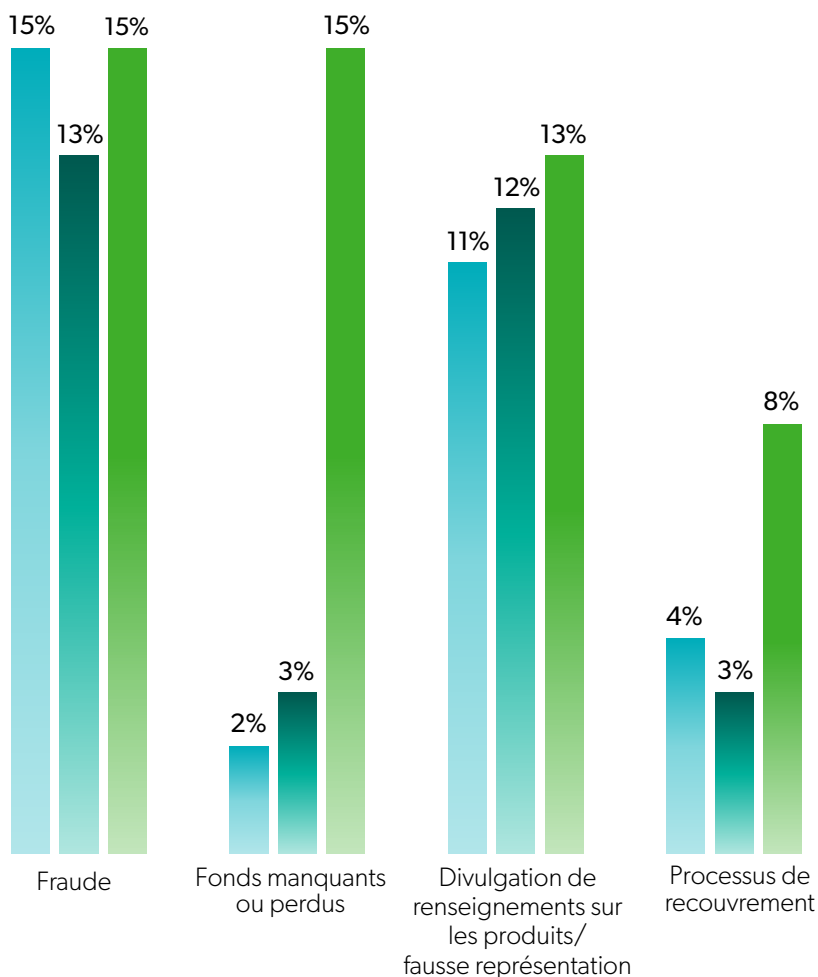
Le tableau ci-dessous présente les principaux produits pour chaque groupe d'âge.



Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement

QUESTIONS BANCAIRES

La fraude est le problème bancaire le plus fréquemment signalé dans tous les groupes d'âge. La divulgation de renseignements sur les produits et la fausse déclaration sont également des problèmes communs à tous les groupes d'âge, avec un pourcentage légèrement plus élevé chez les plaignants plus âgés.



Nos données montrent également que les aînés continuent de faire face à des problèmes liés à leurs services bancaires quotidiens. Les dossiers concernant des problèmes liés au service sont le plus souvent ouverts par les personnes âgées de 60 à 69 ans.

Le tableau ci-dessous présente les principaux problèmes bancaires pour chaque groupe d'âge.

Plaignants de moins de 60 ans
 Plaignants de 60 à 69 ans
 Plaignants de 70 ans et plus



**LE SERVICE, LES FONDS MANQUANTS
OU PERDUS OU LES TRANSACTIONS
NON AUTORISÉES REPRÉSENTENT 23 %
DES PLAINTES DÉPOSÉES PAR LES AÎNÉS**

3 PRINCIPAUX PRODUITS ET QUESTIONS BANCAIRES COMBINÉS

PLAIGNANTS DE MOINS DE 60 ANS

1. Prêts hypothécaires – pénalité de remboursement anticipé
2. Cartes de crédit – rétrofacturation
3. Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels – fin de la relation d'affaires

PLAIGNANTS DE 60 À 69 ANS

1. Cartes de crédit – rétrofacturation
2. Prêts hypothécaires – divulgation de renseignements sur les produits/ fausse représentation
3. Cartes de crédit – fraude

PLAIGNANTS DE 70 ANS ET PLUS

1. Cartes de crédit – rétrofacturation
2. Comptes enregistrés – fraude
3. Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels – fonds manquants ou perdus

