



RAPPORT ANNUEL 2011

Ombudsman national indépendant des services bancaires et d'investissement

Intègre. Impartial. Efficace.



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

Table des matières

Message de la présidente **3**/ Message de l'ombudsman **9**/ Règlement des différends **12**/
Quoi de nouveau en 2011 **18**/ Couverture médiatique **34**/ Revue de l'exercice 2011 **36**/
Études de cas – Services bancaires **46**/
Études de cas – Investissement **53**/ Profils des plaignants **63**/ Gouvernance **70**/ Rapport financier – Faits saillants **76**/ Annexe I – Données statistiques **80**/ Annexe II – Dossiers ouverts **88**/
Coordonnées **92**/

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

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

En vue de protéger l'environnement et de réduire les coûts, l'OSBI a préparé son rapport annuel de 2011 en format électronique seulement. Si vous souhaitez en obtenir une copie papier, veuillez communiquer avec nous. Nous serons heureux d'en imprimer une copie et de vous l'envoyer par la poste.

Ce rapport annuel couvre l'exercice 2011 de l'OSBI, qui s'échelonne du 1er novembre 2010 au 31 octobre 2011.



Peggy-Anne Brown
Présidente du conseil
d'administration

Message de la présidente

L'année 2011 a été couronnée de succès pour l'OSBI, mais elle a aussi été marquée par de continuels défis alors que nous attendons une clarification des autorités réglementaires quant au volet bancaire de notre mandat.

Lors des bouleversements qui ont marqué l'économie et les marchés au cours des dernières années, l'OSBI a continué à mener des enquêtes équitables, indépendantes et impartiales sur les plaintes des consommateurs et des investisseurs. Il a joué un rôle essentiel pendant une période où la confiance du public dans les services financiers a été ébranlée dans le monde entier. Bien que ce mandat continue d'être très difficile à remplir, l'OSBI peut

être fier des nombreux succès qu'il a remportés en 2011.

Nous avons terminé notre deuxième examen externe rigoureux, tel que l'exige le Cadre de travail dont nous sommes convenus avec les autorités de réglementation du marché financier. L'examen a été une fois de plus effectué par la Navigator Company d'Australie, un expert international en matière de programmes d'ombudsman du secteur financier ayant plusieurs

examens de programmes à son actif (la Navigator Company avait également réalisé le premier examen externe de l'OSBI en 2007). L'évaluation indépendante de l'OSBI de cette année était de nouveau très positive. Ses conclusions en disaient long sur la maturité dont ont fait preuve l'organisation, la direction et le personnel, ainsi que sur la pertinence des processus utilisés, pour remplir un mandat très exigeant – un mandat qui s'inscrit

dans un environnement d'intervenants décrit par l'évaluateur comme le plus complexe qu'il ait jamais vu.

Parmi les conclusions du rapport, l'examen des dossiers individuels de plaintes a permis de constater un respect constant des politiques internes et une équité objective à l'égard des firmes comme des consommateurs. En outre, l'examen expressément demandé de la convenance des placements et de la méthodologie de calcul des pertes de l'OSBI – une question très préoccupante pour certaines sociétés de placement, qui présente un intérêt considérable pour les organismes de réglementation – a permis de conclure que l'OSBI a adopté une approche de classe internationale du point de vue de l'équité et du raffinement commercial.

Cette approche a reçu l'assentiment de l'Australie, alors que l'ombudsman des services financiers a adopté une méthode de calcul similaire, à la demande pressante des intervenants de l'industrie.

En septembre, l'OSBI a accueilli les services d'ombudsman du secteur financier en provenance du monde entier à Vancouver, à l'occasion d'INFO 2011, la conférence annuelle de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. L'OSBI a organisé une semaine de sérieuses discussions au sujet des questions, des difficultés et des tendances associées aux programmes d'ombudsman du secteur financier. Des représentants du secteur financier et des organismes de réglementation du Canada ont également assisté à cet événement couronné de succès qui a mis en vedette, avec fierté, le programme de règlement des différends du secteur financier canadien.

D'un point de vue opérationnel, la stabilisation du volume des plaintes en matière de placements et de services bancaires, après plusieurs années de croissance supérieure à 10 %, a permis de réduire le budget annuel de l'OSBI pour la première fois de son histoire. Nous avons également mené à terme le projet

à financement spécial visant à combler le retard accumulé dans le traitement des dossiers de plaintes en matière de placements. Ce projet a été achevé dans les limites du budget et avant la date d'échéance prévue.

La direction et le personnel de l'OSBI peuvent, à juste titre, être fiers de ces accomplissements, et je les félicite au nom du conseil d'administration.

Malheureusement, ces succès ne se sont pas traduits en stabilité pour l'OSBI et le mandat qu'il remplit en qualité d'élément clé du cadre de protection des consommateurs de services financiers et des investisseurs canadiens. Le rapport de l'évaluateur externe souligne ce décalage entre le rendement supérieur de l'OSBI et le degré de soutien qu'il reçoit de l'industrie et des organismes de réglementation.

L'un des domaines préoccupants sur lequel l'évaluateur externe a notamment mis l'accent était l'indépendance de l'OSBI, non pas concernant son processus de prise



Le processus de règlement des différends auquel les consommateurs ont accès doit être crédible, indépendant et impartial, et n'être redevable à aucun groupe d'intervenants. Si nous permettons aux banques de choisir leur fournisseur de services de règlement de différends, nous accordons tous les pouvoirs aux institutions financières et les retirons aux consommateurs.

de décisions à l'égard des plaintes qui a été jugé conforme au mandat, mais plutôt en ce qui touche le financement de l'OSBI par l'industrie, qui ne semble pas suivre l'augmentation du volume des plaintes. Bien qu'il eût normalement été possible d'absorber une certaine augmentation du volume des plaintes en améliorant l'efficacité, l'ampleur de cette augmentation et l'incapacité de l'OSBI à obtenir des fonds suffisants pour éviter d'accumuler un retard laissent entendre que l'organisation n'est pas suffisamment indépendante de l'industrie

en ce qui concerne la répartition des ressources. En effet, lorsqu'une firme fait partie d'un programme à participation non obligatoire et qu'elle n'est pas contrainte à rester membre d'un service d'ombudsman ou à collaborer avec ce dernier, la répartition des ressources devient une source de tensions constantes, étant donné la menace continue de retrait. Même si l'évaluateur externe a jugé que l'OSBI rendait des décisions équitables et cohérentes en dépit de la pression exercée par l'industrie, la menace de retrait est une

constante des programmes à participation non obligatoire.

Hélas, cette menace s'est une fois de plus concrétisée dans le cas de l'OSBI, et elle était accompagnée d'importantes conséquences négatives pour les consommateurs de services financiers canadiens.

Le 26 octobre, la Banque TD a annoncé son retrait de l'OSBI quant aux plaintes liées aux services bancaires. Ainsi, presque trois ans jour pour jour, elle emboîtait le pas à la Banque Royale du Canada, qui s'est retirée

en octobre 2008. L'agitation immédiate causée par le départ soudain de la Banque TD fait maintenant partie de l'histoire, mais elle a soulevé une question fondamentale à laquelle doivent répondre les organismes de réglementation : les banques et les firmes d'investissement devraient-elles avoir l'autorisation de choisir leur propre fournisseur de services de règlement des différends? Un fournisseur privé à but lucratif choisi et payé par la banque ne peut pas mener de façon crédible une enquête indépendante sur les plaintes des consommateurs. Un fournisseur embauché par une banque, laquelle devient de ce fait son client, crée, sinon dans les faits, du moins la perception d'une perte de l'indépendance.

Les organismes de réglementation en matière de placements ont subi cette année des pressions formidables pour laisser les firmes choisir leur fournisseur de services de règlement des différends. Ayant reconnu l'inévitable nivellement par le bas qu'un tel changement ferait naître, ils ont eu le mérite de rester fermes face à ces pressions. Ils ont


déployé des efforts supplémentaires pour veiller à ce que le règlement des différends en matière de placements fonctionne efficacement pour tous les intervenants (les organismes de réglementation, les firmes et en particulier les investisseurs à l'origine des plaintes).

Voilà seize ans, le secteur des services bancaires a proposé, comme substitut à l'imposition imminente d'un organisme fédéral constitué en vertu d'une loi, la création d'un ombudsman indépendant pour régler les différends entre les banques et les petites entreprises. Ce mandat a été rapidement élargi pour y inclure toutes les plaintes de nature bancaire des particuliers.

En 2002, l'effondrement des actions du secteur de la technologie (également appelée la « débâcle technologique ») a donné suite à des milliers de nouvelles plaintes de la part d'investisseurs qui désiraient obtenir une solution équitable. De nouveau, la menace que le gouvernement impose une solution constituée en vertu d'une loi a incité le secteur des placements

à adopter une solution financée par l'industrie et privilégiée par les banques. Certains ont pu considérer l'autorisation de cette approche d'« autoréglementation » comme une abdication de la protection des consommateurs et des investisseurs en faveur d'un modèle à participation non obligatoire privilégié par l'industrie. Cependant, des garanties ont été mises en place pour protéger l'indépendance de l'OSBI. La nature informelle des processus de l'OSBI a créé le niveau de flexibilité et d'accessibilité nécessaire pour répondre aux besoins des consommateurs et des investisseurs.

Il semble à présent qu'une minorité bruyante des intervenants de l'industrie a oublié la genèse de cette solution créée par le secteur. Les membres de cette minorité ont exigé un processus plus legaliste, des définitions plus strictes de ce que l'OSBI peut examiner et de meilleures mesures de protection pour eux-mêmes lorsqu'ils se heurtent à des recommandations de dédommagement non exécutoires. Comme l'a précisé l'évaluateur externe, ils ont également demandé un contrôle plus rigoureux des coûts, alors



Il est clair que le seul système qui peut fonctionner dans l'intérêt du public et des consommateurs est un système où l'OSBI est le seul service de règlement de différends approuvé pour les consommateurs de services bancaires.

même que la croissance du volume des plaintes dépasse largement les ressources de l'OSBI. Certains intervenants de l'industrie cherchent maintenant à mettre en place leurs propres fournisseurs privés de services de règlement des différends pour régler les plaintes de leurs clients. Il est difficile de voir cette proposition autrement que comme un recul pour la protection des consommateurs et des investisseurs canadiens.

L'OSBI n'a pas été créé pour être un simple fournisseur privé engagé par contrat par

chacune des banques participantes. Nous avons été créés dans l'intention de remplir une fonction d'intérêt public et de politique publique bien plus vaste, dans l'intérêt de tous les intervenants. Le processus de règlement des différends auquel les consommateurs ont accès doit être crédible, indépendant et impartial, et n'être redevable à aucun groupe d'intervenants. Si nous permettons aux banques de choisir leur fournisseur de services de règlement de différends, nous accordons tous les pouvoirs aux institutions financières et les retirons aux consommateurs. Il est clair

que le seul système qui peut fonctionner dans l'intérêt du public et des consommateurs est un système où l'OSBI est le seul service de règlement de différends approuvé pour les consommateurs de services bancaires.

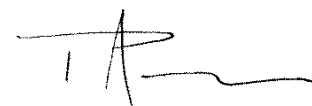
Ne nous leurrions pas : il s'agit bien d'un jeu de pouvoir entre les intérêts des consommateurs et des investisseurs et les intérêts des grandes et puissantes institutions financières. Une petite organisation à but non lucratif ne peut espérer survivre à cette lutte sans le solide soutien de l'industrie ou, en l'absence de ce

dernier, sans le soutien du gouvernement et des organismes de réglementation. Il incombe aux gouvernements et aux organismes de réglementation de s'assurer que le cadre de protection des consommateurs et des investisseurs tient compte de l'inégalité de pouvoir inhérente entre les consommateurs individuels et les firmes, et de veiller à ce que les objectifs des politiques publiques en matière de règlement équitable des plaintes des consommateurs soient atteints. En l'absence d'une coopération et d'un soutien suffisants de la part de l'industrie, le gouvernement et les organismes de réglementation doivent intervenir, comme ils l'ont clairement fait

dans le secteur des placements, et accorder leur soutien à un évaluateur équitable, indépendant et impartial des plaintes liées aux services bancaires. S'il n'y pas un soutien suffisant de la part du gouvernement et des organismes de réglementation en faveur de l'OSBI, il pourrait être préférable de revenir au plan initial, à savoir l'institution d'un programme de règlement des différends constitué en vertu d'une loi.

Malgré toutes ces incertitudes, le personnel et la direction de l'OSBI continuent de se consacrer au règlement quotidien des plaintes de façon équitable, raisonnable et empathique. Au nom du conseil d'administration, je les remercie et les assure

de notre soutien indéfectible alors que nous faisons face ensemble aux problèmes structurels qui entraîneront probablement dans un avenir proche une autre évolution du processus de règlement des différends dans le secteur financier. Nous nous engageons à veiller à ce que cette évolution prenne la direction la plus favorable pour tous les intervenants et qu'elle serve l'intérêt public qui sous-tend le mandat de l'OSBI.



Peggy-Anne Brown

Présidente du conseil d'administration



Douglas Melville
Ombudsman

Message de l'ombudsman

À l'OSBI, nous sommes toujours conscients de l'importance que revêt un mécanisme efficace de règlement des différends pour les consommateurs et les investisseurs du Canada, ainsi que pour leurs fournisseurs de services financiers.

C'est dans cet esprit que l'Ombudsman bancaire canadien a été formé en 1996 à la suite d'un accord entre le secteur bancaire et le gouvernement du Canada afin d'examiner les plaintes formulées par les petites entreprises contre les banques canadiennes. Il s'agissait de la solution de rechange proposée par l'industrie à l'imposition par le gouvernement d'une solution statutaire au règlement des plaintes des clients. Le mandat a été élargi peu de temps

après à l'ensemble des plaintes des consommateurs contre les banques canadiennes.

En 2002, dans la foulée des soubresauts du marché au tournant du millénaire, le mandat a été de nouveau élargi pour inclure les firmes de placements. Nous avons alors pris le nom d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Nous avons comme objectif de fournir une solution de rechange

aux coûteux recours aux tribunaux (coûteux tant pour les firmes que pour les consommateurs) pour le règlement des différends, légitimes ou autres, portant sur les services bancaires et d'investissement. Par ailleurs, l'OSBI fait également office de service à la clientèle, à faible coût, pour les institutions financières.

Ces 16 années furent intéressantes, marquées par d'importants changements dans le secteur financier et dans le type de plaintes

traitées par notre service. Durant cette période, nous avons servi les intérêts de tous les groupes d'intervenants dans un environnement informel faisant appel à la coopération des parties. Aujourd'hui, le règlement efficace des différends dépend toujours autant de cette coopération.

Nous constatons que le nombre de bureaux d'ombudsman du secteur financier continue à augmenter de par le monde à mesure que le succès du concept d'ombudsman des services financiers se fait connaître. Les autorités de partout dans le monde adoptent ce concept en vue d'offrir un processus juste et équilibré permettant aux consommateurs et aux investisseurs d'être traités équitablement et indemnisés, le cas échéant, pour les pertes subies en raison d'erreurs commises par leur firme.

Lorsque nous examinons les plaintes, notre rôle en tant qu'ombudsman, tel que le veut notre mandat, consiste non seulement à considérer la loi mais aussi les normes et les bonnes pratiques de l'industrie, les normes et les procédures établies par les organismes de réglementation et les associations

professionnelles, de même que les codes de conduite. Incidemment, l'objectif visé par les services d'ombudsman est de résoudre les plaintes de manière juste et raisonnable en toutes circonstances.

Plusieurs sont d'avis que nous devrions utiliser une approche plus legaliste lors de nos enquêtes. Cependant, ce n'est pas le rôle d'un ombudsman pas plus que celui de l'OSBI, depuis sa création par l'industrie.

L'OSBI n'est pas un tribunal ou un organisme de réglementation. Cependant nous reconnaissons que pour les réclamations d'importance en matière financière ou de placements, un formalisme plus élevé est indiqué. C'est pour cette raison que l'OSBI limite ses enquêtes à des plaintes ne dépassant pas 350 000 \$, laissant à des tierces parties le soin de traiter les plaintes d'un montant plus élevé. En effet, alors que tous les consommateurs ont accès aux tribunaux, les investisseurs ayant des plaintes allant jusqu'à 500 000 \$ peuvent aussi s'adresser au programme d'arbitrage offert par l'OCRCVM.

Notre procédure est de nature informelle. N'étant pas legaliste, elle nous permet de résoudre les plaintes rapidement, dans la mesure du possible. De la même façon, la rigueur dont nous faisons preuve lors de chacune de nos enquêtes nous assure d'un dénouement juste pour chacune des parties. La résolution des différends par une approche purement legaliste risquerait de compromettre davantage le déséquilibre de pouvoirs et de connaissances qui existe déjà entre les firmes et les consommateurs. Tel que mentionné précédemment, notre succès est tributaire de la collaboration de toutes les parties.

Malgré notre sentiment d'être sur la bonne voie dans la mise en œuvre du mandat qui nous a été confié, nous savons qu'il y aura toujours des choses que nous pourrions améliorer pour offrir une meilleure valeur à toutes les parties visées par notre travail : les firmes participantes, les consommateurs et les investisseurs, ainsi que les autorités et les organismes de réglementation. C'est pourquoi, au cours de l'année qui vient, nous adopterons les recommandations de l'évaluateur externe.

Après plusieurs années de croissance exceptionnelle, l'augmentation du nombre de plaintes a maintenant ralenti. Ainsi, nous revenons graduellement à un niveau de fonctionnement qui nous permet d'amorcer plus rapidement le traitement des plaintes qui nous sont présentées, compte tenu de nos ressources limitées. Nous tenons à offrir nos plus sincères remerciements aux employés hautement professionnels de l'OSBI. Au cours des dernières années, ils ont su offrir un excellent service aux parties impliquées dans les milliers de plaintes du secteur financier que nous avons résolues.

Enfin, au nom de l'ensemble du personnel et des intervenants de l'OSBI, j'exprime encore cette année notre gratitude envers notre présidente, M^{me} Peggy-Anne Brown, ainsi qu'envers notre conseil d'administration, pour leur temps, leur orientation et leur soutien inébranlable.



Douglas Melville

Ombudsman

[L'OSBI] a été proposé par l'industrie comme alternative à l'imposition par le gouvernement d'une solution statutaire au règlement des plaintes des clients. Nous avons comme objectif d'offrir une solution de rechange aux coûteux recours aux tribunaux, tant pour les firmes que pour les consommateurs, pour le règlement des différends, légitimes ou autres. Par ailleurs, l'OSBI fait également office de service à la clientèle, à faible coût, pour les institutions financières.

Règlement des différends

■ « C'est votre aide, sans aucun doute, qui a fait bouger les choses. Je voulais vous remercier et vous dire que vous m'avez beaucoup aidé. Nous n'hésiterions pas à utiliser vos services à nouveau. »

CLIENT DE L'OSBI

Qui nous sommes

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

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

NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

Notre personnel, dont les membres ont une expérience et une formation très diverses en services financiers, en droit, en comptabilité, en règlement des différends et en conformité réglementaire, examine et étudie les plaintes non réglées formulées par les clients à l'égard

des services et des produits bancaires et d'investissement.

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

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluation l'examine pour s'assurer qu'elle relève de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie des banques, des coopératives d'épargne et de crédit, des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers et gestionnaires en fonds communs de placement et des courtiers en régimes de bourses d'études inscrits auprès de l'OSBI. Nous cherchons également à obtenir une réponse définitive de la part de la firme. Nous sommes alors en mesure d'amorcer notre

examen en connaissant les positions des deux parties. L'OSBI examine les plaintes lorsque le client est insatisfait de la réponse définitive de sa firme ou lorsqu'au moins 90 jours se sont écoulés depuis que le client a déposé une plainte à sa firme, sans que celle-ci soit réglée.

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

Si nous sommes d'avis que les faits de la cause ne justifient pas un examen plus approfondi, nous en avisons le client promptement. Dans tous les cas, nous nous assurons d'expliquer nos motifs, comme nous le faisons lorsque nous recommandons une compensation.

Si nous croyons que le client mérite d'être dédommagé, nous tentons de faciliter un règlement entre le client et la firme, afin de

permettre de résoudre la plainte rapidement et équitablement.

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

Il arrive quelquefois que, pendant l'examen d'une plainte individuelle, nous arrivions à la conclusion que le problème en question a touché plusieurs clients de la même firme. Dans de tels cas, où il est question de problèmes systémiques, nous travaillons avec la firme pour qu'elle offre un dédommagement à tous les clients concernés. Si la firme ne coopère pas, nous soumettons l'affaire à son organisme de réglementation.

L'OSBI n'est ni un tribunal ni un organisme de réglementation; il ne sanctionne ni les firmes ni les particuliers, et ne les condamne

pas non plus à une amende. Bien que nos recommandations n'aient force exécutoire pour aucune des parties, nous avons à notre crédit un excellent taux de réussite tant auprès des firmes que des clients.

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

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

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

Notre code de pratique nous engage à atteindre un niveau d'excellence élevé dans onze domaines distincts de notre gestion et

de notre gouvernance, dont l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, les délais d'exécution et la compétence.

Ces critères reposent en partie sur des normes internationales en matière de traitement des plaintes rédigées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO 10003).

Conformément au Cadre de travail dont il est convenu avec les autorités de réglementation du marché financier, l'OSBI doit se soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes et rigoureuses, effectuées par une tierce partie, ce qui n'est pas le cas pour les fournisseurs privés de services de règlement des différends. Notre examen le plus récent a été mené en 2011.

FIRMES PARTICIPANTES

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

Les firmes participantes actuelles comprennent :

- des banques canadiennes et étrangères;
- certaines caisses d'épargne et de crédit;
- toutes les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM);
- toutes les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM);
- des sociétés de fonds communs de placement;
- des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuille;
- les firmes membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada (ADREEEC);
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt.

NOS EMPLOYÉS

Les membres expérimentés et professionnels du personnel de l'OSBI proviennent de divers domaines et champs d'activité, dont le droit, la comptabilité, les finances, les services bancaires et les services d'investissement. Notre personnel s'engage à régler les différends de façon consciencieuse, équitable et diligente, comme en témoigne leurs relations avec toutes les parties.

À la fin de l'exercice 2011, nous avons un effectif de 45 employés à temps plein et à temps partiel, ainsi que neuf employés contractuels. Chaque année, notre équipe d'agents, assistance aux consommateurs, répond à des milliers de demandes de renseignements et de plaintes reçues en ligne et par téléphone, par courriel et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'évaluateurs et d'enquêteurs responsables d'examiner les dossiers et de mener une enquête plus approfondie. L'une est affectée aux services bancaires et l'autre aux placements. Chacune est dirigée par un ombudsman adjoint.