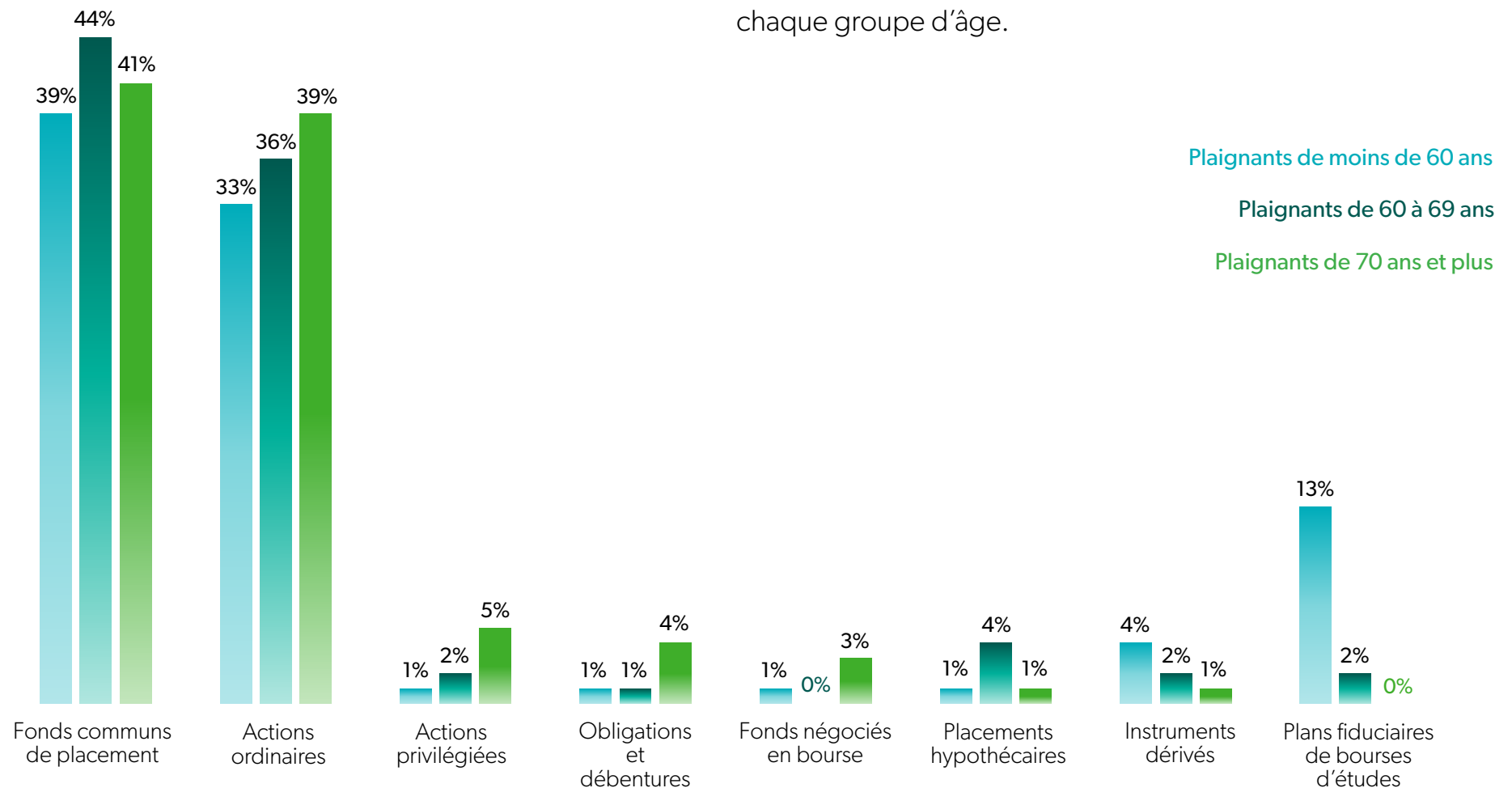
PRODUITS ET QUESTIONS D'INVESTISSEMENT

PRODUITS D'INVESTISSEMENT

Dans l'ensemble, les personnes âgées sont plus susceptibles que les jeunes canadiens de se plaindre de la plupart des types de produits de placement.

Les produits de fonds communs et les actions ordinaires sont les types de plaintes les plus fréquents pour lesquels les personnes âgées s'adressent à l'OSBI.

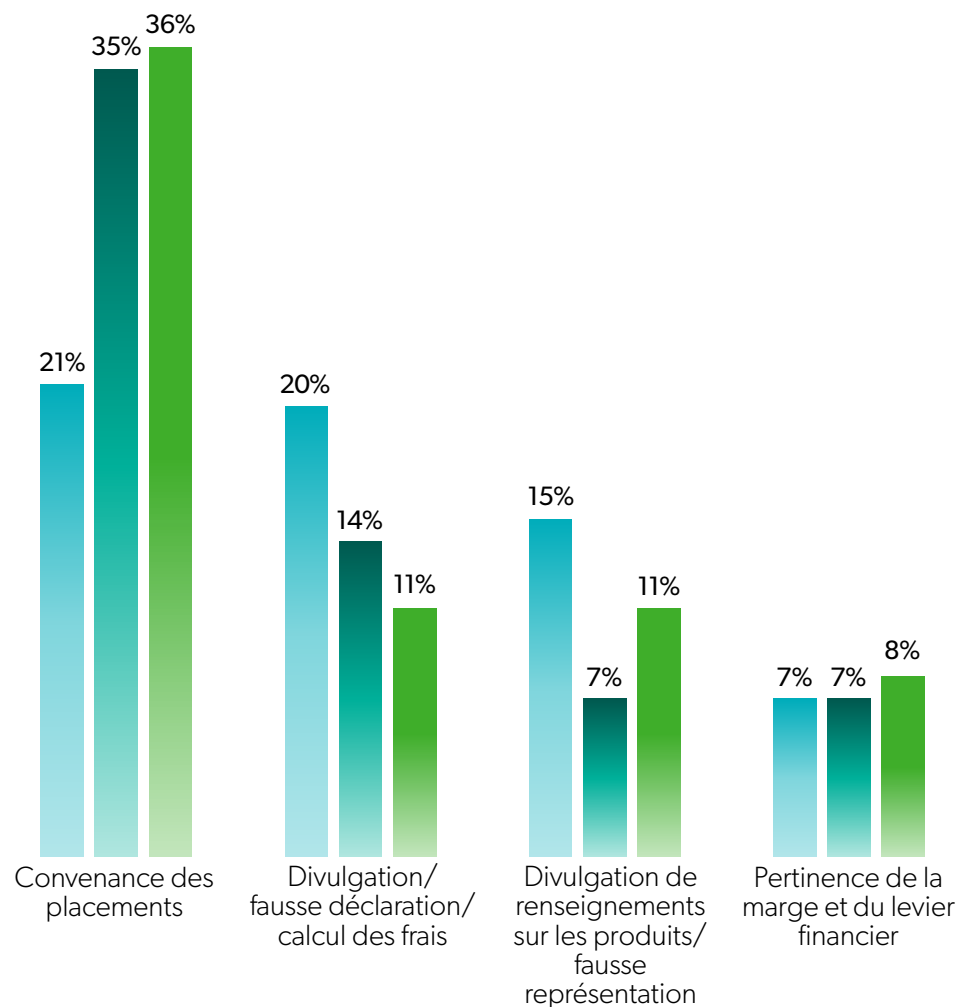
Le tableau ci-dessous présente les principaux produits pour chaque groupe d'âge.



Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement

QUESTIONS D'INVESTISSEMENT

Plus d'un tiers des problèmes liés aux placements ont trait à la convenance pour les plaignants de 60 à 69 ans et les plaignants de plus de 70 ans. Pour les plaignants de moins de 60 ans, le cinquième des problèmes liés aux placements ont trait à la convenance.



Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement

Les plaintes relatives à la divulgation, à la fausse représentation ou au calcul des frais et les plaintes relatives à la divulgation ou à la fausse déclaration de renseignements sur les produits sont communes aux trois groupes d'âge, bien que les Canadiens plus âgés signalent moins de problèmes dans chaque catégorie.

Le tableau ci-dessous présente les principaux problèmes liés aux placements pour chaque groupe d'âge.

Plaignants de moins de 60 ans

Plaignants de 60 à 69 ans

Plaignants de 70 ans et plus



LA CONVENANCE DES PLACEMENTS EN ACTIONS ORDINAIRES EST LE PRINCIPAL PRODUIT ET LA PRINCIPALE PLAINTE DE PLACEMENT COMBINÉS COMMUNS AUX AÎNÉS

3 PRINCIPAUX PRODUITS ET PLAINTES DE PLACEMENT COMBINÉS

PLAIGNANTS DE MOINS DE 60 ANS

1. **Actions ordinaires – convenance des placements**
2. **Fonds communs de placement – divulgation/fausse représentation/calcul des frais**
3. **Fonds communs de placement – convenance de la marge ou du levier financier**

PLAIGNANTS DE 60 À 69 ANS

1. **Actions ordinaires – convenance des placements**
2. **Fonds communs de placement – divulgation/fausse représentation/calcul des frais**
3. **Fonds communs de placement – convenance des placements**

PLAIGNANTS DE 70 ANS ET PLUS

1. **Fonds communs de placement – convenance des placements**
2. **Actions ordinaires – convenance des placements**
3. **Fonds communs de placement – divulgation de renseignements sur les produits/fausse représentation**

ÉTUDES DE CAS



LES PLACEMENTS À RISQUE ÉLEVÉ CONVIENNENT À CET INVESTISSEUR ÂGÉ, MAIS LES FRAIS D'ACQUISITION REPORTÉS NE CONVIENNENT PAS

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Les aînés ne sont pas toujours des investisseurs ayant une faible tolérance au risque; les placements à risque élevé peuvent convenir à certains aînés, selon leur situation.
- Les fonds avec frais d'acquisition reportés ne conviennent généralement pas aux investisseurs âgés en raison de la plus courte durée de leur placement.
- Les investisseurs devraient toujours lire attentivement leurs documents de connaissance de la clientèle et d'information, et poser des questions pour s'assurer qu'ils les comprennent.