L'équipe de la haute direction est composée de :

Douglas Melville

ombudsman et chef de la direction

Robert Paddick

ombudsman adjoint, Investissement

Tom Goodbody

ombudsman adjoint, Services bancaires

Tyler Fleming

directeur, Relations avec les intervenants et Communications

Marjolaine Mandeville

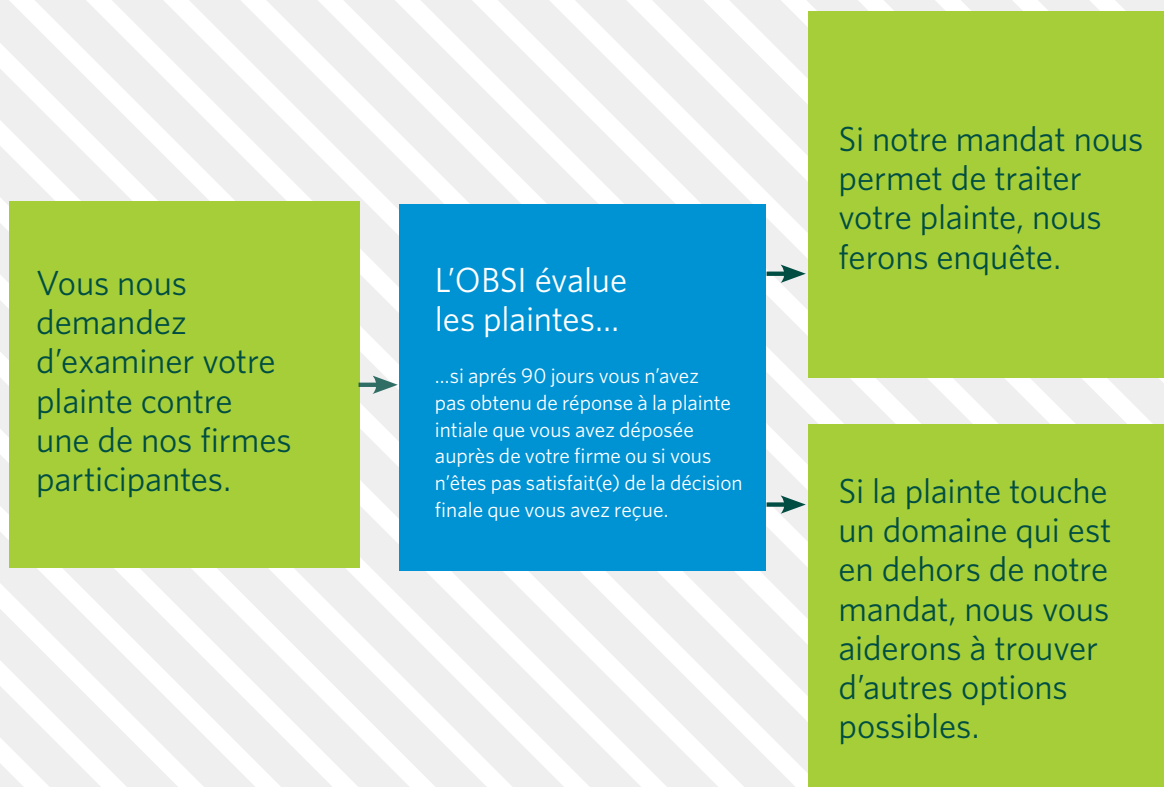
gestionnaire, Administration

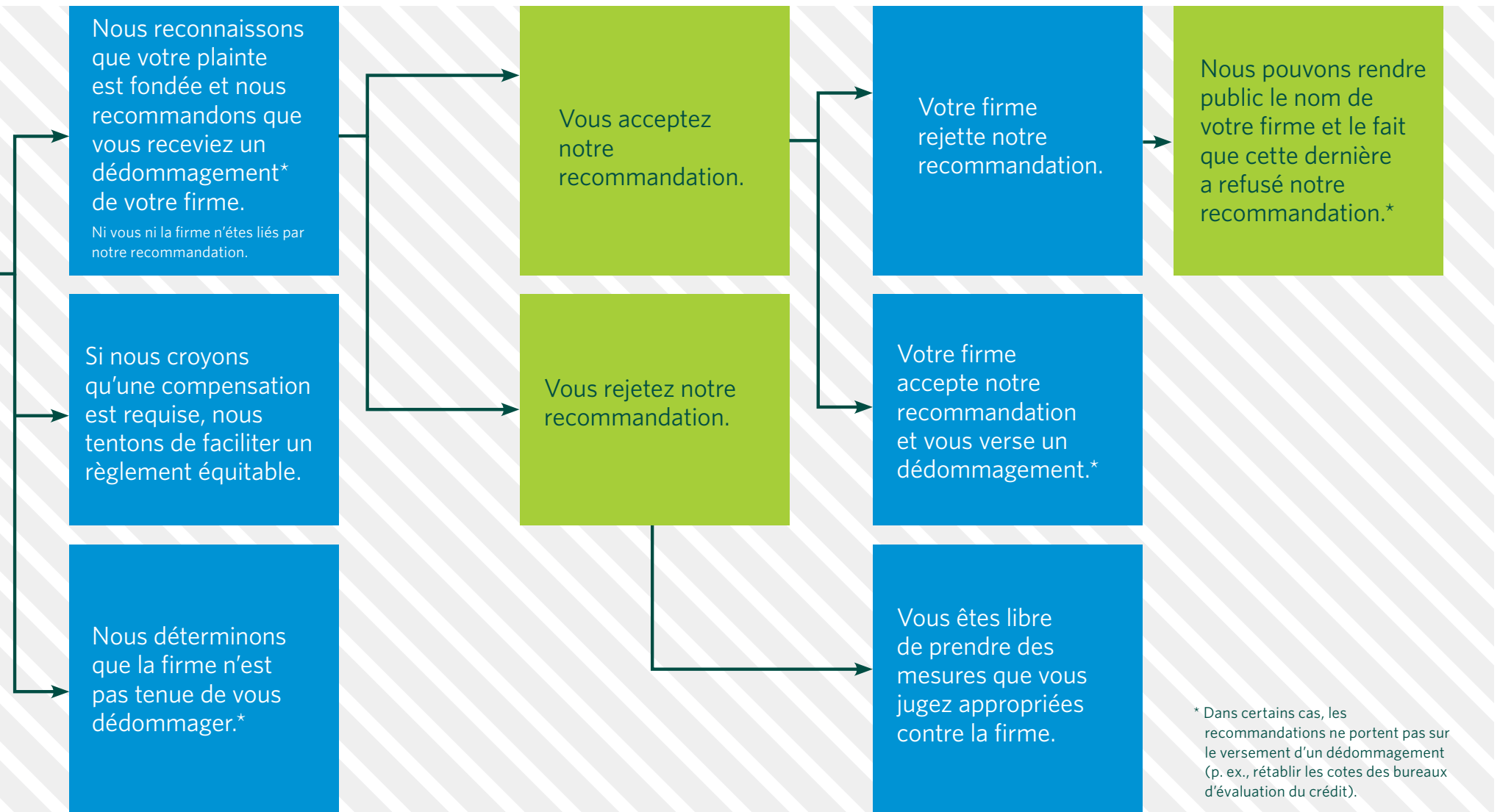
SERVICES LINGUISTIQUES

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

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

GUIDE SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'OSBI À L'INTENTION DES CONSOMMATEURS





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

Quoi de neuf en 2011?

■ « Quelle confiance auront les gens s'ils savent
que leur banque choisit qui la surveille? »

MEMBRE DU PUBLIC

EXAMEN EXTERNE

L'évaluateur externe de l'OSBI a présenté son rapport au conseil d'administration à l'occasion de la réunion qui s'est déroulée le 17 septembre 2011.

Conformément au Cadre de travail dont il est convenu avec les autorités de réglementation du marché financier, l'OSBI doit se soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes, effectuées par une tierce partie compétente. La Navigator Company d'Australie, qui a dirigé le dernier examen en 2007, a été engagée par le conseil d'administration de l'OSBI pour évaluer une nouvelle fois l'OSBI. La Navigator Company possède une expérience approfondie dans ce domaine; elle a évalué huit organismes de règlement des différends en matière financière, à travers le monde, dont plusieurs à de nombreuses reprises. Elle a aussi effectué des évaluations similaires pour le compte de plusieurs autres organismes de résolution de conflits œuvrant dans d'autres domaines.

Selon le rapport, l'OSBI atteint ou dépasse les exigences qu'elle doit satisfaire aux termes du Cadre de travail dans les domaines tels que l'accessibilité, la portée des services, l'équité, les méthodes et réparations, la reddition des comptes et la transparence, ainsi que l'évaluation par un tiers. Les coûts de l'OSBI, le volume des plaintes et le pourcentage de dossiers ayant abouti à un dédommagement des consommateurs ont été jugés conformes (ou inférieurs) à ceux d'autres pays comparables. Notre méthodologie d'évaluation des plaintes liées à la convenance des placements a été considérée comme plus précise et plus équitable à l'égard des firmes et des consommateurs que les autres méthodologies utilisées dans le monde entier.

Le seul domaine où l'OSBI n'a pas répondu aux attentes, aux termes du Cadre de travail, était l'indépendance. L'évaluateur a conclu que, bien que l'OSBI possède les processus, les procédures et les structures internes nécessaires pour atteindre les objectifs de cette ligne directrice, « le financement [de l'OSBI] n'a pas évolué au même rythme que

« Nous ne croyons pas que le différend qui oppose actuellement l'industrie et l'OSBI peut être résolu de façon durable uniquement en apportant des améliorations mineures. La situation a dépassé ce stade. Nous sommes d'avis que l'impasse qui existe actuellement nécessitera une intervention active des organismes de réglementation et un ensemble de réformes multidimensionnelles destinées à éliminer les problèmes. »

RAPPORT DE L'ÉVALUATEUR EXTERNE,
LE 22 SEPTEMBRE 2011

la charge de travail, et le taux de conformité au sein de l'industrie a diminué du fait que des sociétés se retirent, menacent de se retirer, utilisent des tactiques de négociation plus persuasives et, dans certains cas, refusent carrément de se conformer aux recommandations ».

Pour mener à bien son évaluation, la Navigator Company a interviewé divers types d'intervenants, y compris les firmes participantes, les associations industrielles, les autorités de réglementation, ainsi que les défenseurs des investisseurs et des consommateurs. Elle a examiné un vaste éventail de documents fournis par l'OSBI et les firmes, notamment des dossiers complets. Elle a également effectué des recherches comparatives avec les programmes d'ombudsman du secteur financier dans d'autres compétences semblables.

L'OSBI consultera les intervenants au sujet du rapport et de ses recommandations au cours de réunions qui auront lieu au début de 2012.

Une copie du rapport se trouve sur [le site Web de l'OSBI](#).

SOUTIEN DES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DES PLACEMENTS EN FAVEUR DE L'OSBI

Tout au long de l'année 2011, un groupe de courtiers en valeurs mobilières a tenté à maintes reprises de persuader les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) de les dispenser de l'obligation de s'inscrire auprès de l'OSBI pour ce qui a trait aux plaintes en matière de placements. Reconnaissant le tort que cela causerait à la protection des investisseurs au Canada et l'inévitable « nivellement par le bas » qui en résulterait pour le règlement des différends, les organismes de réglementation ont rejeté ces demandes.

Au cours de la conférence annuelle de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) qui s'est déroulée en novembre 2011, le président, Howard Wetston, a déclaré que les ACVM appuyaient vigoureusement la mise en place d'un système unique de règlement

officieux des différends. L'OSBI est heureux de voir que les organismes de réglementation des placements soutiennent de façon si marquée un système de règlement des différends solide, crédible, indépendant et efficace. Il est temps que le ministère des Finances en fasse de même quant à l'aspect de notre mandat qui touche aux services bancaires.

PREMIER REFUS D'UNE RECOMMANDATION D'ORDRE SYSTÉMIQUE

En octobre, pour la toute première fois, une firme participante du secteur des services bancaires a refusé une recommandation visant à améliorer les pratiques et à offrir un dédommagement aux consommateurs.

« [les ACVM] appuyaient vigoureusement la mise en place d'un système unique de règlement officieux des différends. »

HOWARD WETSTON, PRÉSIDENT, COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DE L'ONTARIO

En 2010, le mandat de l'OSBI a été élargi pour inclure les enquêtes portant sur les « problèmes systémiques ». On entend par « problèmes systémiques » les problèmes soulevés dans une plainte individuelle qui, selon l'OSBI, pourraient avoir visé ou pourraient vraisemblablement viser un nombre élevé de consommateurs d'une même firme. L'OSBI a le pouvoir d'enquêter sur les problèmes systémiques, et ce avec l'appui des autorités réglementaires – dont le Ministère des Finances – depuis l'examen externe de ses opérations effectué en 2007; l'ajout de cette compétence a harmonisé le Canada avec d'autres pays semblables dans le monde entier.

Les services de conciliation internationaux s'intéressent aux problèmes systémiques depuis bien plus longtemps que les services canadiens. Les services internationaux ont par ailleurs indiqué que, depuis qu'ils s'occupent de ces questions, certaines firmes ont nommé des responsables internes attitrés qui détectent et corrigent les problèmes systémiques sans qu'il soit nécessaire de les transmettre à l'ombudsman. Cependant, il est à noter qu'à la

différence de l'OSBI, les banques ont l'obligation de participer à ces services de conciliation.

Dans le cas présent, à la suite du refus de la banque, les consommateurs concernés dont la plupart ne connaissent probablement pas l'existence même du problème, ne recevront pas la compensation que l'OSBI estime équitable et raisonnable dans les circonstances.

Le pouvoir et l'obligation de mener une enquête sur les problèmes systémiques présentent un avantage considérable pour les consommateurs, mais également pour les firmes, car cela permet de détecter les problèmes et de les régler sans la menace de poursuites judiciaires, y compris les recours collectifs. Cela peut également servir de système d'alerte rapide pour les organismes de réglementation et le gouvernement. En effet, l'OSBI est souvent informé des problèmes par le truchement des plaintes qui lui sont présentées, soit bien avant que les intervenants qui ne font pas partie de l'industrie puissent les déceler.

Lorsqu'une firme refuse une recommandation d'ordre systémique, l'OSBI, en vertu de son mandat, doit signaler le fait aux organismes

de réglementation de la firme en question et publier le refus sans nommer la firme concernée. Dans le cas présent, l'OSBI a rencontré les représentants de l'organisme de réglementation pour les informer sur son enquête et ses conclusions. La firme a été avisée d'une telle démarche à l'avance; bien qu'elle ait été dans son droit en refusant notre recommandation, elle a eu de nombreuses occasions de modifier la position qu'elle avait adoptée à son égard avant le déroulement de la réunion avec les représentants de l'organisme de réglementation.

Au cours de notre première année complète d'examen des problèmes systémiques potentiels, nous avons répertorié dix cas possibles, dont sept se sont révélés ne causer aucune préoccupation d'ordre systémique. Les trois problèmes que nous avons jugés systémiques étaient tous associés à une seule firme et concernaient une lacune en matière de divulgation dans les documents hypothécaires; la principale préoccupation touchait au calcul du « différentiel de taux d'intérêt ».

RETRAIT DE LA BANQUE TD

Le 26 octobre, la Banque TD a annoncé qu'elle se retirait de l'OSBI à compter du 31 octobre, à la fermeture des bureaux. Cette décision ne touche que les plaintes liées aux services bancaires offerts par la Banque TD et TD Canada Trust. L'OSBI continue d'accepter les plaintes liées à Valeurs mobilières TD Inc., à TD Investment Services Inc., à TD Waterhouse Private Investment Counsel Inc., à TD Waterhouse Canada Inc. et à Gestion de placements TD Inc.

La Banque TD est la deuxième banque canadienne à se retirer de l'OSBI, emboitant le pas à la Banque RBC, qui s'est retirée en 2008.

« Excusez-moi de vous déranger, mais à qui vais-je m'adresser, à présent? »

190

Nombre de dossiers concernant la Banque TD ouverts en 2011

18,5%

des demandes de renseignements en 2011 concernaient la Banque TD

« J'aurais aimé que votre organisation ait encore un rôle à jouer dans le traitement de ma plainte. Je vous souhaite plein succès pour 2012. »

CLIENT DE TD CANADA TRUST,
APRÈS SON RETRAIT DE L'OSBI

RÈGLEMENT ADMINISTRATIF CONCERNANT LE FINANCEMENT

Au cours de l'été, l'OSBI a mené des consultations auprès de l'industrie au sujet d'une proposition de modification de ses règlements administratifs. Cette modification aurait permis d'établir une disposition de préavis à l'intention des firmes qui se retirent de l'OSBI. Conformément à la modification proposée, toutes les firmes qui se seraient retirées de l'OSBI auraient continué d'assumer la responsabilité de leur part du budget pendant un certain nombre de mois suivant la date de leur retrait.

Le 31 octobre 2008, soit le dernier jour de l'exercice financier, RBC s'est retirée de l'OSBI pour ce qui est des plaintes liées aux services bancaires et a refusé d'assumer toute responsabilité à l'égard de sa part du budget à compter du 1er novembre. Cette situation a été considérée comme injuste par les autres firmes, car elles devaient dès lors assumer les coûts précédemment associés au règlement des plaintes liées aux services bancaires de RBC, lesquels coûts s'élevaient à

plusieurs centaines de milliers de dollars. Au lieu d'augmenter les frais des autres firmes uniquement en vue de couvrir ces coûts, le conseil d'administration a décidé d'épuiser la réserve de fonctionnement de l'OSBI qui avait été progressivement établie au fil des années.

Dans le cadre des consultations qui ont été menées au cours de l'été, plusieurs intervenants de l'industrie ont affirmé qu'il fallait consacrer plus de temps à l'étude des règlements administratifs proposés. Cependant, ils sont parvenus à une entente de principe. La lettre que les intervenants de l'industrie ont envoyée au conseil d'administration de l'OSBI en vue de sa réunion de septembre indiquait qu'ils reconnaissaient que, dans leur propre intérêt, ils devaient établir un protocole ou une exigence selon laquelle toutes les firmes qui décident de se retirer de l'OSBI devraient assumer tous les coûts raisonnables découlant de leur retrait plutôt que d'imposer ce fardeau aux autres firmes. La prise d'une décision sur les règlements administratifs a donc été remise à la réunion de décembre afin de permettre la tenue d'autres consultations.

Le 26 octobre 2011, la Banque TD a annoncé qu'elle se retirait de l'OSBI pour ce qui est des plaintes liées aux services bancaires, et ce, à compter du 31 octobre, à la fermeture des bureaux. Par suite de cette annonce inattendue, le conseil d'administration de l'OSBI a dû mettre immédiatement en œuvre une solution en vue de gérer les risques financiers pour l'organisation. En se fondant sur l'opinion d'avocats-conseils, la présidente a convoqué une réunion du conseil d'administration le 26 octobre. Une autre réunion du conseil d'administration ainsi qu'une réunion extraordinaire des membres votants de l'organisation ont eu lieu le 27 octobre. Le conseil d'administration et les membres votants ont approuvé une modification des règlements administratifs qui permettra de gérer de façon appropriée les risques financiers non réglés.

Le 28 octobre, la modification approuvée des règlements administratifs a été soumise à l'approbation du ministre de l'Industrie, qui a donné son approbation le jour même. Les nouveaux règlements administratifs sont donc entrés en vigueur le 28 octobre 2011.

Par suite de l'adoption des règlements administratifs, la Banque TD a accepté de respecter les dispositions de ces derniers. Les firmes ne peuvent plus se retirer de l'OSBI sans assumer les responsabilités financières qu'elles ont envers l'organisation, les autres firmes participantes et, surtout, les consommateurs qui ont déposé leurs plaintes auprès de l'OSBI pour trouver une solution équitable.

Les règlements administratifs de l'OSBI se trouvent intégralement sur son site Web.

INFO 2011

En septembre, l'OSBI était fier d'accueillir INFO 2011, la conférence annuelle de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (réseau international des programmes d'ombudsman des services financiers). Organisée à Vancouver et à Whistler, la conférence a attiré plus de 120 délégués venant de 28 pays. Cette conférence a offert une occasion unique aux firmes, aux autorités de réglementation, aux responsables gouvernementaux et aux représentants des consommateurs et des investisseurs du Canada d'interagir avec leurs homologues du monde

entier et d'obtenir de nouvelles idées à propos du règlement des différends financiers. Nous remercions tous les délégués, et particulièrement nos partenaires et intervenants canadiens, de s'être joints à nous en Colombie-Britannique.

À la suite de l'examen externe de l'OSBI, qui a conclu que ce dernier était à bien des égards une organisation de classe mondiale, la conférence INFO 2011 a donné à l'OSBI – et en fait au Canada – l'occasion d'être fiers de leur réputation sur la scène internationale.

Les délégués ont été accueillis en Colombie-Britannique dans le superbe bâtiment du Museum of Anthropology par le lieutenant-gouverneur de la province, l'honorable Steven L. Point. À la suite de quelques remarques et d'une danse traditionnelle autochtone, les invités sont sortis en plein air pour un cocktail intime sous le coucher du soleil, avec l'océan et les montagnes pour toile de fond.

Durant les trois jours de la conférence, les délégués ont participé à un programme stimulant traitant notamment de l'utilisation des médias sociaux dans le contexte de l'ombudsman, de la façon de gérer un

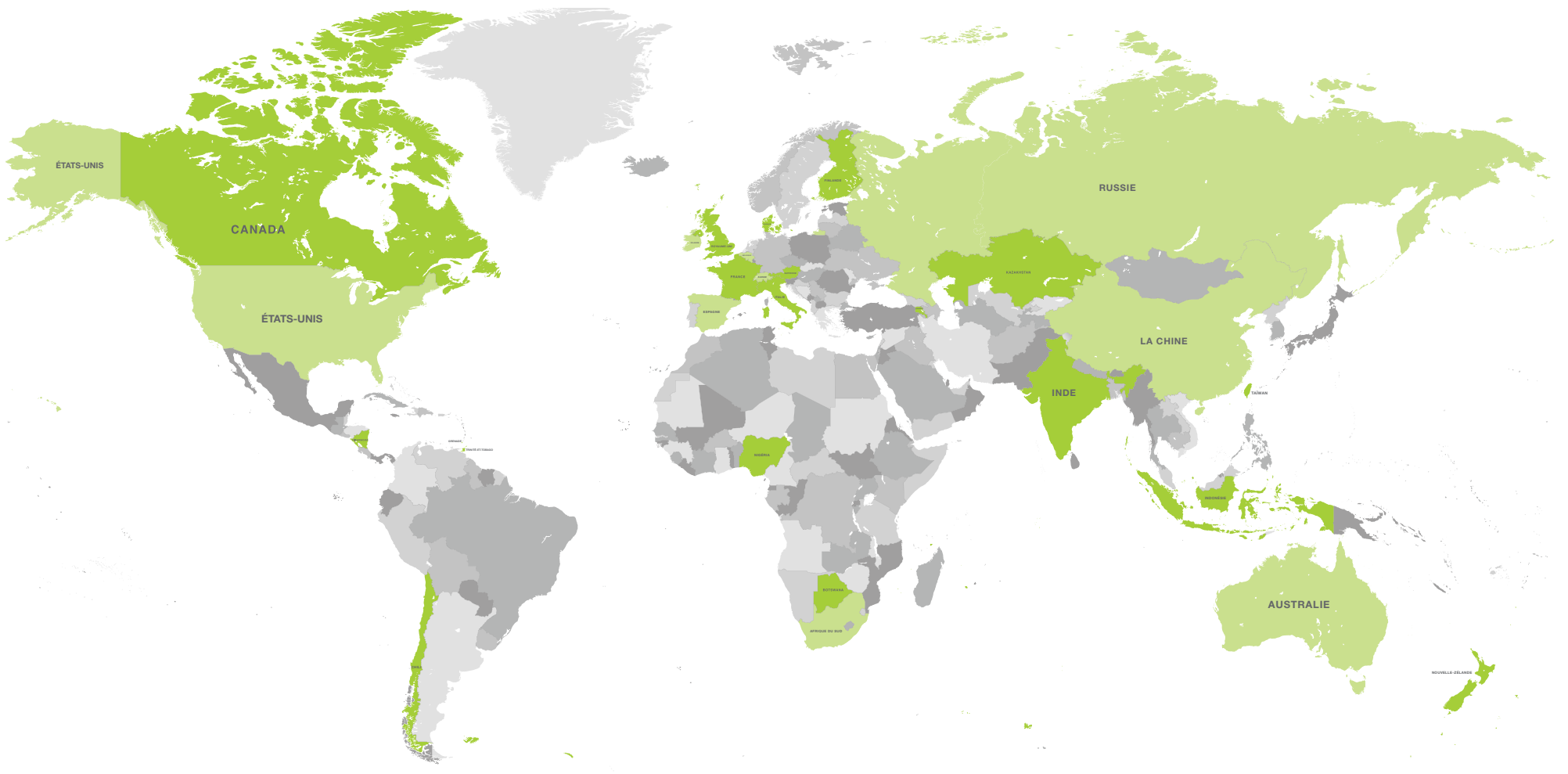


Rencontre entre Dr Peggy-Anne Brown et l'honorable Steven L. Point, à INFO 2011

environnement complexe formé de multiples intervenants et de l'examen des tendances réglementaires et technologiques qui auront à l'avenir une incidence sur les services de conciliation du secteur financier.

Parmi les conférenciers externes qui se sont exprimés au cours de la conférence, on peut citer : Douglas Hyndman, président de l'Autorité canadienne de réglementation des valeurs mobilières; K. C. Chakrabarty, sous-gouverneur de la Reserve Bank of India; Sean Leslie, journaliste et animateur à la radio CKNW, et Dave Olson, directeur du marketing, Hootsuite.

Nous souhaitons également exprimer notre gratitude envers la société d'avocats Fasken Martineau, qui était le parrain principal de l'événement. INFO 2011 a été financée entièrement par les cotisations des délégués et le parrainage.



LISTE DES PAYS D'OÙ PROVENAIENT LES DÉLÉGUÉS

Afrique du Sud	Chili	Hong Kong	Nigéria
Arménie	Danemark	Inde	Nouvelle-Zélande
Australie	Espagne	Indonésie	Royaume-Uni
Autriche	États-Unis	Irlande	Russie
Belgique	Finlande	Italie	Suisse
Botswana	France	Kazakhstan	Taiwan
Canada	Grenade	Nicaragua	Trinité-et-Tobago



Danseurs exécutant une danse autochtone



Participants à INFO 2011



INFO 2011 à
Vancouver et Whistler



DOSSIERS QUI NE PROGRESSENT PAS

À la fin du mois d'octobre, l'OSBI a reçu une lettre des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) concernant la résolution d'un petit nombre de plaintes qui ne progressent pas. Il s'agit de plaintes où l'enquête de l'OSBI a permis d'arriver à une conclusion claire, mais où la firme en question n'a pas encore accepté d'indemniser l'investisseur et ce, même après une période considérable.

À la demande des organismes de réglementation, l'OSBI a déterminé une méthode qui permet de résoudre ces cas dans un délai prescrit. Cette méthode consistera en une évaluation indépendante des dossiers en question par une tierce partie crédible et expérimentée, en fonction de normes conformes au mandat de l'OSBI. Cela ne concerne que les cas qui n'avaient pas progressé au 28 octobre 2011, soit la date

à laquelle l'OSBI a reçu la lettre des ACVM, de l'OCRCVM et de l'ACCFM.

L'OSBI présentera un rapport sur les résultats de ce projet pilote plus tard en 2012.

PROJET PONCTUEL DE RÉOLUTION DES RETARDS DANS LE TRAITEMENT DE DOSSIERS D'INVESTISSEMENT

Le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé, au printemps 2010, un poste budgétaire spécial pour combler le retard accumulé dans le traitement des dossiers de plainte en matière de placements après la chute des marchés financiers et boursiers survenue à l'automne 2008. La décision de créer un projet ponctuel de résolution des retards a permis d'éviter d'avoir à augmenter le budget de base de l'OSBI afin d'embaucher du personnel supplémentaire. Une équipe formée d'employés contractuels a été embauchée et a commencé à travailler en juin 2010 avec l'objectif d'éliminer le retard d'ici à la fin de l'exercice 2011 de l'OSBI (le 31 octobre).

L'équipe contractuelle a terminé son travail en avance. Le 17 octobre 2011, elle

avait résolu tous les cas qui lui avaient été attribués. Son travail terminé, l'équipe a été dissolue.

Il convient de signaler que d'autres facteurs, y compris une détérioration de la coopération de certaines sociétés de placement, ont entraîné de nouveaux retards dans le règlement des plaintes en matière d'investissement. À l'instar de la crise financière mondiale, ces facteurs échappent en grande partie au contrôle de l'OSBI. Néanmoins, les objectifs précis de l'équipe du projet ponctuel ont été atteints, dans le respect du calendrier et du budget.

CONSULTATION PUBLIQUE

Dans la plupart des plaintes que l'OSBI examine chaque année à l'égard des placements administrés par des conseillers, les investisseurs estiment qu'ils ont reçu de mauvais conseils, que leurs placements ou leurs stratégies de placement étaient inappropriés ou que leurs placements n'ont pas rapporté les rendements qu'ils avaient prévus. Dans de tels cas liés à la « convenance des placements », les investisseurs demandent

à être indemnisés pour les pertes subies.

L'OSBI dispose d'une méthode éprouvée pour évaluer les dossiers portant sur la convenance des placements et calculer les pertes indemnisables, s'il y a lieu. Bien que certaines firmes puissent approuver en totalité ou en partie le processus mis en place par l'OSBI, lorsqu'il n'y a aucune entente, cela peut considérablement retarder le règlement des plaintes des clients. Plusieurs méthodes sont utilisées au sein des firmes qui n'approuvent pas le processus mis en place par l'OSBI.

Pour faciliter la compréhension de son processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes ainsi que pour obtenir une rétroaction afin d'y apporter des améliorations, s'il y a lieu, l'OSBI a diffusé en mai 2011 un document de consultation. Au total, l'OSBI a reçu 21 propositions dans le cadre de cette consultation.

Au début de l'année 2012, le conseil d'administration de l'OSBI a présenté au public une liste des changements proposés quant à la méthodologie, afin

d'obtenir ses commentaires. Cette liste a été établie selon la rétroaction reçue ainsi que sur les bases de l'analyse détaillée de la méthodologie effectuée par l'évaluateur externe de l'OSBI. À la fin de cette deuxième série de consultations, l'OSBI publiera sa méthodologie définitive au printemps 2012.

Le document de consultation et toutes les propositions des intervenants sont disponibles sur le site Web de l'OSBI. Nous désirons remercier tous les particuliers et toutes les organisations qui ont pris le temps de participer à ce processus.



53 %

des clients de
l'OSBI sont âgés de
plus de 60 ans

PROBLÈMES PROPRES AUX AÎNÉS

La majorité des personnes qui déposent une plainte auprès de l'OSBI sont des personnes âgées; à ce titre, elles occupent une place très importante dans notre travail. En juin, l'OSBI a été invité à rencontrer les ministres responsables des aînés à l'échelle fédérale, provinciale et territoriale à Hamilton, en Ontario. Nous leur avons fait part de nos observations au sujet des plaintes qui nous sont envoyées par les aînés et de la façon dont, à notre avis, ces problèmes auraient pu être prévenus ou atténués.

Pour aider les aînés à mieux gérer leurs affaires financières, l'OSBI a également publié une liste des problèmes courants auxquels ils semblent exposés. Il arrive fréquemment que des plaintes soient présentées après qu'un aîné eut accordé sa confiance à une personne qui ne la méritait pas ou qui en a abusé. En général, les aînés ont davantage tendance à faire confiance aux autres et, malheureusement, ils se retrouvent parfois aux prises avec des problèmes financiers par la suite. Bien qu'il soit admirable d'arriver à faire confiance aux autres, n'oublions jamais que la confiance doit se mériter.

Pour bon nombre de ces personnes, le tort financier qu'elles subissent lorsqu'une banque ou une firme de placement commet une erreur est amplifié, car elles ont peu de temps pour rattraper les pertes et elles ont un revenu amoindri ou peu de perspectives d'emploi. Lorsqu'une compensation est requise, l'OSBI représente souvent le seul espoir pour une personne âgée d'obtenir un dédommagement équitable, car une poursuite judiciaire prend trop de temps et est souvent non rentable, compte tenu des frais qu'elle engendre.

PRINCIPAUX PROBLÈMES PROPRES AUX AÎNÉS ET OBSERVÉS PAR L'OSBI

1 Délégation du contrôle des affaires financières

Il est courant que des problèmes surviennent lorsqu'un aîné laisse son conjoint ou son partenaire gérer seul les finances du ménage. Si cette personne décède ou que la relation prend fin, des problèmes qui n'étaient jusqu'alors pas apparents peuvent faire surface. L'aîné peut alors se retrouver responsable d'une dette dont il n'était même pas au courant. Il peut également arriver que des contrats aient été signés ou que des transactions aient été faites au nom du couple, mais qu'un seul des deux conjoints n'en connaisse les dispositions. Afin d'éviter ce genre de situations, il est important, à tout moment de votre vie, d'être parfaitement au courant de la gestion de vos finances personnelles et d'y prendre part activement, même si elle est assurée conjointement avec un partenaire.

2 Documents financiers manquants

De nombreuses plaintes sont déposées lorsqu'un aîné (ou un parent) se souvient vaguement d'avoir acquis, il y a souvent très longtemps, des placements comme des CPG ou des obligations, ou qu'il ne trouve plus de traces de cette acquisition, et que ni lui ni l'institution financière ne peuvent dire ce qu'ils sont devenus. Gardez vos dossiers à jour, rangez-les dans un endroit sûr et veillez à informer d'autres personnes de l'endroit où se trouvent les renseignements, ou à laisser des directives à suivre de façon à ce que tous vos documents et vos actifs puissent être retrouvés.

3 Arnaque des grands-parents

Dans le cadre de cette arnaque courante, un aîné reçoit un appel téléphonique d'une personne affirmant être un de leurs petits-enfants ou un autre membre de la famille. Le fraudeur affirme qu'il a des démêlés avec la justice ou qu'il a été victime d'un accident, et qu'il a besoin que de l'argent lui soit envoyé de toute urgence par télévirement. Il arrive parfois qu'un complice participe également à la fraude en prétendant être un avocat ou un professionnel de la santé de façon à accroître la pression exercée sur l'aîné. Comme le fraudeur demande normalement à l'aîné de ne pas parler de sa situation à d'autres membres de la famille, ce n'est qu'après que l'argent a été envoyé que la fraude est découverte.

4 Procurations

Des plaintes sont parfois déposées auprès de l'OSBI au sujet de transactions réalisées par le détenteur d'une procuration au nom d'un aîné. Ou encore, des plaintes sont déposées par des détenteurs de procuration parce que des fournisseurs de services financiers ont refusé de respecter les droits de procuration des détenteurs et d'appliquer leurs instructions. Veillez à ce que tout formulaire de procuration énonce clairement les intentions de la personne qui l'accorde de même que les pouvoirs précis qui sont accordés. Sachez que le détenteur d'une procuration ne doit agir que dans l'intérêt de la personne qui lui a donné la procuration. Certaines situations regrettables peuvent se produire lorsque le détenteur d'une procuration décide d'agir dans son propre intérêt.

5 Placements inappropriés

De nombreuses personnes se plaignent auprès de l'OSBI que les placements qui leur ont été recommandés par leur conseiller n'étaient pas appropriés à leur situation financière et personnelle, à leur horizon de placement, à leurs objectifs de placement ou à leur tolérance au risque. Pour les aînés, qui ne disposent que de peu de temps pour récupérer les pertes subies, les répercussions sont d'autant plus importantes. Même si, en général, les investisseurs devraient pouvoir se fier aux recommandations faites par leur conseiller ou leur firme de placement, il leur incombe tout de même de prendre les mesures nécessaires pour limiter leurs pertes une fois qu'ils ont constaté (ou auraient dû constater) la présence d'un problème. Assurez-vous que votre conseiller connaît votre situation et que vous comprenez tous les documents sur lesquels vous apposez votre signature.

CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS ET DES INVESTISSEURS

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a été créé pour pouvoir intégrer le point de vue des consommateurs et des investisseurs à la gouvernance et aux activités de l'OSBI, à titre de complément aux opinions que reçoit régulièrement l'OSBI de la part des intervenants de l'industrie et des responsables réglementaires et gouvernementaux.

En avril 2011, Laura Watts est devenue présidente du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. M^{me} Watts a succédé à M. Jim Savary, qui continue de siéger au Conseil.

Le Conseil s'est activement engagé à remplir son mandat tout au long de l'année 2011. Ses activités comprenaient ce qui suit : rencontrer le conseil d'administration de l'OSBI et lui présenter des propositions; apporter une contribution directe à la direction de l'OSBI; faciliter des « séances d'écoute » avec les intervenants de l'industrie et les représentants des investisseurs; faire office de liaison avec les représentants des consommateurs et des investisseurs; faire des déclarations publiques sur des thèmes particuliers.



Les membres actuels du Conseil sont les suivants :

Laura Watts, présidente

Avocate et associée principale à Elder Concepts, consultante spécialisée dans les domaines liés à la protection des droits des aînés et des consommateurs, M^{me} Watts était, de 2004 à 2011, directrice du Canadian Centre for Elder Law, avocate et vice-présidente de la Section nationale du droit des aînés à l'Association du Barreau

canadien. Professeur associé dans plusieurs universités, dont les universités de Toronto et de Victoria, M^{me} Watts a reçu en 2012 le Distinguished Fellowship in Elder Law 2012 de l'Université Stetson.

Julia Dublin

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

Jim Emmerton

Directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI), M. Emmerton a occupé différentes fonctions légales et plusieurs postes de cadre supérieur auprès de John Labatt et Methanex Corp. Il possède une vaste expertise

dans les domaines du droit, de la finance et des affaires. En 2011, il a été le récipiendaire du Western Canada ZSA/National Post Lifetime General Counsel Award.

Robert Goldin

M. Goldin est avocat principal et consultant en différends relatifs aux placements chez MacGold Direct. Il cumule plus de 40 années d'expérience dans le domaine financier en ses qualités d'avocat, de conseiller financier, d'expert en finance judiciaire, et de consultant dans les litiges ayant trait aux placements.

John Lawford

Conseiller du Public Interest Advocacy Centre (PIAC), M. Lawford a acquis une expertise dans les domaines du commerce électronique, de la vie privée, des services financiers et des législations relatives à la santé, du point de vue des consommateurs.

Ermanno Pascutto

Directeur général et fondateur de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada), M. Pascutto a aussi été directeur général et chef du personnel à la Commission des valeurs mobilières de

l'Ontario de 1984 à 1989, puis vice-président de Hong Kong Securities and Futures Commission de 1989 à 1994. Administrateur indépendant de Market Regulation Services de 2004 à 2008, il compte plus de 30 années d'expérience en réglementation et dans la pratique du droit des valeurs mobilières au Canada et à Hong Kong.

James R. Savary

M. Savary est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et institutions financières. Il est membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, et président sortant du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements, auquel il siège toujours en tant que membre. Il participe également activement aux travaux de l'Association canadienne de normalisation et du Conseil canadien des normes.

Laura Small

Ex-présidente du Conseil canadien des PME et de l'entrepreneuriat et chef de la direction de Women Entrepreneurs of Saskatchewan Inc.,

M^{me} Small a occupé divers postes au Bureau du procureur général de la Saskatchewan de même qu'à Diversification de l'économie de l'Ouest, Canada.

Glorianne Stromberg

Avocate en valeurs mobilières maintenant retraitée, M^{me} Stromberg a été commissaire à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Auteure de trois rapports portant sur les stratégies de réglementation relatives aux services financiers, elle est une conférencière et commentatrice régulière en matière d'investissement, de services financiers et de protection des investisseurs.

Nidhi Tandon

Directrice et fondatrice de Networked Intelligence for Development, M^{me} Tandon élabore et dirige des ateliers visant la promotion locale d'organisations féminines, de PME et de regroupements de fermiers.

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

CHANGEMENTS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

La situation du Canada et de l'OSBI n'est pas unique. L'année a été ponctuée d'importants changements ayant eu une incidence sur les programmes d'ombudsman du secteur financier d'autres pays. Plusieurs de ces changements ont attiré l'attention des responsables de l'élaboration des politiques et des organismes de réglementation du Canada. En outre, de nouveaux bureaux d'ombudsman des services financiers ont ouvert leurs portes en Russie, à Gibraltar, à la Sierra Leone, au Nigéria, à Taïwan et aux îles Anglo-Normandes, ce qui a contribué au dynamisme international du concept d'ombudsman des services financiers.

Royaume-Uni

Le Financial Ombudsman Service (FOS) du Royaume-Uni a augmenté son plafond de dédommagement, l'établissant à 150 000 £ (environ 250 000 \$). Le processus de traitement des plaintes en deux étapes a été rationalisé, de sorte que les clients peuvent maintenant envoyer leur plainte au FOS après la première tentative de résolution du problème

avec leur firme, plutôt que de devoir soumettre le problème à un échelon supérieur au sein de la firme elle-même. Le FOS du Royaume-Uni envisage également de publier toutes ses décisions en nommant les parties concernées.

Le FOS souligne également que les institutions financières de l'autre côté de l'Atlantique contestent les plaintes des clients avec plus de véhémence et prennent des positions plus tranchées. Dans son examen annuel, il précise qu'il est décevant de voir que les firmes adoptent une approche plus legaliste des plaintes des consommateurs.

Australie

Le Financial Ombudsman Service (FOS) australien a révisé son approche en matière de calcul des pertes pour les différends concernant les conseils financiers de façon à la rapprocher très étroitement de la méthodologie de l'OSBI (laquelle a fait l'objet de consultations en 2011). Un résumé de l'approche du FOS australien se trouve à l'adresse http://fos.org.au/centric/the_circular_7_home/financial_advice_and_planning.jsp (en anglais seulement).

Australie et Nouvelle-Zélande

En Nouvelle-Zélande et, dans une moindre mesure, en Australie, les politiques gouvernementales et réglementaires ont par inadvertance forcé les services de conciliation du secteur financier à se disputer la « clientèle » des institutions financières dont ils jugent la conduite lorsqu'ils mènent une enquête sur les plaintes des consommateurs. Ce conflit d'intérêts inhérent a déjà entraîné un relâchement des normes sur la protection des consommateurs, car les services de conciliation entrent en concurrence pour présenter une offre moins onéreuse aux fournisseurs de services financiers.

Pour régler cette situation, l'Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA) a publié un énoncé de politique qui précise que la concurrence entre les bureaux d'ombudsman est contraire aux principes d'indépendance, d'accessibilité, d'équité, d'efficacité, d'efficacités et de reddition de comptes selon lesquels les bureaux d'ombudsman doivent fonctionner.

Dans son énoncé, l'ANZOA énumère toutes les raisons pour lesquelles la concurrence en matière de prestation de services de règlement de différends va à l'encontre de l'obtention de bons résultats pour les politiques publiques et le modèle de l'ombudsman. L'énoncé de politique au complet peut être consulté à l'adresse http://www.anzoa.com.au/ANZOA_Policy-Statement_Competition-among-Ombudsman-offices_Sept2011.pdf (en anglais seulement).

États-Unis

Le nouveau Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) est en activité aux États-Unis depuis l'été 2011. Il a été établi dans le cadre du *Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act* de 2010 (Dodd-Frank Act). L'examen et le règlement des plaintes des consommateurs figurent parmi ses fonctions essentielles. Un bureau d'ombudsman a été créé pour collaborer au règlement des problèmes d'ordre individuel et systémique.

Banque Mondiale

La Banque Mondiale a publié le guide *Fundamentals for a Financial Ombudsman*. Dans ce guide de procédures, il est entre autre question de la notion de concurrence entre les services d'ombudsman :

Certains pays ont adhéré au concept « d'ombudsman concurrent », où il est possible pour l'industrie de choisir entre deux ou plusieurs services d'ombudsman, sous réserve du respect de certaines règles minimales. Un tel choix peut porter atteinte aux notions d'indépendance et d'impartialité, les entreprises œuvrant dans le domaine financier pouvant privilégier l'ombudsman le plus enclin à pencher en leur faveur. Ce faisant, le rôle de l'ombudsman en tant qu'alternative aux cours de justice s'en trouve occulté. Cela crée aussi un avantage pour l'une des parties puisque, contrairement aux entreprises du secteur financier, ce choix n'est pas offert aux consommateurs.

G20

Lors de leur réunion à Paris en octobre, les ministres des Finances et les gouverneurs de la banque centrale des pays du G20 ont approuvé le cadre de protection des consommateurs de services financiers établi par l'Organisation de coopération et de développement économiques et le Conseil de stabilité financière. En outre, ils

ont demandé que des travaux de mise en œuvre supplémentaires soient entrepris.