En 2008, M. H. a confié son portefeuille de placement à un nouveau conseiller. À l'époque, il avait 71 ans et travaillait encore à temps plein comme médecin. Il était un investisseur expérimenté dont le portefeuille de placement s'élevait à environ 1,4 million de dollars. Il a accepté la recommandation de son conseiller d'acheter des fonds communs de placement d'or et de métaux précieux avec frais d'acquisition reportés.

En 2016, un an après son départ à la retraite, M. H. a subi un accident vasculaire cérébral. Son fils, qui est conseiller financier aux États-Unis, a offert d'aider son père avec ses placements. Lorsque le fils de M. H. a examiné le tout, il a été surpris et préoccupé par les placements de son père.

Allégations de placements non convenables et d'occasions manquées

Lorsque le fils de M. H. a examiné le portefeuille de son père, il a calculé que ce dernier avait perdu près de 40 000 \$ en raison de ce qu'il estimait être des placements non convenables, des frais d'acquisition reportés inappropriés et des occasions manquées. Il a fait part de ces préoccupations à la firme de courtage en valeurs mobilières du conseiller.

Après avoir discuté du fonds avec frais d'acquisition reportés avec le fils de M. H., la firme a reconnu que, même si les placements de M. H. étaient appropriés, l'option des frais d'acquisition reportés ne lui convenait pas parce que l'horizon

Suite à la page suivante

Que sont les frais d'acquisition reportés?

Les frais d'acquisition reportés sont un type de frais que les investisseurs en fonds communs de placement versent à la société de fonds et au conseiller qui leur vend le fonds.

Les frais d'acquisition reportés sont versés sous forme de paiement forfaitaire si le fonds est vendu avant qu'un certain temps se soit écoulé; on les appelle parfois « frais de rachat » pour cette raison. Cela diffère des fonds pour lesquels des frais d'acquisition sont facturés dès le début ou de ceux qui n'ont pas de frais d'acquisition.

De plus, tous les fonds communs de placement exigent des frais de gestion qui sont versés en plus petits montants pendant toute la période où un investisseur détient un fonds.

Les frais d'acquisition reportés s'élèvent généralement à environ 5 % du montant investi et diminuent progressivement tout au long de la période pendant laquelle le fonds est détenu. Ces frais ne sont généralement pas facturés si l'argent est réinvesti dans un autre fonds de la même société.

Habituellement, la période pendant laquelle les frais d'acquisition reportés sont exigés est de cinq à sept ans et, par la suite, il n'y a généralement pas de frais pour la vente du fonds, mais chaque fonds est différent.

CONSEIL → *Lorsque vous examinez des options de placement, assurez-vous que votre conseiller vous a clairement expliqué tous les coûts et les frais des placements qu'il recommande. Investissez dans un fonds avec frais d'acquisition reportés seulement si vous êtes certain de ne pas vouloir ou devoir le vendre pendant une longue période.*

temporel du calendrier de rachat était trop long étant donné son âge. La firme a offert de rembourser les frais d'acquisition reportés que M. H. a engagés lorsque ses placements ont été vendus en 2017.

Le fils de M. H. n'était pas d'accord avec la déclaration de la firme selon laquelle les placements étaient appropriés. Il estimait que ceux-ci ne correspondaient pas à la tolérance au risque de son père. Il a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Qu'a fait l'OSBI?

Nous avons d'abord enquêté sur la situation financière de M. H. et sa tolérance au risque. De 2008 à 2010, M. H. a signé de nombreux formulaires de connaissance de la clientèle ainsi qu'une lettre attestant qu'il acceptait les risques et la volatilité de ses placements. Après examen, nous avons constaté que les renseignements liés à la connaissance de la clientèle détenus par la firme au sujet de M. H. étaient exacts. Nous avons observé que le conseiller de M. H. avait apporté des modifications aux documents de connaissance de la clientèle au fil du temps afin qu'ils correspondent aux placements que M. H. faisait, ce qui peut indiquer un problème. Toutefois, nous avons conclu que M. H. était un investisseur expérimenté qui pouvait se permettre d'assumer les pertes potentielles. Il avait également les connaissances et la capacité nécessaires pour comprendre ou remettre en question les documents de connaissance de la clientèle qu'il avait signés.

Suite à la page suivante

Qu'est-ce que la convenance des placements?

Les lois sur les valeurs mobilières exigent aux conseillers en placements de s'assurer que les placements qu'ils recommandent conviennent à la personne qu'ils conseillent.

La détermination de la convenance d'un placement est complexe et repose sur la compréhension approfondie qu'a le conseiller des points suivants concernant le client :

- les besoins et les objectifs en matière de placement, y compris le besoin d'un revenu et l'horizon temporel;
- la situation financière, y compris la capacité d'assumer les pertes potentielles;
- la tolérance au risque, y compris les opinions personnelles et la compréhension des pertes et des gains découlant des placements ainsi que de la volatilité de ces derniers au moment où les placements sont effectués ou recommandés.

Les conseillers sont tenus de bien comprendre les produits qu'ils recommandent à leurs clients afin de s'assurer que chaque investissement est convenable.

CONSEIL → Répondez toujours aussi complètement et honnêtement que possible aux questions de votre conseiller au sujet de votre situation financière. Il ne s'agit pas de curiosité; il doit bien comprendre votre situation pour vous faire les meilleures recommandations.

Stratégie de croissance dynamique et risques plus élevés acceptés par l'investisseur âgé

Même s'il était septuagénaire, un âge où la plupart des investisseurs se préoccupent de préserver leurs actifs et de maintenir leur revenu de placement, M. H. voulait faire fructifier ses placements. Il a accepté la recommandation de son conseiller d'acheter des fonds communs de placement d'or et de métaux précieux avec frais d'acquisition reportés. Il était à l'aise avec le manque de diversité de son portefeuille. Il parlait à son conseiller chaque mois et réitérait ce point régulièrement. En tant qu'investisseur expérimenté, M. H. connaissait également la volatilité de son portefeuille de placement.

Certains placements non convenables

Ensuite, nous avons enquêté sur la plainte concernant la convenance des placements. En nous fondant sur les renseignements liés à la connaissance de la clientèle de M. H., nous avons effectué une analyse annuelle de la convenance de ses comptes de 2008 à 2016. Nous avons comparé le niveau de risque de ses placements au cours de chaque période avec ses paramètres liés à la connaissance de la clientèle à ce moment-là. Nous avons constaté que même si certains placements à risque élevé convenaient à M. H., pendant certaines périodes, la composition du risque de ses comptes dépassait ses paramètres liés à la connaissance de la clientèle documentés et était donc inappropriée.

Suite à la page suivante

Afin de déterminer si M. H. avait subi un préjudice financier en raison de ces placements, nous avons comparé le rendement réel du portefeuille non convenable à celui d'un portefeuille convenable pendant les périodes en question. D'après nos calculs, nous avons déterminé qu'il avait subi un préjudice financier total de 3 000 \$ en raison des placements non convenables.