Le cadre contient dix principes portant sur différents sujets, notamment le rôle des organismes de surveillance, le traitement juste des consommateurs, la transparence et la divulgation. Le principe portant sur les mécanismes de traitement et de recours des plaintes liées aux services financiers se lit comme suit :

Chaque pays devrait veiller à ce que les consommateurs aient accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours adéquats, accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces. Ces mécanismes ne devraient pas imposer des retards, des fardeaux ou des coûts déraisonnables aux consommateurs. Conformément à ce qui précède, les fournisseurs de services financiers et les agents autorisés devraient disposer de mécanismes de traitement des plaintes et de recours. Un processus de recours indépendant devrait également être disponible pour traiter les plaintes qui ne sont pas résolues efficacement au moyen des mécanismes de règlement des différends internes des fournisseurs de services financiers et des agents autorisés. Au minimum, des renseignements globaux sur les plaintes et leur résolution devraient être rendus publics. [Traduction]

Couverture médiatique

« On croit que l'ombudsman a vraiment un rôle important à jouer. C'est un organisme qu'il faut conserver, mais aussi bonifier », estime l'administratrice du Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (MEDAC). À son avis, une multiplication des organismes de gestion de plaintes entraînerait un dédoublement de coûts et de l'expertise. « L'OSBI a développé une expertise. Il y a déjà beaucoup de travail qui a été accompli depuis que l'ombudsman existe », dit-elle. C'est sans compter qu'un éparpillement des services de plaintes créerait encore plus de confusion chez les investisseurs. »

LA PRESSE, LE 11 JUIN 2011.

« [Le Public Interest Advocacy Centre] maintient que l'OSBI présente également un net avantage pour les firmes, car, sans lui, elles « pourraient devoir assumer des dédommagements bien plus importants et être submergées par une vague de procès civils ». Selon le groupe de revendication, l'OSBI présente également un avantage pour l'industrie en réduisant les coûts tout en offrant un recours équitable et efficace aux investisseurs. »

INVESTMENT EXECUTIVE, LE 26 JUILLET 2011.

« L'examen n'a trouvé *aucun motif justifiant* les critiques *quelque peu déconcertantes* formulées à l'encontre de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) par plusieurs des grandes maisons de courtage et sociétés de fonds communs de placement du pays. »

FINANCIAL POST, LE 22 SEPTEMBRE 2011.

« Nous convenons avec les organismes de réglementation qu'il est préférable d'avoir un seul service indépendant de règlement des différends et qu'il devrait s'agir de l'OSBI, a indiqué [l'ombudsman de la Banque TD]. »

FINANCIAL POST, LE 27 OCTOBRE 2011.

« La méthodologie de l'OSBI est d'une qualité supérieure et offre une approche plus équitable et plus exacte que les solutions de rechange proposées par ses détracteurs. [Le rapport indépendant] a considéré que le processus de prise de décisions de l'OSBI à l'égard des plaintes en matière de placement est *approprié et ressemble fortement* au processus utilisé par les systèmes comparables dans d'autres pays. »

WALL STREET JOURNAL, LE 23 SEPTEMBRE 2011.

« Il serait peut-être temps que les organismes d'autoréglementation qui surveillent les institutions financières, ainsi que les principaux organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada, montent au créneau. »

FINANCIAL POST, LE 24 SEPTEMBRE 2011.

« Nous aimerions voir le ministre des Finances, M. Jim Flaherty, appuyer l'OSBI. Les organismes de réglementation pourraient en faire autant. Nous avons simplement besoin d'une déclaration publique selon laquelle ils appuient l'OSBI, sans réserve. »

GLOBE AND MAIL, LE 26 OCTOBRE 2011.

« Une intervention réglementaire est nécessaire pour surmonter l'intransigeance de l'industrie et veiller à ce que l'OSBI puisse continuer à fonctionner. Pour les organismes de réglementation des valeurs mobilières, cette conclusion devrait s'imposer d'elle-même. Il s'agit précisément du genre de tâches qui s'inscrit dans le double mandat des organismes de réglementation, qui consiste à assurer l'équité et l'efficacité des marchés des capitaux. Contrairement à une initiative réglementaire de grande envergure, cette intervention pourrait être réalisée assez rapidement. »

INVESTMENT EXECUTIVE, LE 19 OCTOBRE 2011.

Revue de l'exercice 2011

- « Je dois dire que nous avons vraiment apprécié l'excellent travail de [l'enquêteur de l'OSBI]. Non seulement il a effectué un examen complet, mais il a, à mon avis, fait preuve de bon sens dans l'interprétation des éléments de preuve. »

OMBUDSMAN BANCAIRE

Services bancaires

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

Tom Goodbody, ombudsman adjoint, Services bancaires:

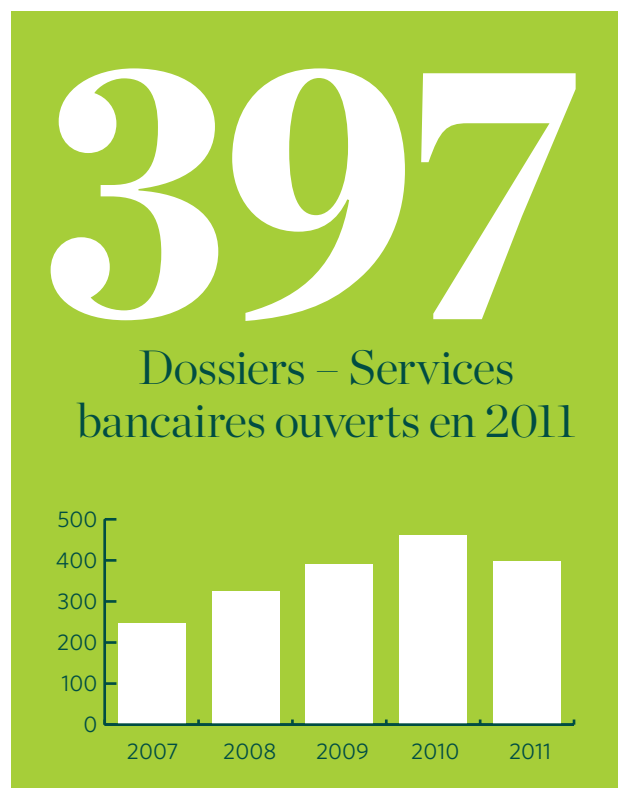
Le nombre de plaintes liées aux services bancaires traitées par l'OSBI en 2011 se rapprochait du niveau enregistré en 2009. L'OSBI a ouvert 397 dossiers cette année, soit une baisse de 14 % par rapport à 2010. L'année dernière, le nombre de différends liés au calcul des différentiels de taux d'intérêt en cas de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire avait affiché une hausse soudaine. Depuis, les taux d'intérêt se sont stabilisés et les banques ont abordé ces problèmes de façon plus proactive, de sorte que les consommateurs ont mieux compris les circonstances dans lesquelles s'inscrivent les pénalités de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire. Par conséquent, le nombre de plaintes de ce type était moins élevé en 2011.

Une constance est toutefois demeurée en 2011 : les problèmes relatifs au service et la fraude étaient toujours au cœur des

problèmes dont nous nous sommes occupés.

Le service est l'une des raisons clés pour lesquelles les clients choisissent une banque; lorsque le service se détériore, les clients sont naturellement inquiets et déçus. Les comptes d'opérations, les prêts hypothécaires, les cartes de crédit et de débit et les prêts étaient les domaines où l'on a constaté la plus grande dégradation du service. Bien que les clients aient l'obligation de lire et de comprendre la documentation du produit que les banques leur fournissent, ces dernières ont également l'obligation de veiller, dans toute la mesure du possible, à ce que le client comprenne le produit, et que celui-ci réponde à ses besoins. La banque et le client doivent réellement concentrer leurs efforts sur la communication.

L'OSBI examine également de nombreuses plaintes de consommateurs relatives à la fraude. Bien que les situations personnelles varient, les différends ont souvent la même escroquerie comme toile de fond. Les criminels et les fraudeurs cherchent toujours une façon de vous soustraire de l'argent.



De nos jours, Internet est devenu l'outil le plus utilisé, en grande partie parce qu'il permet de joindre un grand nombre de personnes de façon anonyme.

Malheureusement, les victimes de fraude sont le plus souvent des personnes âgées. Les personnes qui cherchent du travail ou des perspectives de revenu, et dont le nombre

augmente pendant les ralentissements économiques, courent également un risque. Les fraudeurs deviennent toujours plus sournois, allant jusqu'à verser premièrement de l'argent à leurs futures victimes afin de gagner leur confiance avant de les escroquer.

Nous voyons le nombre de cas d'exploitation financière des personnes âgées augmenter; étant donné les données démographiques nationales, nous nous attendons à voir cette tendance s'intensifier au cours des prochaines années. Le rôle que joue la banque, lorsqu'une personne âgée ajoute un membre de sa famille ou un ami à son compte ou qu'elle signe une procuration, est devenu de plus en plus difficile, sans rien perdre de son importance. En prenant le temps d'examiner attentivement la demande et en restant vigilantes lorsqu'elles traitent ces questions, les banques peuvent jouer un rôle clé dans la recherche de l'équilibre entre les préoccupations que soulèvent les choix d'une personne âgée et le droit de cette dernière à obtenir de l'aide en toute légitimité.

Ensemble, les membres de l'équipe des services bancaires cumulent plus de 150 ans d'expérience combinée en matière de services bancaires pour les particuliers et les entreprises, de cartes de crédit et de centre d'appels.

En outre, l'équipe des services bancaires compte:

- trois avocats
- deux comptables agréés (CA)
- un comptable en management accrédité (CMA)
- trois professionnels du domaine bancaire

La fraude par carte de crédit ou de débit continue également d'être préoccupante, bien que nous ayons constaté un léger déclin dans le nombre des plaintes qui y sont associées depuis le lancement de la carte à puce. La protection des renseignements associés à la carte, y compris du numéro d'identification personnel (NIP), reste la clé de la prévention de la fraude et du vol d'identité.

Accueil des plaintes

- Tous les agents, assistance aux consommateurs de l'OSBI parlent couramment le français et l'anglais. Nous pouvons répondre aux appels dans plus de 170 langues grâce aux services d'un interprète; nous acceptons également les appels par ATS.
- Les demandes de renseignements par écrit reçoivent une réponse le jour ouvrable suivant. Nous répondons généralement aux appels téléphoniques dans un délai de trois sonneries; cependant, si nous ne pouvons pas répondre à un appel et que ce dernier est dirigé vers la boîte vocale, nous répondons aux messages laissés pendant les heures de bureau en l'espace d'une heure.

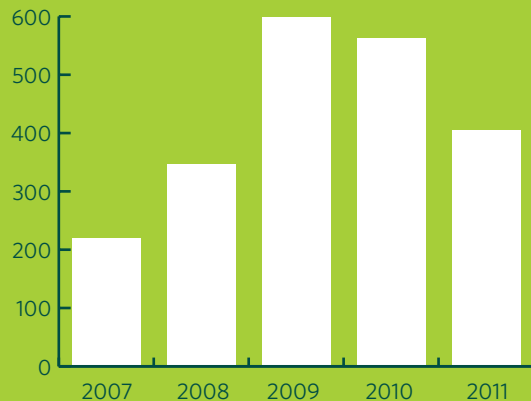
- Les agents, assistance aux consommateurs reçoivent la formation nécessaire pour reconnaître la nature d'une plainte, déterminer si elle s'inscrit dans le mandat de l'OSBI et veiller à ce que le client comprenne pleinement le processus de traitement des plaintes.
- Certaines plaintes « simples » liées aux services bancaires sont traitées directement par les employés de première ligne; leur règlement prend moins de 15 jours en moyenne.
- Les clients dont les plaintes ne relèvent pas du mandat de l'OSBI en sont informés dès le départ. Lorsque l'OSBI n'est pas l'organisme approprié pour examiner une plainte, les agents, assistance aux consommateurs leur donnent des renseignements au sujet d'autres organismes susceptibles de les aider.
- Les agents, assistance aux consommateurs ont reçu une formation spécialisée concernant les principes essentiels associés aux services de conciliation, la manière de réagir aux comportements difficiles de clients et la détection des problèmes de santé mentale.
- Pendant l'exercice 2011, le personnel de première ligne de l'OSBI a répondu à 6 142 demandes de renseignements.

Investissement

Les firmes participantes de l'OSBI qui offrent des produits et services d'investissement font partie de deux regroupements majeurs. Les courtiers en valeurs mobilières sont régis par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Les comptes des clients comprennent des actions, des obligations, des fonds communs de placement ou d'autres types de placement. Les courtiers en fonds communs de placement sont réglementés par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), et leur pratique est limitée aux fonds communs de placement et à d'autres produits distribués. Nous avons aussi étudié des plaintes de clients qui avaient acheté des plans fiduciaires de bourses d'études vendus par des courtiers membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne études du Canada (ADREEEC) ainsi que de clients de certains membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et de certaines sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuille.

405

Dossiers –
Investissement
ouverts en 2011



Robert Paddick, ombudsman adjoint, Investissement

Cette année, l'augmentation marquée du nombre de plaintes en matière de placement qui a suivi l'effondrement des marchés en 2008 et 2009 s'est finalement apaisée. Cependant, cela ne veut pas dire que l'équipe des placements a pu se reposer.

Pendant la plus grande partie de l'année 2011, l'approche adoptée par l'équipe des placements pour régler les plaintes concernant des placements inappropriés a été sous le feu des projecteurs. En mai, nous avons présenté au public, afin d'obtenir ses commentaires, notre document de consultation intitulé *Processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes*. Nous sommes très satisfaits des commentaires et de la rétroaction que nous avons reçus. Nous avons appris avec plaisir que le document de consultation a permis à bon nombre d'intervenants de mieux comprendre notre approche. Ces commentaires nous aideront à améliorer notre processus. Nous nous réjouissons de répondre aux demandes de

renseignements au sujet de notre processus et de continuer à collaborer avec les intervenants dans les mois et les années qui viennent.

L'approche que nous adoptons à l'égard des dossiers portant sur les placements inappropriés était également un point d'intérêt central du rapport publié par l'évaluateur externe de l'OSBI. Notre approche est le résultat de nombreuses années d'efforts assidus, et nous constatons avec plaisir que l'examen externe a conclu que notre processus est non seulement équitable et raisonnable, mais également de calibre mondial sous certains aspects.

Cela dit, les intervenants ont indiqué plusieurs domaines où nous avons convenu que notre méthodologie pourrait être améliorée. Lorsque notre dernière série de consultations au sujet des modifications proposées sera terminée, nous pourrons alors rédiger la version définitive de notre méthodologie et la publier sur notre site Web.

Du côté des nouveautés, les plaintes concernant les fonds négociés en bourse (FNB), en

particulier les FNB avec effet de levier, sont à la hausse. Bon nombre des FNB avec effet de levier sont des placements complexes à risque élevé. Il est important que les conseillers connaissent leur produit et ne recommandent des FNB avec effet de levier qu'aux clients pour lesquels ces produits sont appropriés. Pour leur part, les investisseurs se doivent de poser des questions à leurs conseillers pour bien comprendre les risques associés à leurs placements.

Enfin, nous sommes heureux de pouvoir offrir aux firmes participantes et aux investisseurs, avec le soutien des organismes de réglementation, un processus d'examen ayant force exécutoire qui permettra de régler certains dossiers qui ont cessé de progresser depuis longtemps. Nous nous réjouissons de collaborer avec toutes les parties pour résoudre ceux-ci.

À l'instar de l'équipe des services bancaires, les enquêteurs et les gestionnaires de l'équipe des placements comptent plus de 150 ans d'expérience collective de travail dans le secteur des placements.

L'équipe des placements comprend :

- cinq avocats
 - deux analystes financiers agréés
 - un employé ayant passé les examens d'analyste financier agréé du niveau III
 - cinq candidats aux examens d'analyste financier agréé de niveau III
 - un candidat aux examens d'analyste financier agréé de niveau II
 - trois planificateurs financiers agréés
 - quatre membres de l'Institut canadien des valeurs mobilières (ICVM)
 - deux gestionnaires de placements canadiens
 - un gestionnaire spécialisé en produits dérivés (GSPD)
- De nombreux membres du personnel détiennent plus d'un titre.

Rétroaction des clients

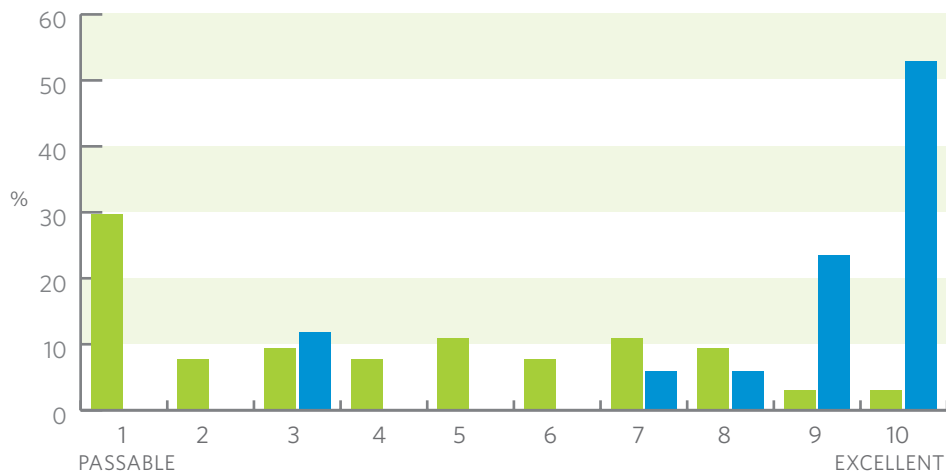
À titre de tierce partie neutre qui s'interpose entre des clients individuels mécontents et leurs fournisseurs de services financiers, l'OSBI a fait l'expérience de pouvoir relativement bien prédire le niveau de satisfaction de ses clients par rapport aux services qu'il offre. Si notre enquête permet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

En 2011, pour la première fois, nous avons pu obtenir des données sur la satisfaction de la clientèle et établir leur correspondance avec la présence ou l'absence d'un dédommagement pour le client à la fin du processus. Comme nous l'avions auparavant observé de façon isolée, les données ont indiqué une forte corrélation entre le résultat de l'examen des plaintes des clients et leur niveau de satisfaction par rapport aux services de l'OSBI. Il était cependant encourageant de constater que de nombreuses personnes qui n'avaient pas reçu de dédommagement ont tout de même exprimé une opinion positive à l'égard de nos services.

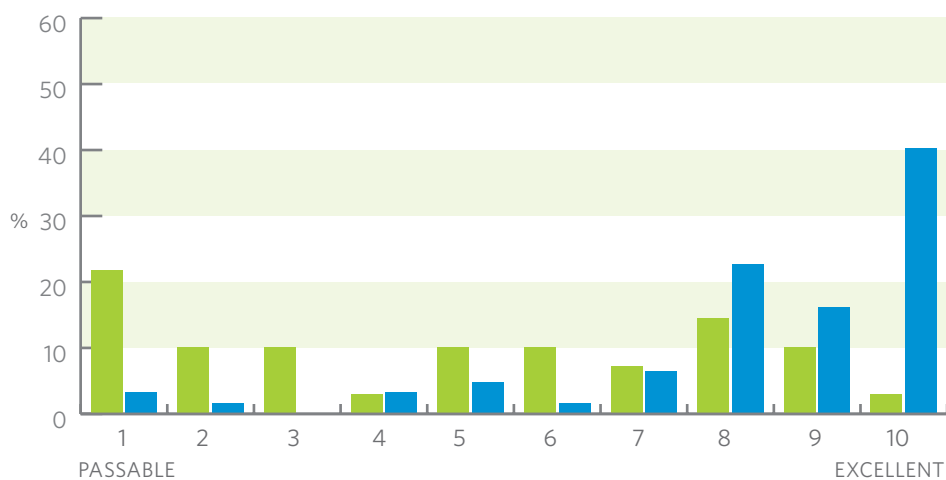
Bien qu'il nous soit impossible de plaire à tous tout le temps, l'obtention de données sur les perceptions des clients à l'égard des services nous a aidés à déterminer les domaines où nous pouvions nous améliorer ou auxquels accorder une attention particulière.

Qualité du service

PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES

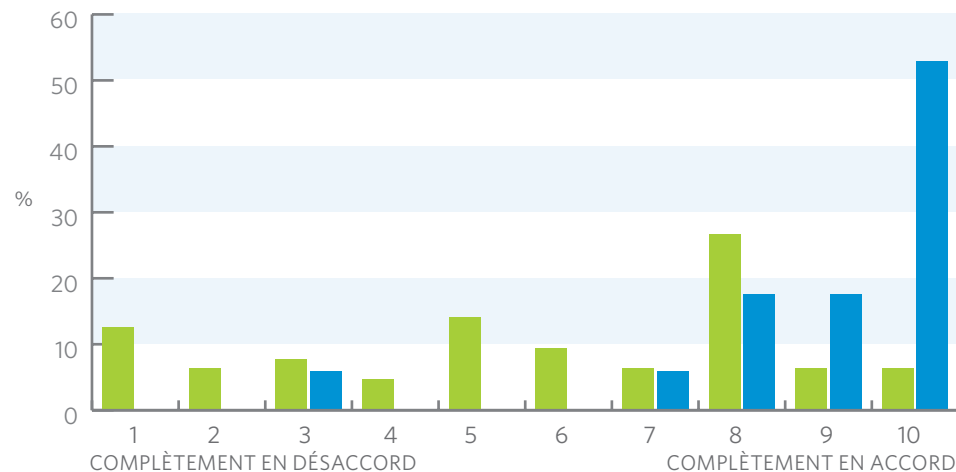


PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS

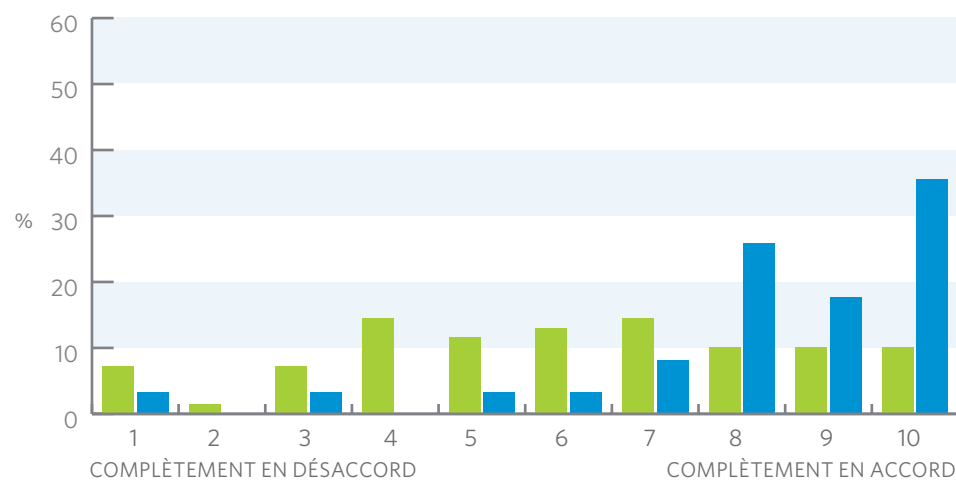


Le processus était facile à comprendre et à suivre

PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES

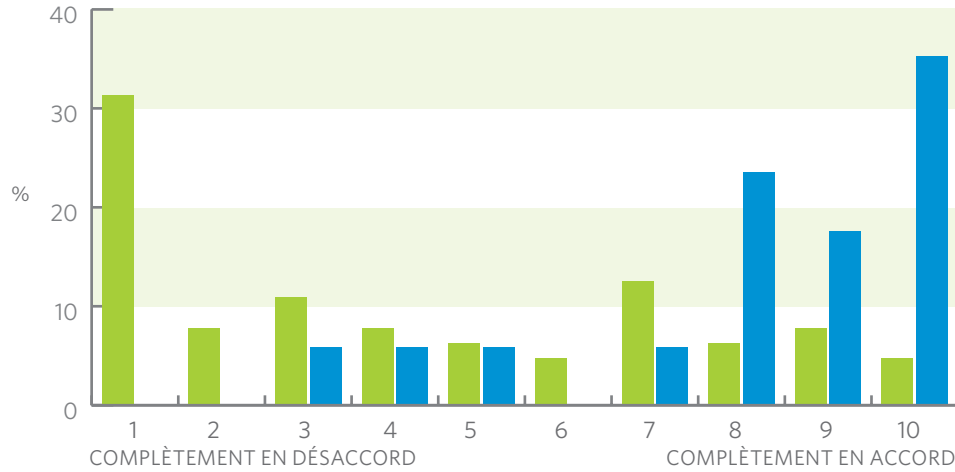


PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS

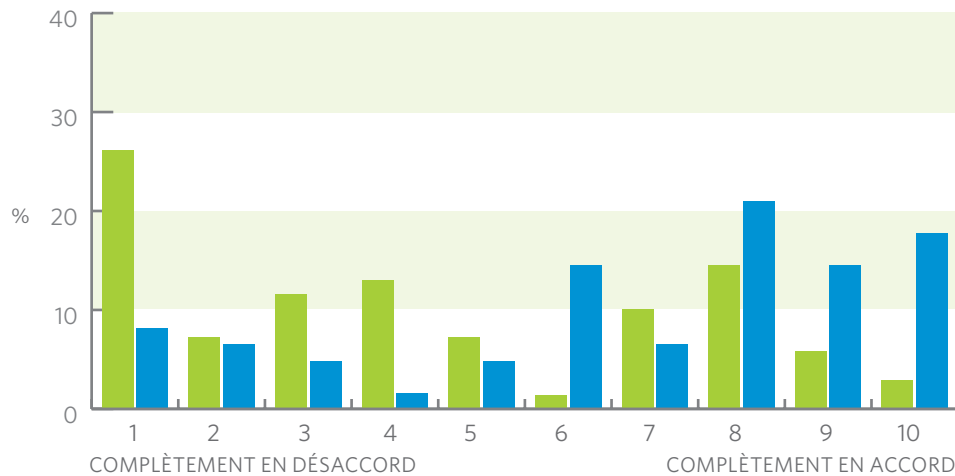


L'enquête s'est déroulée dans un délai raisonnable

PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES

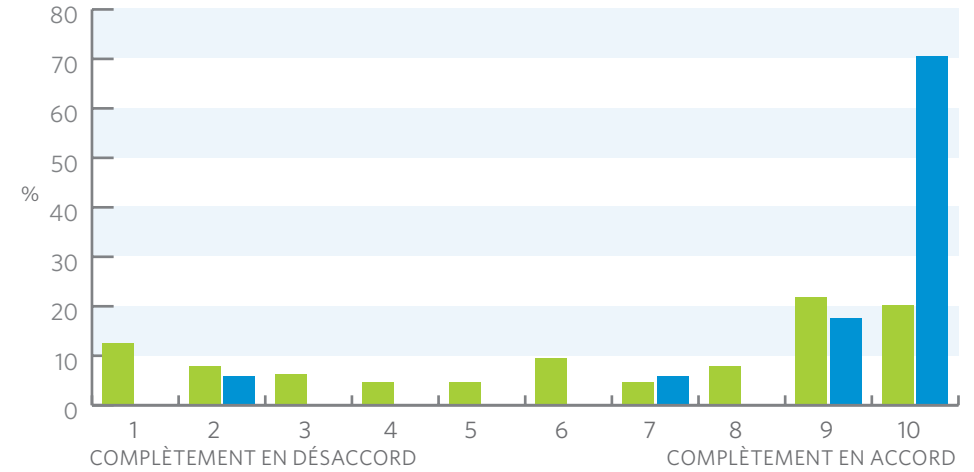


PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS

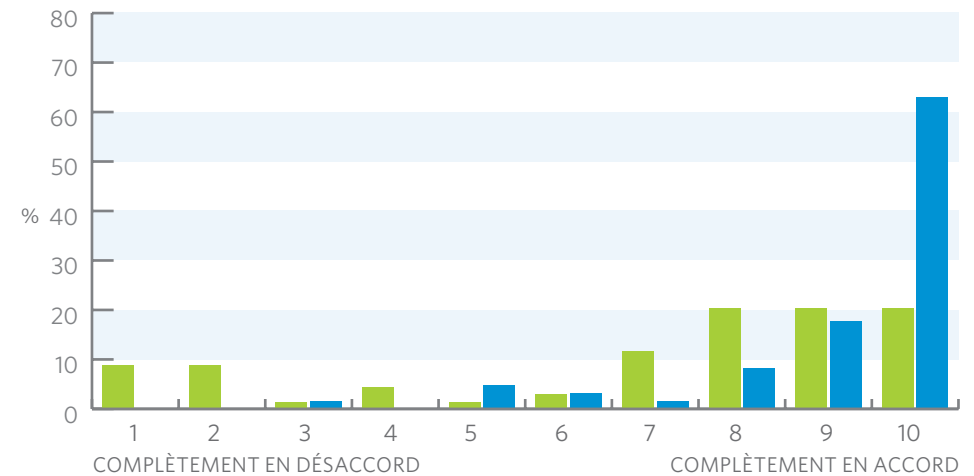


L'enquêteur était courtois et professionnel

PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES



PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS



Études de cas

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

SERVICES BANCAIRES

Étude de cas N°1

PROCURATION

Les parents de M. A. ont signé une procuration, préparée par leur avocat, qui donne à leur fils un contrôle étendu de leurs affaires financières. Pendant près d'une décennie, M. A. a géré leurs finances sans incident.

Ses parents ont ensuite signé la procuration bancaire standard de leur banque. M. A. pensait qu'il s'agissait d'une simple mesure administrative qui remplacerait la procuration existante.

M. A. s'est rapidement aperçu que cette dernière procuration était beaucoup plus restrictive. Sa tentative d'ouverture d'un compte de courtage au nom de ses parents a échoué et la banque lui a refusé l'accès aux cartes de débit de son père. De plus, la banque n'acceptait plus d'honorer les chèques signés par M. A. et tirés sur le compte de ses parents.

Frustré, M. A. s'est plaint et a demandé la dissolution de la procuration la plus récente

parce qu'elle était trop restrictive et parce que lui et ses parents n'avaient pas compris ce qu'ils signaient. Il a insisté pour que la banque reconnaisse la procuration initiale avant tous les autres documents.

La banque a maintenu que les implications liées à la signature de la deuxième procuration avaient été correctement divulguées à toutes les parties. Elle refusait de laisser M. A. gérer les finances de ses parents hors des limites établies par les dispositions de la nouvelle procuration. M. A. a donc décidé de déposer une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Notre enquête a confirmé que la procuration la plus récente avait été préparée par la banque à la demande des parents de M. A. La procuration bancaire indiquait clairement que, bien qu'elle ne l'emporte pas nécessairement sur toute autre procuration, elle aurait préséance en cas de clause contradictoire. Tout portait à croire que les parents de M. A. avaient compris ce qu'ils faisaient en signant la nouvelle procuration. Nous avons noté que M. A. avait eu l'occasion d'examiner le document et de poser des questions à son sujet avant de le signer, ce qu'il avait choisi de ne pas faire.

Il est fréquent que les banques demandent aux clients de signer une procuration bancaire standard pour s'assurer qu'elles traitent leurs clients de façon uniforme. Cependant, bien des gens ne saisissent pas clairement les conséquences que cela peut avoir sur les procurations existantes. Cela peut entraîner des problèmes, même lorsque la banque n'a commis aucune erreur et lorsque les modalités de la procuration ont été correctement divulguées.

Tout document juridique doit être pleinement compris par les parties concernées. Dans le doute, il est judicieux de demander l'aide de votre propre avocat-conseil. Aucune preuve ne nous a laissé croire que M. A. ou ses parents avaient été trompés par la banque; à ce titre, l'OSBI n'a pas recommandé à la banque de prendre de mesures, quelles qu'elles soient.

SERVICES BANCAIRES

Étude de cas N°2

PROTECTION DES CHÈQUES

Le propriétaire d'une petite entreprise, M. D., conservait son chéquier d'entreprise dans une armoire verrouillée qui se trouvait dans son bureau, derrière un comptoir. Il était la seule personne à avoir accès à l'armoire.

Un jour, la banque de M. D. l'a appelé pour lui demander des instructions au sujet de l'encaissement d'un chèque de 90 000 \$, car cette opération mettrait le compte à découvert. Déconcerté, M. D. a expliqué à la banque qu'il n'avait jamais émis un tel chèque. Il a ensuite regardé dans son armoire et s'est rendu compte que certains chèques manquaient. Soupçonnant une fraude, il a pris contact avec sa banque ainsi qu'avec la police, qui a plus tard arrêté un employé de M. D.

Ce n'est qu'après l'arrestation de son employé que M. D. a découvert qu'un autre chèque frauduleux, au montant de 21 500 \$, avait été encaissé. M. D. a demandé à la banque de le dédommager pleinement, mais cette dernière a refusé. Selon la banque, M. D. n'avait pas protégé ses chèques de façon appropriée et était donc responsable des activités frauduleuses de son employé. Mécontent de la réponse de la banque, M. D. a soumis sa plainte à l'OSBI.

Plainte accueillie

Dès le départ, toutes les parties s'entendaient pour dire qu'une fraude avait bien été commise. Cependant, la banque était d'avis que M. D. avait manqué à ses obligations et n'avait pas pris les mesures raisonnables pour éviter que ses chèques ne soient employés à mauvais escient, comme le précisait sa convention de compte.

Nous nous sommes entretenus avec M. D. ainsi qu'avec plusieurs représentants de la banque. Nous avons conclu que le client avait en fait pris des mesures raisonnables pour protéger ses chèques. Il les conservait dans une armoire discrète et verrouillée, et rien n'indiquait que l'armoire avait été forcée.

M. D. avait immédiatement informé la banque des transactions suspectes lorsqu'elles sont parvenues à sa connaissance, conformément à ses obligations. De plus, la convention de compte ne contenait aucune disposition qui empêchait un dédommagement au cas où un employé était impliqué dans des activités frauduleuses ayant entraîné une perte. Dans ce cas, nous avons jugé que M. D. ne pouvait pas être tenu responsable du chèque frauduleux. La banque a accepté de dédommager complètement M. D. pour sa perte, soit 21 500 \$.

SERVICES BANCAIRES

Étude de cas N^o3

VÉRIFICATION DES RELEVÉS

Au début de l'année 2009, M^{me} B. devait recevoir une somme de 59 000 \$ à titre d'indemnité de départ. Sur les conseils d'un membre du personnel de la banque, M^{me} B. a ouvert un compte de régime enregistré d'épargne-retraite (REER), sur lequel elle a déposé l'indemnité de départ. Un mois plus tard, M^{me} B. a effectué un autre dépôt sur le compte REER. Il s'agissait cette fois d'un certificat de placement garanti (CPG) de 9 000 \$ provenant de la caisse de retraite de son ancien employeur. Le CPG venait à échéance en 2011.

M^{me} B. a commencé d'effectuer des retraits mensuels de 4 800 \$. À la fin de l'année 2009, elle s'est informée sur le solde de son compte REER et a appris qu'il restait 10 400 \$. Elle a continué d'effectuer les mêmes retraits mensuels.

En mars 2010, M^{me} B. a été choquée d'apprendre que son compte REER était presque complètement épuisé. En outre, le CPG avait été encaissé avant l'échéance afin que des fonds suffisants soient à disposition pour effectuer les retraits mensuels. M^{me} B. s'est plainte à la banque et lui a dit qu'elle n'avait pas été correctement informée au sujet du solde de son compte, car seule l'indemnité de départ aurait dû être incluse dans le montant total du compte, et non le montant du CPG. Elle a demandé un dédommagement de 9 000 \$, correspondant à la valeur initiale du CPG.

La banque a rejeté la demande de M^{me} B. prétextant lui avoir donné des renseignements exacts. La banque avait clairement indiqué à M^{me} B. que le montant total du compte de 10 400 \$ comprenait la valeur du CPG. De plus, la banque avait informé M^{me} B. que son CPG devrait être encaissé avant l'échéance pour pouvoir maintenir au même montant ses retraits mensuels réguliers. La banque a souligné le fait que l'employé de la succursale avait demandé et obtenu l'approbation de son directeur concernant le traitement de l'encaissement anticipé du CPG. La banque a indiqué que cela prouvait que M^{me} B. avait donné des instructions précises à cet effet. M^{me} B. a refusé la version des faits de la banque et a transmis sa plainte à l'OSBI.

Plainte rejetée

Nous nous sommes entretenus avec M^{me} B. et avec l'employé de la banque qui a traité les retraits du compte. Bien que nous n'ayons pas été en mesure de déterminer avec précision la teneur de la conversation survenue entre M^{me} B. et l'employé, il est hautement improbable qu'un employé de la banque obtienne l'autorisation de son directeur sans avoir reçu au préalable les instructions nécessaires de la part du client. En outre, nous avons remarqué que M^{me} B. recevait des relevés de compte réguliers de la banque, qui indiquaient le solde de son compte et le type de ses placements. M^{me} B. a admis qu'elle n'avait pas examiné ses relevés et qu'elle avait supposé qu'elle avait suffisamment de fonds pour effectuer les retraits.

Les clients ont la responsabilité de surveiller leurs relevés de compte et de signaler tout problème détecté. Dans le cas de M^{me} B., ses relevés indiquaient clairement que le montant de l'indemnité de départ de 59 000 \$ était presque épuisé et que la continuation des retraits entraînerait l'encaissement anticipé du CPG. L'OSBI n'a donc pas recommandé de compensation.

SERVICES BANCAIRES

Étude de cas N°4

ARNAQUE DES GRANDS-PARENTS

Une femme âgée, M^{me} W., a un petit-fils qui habite en Asie. En septembre, M^{me} W. reçoit un appel téléphonique de son petit-fils, qui enseigne l'anglais en Corée du Sud. Il lui fait part de son intention de déménager en Chine pour continuer à enseigner, et lui demande de l'aider financièrement pour couvrir les frais du déménagement. Comme elle était proche de son petit-fils et qu'elle l'avait élevé après la mort de sa mère, M^{me} W. voulait l'aider. Elle a envoyé à son petit-fils un virement télégraphique de 35 000 \$, par l'intermédiaire de sa succursale locale.

En octobre, le petit-fils l'appelle une fois de plus, lui disant qu'il avait eu un accident de la route, qu'il s'était fait arrêter pour conduite en état d'ivresse et qu'il avait besoin d'argent pour payer sa caution afin de sortir de prison. Au cours d'un autre appel, il lui dit qu'il avait besoin d'argent pour engager un avocat-conseil. Inquiète pour la sécurité et le bien-être de son petit-fils, M^{me} W. envoie d'autres sommes d'argent en Chine par virement télégraphique. En tout, M^{me} W. a envoyé 123 000 \$ à son petit-fils.

À Noël, M^{me} W. reçoit la visite de son petit-fils. Lorsqu'elle le questionne sur ses ennuis, son petit-fils lui répond qu'il n'a pas déménagé en Chine, qu'il n'a pas eu d'accident, qu'il n'a pas été en prison et qu'il ne l'a pas appelée pour lui demander de l'argent. M^{me} W. s'aperçoit alors qu'elle a été victime d'un fraudeur. Elle avise immédiatement sa banque, mais les criminels sont introuvables et la banque n'a rien pu récupérer.

M^{me} W. s'est plainte à la banque en lui disant qu'elle ne l'avait pas correctement informée des risques associés aux virements télégraphiques, et elle a réclamé le remboursement de ses pertes.

La banque refuse. Elle explique à M^{me} 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, sans succès. Mécontente de la décision de la banque, M^{me} W. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Au cours de notre enquête, nous nous sommes entretenus avec le personnel de la banque, qui s'est rappelé avoir soulevé plusieurs préoccupations avec M^{me} W.

M^{me} W. avait demandé à la banque de préparer les virements télégraphiques à l'intention de destinataires 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 M^{me} W. que les fraudeurs employaient souvent de telles tactiques. Ils ont suggéré à M^{me} 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 M^{me} 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, M^{me} W. a indiqué que son petit-fils avait reçu l'argent.

Notre enquête nous a permis de conclure que la banque avait agi de façon appropriée. Elle a averti plusieurs fois M^{me} W. que l'envoi de sommes d'argent par virement télégraphique selon ses instructions l'exposait à une fraude. La banque a également donné à M^{me} W. des conseils sur la façon d'atténuer le risque, conseils dont elle a fait abstraction. L'OSBI n'a pas recommandé à la banque de dédommager M^{me} W. pour ses pertes.

INVESTISSEMENT

Étude de cas N°1

PERTINENCE

En janvier 2007, M^{me} P. est âgée de 52 ans. Son ex-mari, récemment décédé, lui laisse un REER d'environ 300 000 \$ placé dans une société de placement appartenant à une grande banque. Elle communique avec les conseillers du compte REER pour discuter des questions de transfert de succession et elle ouvre un nouveau compte REER dans lequel elle transfère le REER de son ex-mari.

Elle transfère également environ 45 000 \$ en certificats de placement garanti et environ 6 000 \$ en fonds communs de placement de ses comptes REER qu'elle détient dans une autre firme pour consolider ses placements enregistrés.

En janvier 2007, le nouveau formulaire de demande d'ouverture de compte de M^{me} P. indique un objectif de croissance à long terme et une tolérance moyenne au risque.

En février 2007, le produit d'une assurance-vie de 500 000 \$ est déposé dans le nouveau compte non-enregistré de M^{me} P. Par ailleurs, elle ouvre un compte « en fiducie » où elle dépose 29 000 \$ pour son fils. Elle rencontre les conseillers, qui ont préparé un inventaire financier, pour discuter plus en profondeur de ses besoins financiers. Avant le décès de son ex-mari, M^{me} P. recevait une pension alimentaire de 2 000 \$ par mois et gagnait environ 30 000 \$ par année à titre d'aide-comptable. Au décès de son ex-mari, M^{me} P. démissionne de son poste pour s'occuper de sa famille et des questions de

succession, avec l'intention de trouver un autre emploi plus tard.

Le 22 février 2007, M^{me} P. remplit un questionnaire qui indique clairement que ses placements ont un objectif de revenu, qu'elle a besoin de 3 000 \$ par mois et qu'elle peut accepter de faibles fluctuations à court terme, mais non de subir une perte.

Les conseillers lui recommandent alors un choix de placements, notamment des billets à capital protégé ainsi que des fonds communs d'obligations et d'actions, allant d'un risque faible et moyen à élevé. En juillet 2007, au moment où ils font un placement dans un fonds commun à risque plus élevé, les conseillers modifient la tolérance au risque de M^{me} P. : le risque moyen de 100 % est ramené à 75 %, et un risque élevé à 25 % est ajouté.

De novembre 2007 à juillet 2008, M^{me} P. envoie au moins sept courriels aux conseillers faisant valoir avec véhémence que sa tolérance

au risque est très faible, qu'elle ne comprend pas le fonctionnement du marché ou ce qui fait qu'un investissement est bon, qu'elle leur avait dit vouloir des placements sûrs qui lui rapporteraient des intérêts, qu'elle ne pouvait se permettre de subir des pertes et qu'elle était préoccupée et physiquement perturbée en raison de la baisse de ses valeurs de placement. Au printemps 2008, elle demande précisément que ses placements soient modifiés afin qu'il n'y ait aucun risque ni aucune autre perte. Les conseillers lui répondent alors qu'elle ne devrait pas se préoccuper des pertes en capital ni prendre de décisions irrationnelles, que ce serait irresponsable et une erreur de faire des changements et qu'elle devrait maintenir les placements jusqu'à ce que ceux-ci aient repris de la valeur.

Finalement, M^{me} P. transfère ses comptes ailleurs à la fin de 2008. Elle porte plainte auprès de la firme à propos de ses

placements et demande un dédommagement, particulièrement au titre des pertes subies dans son compte non-enregistré. Elle excluait de sa plainte les pertes de son compte REER, car elle avait décidé de maintenir les placements du compte REER de son ex-mari pour des raisons sentimentales. N'ayant reçu aucune offre de dédommagement de la firme, M^{me} P. a déposé sa plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Au cours de notre enquête, les conseillers ont admis avoir eu une discussion limitée à propos des objectifs de placement et de la tolérance au risque de M^{me} P. en janvier 2007. En dépit des paramètres liés à l'objectif de placement et à la tolérance au risque figurant dans la demande d'ouverture de compte de même que dans les formulaires de mise à jour, le questionnaire qu'avait complété M^{me} P., en février 2007, démontrait clairement qu'elle était du type investisseur à faible tolérance au risque, recherchant un revenu avec capital entièrement garanti. Bien que les conseillers aient admis qu'il s'agissait bien là des objectifs et de la tolérance au risque de M^{me} P., nombre des placements qu'ils lui avaient recommandés excédaient cette tolérance et n'étaient pas appropriés à son objectif de capital entièrement garanti. Les conseillers nous ont dit qu'ils avaient toujours offert à M^{me} P. l'option de vendre, mais qu'elle avait suivi leur avis pour éviter de cristalliser la perte.