Notre recommandation

Nous avons recommandé que la firme augmente son offre précédente de 9 000 \$ à 12 000 \$ pour tenir compte des pertes sur les placements non convenables, ainsi que des frais d'acquisition reportés inappropriés. M. H. et la firme ont accepté notre recommandation.

.....



DES PLACEMENTS INAPPROPRIÉS DANS DES PRODUITS À RISQUE ÉLEVÉ ET UNE CONCENTRATION EXCESSIVE ENTRAÎNENT UN PRÉJUDICE FINANCIER

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Les placements à risque élevé peuvent ne pas convenir du tout à certains investisseurs; pour un investisseur à risque modéré, une concentration importante dans des placements à risque élevé n'est pas « contrebalancée » par une répartition des placements à faible risque.
- Si un investisseur sait qu'un placement n'est pas convenable ou risqué, mais qu'il choisit d'investir quand même, il peut être partiellement responsable de ses pertes.

Mme T. est une éditrice de livres à la retraite qui vit seule. Elle touche une petite pension de son ancien employeur en plus de ses prestations de retraite du gouvernement. Ses seuls actifs financiers sont des obligations du gouvernement du Canada d'une valeur d'environ 30 000 \$. Elle a très peu de connaissances en matière de placement. En 2007, sa mère est décédée et elle a hérité de la moitié de la succession de ses parents, soit environ 420 000 \$. Elle a consulté le courtier en placement de sa défunte mère pour obtenir de l'aide afin de décider quoi faire de l'argent.

Le courtier avait une relation d'investissement avec les parents de Mme T. depuis 1990. Le courtier n'était autorisé à vendre que des placements sur le marché non réglementé, qui sont habituellement considérés comme des placements à risque élevé.



Suite à la page suivante

Qu'est-ce qu'un placement sur le marché non réglementé?

Les placements sur le marché non réglementé sont des placements à risque élevé qui ne sont pas négociés sur les marchés boursiers et qui ne sont pas soumis aux mêmes règles de divulgation des renseignements que les sociétés dont les actions sont négociées sur les marchés boursiers (appelées « sociétés cotées en bourse »). Il s'agit généralement de placements dans des petites entreprises privées ou des projets ponctuels. Les principales différences par rapport aux placements dans des sociétés cotées en bourse sont les suivantes :

- Les titres du marché non réglementé ne peuvent généralement pas être vendus très facilement une fois qu'un placement est effectué, et il arrive même qu'ils ne puissent pas être vendus du tout.
- Il est très difficile de déterminer la valeur exacte d'un placement sur le marché non réglementé parce que les renseignements sur lesquels sont fondés les prix ne sont pas divulgués régulièrement.
- Les placements sur le marché non réglementé sont généralement effectués dans de petites entreprises à un stade relativement précoce ou pour un seul projet. Ils donnent accès à une gamme plus large d'investissements que ceux disponibles sur les marchés boursiers. Cela signifie que l'entreprise ou le projet pourrait croître très rapidement ou qu'en cas d'échec, tout pourrait être perdu.

CONSEIL → *Les placements sur le marché non réglementé comportent habituellement un risque élevé. Cela signifie que vous pourriez gagner beaucoup d'argent, mais que vous pourriez aussi perdre la totalité de votre placement. De plus, vous ne serez généralement pas en mesure de vendre votre placement une fois que vous en aurez fait l'acquisition. Achetez des placements sur le marché non réglementé seulement si vous êtes à l'aise avec ces risques.*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le marché non réglementé (le marché dispensé), veuillez consulter la page 5 de [l'Avis 45-716 du personnel de la CVMCO, Rapport 2018 sur le marché dispensé en Ontario](#) (en anglais).

Héritage investi pour générer un revenu de retraite supplémentaire

Mme T. prévoyait utiliser l'argent dont elle a hérité pour compléter son revenu de retraite. Sur la recommandation de son courtier, elle a accepté d'investir l'argent d'une manière équilibrée qui lui procurerait à la fois croissance et revenu tout au long de sa retraite. Le courtier a aidé Mme T. à ouvrir deux comptes de placement et elle a signé un formulaire d'ouverture de compte pour chacun. La tolérance au risque de Mme T. a été indiquée comme étant généralement faible; ses objectifs de placement correspondaient à 60 % de placements générant un revenu et à 40 % de placements axés sur la croissance.

Suite à la page suivante

Augmentation du risque et de la concentration

Le courtier de Mme T. lui a expliqué que les placements à faible risque ne lui procureraient pas un revenu mensuel suffisant pour répondre à ses besoins en matière de revenu et lui a recommandé de répartir ses placements dans des certificats de placement garantis à faible risque, des produits du marché non réglementé à risque élevé et certains fonds communs de placement à risque modéré qui pourraient être vendus par un autre conseiller. Au cours des trois années suivantes, les comptes de Mme T. ont contenu principalement des placements à risque modéré et élevé, qui dépassaient sa tolérance au risque. Les comptes de Mme T. ont également été concentrés dans deux titres précis.

Le départ du courtier a permis de faire la lumière sur les comptes

En 2015, le courtier de Mme T. a quitté la firme et ses comptes ont été transférés à un nouveau courtier de la même firme. Lorsque cela s'est produit, Mme T. a examiné ses comptes et a été alarmée d'apprendre que la valeur de ses placements était bien moindre que prévu. Elle a communiqué avec la firme pour savoir ce qui s'était passé et s'est également plainte du fait que ses comptes étaient concentrés dans deux titres.

Mme T. n'a pas reçu de réponse de la firme immédiatement. Toutefois, elle a signé un formulaire d'ouverture de compte mis à jour avec son nouveau courtier. Même si les titres du marché non réglementé ne peuvent habituellement pas être vendus une fois qu'un investisseur les a achetés, dans ce cas-ci, il y avait une option de revente. Mme T. a vendu l'un des placements concentrés, mais a accepté la recommandation de son nouveau conseiller de conserver l'autre.

Suite à la page suivante

Qu'est-ce que mon conseiller est autorisé à vendre?

Tous les professionnels en placement ne sont pas autorisés à vendre les mêmes types de placements. Par exemple, certains ne peuvent vendre que des fonds communs de placement, d'autres ne peuvent vendre que des placements sur le marché non réglementé, tandis que d'autres ne peuvent vendre que des placements en assurance. Certains peuvent vendre n'importe quel type de placements.

Ce qu'un professionnel en placement est autorisé à vendre dépend du type de permis qu'il possède. Si vous êtes curieux de savoir quel permis votre professionnel en placement détient, vous devriez lui demander de vous l'expliquer.

CONSEIL → *Vous pouvez également vous renseigner sur le permis de votre conseiller (et bien plus encore) en effectuant une recherche à son sujet dans l'outil de recherche en ligne des Autorités canadiennes en valeurs mobilières :* sontilsinscrits.ca

Réponse de la firme

Lorsque la firme a répondu à la plainte de Mme T., elle lui a dit qu'à son avis, ses placements avaient été appropriés compte tenu de ses objectifs de placement et de sa tolérance au risque. Elle lui a également dit que les dividendes de ses deux placements concentrés étaient nécessaires pour financer ses besoins en matière de revenu mensuel. Cependant, la firme lui a offert 40 000 \$ en signe de bonne volonté. Mme T. n'était pas d'accord avec la déclaration de la firme selon laquelle ses placements étaient appropriés. Elle a communiqué avec l'OSBI.

Qu'a fait l'OSBI?

Nous avons fait enquête et constaté que les renseignements liés à la connaissance de la clientèle détenus par la firme au sujet de Mme T. reflétaient fidèlement ses objectifs de placement et sa tolérance au risque, mais que son courtier avait omis de s'assurer que ses recommandations de placement lui convenaient compte tenu des renseignements qu'il détenait à son sujet. Même après 2015, lorsqu'un nouveau courtier a été affecté à Mme T., son portefeuille a continué d'être géré de façon inappropriée pendant encore deux ans, jusqu'à ce qu'elle retire ses placements de la firme.

Nous avons constaté que Mme T. avait soulevé de façon appropriée ses préoccupations au sujet des pertes et de la concentration dans ses comptes. Ses comptes comportaient tous deux des placements inappropriés dans des titres à risque élevé et n'avaient pas besoin d'être concentrés dans deux titres. Par conséquent, elle a subi des pertes importantes. Toutefois, en 2015, elle a choisi de conserver l'un des placements

inappropriés sur la recommandation de son nouveau courtier. Pour ces raisons, nous avons conclu qu'elle était en partie responsable de ses pertes après 2015 et nous lui avons attribué 30 % du préjudice financier qu'elle a subi par la suite.

Notre recommandation

Nous avons déterminé que la firme de courtage en valeurs mobilières était responsable à 100 % du préjudice financier subi par Mme T. avant septembre 2015 et responsable à 70 % du préjudice financier subi après septembre 2015. Nous avons recommandé que la firme de courtage en valeurs mobilières verse 265 000 \$ à Mme T. et reprenne les placements inappropriés sur le marché non réglementé qu'elle détenait encore, mais qu'elle ne pouvait vendre.



LA PLANIFICATION SUCCESSORALE EN TEMPS DE CRISE CONDUIT À UNE MAUVAISE COMMUNICATION ET AU NON-RESPECT DES VOLONTÉS

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Assurez-vous que votre plan successoral est à jour avant que le malheur frappe. La planification successorale en période de crise personnelle est difficile et propice à l'erreur.
- Passez en revue votre testament et votre plan successoral avec votre exécuteur testamentaire, votre avocat et votre conseiller en placement pour vous assurer que vos instructions sont claires et qu'elles peuvent être suivies. La planification successorale est plus efficace lorsque toutes les parties connaissent et comprennent leurs rôles et responsabilités.

En 2014, M. M. était gravement malade. À l'époque, la plupart de ses actifs étaient détenus dans un important compte FERR, et ses trois fils avaient été désignés comme bénéficiaires. Son testament prévoyait que chacun de ses trois fils adultes recevrait une part égale de sa succession, mais cela ne correspondait plus à sa volonté, parce qu'il estimait que deux d'entre eux n'étaient pas capables de gérer de façon responsable un héritage important.

Suite à la page suivante

Qu'est-ce qu'une désignation de bénéficiaire?

Pour certains types de produits financiers, y compris les comptes de placement enregistrés et les polices d'assurance, vous pouvez « désigner » une ou plusieurs personnes à qui les fonds du compte seront versés à votre décès.

Dans la plupart des provinces, à votre décès, la firme encaisse les fonds de votre compte et verse le montant directement aux personnes que vous avez désignées, de sorte que l'argent n'est jamais versé à votre exécuteur et ne fait jamais partie de votre succession.

Il est important de savoir que les règles de désignation des bénéficiaires sont différentes d'une province à l'autre, en particulier au Québec. Comprenez bien les règles qui s'appliquent dans votre province. Si vous changez de province, vérifiez les règles pour savoir si vous devez mettre à jour vos plans successoraux.

CONSEIL → *Assurez-vous que vos désignations de bénéficiaires sont à jour et qu'elles reflètent vos volontés actuelles. Les désignations de bénéficiaires sont des façons très efficaces de distribuer vos biens après votre décès, mais il est facile de les oublier ou de les laisser devenir désuètes à mesure que les choses changent dans votre vie.*

Pour mettre de l'ordre dans ses affaires, il a rencontré son conseiller en placement et discuté de la façon dont il souhaitait que sa succession soit divisée après son décès. M. M. a indiqué à son conseiller qu'il souhaitait toujours donner à chaque fils une part égale de son compte FERR, mais qu'il ne désirait pas que le paiement soit fait en un seul versement, surtout à ses deux fils moins responsables.

Le plan successoral est élaboré avec l'aide d'un conseiller en placement et d'un avocat

M. M. et son conseiller ont discuté de la possibilité de créer une fiducie dans son testament qui verserait à chaque fils son héritage graduellement au fil du temps. Pour ce faire, le conseiller de M. M. a recommandé qu'il parle à un avocat et mette à jour son testament afin que ses volontés soient claires et puissent être facilement respectées.

Le conseiller en placement de M. M. a ensuite écrit une lettre à son avocat. Il a informé l'avocat que M. M. souhaitait créer une fiducie dans son testament et expliqué les modalités de la fiducie dont il avait discuté avec M. M. Le conseiller a également indiqué dans sa lettre qu'il n'avait pas révoqué les désignations de bénéficiaires du FERR. M. M. a ensuite rencontré l'avocat et signé son nouveau testament, qui comprenait la fiducie pour ses fils.

L'exécuteur testamentaire tente de donner suite au testament

Au début de 2015, M. M. est décédé. L'un de ses fils, agissant à titre d'exécuteur testamentaire, en a avisé le conseiller en placement de M. M. L'exécuteur testamentaire a demandé à la firme de fermer les comptes de M. M. et de lui faire parvenir les actifs afin qu'il puisse les détenir en fiducie, conformément aux modalités du testament.

Toutefois, les dossiers de la firme indiquaient que les bénéficiaires du compte FERR de M. M. étaient toujours ses trois fils. Selon la désignation du bénéficiaire, le FERR devait être versé en parts égales à chacun des fils et ne devait donc pas être inclus dans l'actif remis à l'exécuteur testamentaire aux termes du testament de M. M. L'exécuteur craignait que ses deux frères gaspillent leur héritage.

Malheureusement, le nouveau testament ne comportait pas de disposition pouvant avoir préséance sur la désignation de bénéficiaire du FERR, et M. M. n'avait pas révoqué la désignation du bénéficiaire de son vivant. Par conséquent, la firme était tenue d'agir conformément à la désignation et de vendre tous les placements dans le FERR, puis de répartir de façon égale le produit entre les fils.

L'exécuteur croyait que M. M. avait pris les mesures appropriées pour révoquer les bénéficiaires de son REER et a porté plainte à l'OSBI.

Suite à la page suivante

Qu'a fait l'OSBI?