M^{me} P. nous a dit qu'il n'y avait pas eu de discussion sur les fluctuations ou le risque jusqu'à ce que la valeur de ses placements commence à diminuer et qu'elle leur ait fait part de ses préoccupations. Les conseillers ont fait remarquer que M^{me} P. avait plus de 15 ans d'expérience en placement dans des fonds communs et que, par conséquent, elle avait une bonne appréciation des fluctuations du marché et du risque. Selon nos

entrevues avec M^{me} P. et avec les conseillers, et à la lumière des courriels échangés entre eux en 2007 et en 2008, nous avons déterminé que M^{me} P. avait une connaissance limitée en matière d'investissement. Nous n'avons par ailleurs pas pu conclure, à la lumière des notes au dossier et des autres éléments de preuve, que les conseillers avaient suffisamment informé M^{me} P. des risques et de la volatilité prévisible des placements qu'ils lui avaient recommandés.

Même si M^{me} P. ne comprenait pas que ses placements n'étaient pas appropriés, nous avons constaté qu'elle a immédiatement communiqué ses préoccupations à propos de la baisse de son portefeuille et qu'elle a fait tout ce qui était en son pouvoir, à notre avis, pour tenter de limiter ses pertes. Néanmoins, les conseillers ne l'ont pas aidée à prendre des mesures, lui assurant plutôt à maintes reprises que les valeurs remonteraient et la convainquant de laisser son portefeuille intouché.

Dans ces circonstances, nous avons trouvé qu'il était raisonnable que M^{me} P. suive l'avis des conseillers de maintenir ses placements afin de recouvrer des pertes qu'elle n'avait jamais prévues au départ et nous avons conclu que les conseillers étaient entièrement responsables de la perte subie par M^{me} P.

Nous avons calculé que M^{me} P. a perdu environ 34 000 \$ à l'égard des comptes non-enregistrés et

« en fiducie », et qu'elle aurait gagné un modeste montant de revenu si elle avait effectué des placements de faible risque et porteurs d'intérêts, en raison du bas taux d'intérêt appliqué à cette période. La firme a accepté nos conclusions et a réglé le différend avec M^{me} P.

INVESTISSEMENT

Étude de cas N°2

PERTINENCE

Au début de 2007, M^{me} F. s'adresse à un nouveau conseiller en placement que lui a recommandé un ami. Elle est alors âgée de 63 ans et est retraitée. Entre février et en mai 2007, elle investit une somme de 470 000 \$ dans des fonds communs axés sur la croissance.

Le formulaire de demande d'ouverture de compte que M^{me} F. a signé en février 2007 indique que sa connaissance en matière d'investissement est « élevée ». M^{me} F. a également rempli un questionnaire sur le profil de l'investisseur démontrant qu'elle a un objectif de croissance élevée à long terme du capital. En plus du questionnaire, elle a signé une déclaration manuscrite indiquant que ses actifs excédaient plus de 1,3 million de dollars, desquels les trois quarts constituent des placements conservateurs, et qu'elle ne voulait pas que ses placements soient effectués uniquement en fonction de la notation du questionnaire sur le profil d'investisseur. Elle avait sélectionné le

profil d'un investisseur dynamique axé sur la croissance, indiquant qu'elle pouvait tolérer un rendement négatif sur une période d'un an ou plus en contrepartie de gains potentiellement plus élevés. Elle reconnaît également que ses revenus sont suffisants pour voir à ses besoins et qu'elle ne compte pas sur les placements de ce compte.

En mars 2009, elle transfère son placement évalué à environ 156 000 \$ à une autre firme.

M^{me} F. s'est plainte que son conseiller l'avait erronément placée dans la catégorie d'investisseur dynamique ayant une bonne connaissance en matière d'investissement. Elle a dit lui avoir indiqué qu'elle était une

personne âgée célibataire, que ses revenus provenaient de placements limités ainsi que d'une petite pension et qu'elle ne pouvait risquer son argent. M^{me} F. a dit avoir une connaissance très limitée en matière d'investissement et qu'elle comptait sur son conseiller pour choisir les placements pour elle. Elle a dit que c'était sur cette confiance qu'elle avait signé et paraphé les formulaires que le conseiller avait remplis, sans les lire. La firme a répondu que les placements de M^{me} F. correspondaient à ses directives et qu'elle avait été suffisamment informée des risques liés aux placements; par conséquent, la firme ne lui a offert aucun dédommagement. M^{me} F. a alors déposé sa plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

À la lumière de notre entrevue et d'autres éléments de preuve, nous avons constaté que M^{me} F. suivait les tendances du marché et se tenait informée des nouvelles économiques mondiales. Elle nous a également exprimé son opinion sur l'orientation future des marchés. M^{me} F. a détenu divers placements dans le passé; elle comprenait leurs différents attributs, pouvait les comparer ainsi que les juger et pouvait expliquer le lien entre le risque et le rendement. Nous avons conclu que M^{me} F. avait une bonne connaissance en matière d'investissement.

Étant donné le questionnaire sur le profil d'investisseur et la déclaration qu'elle avait signés, en plus de son niveau de connaissance en matière d'investissement, nous avons conclu que M^{me} F. comprenait la teneur des documents qu'elle avait signés et qu'elle était, en effet, du type investisseur dynamique axé sur la croissance, qu'elle était disposée et apte à supporter un placement dans des fonds communs à risque élevé, en contrepartie de gains potentiellement plus substantiels. Bien qu'une stratégie de placement dynamique soit plutôt inusitée dans son groupe d'âge, nous avons constaté que ce n'était pas inapproprié dans le cas de M^{me} F.

Nous avons analysé ses placements dans les fonds communs et constaté qu'il s'agissait entièrement de fonds de revenu axés sur la croissance. Notre analyse

a également démontré que ses placements étaient à l'origine divisés en trois catégories, soit 30 % dans des fonds communs de risque moyen, 32 % dans des fonds de risque moyen à élevé et 38 % dans des fonds de risque élevé. Cependant, des changements ont été effectués périodiquement et, en juin 2008, le portefeuille de M^{me} F. était entièrement investi dans un fonds commun de ressources naturelles de risque élevé. Eu égard à son objectif de croissance rapide et de sa tolérance au risque élevé, ses placements étaient appropriés en tout temps.

Cependant, M^{me} F. a indiqué que son conseiller aurait dû communiquer avec elle lorsque les marchés ont fléchi en 2008 afin qu'elle puisse vendre au moment opportun et éviter de subir des pertes. M^{me} F. a admis qu'elle surveillait la valeur de ses placements en ligne régulièrement et, lorsque les marchés se sont mis à fléchir en 2008, qu'elle surveillait ses comptes quotidiennement. Étant donné sa connaissance et son expérience en matière d'investissement, le fait qu'elle était au courant et suivait les activités des marchés en général et de ses placements en particulier, nous avons conclu qu'elle était en mesure de vendre ses placements ou de prendre d'autres mesures pour limiter ses pertes. En fait, en novembre 2008, M^{me} F. avait donné des directives à son conseiller de transférer son portefeuille dans un fonds commun à risque passablement plus faible.

Même si M^{me} F. a subi des pertes, les placements étaient pertinents dans son cas. En outre, elle comprenait et acceptait les risques et était bien placée pour vendre ou modifier ses placements à tout moment pour en limiter le risque ou la volatilité. Nous n'avons donc pas recommandé à la firme de dédommager M^{me} F.

INVESTISSEMENT

Étude de cas N°3

ACTIVITÉS COMMERCIALES EXTÉRIEURES

En février 1999, M. C. ouvre un compte REER. Cinq ans plus tard, il liquide tous ses placements et ferme le compte afin d'acheter une nouvelle résidence. Ce n'est qu'au début de 2008 que M. C. revoit son ancien conseiller, au hasard d'une rencontre dans un magasin. Selon M. C., le conseiller lui aurait alors proposé une rencontre afin de discuter d'une occasion de placement où il pourrait obtenir un rendement mensuel de 5 % et le remboursement de son capital après six mois, à la réception d'un préavis de 30 jours.

En avril 2008, le conseiller rencontre M. C. à sa résidence et ce dernier signe des documents en vertu desquels il accepte de prêter au conseiller et à sa société personnelle la somme de 20 000 \$, pour une période de 12 mois. M. C. signe un chèque de 18 000 \$ libellé au nom du conseiller et ce dernier lui dit qu'il puiserait les 2 000 \$ manquants dans ses fonds personnels. En contrepartie, M. C. s'attend à recevoir des

versements mensuels d'intérêt de 1 000 \$ ainsi que le remboursement de son capital à la fin de la période du prêt.

En juillet 2008, M. C. rencontre le conseiller une deuxième fois à sa résidence et signe un autre accord visant à prêter au conseiller et à sa société personnelle une somme additionnelle de 60 000 \$ pour une période de six mois. En vertu de ce dernier prêt, M. C.

s'attend à recevoir des versements mensuels d'intérêt de 3 000 \$ et le remboursement de son capital à la fin de la période du prêt. M. C. signe un chèque de 60 000 \$ libellé au nom du conseiller.

En octobre 2008, le conseiller informe M. C. qu'en raison du ralentissement économique, le versement de l'intérêt serait plus faible que prévu au cours des quatre mois suivants.

Après ces quatre mois, M. C. ne reçoit pas d'autre versement d'intérêt ni le remboursement de son capital. En mai 2009, le conseiller cesse de répondre aux appels et aux courriels de M. C. Après des mois de tentatives, M. C. porte plainte à la firme du conseiller, demandant le remboursement de son argent, invoquant qu'il avait fait confiance au conseiller, car il représentait une firme crédible et qu'il croyait que les placements avaient été effectués par l'entremise de cette firme. La firme lui a répondu que les prêts étaient une affaire personnelle entre M. C. et le conseiller et qu'elle n'y avait aucune responsabilité. M. C. a alors déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Lors de notre conversation, M. C. a reconnu que le conseiller n'avait pas fait référence à la firme et n'avait pas non plus allégué être son représentant lorsqu'ils s'étaient rencontrés à sa résidence plutôt qu'au bureau de la firme. Nous avons constaté que le conseiller n'avait pas remis de carte professionnelle ou demandé à M. C. de signer des formulaires où figurait le nom de la firme ou son logo, comme il l'avait déjà fait dans le passé. De même, le conseiller n'a pas demandé à M. C. de signer des documents pour ouvrir un nouveau compte à la firme, malgré le fait que ce dernier avait fermé son compte cinq ans auparavant.

Les accords de prêts, que le conseiller lui avait lus à haute voix selon M. C., ne faisaient aucune référence à la firme, mais seulement au conseiller et à sa compagnie personnelle. Le conseiller ne lui a également pas laissé entendre que l'argent serait utilisé pour acheter un placement. Il était clair que M. C. prêtait l'argent. Pour les deux prêts, M. C. a libellé les chèques au nom du conseiller, alors qu'auparavant il avait libellé les chèques pour ses placements au nom de sociétés de fonds communs. Après avoir émis les chèques, M. C. n'a pas reçu de confirmation pour toute transaction ni de relevé de compte de la firme, comme c'était le cas pour ses placements antérieurs, non plus qu'il a communiqué avec la firme pour obtenir des renseignements ou tenter d'obtenir le versement de l'intérêt et le remboursement

du capital qui lui étaient dus avant qu'il présente sa plainte en novembre 2009. La firme a argué que M. C. ne comptait pas parmi ses clients à ce moment-là et qu'elle n'avait pas de responsabilité dans cette affaire.

Bien que les firmes soient en fait responsables et doivent répondre des actes de leurs conseillers, et il semble évident que le conseiller menait des activités financières personnelles à l'extérieur de la firme qui sont contraires à la réglementation des valeurs mobilières, nous devons prendre en compte ce qui est équitable dans les circonstances. Nous avons obtenu une preuve claire que M. C. savait qu'il fournissait des prêts personnels au conseiller et qu'il n'achetait pas de placements par l'intermédiaire de la firme. Par conséquent, nous ne pouvions établir que la firme était responsable des pertes de M. C. et n'avons pas recommandé de dédommagement.

INVESTISSEMENT

Étude de cas N°4

STRATÉGIE À EFFET DE LEVIER

En 2005, M. et M^{me} N. sont des retraités âgés de 57 et de 77 ans respectivement, dont les revenus annuels combinés totalisent 20 661 \$. Ils éprouvent des problèmes financiers et ont de la difficulté à régler leurs dépenses. Leur fils leur présente donc son conseiller, par téléphone, en espérant qu'il pourra leur donner des conseils sur la manière de gérer leurs finances. Ce conseiller travaille dans une autre province et n'a jamais rencontré M. et M^{me} N. Il leur recommande d'emprunter afin d'investir pour ainsi générer de nouveaux revenus.

Sur la foi de son conseil, en mars 2006, M. et M^{me} N. font un emprunt hypothécaire de 300 000 \$ sur leur propriété et leurs biens d'une valeur de 540 000 \$, et en investissent 250 000 \$ dans des fonds communs. Le conseiller leur recommande ensuite de contracter deux nouveaux emprunts de 250 000 \$ chacun pour les investir. Au total, M. et M^{me} N. empruntent 750 000 \$,

utilisant l'argent emprunté comme garantie des deuxième et troisième prêts. Le seul versement des intérêts sur ces prêts totalise 5 522 \$ par mois ou 66 263 \$ par année. Le plan du conseiller consiste à effectuer des retraits des fonds communs pour le remboursement mensuel du prêt et à utiliser l'excédent, qu'il a prévu à 1 000 \$ par mois, pour aider à payer les dépenses de M. et M^{me} N.

En 2008, la volatilité du marché entraîne des appels de marge émis sur chacun des deux prêts pour investissement. Réalisant dans quelle posture ses parents se trouvent, le fils de M. et M^{me} N. porte plainte auprès de la firme. Celle-ci n'ayant pas résolu la plainte en temps opportun, l'OSBI en a été saisi.

Plainte accueillie

Lors de notre enquête, nous n'avons trouvé aucune preuve que le conseiller avait rassemblé des renseignements sur la situation financière de M. et M^{me} N. ni qu'il les avait évalués avant de leur recommander une stratégie d'investissement à effet de levier. Nous avons plutôt constaté que plusieurs facteurs essentiels semblaient avoir été écartés.

Le remboursement des prêts représentait 321 % des revenus de M. et M^{me} N. Outre leur résidence et leurs biens, ils ne disposaient d'aucune autre valeur d'actif et avaient une dette d'environ 5 000 \$ sur une carte de crédit. Le prêt hypothécaire et les prêts représentaient 140 % de leur valeur nette et ils n'avaient aucune économie ou liquidité qui aurait pu être employée pour rembourser les prêts ou couvrir les appels de marge.

De plus, ni M. ni M^{me} N. n'avaient d'expérience en matière d'investissement avant d'avoir été présentés à ce conseiller. Nous avons constaté qu'ils ne comprenaient pas les placements, ni l'investissement en général, non plus qu'ils comprenaient la stratégie de placements à effet de levier ou ses risques. En dépit du fait qu'ils avaient signé une déclaration relative au levier financier, nous n'avons trouvé aucun élément de preuve permettant d'établir que le conseiller leur avait présenté et expliqué les risques, notamment le risque qu'ils puissent perdre leur maison. Nous ne pouvons

trouver de raison logique au fait que M. et M^{me} N. auraient, en toute connaissance de cause, accepté la recommandation du levier financier, risquant la ruine financière si la stratégie ne fonctionnait pas. Par conséquent, nous avons conclu qu'ils ne comprenaient pas les risques et qu'ils ne pouvaient les avoir acceptés.

Il nous est apparu clair que M. et M^{me} N. n'étaient pas dans une position pour risquer leur maison ou leur revenu minimal et qu'ils n'avaient pas les moyens de rembourser les prêts, peu importe le montant. Étant donné l'absence complète de compréhension de la stratégie et de ses risques de la part de M. et M^{me} N., nous avons conclu qu'ils n'avaient jamais été en mesure de limiter leurs pertes et, en fait, qu'ils n'avaient pas compris qu'il y avait un problème avant la fin de l'année 2008, lorsqu'ils ont cessé de recevoir le revenu mensuel de 1 000 \$ auquel on leur avait dit qu'ils pouvaient s'attendre. Même si la firme a argué que le fils de M. et M^{me} N. comprenait la stratégie et qu'il conseillait ses parents, les éléments de preuve ne soutiennent pas cette hypothèse. Quoi qu'il en soit, nous avons noté que l'évaluation de la pertinence de recommander une stratégie à effet de levier relevait, non pas du fils, mais plutôt du conseiller.

Nous avons calculé que M. et M^{me} N. ont subi des pertes de placement (nettes des sommes qu'ils avaient

reçues) et assumé des frais d'intérêt sur les prêts et sur le prêt hypothécaire s'élevant à 227 440 \$. À la suite de notre enquête et de nos conclusions, la firme a offert 220 000 \$ à M. et M^{me} N. pour régler leur plainte, somme qu'ils ont acceptée.

Agents, assistance aux consommateurs

Certains types de plaintes peuvent être entièrement traités par notre équipe de première ligne d'agents, assistance aux consommateurs, sans les transmettre à l'équipe des enquêteurs bancaires à des fins d'évaluation. Voici quelques-uns de ces types de problèmes :

COMPTES BANCAIRES SANS FRAIS POUR LES AÎNÉS

Des clients se sont plaints de ne pas avoir été informés qu'un compte sans frais était offert exclusivement aux aînés et ils ont continué à payer des frais de service pendant des années, dans certains cas, après être devenus admissibles au compte sans frais. L'enquête qu'a menée l'OSBI sur ces plaintes a permis d'établir que les succursales et le site Web des banques faisaient clairement la publicité de ces comptes et que, comme tout autre compte, ils étaient disponibles sur demande. Les banques n'étaient pas obligées d'aviser les clients qu'ils étaient désormais admissibles

à un compte sans frais; les consommateurs doivent le demander de leur propre chef.

FERMETURES DE COMPTES

En 2011, nous avons reçu de nombreuses plaintes concernant la décision des banques de fermer le compte de clients. Souvent, la banque ne donne aucune raison qui justifie cette décision. L'enquête de l'OSBI se limite à déterminer si la banque a donné un préavis adéquat au client afin que ce dernier puisse prendre les dispositions nécessaires auprès d'une autre banque, ce qui nous semble devoir être au moins un préavis de 30 jours. Les banques ont le droit de demander à

un client de faire affaire avec une autre institution.

TAUX DE CHANGE

Certains clients se sont plaints que les banques utilisaient différents taux de change pour calculer la conversion de fonds canadiens en devises (ou vice versa) que celui qui est affiché par la Banque du Canada. Les banques incluent des coûts indirects et des marges de profit dans leur taux de vente et d'achat de devises; par conséquent, ces plaintes sont liées à l'établissement du prix d'un produit bancaire, dont l'examen ne relève pas du mandat de l'OSBI.

Profils des plaignants

■ « Je désire exprimer ma plus sincère gratitude pour la façon dont vous avez réagi à ce problème délicat, et pour m'avoir fait part de toutes les options qui étaient à ma disposition pour traiter avec [ma banque]. J'ai trouvé que l'OSBI offrait un excellent service aux clients comme moi. »

CLIENT DE L'OSBI



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

Tout au long de notre exercice 2011, nous avons mené une recherche détaillée sur le profil des personnes qui s'adressent à nous. Avec l'aide d'une firme de recherche professionnelle, nous leur avons posé des questions concernant, entre autres, leur âge, leur appartenance ethnique, leur niveau d'études, leur profession et leur revenu. Les résultats de cette recherche se sont révélés instructifs et parfois surprenants.

VOICI QUELQUES CONSTATATIONS QUE NOUS AVONS FAITES :

Les personnes âgées représentent la majorité des plaignants.

Environ 53 % des plaintes traitées par l'OSBI proviennent de personnes âgées de plus de 60 ans. Pour bon nombre de ces personnes, le tort financier qu'elles subissent lorsqu'une banque ou une société de placement commet une erreur est amplifié, car elles ont peu de temps pour rattraper les pertes, ainsi qu'un faible revenu ou peu de perspectives d'emploi. En fait, 70 % des plaignants âgés sont à la retraite et 17 % sont soit des travailleurs indépendants, soit des travailleurs à temps partiel. Lorsqu'une compensation est

requis, l'OSBI représente souvent le seul espoir pour une personne âgée d'obtenir un dédommagement équitable, car une poursuite judiciaire prend trop de temps et est souvent non rentable, compte tenu des frais qu'elle engendre.

Les plaignants ont un bon niveau d'instruction.

Selon Statistique Canada, environ 52 % des Canadiens de 15 ans et plus sont titulaires d'un certificat de compétence, d'un diplôme collégial ou d'un grade universitaire. Or, près de 80 % des personnes qui ont envoyé des plaintes à l'OSBI l'an dernier et qui ont participé à ce sondage correspondent à ce profil.

Les minorités visibles sont sous-représentées.

Les données du recensement révèlent que 16,2 % des Canadiens estiment qu'ils sont issus d'une minorité visible. Au cours de notre étude, seulement 11,6 % des plaignants se sont identifiés comme membre d'une minorité visible. Bien que les facteurs culturels puissent jouer un rôle, il faudrait mener une recherche plus approfondie pour savoir pourquoi nous ne parvenons toujours pas à rejoindre ce segment important de la population canadienne de la manière dont nous devrions le faire. Nous traitons déjà des demandes de renseignements dans plus de 170 langues, y compris les renseignements multilingues qui se trouvent sur notre site Web, et nous faisons affaire régulièrement avec plusieurs médias ethniques, mais nous pouvons et devons en faire plus.

Il y a encore beaucoup de personnes qui ne sont pas informées au sujet de l'OSBI par leur institution financière.

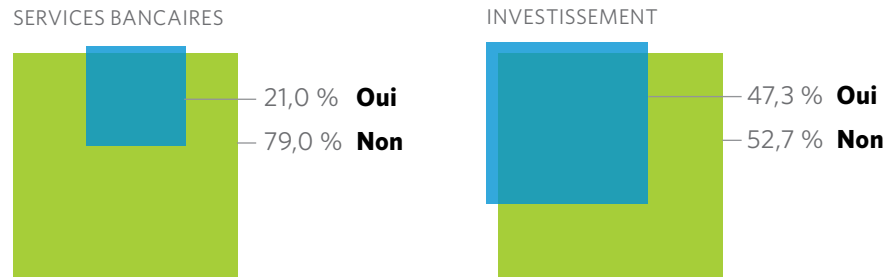
Il existe des règles et des processus établis que doivent suivre les institutions financières participant à notre service pour informer leurs clients au sujet de l'OSBI et de leur droit de nous envoyer une plainte. Malgré cela, près de 30 % des personnes qui ont envoyé une plainte à l'OSBI ont affirmé que leur banque ou leur firme de placements ne les avait pas informées de ce droit. Nous constatons parfois des preuves de cette affirmation dans les dossiers que nous recevons de clients et de firmes. En effet, dans leur correspondance, les firmes ne font aucune mention de l'OSBI, renvoient leur client à une personne-ressource interne de la firme, ou présentent tout simplement la plainte comme étant réglée. Dans

d'autres cas, les clients n'ont pas remarqué l'information au sujet de l'OSBI en raison de la façon dont cette information a été transmise, ou ils l'ont tout simplement oubliée.