Lors de notre enquête, nous n'avons trouvé aucune preuve que quelqu'un avait pris les mesures nécessaires pour que M. M. révoque la désignation. Un dossier indiquait que le conseiller en placement avait informé l'avocat que M. M n'avait pas révoqué les bénéficiaires. Le conseiller a donc pensé que l'avocat de M. M rédigerait le testament de telle sorte qu'il puisse annuler les désignations de bénéficiaires. Il était logique que le conseiller ne révoque pas la désignation avant qu'un nouveau testament soit signé par M. M. L'avocat s'est rappelé qu'il avait l'impression que la firme changerait la désignation de bénéficiaire des trois fils à la succession de M. M. Il est possible que l'avocat ait dit à M. M. qu'il devrait donner cette directive à la firme. Aucun dossier n'indiquait que M. M. avait déjà donné des instructions à la firme pour qu'elle modifie la désignation avant son décès. Malheureusement, le testament de M. M et les désignations de bénéficiaires n'ont pas fonctionné ensemble en raison d'une mauvaise communication entre lui, son conseiller et son avocat.



Notre recommandation

Bien que la volonté de M. M. de voir ses biens distribués à ses fils au fil du temps n'ait pas été respectée, nous n'avons aucune raison de recommander que la firme remette les biens à l'exécuteur testamentaire parce que celle-ci était légalement tenue de suivre la désignation en place au décès de M. M. Aucune indemnisation n'a été recommandée.



UNE PERSONNE ÂGÉE VICTIME D'UNE ESCROQUERIE BASÉE SUR UN ANTIVIRUS

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Les fraudeurs établissent une relation avec une victime, semblent lui envoyer un montant trop élevé, puis demandent à la victime de leur retourner le montant excédentaire. L'argent que l'escroc envoie est faux, mais celui que la victime retourne est bel et bien réel.
- Même s'ils sont d'innocentes victimes de fraude, les consommateurs demeurent responsables des pertes résultant de leurs propres actions.

En 2017, l'ordinateur de M. R. a gelé. Un avertissement s'est affiché à l'écran, suivi d'un message provenant de ce qui semblait être une entreprise digne de confiance. Le message indiquait à M. R. qu'un virus avait infecté son ordinateur et lui fournissait un numéro à composer. M. R. a téléphoné et parlé à un représentant qui lui a recommandé un logiciel antivirus pour corriger les problèmes. M. R. a accepté d'acheter le logiciel d'une valeur de 400 \$.

L'escroc demande l'accès à l'ordinateur du consommateur

Le représentant a dit qu'il supprimerait le virus et installerait le système antivirus, mais qu'il aurait d'abord besoin d'accéder à distance à l'ordinateur de M. R. Ce dernier a accepté de donner accès à son ordinateur.

Un mois plus tard, l'entreprise a appelé M. R. et lui a indiqué qu'un problème lié au système antivirus installé était survenu et qu'il fallait retirer le logiciel. On lui a promis qu'on rembourserait son achat. Encore une fois, M. R. a fourni un accès à distance à un représentant pour qu'il puisse retirer le logiciel prétendument défectueux. Le représentant a dit à M. R. que pour pouvoir le rembourser, il devrait faire un dépôt direct dans son compte et lui a demandé ses coordonnées bancaires.

Les escrocs déposent trop d'argent dans le compte du consommateur et demandent ensuite un remboursement sous forme de cartes-cadeaux

À l'écran des services bancaires en ligne, M. R. pouvait effectivement voir le dépôt que le représentant avait fait dans son compte. Cependant, au lieu de simplement rembourser les 400 \$ dus, le représentant a déposé 4 000 \$. Il a dit à M. R. qu'il avait fait une erreur tout en le priant de rembourser la

Suite à la page suivante

différence. Il a donc demandé à M. R. d'acheter des cartes-cadeaux d'une valeur de 3 600 \$.

M. R a accepté.

Après que M. R a donné au représentant les numéros au verso des cartes, on lui a dit que le représentant ne pouvait pas accéder aux cartes-cadeaux. Le représentant a promis qu'il remettrait les 3 600 \$ dans le compte de M. R. En suivant les instructions du représentant, M. R. a tenté à plusieurs reprises de corriger l'erreur. Chaque fois que M. R achetait de nouvelles cartes, celles-ci étaient défectueuses, et les fonds étaient ensuite retournés dans son compte.

La fraude est découverte

M. R. a éventuellement découvert que tous les remboursements avaient été effectués avec des fonds prélevés sur ses propres comptes et sur sa marge de crédit personnelle. Il a alors compris qu'il s'était fait arnaquer. Il a signalé les événements au service des fraudes de sa banque et à l'émetteur de sa carte de crédit.

M. R croyait que la banque devait lui rembourser les pertes subies en raison des actions des fraudeurs. Selon lui, les systèmes de protection de la banque ou les représentants de celle-ci auraient dû remarquer des irrégularités dans ses comptes. Cependant, la banque n'était pas de cet avis. Les conseillers ont répondu que la banque n'offrait pas ce genre de services de protection. Ils lui ont également démontré que leur convention de compte indique clairement que le client est responsable de toutes les transactions qu'il effectue.

Ma banque me protégera-t-elle contre la fraude?

Les fraudes concernant les cartes de crédit et les comptes bancaires sont malheureusement fréquentes. Les banques utilisent certaines techniques pour tenter de détecter les activités frauduleuses et de protéger leurs clients, mais dans la plupart des cas, elles ne sont pas responsables des fraudes, parce qu'elles n'ont aucun moyen de savoir si une transaction de leur client est effectuée pour des raisons légitimes ou frauduleuses.

Tous devraient prendre des mesures pour s'assurer qu'eux-mêmes et leurs proches sont conscients de la fraude afin d'éviter d'en être victimes.

CONSEIL → *Une fois qu'un montant est transféré d'une banque, il n'est généralement pas possible pour la banque de le récupérer, même si une très bonne raison le justifie. N'envoyez jamais d'argent si vous n'êtes pas entièrement sûr du destinataire.*

Notre recommandation

M. R. a été victime d'un crime et a subi des pertes importantes. Toutefois, nous n'avons pas été en mesure de recommander une indemnisation dans son cas. Il a malheureusement participé à la perte en achetant les cartes-cadeaux. Il a également permis aux fraudeurs d'accéder à son ordinateur et à ses comptes bancaires en ligne pour effectuer les transactions frauduleuses. La banque n'était pas en faute, parce que les pertes résultaient d'achats légitimes que M. R. avait effectués et dont il avait ensuite remis le produit aux fraudeurs.

UNE PERSONNE ÂGÉE VICTIME DE L'ARNAQUE DES GRANDSPARENTS

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Le personnel de la banque est au courant des tactiques couramment utilisées par les escrocs et fera de son mieux pour avertir les clients lorsqu'il soupçonne qu'une fraude a été commise. Si votre banque vous envoie un avertissement alors que vous essayez d'effectuer une transaction, gardez l'esprit ouvert et prenez ses avertissements au sérieux.
- Les consommateurs sont ultimement responsables des pertes qui résultent de leurs propres actions, même lorsqu'ils sont des victimes innocentes.

Appel à l'aide d'un petit-fils dans le besoin

Mme W. a un petit-fils qu'elle adore, qui vit à l'étranger et enseigne l'anglais en Corée du Sud. Un soir, elle a reçu un coup de fil de sa part. Il lui a dit qu'il souhaitait déménager en Chine pour continuer à enseigner, mais qu'il n'avait pas l'argent nécessaire. Mme W., voulant l'aider, lui a fait parvenir un virement télégraphique de 35 000 \$.

Un mois plus tard, le petit-fils a téléphoné de nouveau. Il a dit à Mme W. qu'il avait eu un accident et avait été arrêté pour conduite en état d'ébriété. Il avait besoin d'argent pour sortir de prison. Soucieuse de sa sécurité et de son bien-être, Mme W. a transféré 87 000 \$ de plus à son petit-fils dans le cadre d'un certain nombre de transferts distincts.

La fraude est découverte

À Noël, Mme W. a reçu la visite de son petit-fils. Quand elle l'a questionné sur ses problèmes, il a été surpris. Il n'avait pas déménagé en Chine et n'avait pas eu d'accident. Il n'avait jamais appelé sa grand-mère pour demander de l'argent. Mme W. a alors réalisé qu'elle avait été victime d'une arnaque. Elle a immédiatement avisé sa banque, mais cette dernière ne pouvait rien récupérer.

Mme W. était bouleversée et s'est alors plainte à sa banque. Elle soutenait que la banque ne l'avait pas correctement informée des risques associés aux virements électroniques et réclamait le remboursement de ses pertes. La banque a refusé. On a expliqué à Mme W. que le personnel l'avait informée de la possibilité d'une fraude et lui avait même offert à plusieurs reprises des moyens d'atténuer les risques. Mécontente de la décision de la banque, Mme W. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Suite à la page suivante

Qu'a fait l'OSBI?

Au cours de notre enquête, nous avons interrogé les membres du personnel de la banque qui avaient aidé Mme W. à effectuer les virements télégraphiques. Ils nous ont montré des preuves qu'ils avaient fait part de leurs préoccupations à Mme W., parce qu'elle leur avait demandé de préparer des virements électroniques à des personnes autres que son petit-fils. Elle avait dit à la banque que son petit-fils ne pouvait pas se rendre dans une banque et que l'argent lui serait remis par un ami. Les employés de la banque se méfiaient de cette histoire et ont expliqué à Mme W. que les fraudeurs employaient souvent de telles tactiques. Ils ont suggéré à Mme W. d'inscrire au moins le nom de son petit-fils sur l'ordre de paiement ou de lui envoyer les fonds « en fiducie ». Elle a refusé de prendre ces précautions.

Chaque fois que Mme W. revenait à la banque pour effectuer un autre virement, le personnel de la succursale lui demandait si elle avait confirmé que son petit-fils avait bien reçu l'argent. De plus, le personnel l'a mise plusieurs fois en garde contre la possibilité d'une fraude. Chaque fois, Mme W. a indiqué que son petit-fils avait reçu l'argent.

Notre recommandation

Nous avons constaté que la banque avait agi de façon appropriée. Elle a averti plusieurs fois Mme W. que l'envoi de sommes d'argent par virement électronique selon ses instructions l'exposait à une fraude. La banque a également donné des conseils à Mme W. sur la façon dont elle pourrait réduire le risque, mais elle n'a malheureusement pas suivi ces conseils. L'OSBI n'a donc pas recommandé à la banque de dédommager Mme W. pour ses pertes.



LES COMPTES CONJOINTS ET LES PROCURATIONS CRÉENT DES CONFLITS FAMILIAUX

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Les décisions d'un mandataire doivent être prises dans l'intérêt supérieur du mandant.
- Pour éviter tout futur conflit, les titulaires d'un compte conjoint doivent clairement faire connaître leurs intentions au moment d'utiliser le compte, et ce, même si le compte comporte un droit de survie.

M. T. avait converti son compte de chèques personnel en compte conjoint assorti de droits de survie avec une amie. À ce moment-là, le solde du compte était de 15 000 \$. Comme la santé de M. T. se détériorait, il a demandé à ses enfants de retirer les fonds de son compte conjoint afin de payer une partie de ses dettes. Il a également signé une procuration pour que son fils et sa fille puissent agir en son nom.

Une fois que la procuration est entrée en vigueur à la banque, les enfants ont demandé que les fonds de M. T., qui s'élevaient alors à environ 21 000 \$, soient transférés vers un nouveau compte bancaire. Le caissier ne pouvait pas ouvrir de nouveau compte pendant que les enfants étaient en succursale, car la personne responsable n'était pas disponible. Par conséquent, une traite bancaire a été émise au nom des enfants de M. T. Le jour suivant, un compte bancaire a été ouvert en leur nom, et le montant de 21 000 \$ a été déposé dans ce compte.

M. T. est décédé peu après. Ses enfants ont retiré 2 500 \$ du nouveau compte pour payer les frais d'obsèques. Quelque temps plus tard, la banque a reçu une demande de l'amie de M. T., puis a transféré les fonds restants dans le compte conjoint initial et les a bloqués. Elle a informé les enfants que la co-titulaire du compte (l'amie de M. T.) prétendait avoir droit à la moitié du solde du compte au motif que M. T. voulait lui en faire don. Confrontée à cette dispute familiale, la banque a refusé de faire quoi que ce soit avant de recevoir les directives d'un tribunal concernant la répartition des fonds. La succession de M. T., représentée par ses enfants, a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Suite à la page suivante

Notre recommandation

Nous avons examiné les circonstances des événements. Nous en avons conclu que la procuration donnait le droit aux enfants de M. T. de retirer les fonds. Toutefois, la banque a commis une erreur. En effet, les fonds auraient dû demeurer dans un compte au nom de M. T.

Nous avons discuté de l'affaire de façon approfondie avec la banque et les représentants de la succession afin d'évaluer les intérêts de chaque partie. Puisque toutes les parties ont accepté de faire des compromis, nous avons pu parvenir à un règlement. La banque a accepté de débloquer les fonds. Une portion du montant a été utilisée pour rembourser une partie des dettes de M. T. envers la banque, et cette dernière a accepté d'effacer l'autre partie des dettes. Le solde du compte est demeuré au nom de la co-titulaire. Ce règlement a permis d'éviter que des poursuites soient intentées entre les parties.



Qu'est-ce qu'un « droit de survie »?

La plupart des comptes conjoints appartiennent à deux personnes qui détiennent un « droit de survie ». Par conséquent, lorsque l'un des deux co-titulaires meurt, l'autre co-titulaire détient automatiquement tous les fonds qui se trouvent dans le compte. Tant que les deux co-titulaires sont en vie, ils sont tous les deux considérés comme propriétaires des fonds du compte, et chacun peut gérer l'argent comme si c'était uniquement le sien.

CONSEIL → *Désigner un co-titulaire dans un compte revient à lui faire don de la totalité du solde. Si ce n'est pas ce que vous voulez faire, demandez conseil au sujet de stratégies de rechange.*

OBSERVATIONS

L'OSBI aide les consommateurs canadiens et les institutions financières à résoudre leurs différends depuis plus de 23 ans et nous sommes bien placés pour observer les difficultés auxquelles les consommateurs âgés font face quand ils ont un problème avec les institutions financières qu'ils utilisent. Partout où il est possible de le faire, nous fournissons aux responsables de la réglementation et des politiques, des informations relatives aux observations que nous avons formulées, y compris dans certains des domaines décrits ci-dessous.

OBSTACLES

D'après notre expérience, les aînés éprouvent souvent des difficultés avec les services financiers en raison :

- de barrières à l'information, car ils ne connaissent peut-être pas les bonnes questions à poser. Ils peuvent ainsi être mal outillés pour évaluer les risques et les avantages d'une situation ou d'un produit donné. Certains aînés peuvent aussi supposer à tort qu'ils savent tout ce qu'ils ont besoin de savoir.
- des obstacles physiques, comme un handicap ou un accès limité au transport;
- des obstacles émotionnels et sociaux, comme la confiance en l'autorité ou le désir de ne pas être perçu comme grossier ou ignorant;
- des obstacles économiques, parce que les consommateurs dont l'actif est moins élevé peuvent être moins rentables pour une institution mais ils ont besoin de services supplémentaires coûteux à fournir.

COMMUNICATION

Souvent, les aînés ne lisent pas les renseignements imprimés qui leur sont fournis ou ils ne lisent pas les détails de ces documents, ce qui limite leur compréhension et peut entraîner de la confusion et des conflits. Les aînés nous ont dit s'être sentis dépassés par de longs documents d'information qui contiennent trop d'information et qui exigent de longues périodes d'attention et de concentration.

TECHNOLOGIE

Les nouvelles technologies offrent des solutions novatrices aux défis auxquels les aînés font face, mais en général, ils sont moins susceptibles de les rechercher et d'en tirer parti. Pour diverses raisons, ils sont également plus vulnérables aux fraudes électroniques et aux atteintes à la sécurité parce qu'ils connaissent l'outil technologique, mais ne connaissent pas le risque qui y est associé.

LES SOLUTIONS POSSIBLES

Les défis uniques auxquels sont confrontés les consommateurs âgés font l'objet de plus en plus de consultations et de débats publics depuis quelques années. D'après l'expérience de l'OSBI, voici certaines des solutions qui auraient la plus grande incidence pour résoudre ces difficultés :

- Les entreprises devraient élaborer des procédures en vertu desquelles on demanderait aux consommateurs âgés, en particulier aux aînés plus âgés, de désigner une « personne de confiance » pour tous leurs comptes et leurs autres produits. De telles relations et des ententes connexes seraient bénéfiques aux aînés dans tous les domaines des services financiers.
- Les entreprises et leurs employés devraient être en mesure de donner suite de façon raisonnable à leurs préoccupations au sujet d'un consommateur âgé sans craindre des conséquences juridiques ou réglementaires. Des « règles refuges » visent à dégager les entreprises et leurs employés de toute responsabilité s'ils enfreignent la législation quand ils estiment agir dans l'intérêt supérieur d'un aîné.
- Les institutions financières pourraient améliorer leurs communications avec les aînés en réduisant la nécessité pour ceux-ci d'avoir à poser les bonnes questions et en leur fournissant plutôt des renseignements clés de façon proactive, en présentant l'information lorsqu'elle est pertinente pour le consommateur âgé (c.-à-d. au moment d'une décision).
- Des documents plus courts et plus simples permettraient d'atténuer certaines des difficultés, en particulier du matériel que l'aîné peut rapporter et examiner avec des membres de sa famille ou des conseillers de confiance avant de prendre des décisions.

Suite à la page suivante



- Les institutions financières devraient envisager d'augmenter le nombre d'avertissements particuliers destinés aux clients âgés lors des moments clés ou des moments de risque. Dans la mesure du possible, ces avertissements ou éléments d'information devraient être fournis en personne. Lorsqu'ils sont fournis par écrit, ils devraient être aussi concis que possible, et les petits caractères devraient être remplacés par des FAQ ou des éléments d'information plus concis similaires, dans la mesure du possible.
- Lorsqu'ils traitent avec des clients et des consommateurs âgés, les employés et les conseillers devraient être encouragés à demander avec soin aux aînés le but qu'ils veulent atteindre au moyen d'un produit ou un service donné et à s'informer de leurs préoccupations. Si des questions sont posées à un aîné lors d'interactions verbales, les raisons de ces questions devraient être fournies afin que l'aîné ne se fie pas à ses propres hypothèses lorsqu'il donne ses réponses.
- Lorsqu'on répond à la question d'un aîné, il faudrait prioriser une description claire de tous les avantages et risques pertinents sans supposer que la personne possède les connaissances de base nécessaires. La confirmation écrite de tout conseil donné devrait également être fournie pour aider l'aîné à se souvenir de la discussion et à en tenir compte plus tard.
- Dans le cadre de leur formation, les employés qui traitent avec des consommateurs et des clients âgés devraient être encouragés à reconnaître les vulnérabilités, à effectuer des évaluations de base des capacités et à adapter la communication des informations aux besoins de la personne. Les employés devraient être encouragés à poser des questions supplémentaires au moment de l'ouverture d'un compte ou de la vente d'un produit aux aînés pour mieux cerner les difficultés cognitives, à faire preuve de patience et à être plus sensibles aux enjeux.
- Les employés devraient être incités à prendre le temps nécessaire pour servir les consommateurs âgés. Un mode d'interaction axé sur la vente peut occasionner des difficultés particulières pour les aînés, car ceux-ci ont souvent besoin de temps, tandis que les vendeurs ont besoin de conclure des ventes. Cette situation peut créer une tension à laquelle des employés risquent d'être moins incités à accorder le temps et l'attention nécessaires à certains aînés.
- Pour les aînés ayant accès à des services bancaires en ligne, il est essentiel de fournir de l'information sur les risques et sur la fraude. Un soutien personnel à domicile, en succursale ou par téléphone devrait être envisagé comme moyen d'aider ces personnes à utiliser les services en ligne de façon sécuritaire et efficace.



RESSOURCES UTILES

Bon nombre des observations et des idées présentées dans le présent rapport sont partagées par des organisations d'aînés et de services financiers. Nous profitons de cette occasion pour souligner les efforts de ceux qui travaillent à une protection accrue des consommateurs âgés et à une plus grande sensibilisation aux problèmes auxquels les aînés canadiens peuvent être confrontés en matière de services financiers.

- FAIR Canada and the Canadian Centre of Elder Law – [Report on Vulnerable Investors: Elder Abuse, Financial Exploitation, Undue Influence and Diminished Mental Capacity](#)
- Ontario Securities Commission – [Seniors Strategy](#) (2018)
- Ontario Securities Commission Research Publication – [Investing As We Age](#)
- Association des banquiers canadiens – [Votre Argent–Aînés](#)
- Mutual Fund Dealers' Association – [For Seniors](#)
- British Columbia Securities Commission – [Seniors and Adults Over 50: Check Before You Invest](#)

NOTES EN FIN DE TEXTE

1. Statistics Canada. [Table 17-10-0005-01. Population estimates on July 1st, by age and sex](#), April 4, 2019.
2. Ibid.
3. Statistics Canada. [Table 17-10-0060-01. Estimates of population as of July 1st, by marital status or legal marital status, age and sex](#), April 10, 2019.
4. Statistics Canada, "[Working seniors in Canada](#)," 2017.
5. Statistics Canada, [2016 Census of Population](#), March 22, 2019.
6. Statistics Canada, [Table 1.7. Distribution of Population by size of population centre, 2011 and 2016 censuses](#), March 25, 2019.