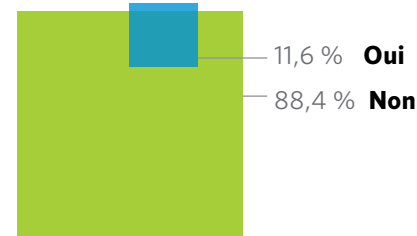
Ces données ne sont pas recueillies dans le cadre du processus d'enquête de l'OSBI. En fait, la firme de recherche professionnelle que nous avons engagée mène une enquête auprès de tous les plaignants après que nous ayons fermé leur dossier. Ces enquêtes sont menées de façon anonyme, et les renseignements sont transmis à l'OSBI sur cette base.

Statistiques détaillées sur les clients

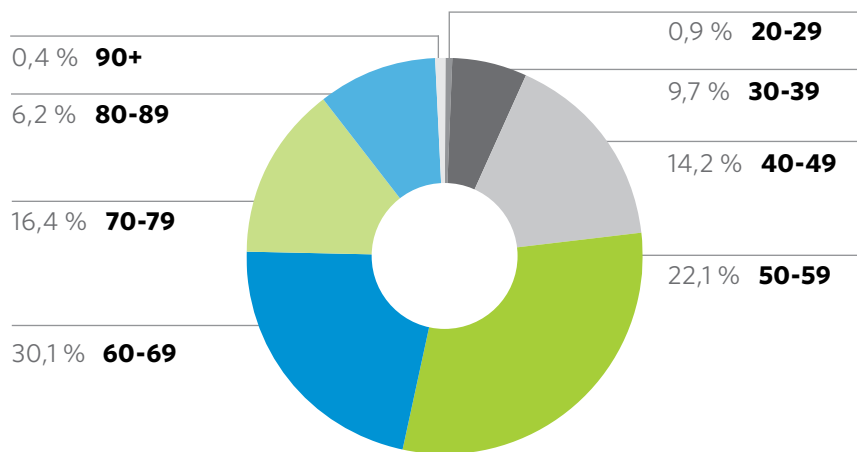
LE FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCIERS A-T-IL AVISÉ LE CLIENT DE L'EXISTENCE DE L'OSBI?



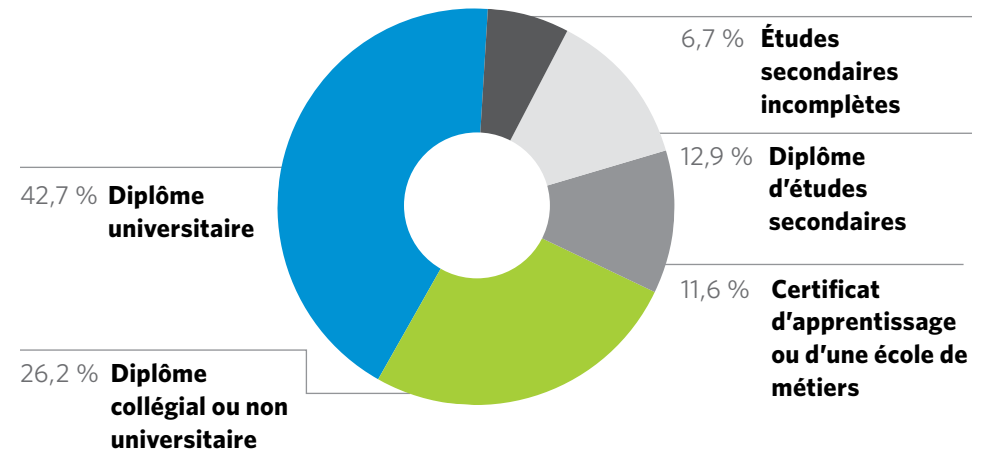
MINORITÉ VISIBLE



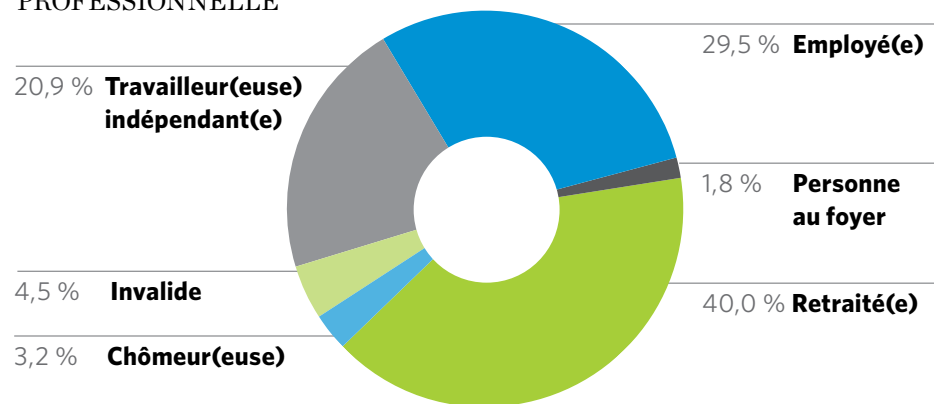
ÂGE



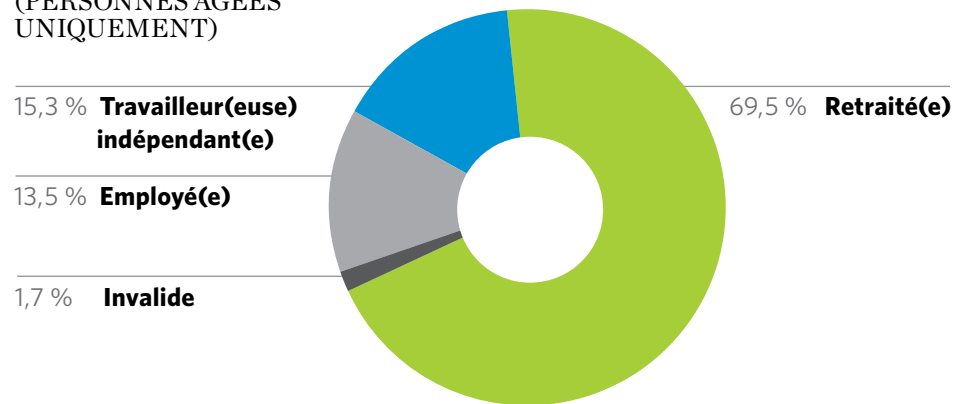
INSTRUCTION



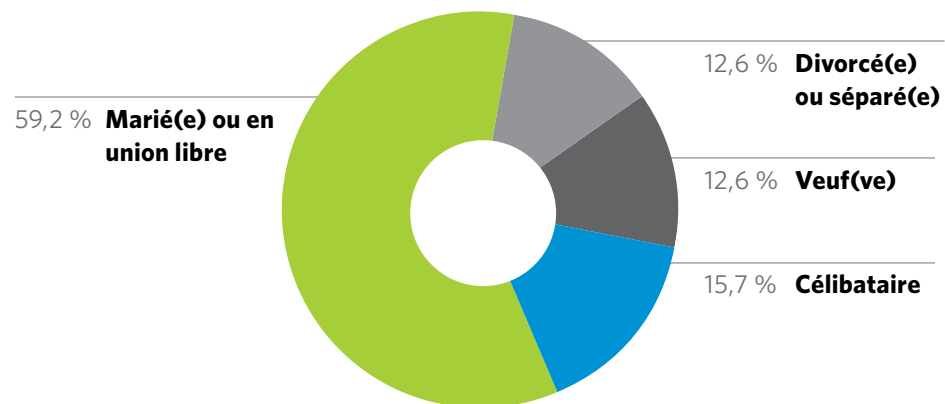
SITUATION PROFESSIONNELLE



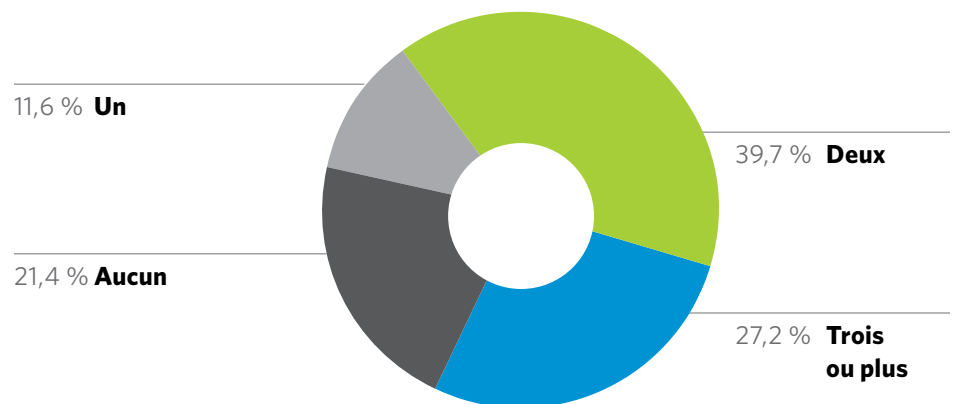
SITUATION PROFESSIONNELLE (PERSONNES ÂGÉES UNIQUEMENT)



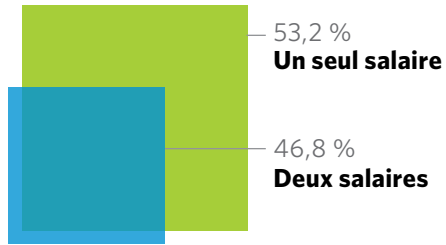
ÉTAT MATRIMONIAL



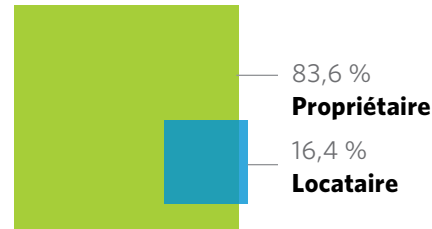
NOMBRE D'ENFANTS



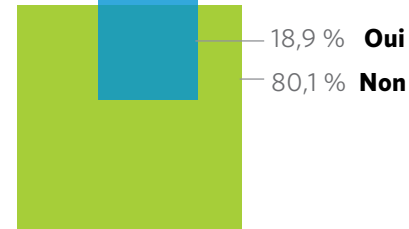
REVENU FAMILIAL - TYPE



PROPRIÉTÉ

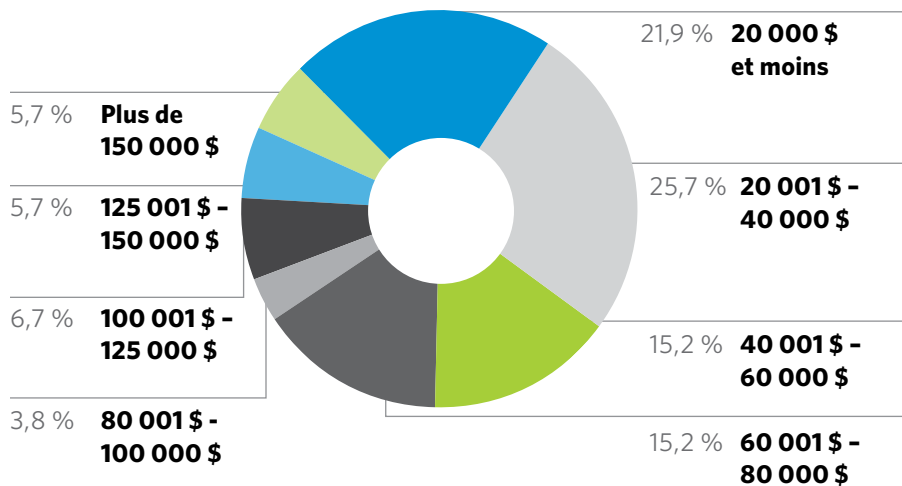


ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

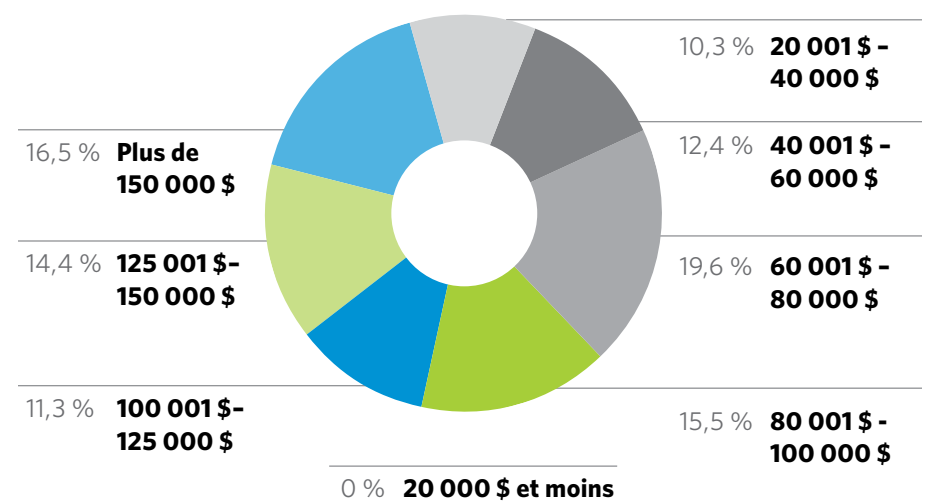


*Remarque : certaines questions peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

REVENU FAMILIAL (MÉNAGES À SALAIRE UNIQUE)



REVENU FAMILIAL (MÉNAGES À SALAIRE DOUBLE)



Gouvernance

■ « Opportun, efficace, économique, instructif, clair, transparent, simple. Voilà comment je décris le service que vous m'avez offert. »

CLIENT DE L'OSBI

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

L'OSBI est un organisme indépendant à but non lucratif, surveillé par un conseil d'administration. La majorité des administrateurs sont indépendants et n'ont pas travaillé dans l'industrie ou au gouvernement depuis au moins deux ans. Une minorité d'administrateurs est désignée par l'industrie.

En plus de la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. En plus de représenter au moins les deux tiers du conseil d'administration, les administrateurs indépendants sont responsables de l'embauche et de l'évaluation de l'ombudsman, du budget et du mandat de l'OSBI ainsi que de la nomination d'administrateurs indépendants.

Les administrateurs indépendants choisissent les nouveaux administrateurs indépendants

du conseil d'administration en tenant compte de la diversité, du lieu de résidence, des expériences et des compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède de l'expérience dans les affaires, le droit, la consommation et les affaires réglementaires, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique. Le conseil d'administration actuel comprend deux récipiendaires de l'Ordre du Canada.

Le conseil d'administration se réunit au moins chaque trimestre, en plus de la séance annuelle de planification stratégique. La présidente du conseil d'administration effectue tous les deux ans une évaluation du rendement des administrateurs indépendants.

Des règlements stricts interdisent au conseil d'administration ou aux administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles.

L'ombudsman est seul responsable des décisions rendues au sujet des plaintes. Il est impossible d'en appeler de la décision devant le conseil d'administration, et ce dernier n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'ombudsman.



Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSBI a mis en place quatre comités responsables respectivement des normes, de la vérification, des régimes de retraite et des administrateurs indépendants, et un sous-comité responsable de la rémunération.

1

Le Comité des normes

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

2

Le Comité de vérification

Le Comité de vérification se réunit chaque trimestre, révise les états financiers de l'organisme et prend connaissance des rapports du vérificateur externe de l'OSBI.

3

Le Comité des régimes de retraite

Le Comité des régimes de retraites surveille le régime à cotiation déterminée de l'OSBI, y compris le suivi du rendement des fonds.

4

Le Comité des administrateurs indépendants

Le Comité des administrateurs indépendants a plusieurs tâches, notamment l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget de l'OSBI et la nomination des administrateurs indépendants.

5

Le sous-comité responsable de la rémunération

Le sous-comité responsable de la rémunération est chapeauté par le Comité des administrateurs indépendants. Sa tâche consiste à surveiller la gestion du rendement et la rémunération de l'ombudsman.



ADMINISTRATEURS

Peggy-Anne Brown, présidente Vancouver

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

Adrian Burns Ottawa/Calgary

M^{me} Burns est actuellement membre du conseil d'administration du Centre national des Arts et membre du Comité de direction du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. M^{me} Burns était anciennement commissaire à plein temps au CRTC et membre de la Commission du droit d'auteur du Canada. M^{me} Burns siège également au conseil d'administration de plusieurs entreprises et organismes communautaires, notamment la Fondation Carthy et le Centre du patrimoine de la GRC. Par le passé, elle a siégé au conseil d'administration de l'organisme chargé de la campagne de souscription canadienne en faveur du Banff Centre et à la Galerie d'art d'Ottawa.

ADMINISTRATEURS

Angela Ferrante

Toronto

M^{me} Ferrante a pris sa retraite de son poste de dirigeante à la Commission de l'énergie de l'Ontario. Elle siège actuellement au conseil d'administration de Via Rail, de l'Independent Electricity System Operator, et est présidente du conseil d'administration du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto.

Leonard G. (Len) Flett

Winnipeg

M. Flett, consultant en gestion, a pris sa retraite du poste de dirigeant à l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il est actuellement membre et a été président de la Fondation nationale des réalisations autochtones, président sortant de Me-Dian Credit Union et de l'Aboriginal Business Development Corporation (Winnipeg) et ancien administrateur de Winnipeg 2000 (Société de développement de la ville de Winnipeg). Il est également membre de l'Ordre du Canada.

Daniel F. Gallivan, c.r.

Halifax

M. Gallivan est chef de la direction et associé directeur chez Cox & Palmer, un cabinet d'avocats des provinces de l'Atlantique. Il se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il a été membre du conseil d'administration de la Banque du Canada et ancien vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

Craig Hayman (nommé par l'OCRCVM)

Mississauga

M. Hayman, analyste financier agréé, occupe les fonctions d'associé chez Edward Jones, un fournisseur indépendant de services financiers qui aide les investisseurs individuels à atteindre leurs objectifs financiers grâce à des solutions de placement et d'assurance. Il est responsable du recrutement, de la formation et du perfectionnement des conseillers financiers dans tout le Canada. M. Hayman s'est joint au conseil d'administration en septembre 2011.

Lynne Kilpatrick (nommée par l'ABC)

Toronto

M^{me} Kilpatrick est vice-présidente principale et chef, Services bancaires aux particuliers, de BMO Groupe financier. Elle occupait auparavant les fonctions de première vice-présidente – Services bancaires aux particuliers à BMO au Canada et était responsable des stratégies visant certains segments de clientèle, du marketing, de l'expérience client, de la productivité de l'équipe de vente et de la connaissance et de l'analyse des données. Elle a commencé sa carrière comme journaliste d'affaires au *Wall Street Journal* et au *Financial Times of Canada*. M^{me} Kilpatrick s'est jointe au conseil d'administration en juin 2011.

Ed Legzdins (nommé par l'ACCFM et l'IFIC)

Toronto

M. Legzdins occupe les fonctions de premier vice-président, Produits de placement personnel et de directeur général – Services internationaux à BMO Groupe financier. Les responsabilités de M. Legzdins comprennent la direction de la stratégie d'entreprise autre que nord-américaine de BMO et la surveillance des affaires de BMO à l'extérieur de l'Amérique

du Nord, y compris les institutions financières internationales, le financement des transactions commerciales et ses affaires en Asie.

Ian Lightstone

Toronto

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

Louise Martel

Montréal

M^{me} Martel, Fellow de l'Ordre des comptables agréés, est professeure titulaire en sciences comptables à HEC Montréal et directrice du Centre international de vigie en information financière. Elle agit également à titre d'assistante professionnelle en comptabilité et en finance auprès de cadres supérieurs

d'entreprises et participent à des projets internationaux. M^{me} Martel est membre du conseil d'administration et présidente du comité de vérification de Télé-Québec.

Luc Papineau

Premier vice-président et directeur de succursale, TD Waterhouse, M. Papineau a siégé au conseil d'administration jusqu'en septembre 2011.

Kerry Peacock

Vice-présidente, TD Canada Trust, M^{me} Peacock a siégé au conseil d'administration jusqu'en mai 2011.

RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Les administrateurs indépendants reçoivent des honoraires annuels de 10 000 \$ et une somme de 1 800 \$ pour chaque journée de réunion. La présidente du conseil reçoit des honoraires annuels supplémentaires de 4 000 \$ et chaque président de comité reçoit une somme additionnelle de 2 000 \$ par an. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs de l'industrie.

PRÉSENCE DES ADMINISTRATEURS

Le conseil d'administration s'est réuni à sept reprises en 2011. La présence de chaque administrateur était la suivante :

Dr. Peggy-Anne Brown 7/7

Adrian Burns 7/7

Angela Ferrante 7/7

Len Flett 7/7

Daniel Gallivan 7/7

Craig Hayman* 3/3

Lynne Kilpatrick* 4/4

Ed Legzdins 4/7

Ian Lightstone 7/7

Louise Martel 7/7

Luc Papineau* 4/4

Kerry Peacock* 3/3

Plusieurs changements ont été apportés à la composition du conseil d'administration cette année. Nous remercions tous les administrateurs qui ne siègent plus au conseil pour la contribution appréciée qu'ils ont apportée à l'OSBI au fil des années.

* Cette personne n'a siégé au conseil d'administration que pendant une partie de l'année 2011.

Rapport financier

Faits saillants

- « J'ai été enchanté du service et des résultats. [Mon enquêteur] était toujours professionnel et poli. Ma seule critique, c'est que j'ai dû faire des pieds et des mains avec ma banque avant d'avoir accès à l'OSBI. »

CLIENT DE L'OSBI

Pour la première fois en 16 ans d'existence, l'OSBI a produit un budget présentant une baisse sur douze mois. La baisse de 4 % s'explique par le fait que le retard dans le traitement des dossiers d'investissement a pu être rattrapé, et par une réduction du nombre de plaintes. Aucun projet spécial ne figure au calendrier en 2012. Les efforts continus déployés en vue d'améliorer l'efficacité de l'OSBI ont également permis d'alléger la pression exercée sur les coûts.

Par ailleurs, l'OSBI a profité de la réduction du nombre de plaintes en 2011 pour rattraper le retard accumulé dans le traitement des dossiers d'investissement. L'organisme a également pu se concentrer sur son examen triennal et assumer pleinement son rôle d'hôte lors du rassemblement international des ombudsmans du secteur financier.

À la fin de l'exercice, l'équipe mise sur pied pour rattraper le retard accumulé dans les dossiers d'investissement avait ainsi traité 152 plaintes, dans les limites du budget et avant la date d'échéance prévue. Ce projet ponctuel étant

terminé, il sera possible de réaliser une économie de 825 000 \$. L'autre projet ponctuel inscrit au budget, soit l'examen externe auquel l'OSBI est tenu de se livrer tous les trois ans aux termes du Cadre de travail dont il est convenu avec les autorités de réglementation du marché financier, s'élève à 100 000 \$.

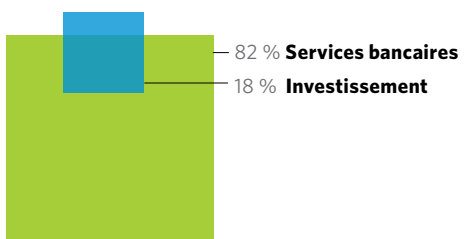
Grâce à ses efforts soutenus pour contrôler ses dépenses et améliorer son efficacité, l'OSBI est parvenu à boucler l'exercice 2011 avec un excédent, qu'elle affectera à la reconstitution de sa réserve de fonctionnement.

Exercice financier se terminant le 31 octobre

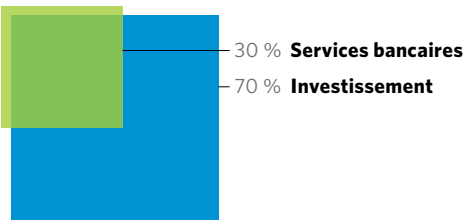
2012 BUDGET **2011 NON VÉRIFIÉ** **2010 VÉRIFIÉ** **2009 VÉRIFIÉ** **2008 VÉRIFIÉ**

	2012 BUDGET	2011 NON VÉRIFIÉ	2010 VÉRIFIÉ	2009 VÉRIFIÉ	2008 VÉRIFIÉ
Revenus					
Droits perçus des firmes participantes	8 056 605 \$	8 599 862 \$	7 668 402 \$	5 524 779 \$	4 973 987 \$
Autres		—	—	—	85 356
Revenus en intérêts		12 787	6 015	12 937	24 619
	8 056 605 \$	8 612 649 \$	7 674 417 \$	5 537 716 \$	5 083 962 \$
Dépenses					
Personnel	6 385 060 \$	5 830 726 \$	5 357 004 \$	4 850 314 \$	3 718 736 \$
Honoraires et dépenses des administrateurs	392 250	384 734	306 806	364 266	273 261
Loyer et frais d'exploitation	350 000	322 137	301 364	309 028	258 942
Marketing et adhésion	220 900	171 414	111 448	138 316	107 561
Fournitures, services et déplacements	154 800	128 442	126 422	127 157	100 697
Téléphone	86 500	88 555	108 413	103 390	92 871
Technologie de l'information et soutien	129 100	122 829	112 197	112 703	77 520
Administration générale	114 000	88 065	83 361	85 659	66 898
Frais juridiques	153 770	175 486	137 155	138 716	33 152
Assurance	18 800	11 896	18 479	18 419	19 635
Honoraires de vérification	25 425	25 425	22 600	18 850	18 000
Honoraires des consultants	18 000	29 115	28 844	88 099	12 509
Autres	8 000	33 005	50 569	8 393	1 805
Amortissement		71 049	83 212	68 603	51 854
	8 056 605 \$	7 482 878 \$	6 847 874 \$	6 431 913 \$	4 833 441 \$
Projets ponctuels	—	932 312	487 872	—	—
	8 056 605 \$	8 415 190 \$	7 335 746 \$	6 431 913 \$	4 833 441 \$
Excédent des revenus sur les dépenses		197 459 \$	338 671 \$	(894 197) \$	250 521 \$

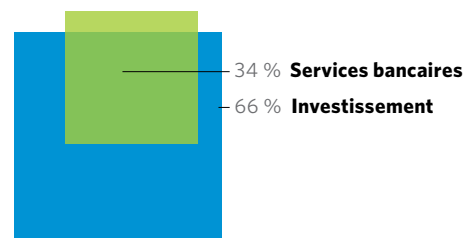
PARTAGE DES COÛTS LIÉS AUX DEMANDES, PAR SECTEURS




PARTAGE DES COÛTS LIÉS AUX ENQUÊTES, PAR SECTEURS



PARTAGE DES COÛTS GLOBAUX, POUR CHACUN DES SECTEURS





*Pour la première fois en
16 ans d'existence, l'OSBI
a produit un budget
présentant une baisse sur
douze mois.*

ANNEXE I

Données statistiques

- « Je pense que l'industrie et le secteur financier canadien seraient dans une bien meilleure position si un seul organisme assumait ces fonctions pour toutes les institutions financières. »

MEMBRE DU PUBLIC

OUVERTURE DE DOSSIERS (2011)

SECTEUR	NOMBRE DE DOSSIERS
Services bancaires	397
OCRCVM	255
ACCFM	130
ADREEEC	17
Investissement - Autre	3

SERVICES BANCAIRES

10 PREMIÈRES FIRMES*	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS	% DU TOTAL
TD	131	33,0 %
Scotia	73	18,4 %
CIBC	65	16,4 %
BMO	31	7,8 %
Banque Nationale	19	4,8 %
Banque Laurentienne	12	3,0 %
MBNA	9	2,3 %
HSBC	8	2,0 %
Capital One	5	1,3 %
Citibank	5	1,3 %
ING	5	1,3 %

*Comprend toute société bancaire affiliée et filiale.

INVESTISSEMENT

10 PREMIÈRES FIRMES*	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS	% DU TOTAL
TD	59	14,6 %
RBC	34	8,4 %
Groupe Investors	32	7,9 %
BMO	26	6,4 %
Wellington West	25	6,2 %
CIBC	18	4,4 %
Scotia	16	4,0 %
Edward Jones	14	3,5 %
WFG Securities of Canada Inc.	13	3,2 %
Banque Nationale	10	2,5 %

*Comprend toute société de placement affiliée et filiale.

OUVERTURE DE DOSSIERS (HISTORIQUE)

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS
2007	468
2008	670
2009	990
2010	1024
2011	802

OUVERTURE DE DOSSIERS (SERVICES BANCAIRES)

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS
2007	248
2008	324
2009	391
2010	462
2011	397

OUVERTURE DE DOSSIERS (INVESTISSEMENT)

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS
2007	220
2008	346
2009	599
2010	562
2011	405

D'où viennent les plaintes que nous recevons?

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

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

TERRITOIRE	PLAINTES
Ontario	58,2 %
Québec	12,8 %
Colombie-Britannique	11,2 %
Alberta	8,1 %
Manitoba	2,6 %
Nouvelle-Écosse	1,6 %
Saskatchewan	1,4 %
Nouveau-Brunswick	1,2 %
International	1,0 %
Terre-Neuve-et-Labrador	0,6 %
Île-du-Prince-Édouard	0,5 %
États-Unis	0,5 %
Yukon	0,1 %
Territoires du Nord-Ouest	0,0 %
Nunavut	0,0 %
	100,0 %

5 273

DOSSIERS D'ENQUÊTES DEPUIS LA CRÉATION DE L'OSBI EN 2002

2 959
ONTARIO

733
COLOMBIE-BRITANNIQUE

691
QUÉBEC

391
ALBERTA

115
NOUVELLE-ÉCOSSE

94
MANITOBA

90
INTERNATIONAL

78
SASKATCHEWAN

61
NOUVEAU-BRUNSWICK

36
T.-N.

19
Î.-P.-É.

6
YUKON

 SERVICES BANCAIRES
 INVESTISSEMENT

COMMUNICATIONS AVEC L'OSBI

CANAL	%
Téléphone	59,9 %
Courriel	23,4 %
Poste ou service de messagerie	6,2 %
Télécopieur	6,2 %
En ligne	4,1 %
En personne	0,1 %
TOTAL	100 %

PRODUITS

PLAINTES VISANT UN PRODUIT BANCAIRE	
Comptes d'opérations	103
Prêts hypothécaires	102
Cartes de crédit	71
Autre	38
Cartes de débit	36
Prêts	36
Dépôts à terme/CPG	21
Assurance- vie	9
REER/FERR	8
Coffrets de sûreté	7
Services bancaires électroniques	5
Assurance voyage	4
Assurance dommages	3
Services de carte aux marchands	2
Problèmes de service	1
Assurance invalidité	1
Placements - billets à capital protégé	1
TOTAL	448

PLAINTES VISANT DES PLACEMENTS	
Fonds communs de placement et valeurs mobilières	402
Autre	28
Plans fiduciaires de bourses d'études	12
Fonds distincts	7
Billets à capital protégé	4
TOTAL	453

PROBLÈMES

PROBLÈMES LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES	
Problèmes de service	138
Erreurs liées à la transaction ou au traitement	116
Fraudes	74
Frais et taux	64
Autre	49
Recouvrement	7
TOTAL	448

PROBLÈMES LIÉS AUX PLACEMENTS	
Convenance	224
Frais	50
Erreurs de transaction	41
Fausse représentation	40
Transferts de compte	28
Transactions non autorisées	25
Problèmes de service	22
Problèmes associés à la marge	11
Fraudes	9
Autre	3
TOTAL	453

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

10 PREMIÈRES FIRMES*	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS	% DU TOTAL
TD	1138	18,5 %
BMO	534	8,7 %
CIBC	521	8,5 %
Scotia	468	7,6 %
RBC	352	5,7 %
Banque Nationale	193	3,1 %
Capital One Bank	187	3,0 %
HSBC	185	3,0 %
Banque MBNA	153	2,5 %
Citibank	121	2,0 %

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

En 2011, 282 des 352 demandes de renseignements (80,1 %) associées à RBC concernaient les services bancaires, malgré le retrait de RBC du volet des services bancaires de l'OSBI en 2008. Voilà qui démontre bien à quel point un environnement où plusieurs fournisseurs de services de règlement de différends sont autorisés par le gouvernement ne fait que semer la confusion dans l'esprit des consommateurs. Comme la Banque TD s'est également retirée de l'OSBI en ce qui concerne les plaintes liées aux services bancaires, cette confusion augmentera vraisemblablement en 2012.

COMPENSATION

	TOTAL	MOYEN	MÉDIAN	MINIMAL	MAXIMAL	NOMBRE DE DOSSIERS
Services bancaires	487 546 \$	7 387 \$	1 100 \$	30 \$	74 983 \$	66
Investissement	2 691 721 \$	16 118 \$	7 500 \$	154 \$	220 000 \$	167
Tout	3 179 267 \$	13 645 \$	5 000 \$	30 \$	220 000 \$	233

En 2011, 233 dossiers se sont conclus par une compensation financière d'une valeur totale de 3 179 267 \$. Cela représente 26 % de tous les dossiers clos. 15% des plaintes liées aux services bancaires (66 sur 448) et 37 % des plaintes liées aux placements (167 sur 453) se sont soldées par un dédommagement financier. En outre, 12 plaintes ont été réglées à l'aide d'une forme de dédommagement non financier, comme la correction de la cote de crédit d'une agence d'évaluation du crédit. Six de ces cas étaient associés aux services bancaires et six aux placements.

Délais de traitement

SERVICES BANCAIRES – PLAINTES SIMPLES

	PHASE 1 : Recueil et évaluation	PHASE 2 : Enquête de l'OSBI	PHASE 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	MOYENNE TOTALE PAR DOSSIER
Durée moyenne de la phase	6,05	48,11	37,00	54,73

SERVICES BANCAIRES – TOUS LES DOSSIERS

	PHASE 1 : Recueil et évaluation	PHASE 2 : Enquête de l'OSBI	PHASE 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	MOYENNE TOTALE PAR DOSSIER
Durée moyenne de la phase	8,15	113,58	29,36	126,45

INVESTISSEMENT – PLAINTES SIMPLES

	PHASE 1 : Recueil et évaluation	PHASE 2 : Enquête de l'OSBI	PHASE 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	MOYENNE TOTALE PAR DOSSIER
Durée moyenne de la phase	148,21	81,42	30,58	238,44

INVESTISSEMENT – TOUS LES DOSSIERS

	PHASE 1 : Recueil et évaluation	PHASE 2 : Enquête de l'OSBI	PHASE 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	MOYENNE TOTALE PAR DOSSIER
Durée moyenne de la phase	148,44	116,53	65,29	289,91

Phase 1 : Recueil et évaluation

- Délai mesuré de l'ouverture d'un dossier de plainte à son attribution à un enquêteur.
- Commence par la réception de la lettre de consentement du client. Comprend le temps passé lors de l'envoi de la lettre de consentement à la firme et l'attente du retour de cette lettre accompagnée du dossier du client par la firme. Comprend aussi l'évaluation initiale du dossier par l'un des agents, évaluation de dossiers de l'OSBI.
- Comprend tout retard dû à l'accumulation des dossiers entraînée par une augmentation des plaintes et par un financement ou des ressources en personnel insuffisants.

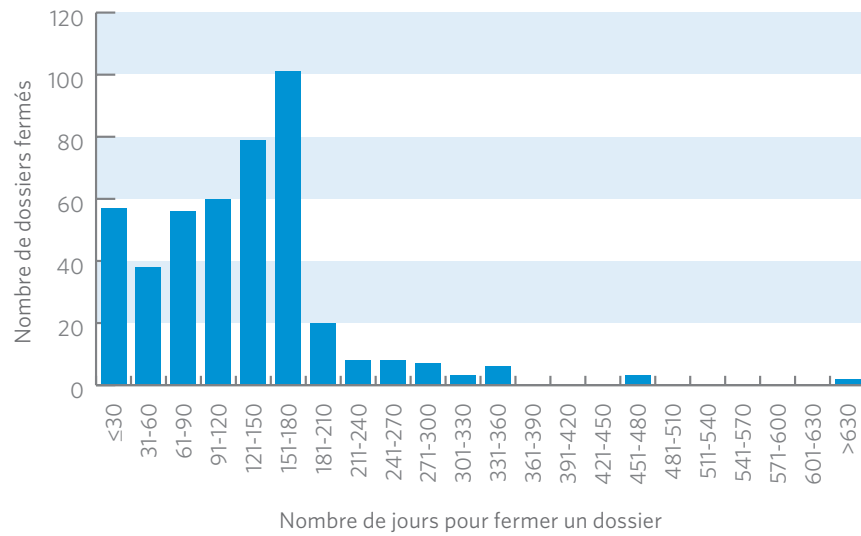
Phase 2 : Enquête de l'OSBI

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

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

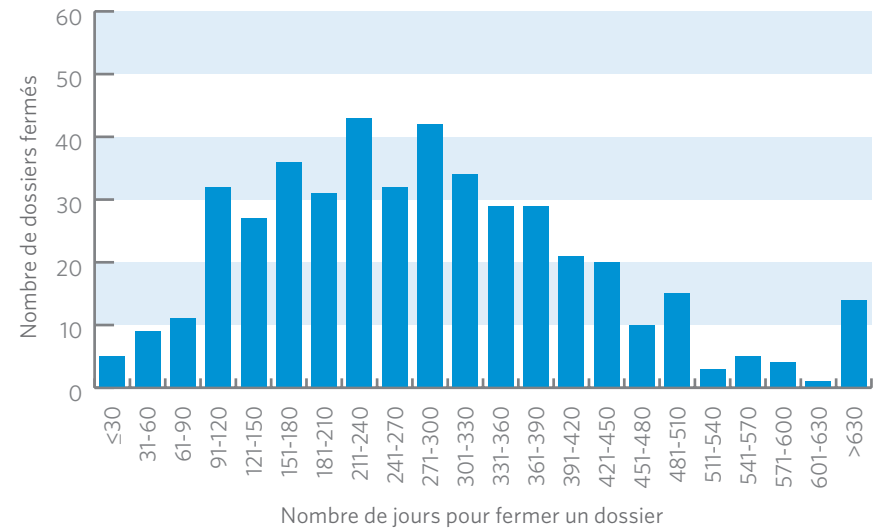
- Ne couvre que les dossiers de plaintes pour lesquels l'OSBI considère qu'une compensation est justifiée. Pour la majorité des dossiers, aucun jour n'est consacré à cette phase.
- Délai mesuré entre la communication à la firme de notre recommandation de compensation initiale et la fermeture du dossier, soit par le paiement de la compensation au client par la firme, soit par le rejet officiel de la recommandation de l'OSBI par la firme.
- Comprend le processus de prise de décision de la firme quant aux mesures à prendre concernant la plainte à la suite de la conclusion de l'OSBI qu'une compensation est justifiée. Dans la plupart des cas, une fois que la firme a accepté de verser la compensation, le client accepte le règlement le même jour, bien que le processus de l'OSBI accorde aux clients 30 jours pour prendre une décision.

**ANALYSE DES DÉLAIS DE FERMETURE DE DOSSIERS
(SERVICES BANCAIRES)**



RÉFÉRENCE	NOMBRE DE DOSSIERS SERVICES BANCAIRES	POURCENTAGE DU TOTAL
≤ 180 jours	391	87,3 %
> 180 jours	57	12,7 %
TOTAL	448	100 %

**ANALYSE DES DÉLAIS DE FERMETURE DE DOSSIERS
(INVESTISSEMENT)**



RÉFÉRENCE	NOMBRE DE DOSSIERS INVESTISSEMENT	POURCENTAGE DU TOTAL
≤ 180 jours	120	26,5 %
> 180 jours	333	73,5 %
TOTAL	453	100 %

Dossiers ouverts

- « Il va sans dire qu'un fournisseur privé à but lucratif, choisi et payé par la banque, ne peut pas mener de façon crédible une enquête indépendante sur les plaintes des consommateurs. La menace constante qui pèse sur le financement et les décisions à l'égard des plaintes crée, sinon dans les faits, du moins la perception d'une perte de l'indépendance. Tout service qui ne souhaite que préserver sa relation d'affaires avec la banque sait à qui plaire. »

PEGGY-ANNE BROWN, PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dossiers ouverts par secteur et par firme

SERVICES BANCAIRES

FIRME	DOSSIERS	FIRME	DOSSIERS
AGF	4	CIBC	2
Banque Amex du Canada	4	Citibank	3
Banque Canadienne de l'Ouest	31	Computershare	5
Banque ICICI du Canada	1	Credit Union Central of Saskatchewan	2
Banque Laurentienne	1		
Banque MBNA	5	First Data Loan Company, Canada	12
Banque Nationale	65	Groupe Financier Banque TD	1
Banque Nationale de l'Inde (Canada)	5	HSBC	9
		ING	19
Banque Scotia	1	JP Morgan Chase	4
Banque Walmart du Canada	2	League Savings and	2
Banque le Choix du Président	1	Mortgage Company	73
BMO	31	ResMor	1
Bridgewater Bank	1	Sandhills Credit Union	131
Caisse Alterna	1	Servus Credit Union Ltd.	1
Canadian Tire	1	Société de fiducie Home	1
Capital One Bank	8	TOTAL	397

INVESTISSEMENT – OCRCVM

FIRME	DOSSIERS	FIRME	DOSSIERS
ATB Securities Inc.	1	Mackie Research Capital Corporation	2
Argosy Securities Inc.	3		
Assante Capital Management Ltd.	2	Marchés mondiaux CIBC Inc.	14
Banque Nationale	10	MD Management Inc.	1
BMO Ligne d'action Inc.	9	Placement direct Scotia McLeod	9
BMO Nesbitt Burns Inc.	5	Placements Manuvie incorporée	1
BMO Nesbitt Burns Ltée/Ltd.	8	Qtrade Securities Inc.	2
Bolder Investment Partners, Ltd.	1	Questrade, Inc.	5
Brant Securities Limited	1	Raymond James Ltée	5
Canaccord Genuity Corp.	10	RBC Dominion valeurs mobilières	24
Credential Securities Inc.	3	RBC Placements en Direct	4
Desjardins	4	Scotia Capitaux/i-Trade (courtage à commissions réduites)	3
DWM Securities Inc.	4		
Edward Jones	1	Services Investisseurs CIBC inc.	4
Fort House Inc.	1	Sora Group Wealth Advisors Inc.	1
Gestion privée Macquarie	6	TD Waterhouse Canada Inc.	54
Global Securities Corporation	1	UBS	1
Haywood Securities Inc.	1	Union Securities Ltd.	2
HSBC	9	Valeurs Mobilières Hampton Ltée	1
IPC Securities Corporation	2	Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	1
Integral Wealth Securities Ltd.	1		
Leede Financial Markets Inc	1	Wellington West Capital Inc.	24
		TOTAL	255

INVESTISSEMENT – ACCFM

FIRME	DOSSIERS	FIRME	DOSSIERS
Armstrong & Quaille Associates Inc.	1	MRS Inc.	1
Assante Financial Management Ltd.	4	PFSL Investments Canada Ltd.	3
BMO	4	Phillips, Hager & North Investment Funds Ltd.	1
Canfin Magellan Investments Inc.	1	Placements Manuvie Services d'investissement inc.	1
Connor Financial Corporation	1	Portfolio Strategies Corporation	2
Credential Asset Management Inc.	3	Royal Mutual Funds Inc.	6
Equity Associates Inc.	1	Scotia Securities Inc.	4
Family Investment Planning Inc.	2	Services Financiers Groupe Investors Inc.	31
Financière MGI inc.	1	Services d'investissement Quadrus Itée	5
FundEX Investments Inc.	8	TD Investment Services Inc.	4
GP Wealth Management Corporation	3	Ten Star Financial Inc.	1
HUB Capital Inc.	1	W.H. Stuart Mutuals Ltd.	1
Investia Services Financiers Inc.	9	Wellington West Financial Services Inc.	1
Investissements Global Maxfin Inc.	1	WFG Securities of Canada Inc.	13
Investment House of Canada Inc. (The)	1	Worldsource Financial Management Inc.	1
IPC Investment Corporation	5	TOTAL	130
Keybase Investments Inc.	5		
Monarch Wealth Corporation	4		

INVESTISSEMENT – ADREEEC

FIRME	DOSSIERS
Consultants C.S.T. inc.	5
Fonds d'éducation Héritage Inc.	6
Fonds d'Étude pour les Enfants Inc.	1
Global Educational Marketing Corporation	1
La Première financière du savoir Inc.	4
TOTAL	17

INVESTISSEMENT – AUTRE

FIRME	DOSSIERS
AGF	1
Desjardins Sécurité financière	1
Groupe Financier Banque TD*	1
TOTAL	3

*Banque qui vend un produit d'investissement

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

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

Numéro sans frais : 1-888-451-4519

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

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

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca