



OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

Équitable Efficace Fiable

RAPPORT ANNUEL 2023



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Faits saillants 2023

17 374

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

63 %

AUGMENTATION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

3 050

DOSSIERS OUVERTS

2 573 \$

DÉDOMMAGEMENT MOYEN LIÉ AUX SERVICES BANCAIRES

10 199 \$

DÉDOMMAGEMENT MOYEN LIÉ AUX INVESTISSEMENTS

2 685 777 \$

DÉDOMMAGEMENT TOTAL DES CLIENTS

Table des matières

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

02 **Faits saillants 2023**

04 **Message de la présidente**

06 **Message de l'ombudsman et chef de la direction**

08 **À propos de l'OSBI**

09 **Progrès vers l'atteinte de nos objectifs**

16 **Demandes de renseignements des Canadiens**

22 **Profils des consommateurs**

26 **Revue de l'exercice : Services bancaires**

39 **Revue de l'exercice : Investissements**

49 **Résultats des dossiers**

52 **La mise en commun des renseignements**

53 **Commentaires des consommateurs et des firmes**

59 **Gouvernance**

66 **Faits saillants financiers**



Message de la présidente

Avec le recul, 2023 a été une année révolutionnaire et passionnante pour l'OSBI.

La demande des consommateurs auprès des services de l'OSBI a été exceptionnellement élevée, ce qui a donné lieu à une année record pour les demandes de renseignements et le nombre de cas à traiter. Près du double du nombre de Canadiens nous ont contacté pour obtenir de l'aide et nous avons ouvert presque le triple du nombre de dossiers par rapport aux précédents records de 2022.

L'équipe de l'OSBI a réagi en mettant l'accent sur la productivité et la réactivité et a réalisé des gains impressionnants en matière d'efficacité et de rapidité. Vous pouvez en apprendre davantage sur la réponse de l'OSBI à cette augmentation sans précédent de la demande des consommateurs dans le message de Sarah Bradley suivant.

L'équipe de l'OSBI mérite des félicitations pour tout ce qu'elle a accompli au cours de la dernière année.

L'année a également vu l'OSBI franchir deux étapes importantes de sa mission alors que les organismes de réglementation des banques et des investissements du Canada ont continué de renforcer leur soutien à l'OSBI, reconnaissant le rôle essentiel que jouent les services d'ombudsman dans la protection des consommateurs financiers.

L'OSBI EST DÉSIGNÉ SEUL

OMBUDSMAN BANCAIRE AU CANADA

Le 17 octobre 2023, le ministre des Finances du Canada a annoncé la désignation de l'OSBI comme seul organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour les banques canadiennes, à compter du 1^{er} novembre 2024. La législation requise pour ce nouveau modèle a été adoptée dans la Loi d'exécution du budget en juin 2023.

La décision du gouvernement fédéral fait suite à des années d'appels en faveur de la création d'un ombudsman unique pour les banques canadiennes et à de nombreux examens de la question. Notamment lors de l'étude des OETP par l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada) en 2020 et en 2021, lors de la consultation du ministère fédéral des Finances sur le système des OETP.

Dans son document de consultation de 2021 *Renforcer le système canadien de traitement des plaintes externes*, le gouvernement a étudié aux conclusions antérieures de l'ACFC, notant particulièrement que l'examen de l'ACFC avait validé certaines des préoccupations plus larges soulevées au sujet des multiples types d'OETP par les consommateurs et les groupes de consommateurs. Ils ont conclu que le modèle à OETP multiples n'est pas conforme aux normes internationales, mène à un manque d'efficacité et accroît la complexité du système externe de règlement des litiges. L'ACFC avait exprimé ses inquiétudes quant à la façon dont le fait de permettre aux banques de choisir le fournisseur de règlement des différends se répercute de manière négative sur la perception que les consommateurs ont de l'équité et de l'impartialité du système, et s'est demandé si la concurrence unilatérale entre les OETP pour les banques membres était dans l'intérêt des consommateurs.

L'ACFC a lancé le processus de sélection d'un OETP unique en mai, et l'examen de sélection s'est déroulé tout au long de l'été et au début de l'automne. Notre candidature mettait les points suivants en avant :

- les points forts de notre organisme
- notre conformité à toutes les exigences de l'OETP, ainsi qu'aux meilleures pratiques internationales
- les avantages à avoir un seul ombudsman pour les services bancaires et les valeurs mobilières;



Maureen Jensen
Présidente du conseil d'administration

- notre engagement à remplir ce rôle dans l'intérêt public et dans l'intérêt du secteur des services financiers dans son ensemble
- Nous sommes honorés d'avoir été sélectionnés pour remplir ce rôle essentiel pour toutes les banques du Canada et leurs clients. Cette désignation vient valider les efforts que nous déployons constamment dans le but de fournir aux consommateurs et aux banques un processus efficace pour résoudre leurs différends et d'offrir un service de résolution des plaintes de premier plan et digne de confiance.
- Nous collaborons désormais avec l'ACFC, avec les banques qui reviendront et qui resteront, ainsi qu'avec l'Association des banquiers canadiens et d'autres parties prenantes pour veiller à ce que la transition se fasse en douceur.

PROPOSITION D'AUTORITÉ

CONTRAIGNANTE POUR LES PLAINTES

EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT

Après de nombreuses années de débat public et suite aux recommandations de nombreuses études externes indépendantes, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) se sont engagées en 2022 à élaborer une proposition visant à conférer à l'OSBI un pouvoir exécutoire. Le cadre proposé a été publié pour commentaires publics en novembre 2023.

Dans son avis, les ACVM ont observé que même si la plupart des plaintes des clients particuliers sont résolues par les entreprises, des préoccupations subsistent quant aux tendances à refuser de payer les plaignants et à régler les différends à des prix inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI. Ces résultats peuvent avoir des répercussions importantes sur les plaignants et décourager d'autres personnes de profiter des services de l'OSBI. Les ACVM ont indiqué que rendre les recommandations de l'OSBI exécutoires pourrait améliorer la protection des investisseurs et favoriser une plus grande équité pour les investisseurs particuliers.

Essentiellement, le cadre proposé par les ACVM comprend l'ajout d'une étape d'examen supplémentaire au processus de recommandation actuel de l'OSBI. L'étape supplémentaire prévoit un réexamen équitable, proportionné et impartial de la recommandation faite à l'issue de l'enquête si l'une des deux parties ou les deux s'opposaient à la recommandation au niveau de l'enquête. Les décisions finales de l'OSBI seraient contraignantes.

Ce processus est semblable à celui utilisé par d'autres services de médiation dans des pays comparables, tels que le Royaume-Uni ou l'Australie.

L'OSBI appuie ce cadre proposé et, dans nos commentaires publics, nous avons formulé certaines recommandations s'appuyant sur les points forts du cadre proposé.

CHANGEMENTS EN MATIÈRE DE

GOUVERNANCE ET AMÉLIORATION DE LA

PARTICIPATION ET DE LA SENSIBILISATION

DES PARTIES PRENANTES

En 2023, l'OSBI a également entrepris d'importants changements en matière de gouvernance. En nous appuyant sur les recommandations de notre examen externe indépendant de 2022, nous avons réalisé une étude et une consultation publique de notre gouvernance, qui ont abouti à des changements clés au cadre de notre conseil d'administration et à notre processus de sélection des administrateurs.

Ces changements comprenaient l'augmentation du nombre de postes d'administrateurs chargés des intérêts des consommateurs au sein de notre conseil d'administration, qui sont passés de un à trois, s'ajoutant à nos trois rôles d'administrateurs de l'industrie et quatre postes d'administrateurs communautaires. En outre, nous avons fait des efforts en matière de sensibilisation des intervenants, défini une matrice de compétences des administrateurs plus complète et modifié notre processus de sélection des administrateurs de l'industrie pour obtenir un processus basé sur la consultation plutôt que sur la nomination directe par les associations de l'industrie. À l'avenir, tous les administrateurs qui défendent les intérêts des consommateurs et de l'industrie seront sélectionnés à la suite d'un appel à candidatures ouvert et d'une consultation des groupes d'intervenants concernés.

Aux vues de ces améliorations en matière d'engagement des consommateurs directement au sein du conseil d'administration et de la sensibilisation accrue des intervenants, le conseil d'administration a décidé de ne pas reconvoquer le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs. Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de OSBI a été créé il y a plus de 12 ans afin de fournir les commentaires des consommateurs et des investisseurs au conseil d'administration et à

l'équipe de direction de l'OSBI. Ses conseils se sont avérés précieux et pertinents et ont mené le conseil à prendre la décision d'accroître la participation des consommateurs au processus décisionnel du conseil en ajoutant ces compétences au conseil et en augmentant le nombre d'administrateurs chargés des intérêts des consommateurs. Grâce à ces changements, l'OSBI recevra des conseils efficaces de la part des consommateurs et des investisseurs en plus de ceux que lui fournissent ses administrateurs de l'industrie.

RENOUVELLEMENT DE LA COMPOSITION

DU CONSEIL

L'année dernière a également été marquée par des étapes importantes dans le renouvellement du conseil d'administration. Nous avons fait nos adieux à Alexandra Williams, administratrice de l'industrie, qui a démissionné pour assumer un nouveau rôle au sein de l'Organisme canadien de réglementation des investissements. Nous avons également lancé un important processus de recrutement d'administrateurs pour pourvoir quatre postes vacants au sein du conseil d'administration, puisque le mandat de trois de nos administrateurs communautaires allait prendre fin en février 2024.

En ce qui concerne 2024, à mesure que l'OSBI grandit et assume ses nouvelles responsabilités, le conseil d'administration entend continuer de se concentrer sur l'offre de services équitables, efficaces et fiables à tous les consommateurs et firmes participantes et gagner la confiance et le respect de tous les intervenants.

Maureen Jensen

Présidente du conseil d'administration

Message de l'ombudsman et chef de la direction

L'année 2023 a été une année charnière et a marqué un tournant pour l'OSBI.

En plus des grands changements qui sont intervenus et des changements potentiels à notre mandat, décrits dans le message de Maureen Jensen, notre organisation a également relevé avec succès certains défis opérationnels très importants auxquels elle a été confrontée cette année, et ce, dans un contexte où la demande des consommateurs pour nos services a grimpée en flèche. Au cours de l'année, le nombre de Canadiens qui nous ont contactés pour obtenir des renseignements et de l'aide a presque doublé, et le nombre d'enquêtes que nous avons ouvertes a plus que triplé par rapport aux années précédentes.

Les volumes de dossiers et de demandes de renseignements ont été dominés par le secteur bancaire, principalement en raison des nouvelles dispositions du Cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques, qui sont entrées en vigueur à la mi-2022. Ces changements visaient à réduire considérablement l'attrition des plaignants, ce qu'ils ont réussi à faire : nous observons une augmentation drastique du nombre de dossiers. En même temps, les dossiers d'investissement ont également atteint des niveaux records, poussés par la convenance et par les plaintes relatives aux cryptoactifs.

Cette croissance inégalée des plaintes s'est avérée un défi de taille pour notre organisation, et c'est avec fierté que je peux affirmer que nous sommes parvenus à le relever avec succès. L'équipe de l'OSBI a réagi en réalisant des gains impressionnants en matière d'efficacité et de productivité. Consciente de l'ampleur du défi, notre équipe s'est efforcée de trouver, en collaboration, de nouvelles possibilités de simplifier notre processus et a exploré de nouveaux outils technologiques innovants pour faciliter notre travail. Nous savions également que, pour répondre à cette demande accrue, nous devions agrandir notre

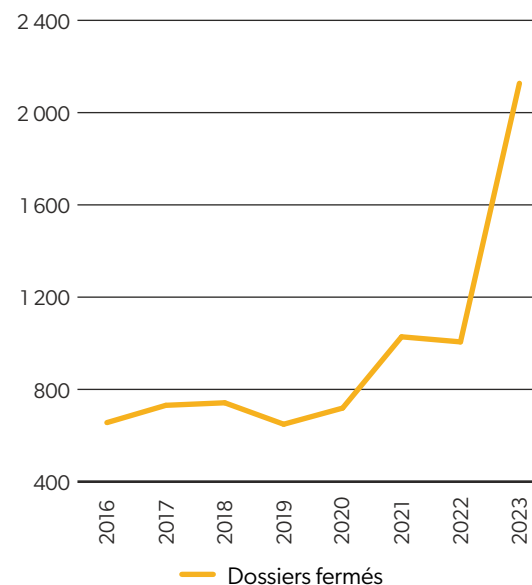
équipe, et c'est avec plaisir que nous avons accueilli de nombreux employés talentueux et engagés au cours de l'année.

GAINS D'EFFICACITÉ

Sur le plan de l'efficacité, le nombre total de dossiers fermés a plus que doublé, passant de plus de 1 000 l'année dernière à plus de 2 100 cette année. De plus, notre efficacité par enquêteur a augmenté de plus de 70 %.

DOSSIERS AU TOTAL FERMÉS PAR L'OSBI

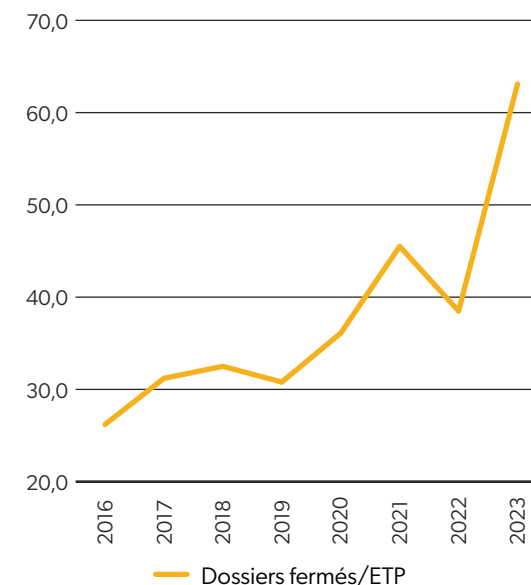
2016–2023



Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction

NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS PAR ETP

DE L'ÉQUIPE D'ENQUÊTEURS 2016–2023



Les délais de traitement d'un dossier ont également atteint des creux inégalés :

- 80 % des dossiers liés aux services bancaires ont été fermés en moins de 60 jours et, en moyenne, en 40 jours.
- Quant aux dossiers liés aux investissements, 77 % ont été fermés en moins de 90 jours et, en moyenne, en 67 jours.

Pour atteindre une telle productivité, nous avons mené un certain nombre d'initiatives.

- Nous avons conçu et déployé notre nouvelle approche de processus accéléré pour le traitement des dossiers et créé deux équipes de processus accéléré attirées : nous avons optimisé et adapté nos processus d'enquête en fonction du type de plainte, et avons axé nos efforts sur l'obtention d'un résultat équitable le plus efficacement possible, tout en maintenant la qualité de nos enquêtes et de nos communications de même que l'intégrité de nos données.
- Nous avons simplifié notre système de gestion des dossiers en vue de réduire le nombre de tâches administratives que nos enquêteurs et nos gestionnaires doivent accomplir et avons créé des outils informatiques pour vous aider dans la mesure du possible.
- Nous avons amélioré nos conseils sur les dossiers et nos modèles de communications courantes.

AGRANDISSEMENT DE L'ÉQUIPE POUR

RÉPONDRE AUX PLAINTES ET NOUS

PRÉPARER À AFFRONTER L'AVENIR

Cette augmentation significative de la demande de nos services nous a également obligés à agrandir nos équipes de gestion des dossiers et d'enquête. En 2023, les effectifs de notre équipe d'enquête ont augmenté d'environ 80 %. S'il est vrai qu'un plus grand nombre d'employés rime avec des budgets et des frais globalement plus élevés, nos économies d'échelle et de portée ainsi que nos gains d'efficacité globaux nous ont permis de clôturer plus de 100 % de dossiers de plus qu'en 2022, alors que nos dépenses n'ont augmenté que de 27 %.

Malgré nos gains d'efficacité et de productivité, nous connaissons également certains retards dans notre capacité à confier les dossiers aux enquêteurs dans les délais standards en raison de cette croissance. À la fin de 2023, certains dossiers attendaient près de trois mois avant d'être confiés à un enquêteur. En 2024, nous nous engageons à réduire ces temps d'attente et à revenir à nos niveaux de performance standards, soit un délai de deux semaines, tout en continuant à renforcer notre équipe et notre capacité à clôturer des dossiers.

PROGRÈS RÉALISÉS VERS L'ATTEINTE

DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

Malgré les défis que présentait la croissance de la demande des consommateurs pour nos services, nous avons également continué de progresser vers l'atteinte des objectifs énoncés dans notre plan stratégique 2022–2026. Notre plan contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement ainsi que des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base qui permet à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés s'inscrivent dans le prolongement de ces piliers, et les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes sont apportées. Nos réalisations au cours de l'année écoulée sont décrites dans la section *Progrès vers l'atteinte de nos objectifs* du rapport.

PERSPECTIVES 2024

En 2024, nous nous attendons à ce que la demande des consommateurs pour nos services reste très élevée, probablement au niveau de 2023 ou près de ce dernier. Notre objectif consistera à satisfaire toutes nos normes de services d'ici la fin de l'année.

Cette année, un accent fort sera mis sur le travail d'intégration de toutes les banques et de leurs clients à notre service à partir du 1^{er} novembre 2024. Nous avons hâte de collaborer avec les intervenants pour garantir une transition en douceur vers le système d'organisme externe de traitement des plaintes unique et répondre aux besoins des banques canadiennes et de leurs clients.

L'importante croissance de notre équipe en 2024 est un élément prépondérant de cette préparation. Ces nouveaux membres nous permettront de réduire les temps d'attente actuels et de nous préparer à devenir l'unique organisme externe de traitement des plaintes du Canada. Bien évidemment, cette croissance se répercutera sur nos dépenses. Cependant, elle mettra également en évidence les gains impressionnants en matière d'efficacité ainsi que les d'économies d'échelle et de portée qu'un organisme externe de traitement des plaintes unique peut offrir. D'ici 2025, lorsque toutes les banques seront de retour, nous prévoyons de fermer environ 400 % de dossiers de plus qu'en 2022 avec des dépenses d'à peine 100 % supérieures.

En 2024, nous veillerons également à appliquer certaines des recommandations de nos examens externes de 2022. Nous lancerons, notamment, une consultation avec les parties prenantes sur nos méthodes de calcul des pertes. De plus, nous sommes impatients de discuter du cadre sur le pouvoir exécutif proposé par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et de trouver une solution aux limites du processus de dénonciation et au défi des offres d'indemnisation peu intéressantes faites aux consommateurs à la suite d'une recommandation de l'OSBI.

Pour terminer, je tiens à remercier l'équipe de l'OSBI pour les efforts de taille déployés au cours de l'année. Comme je l'ai mentionné au début de ce message, la demande pour nos services a grimpé en flèche et le personnel de l'OSBI a fait preuve d'un dévouement et d'un engagement exceptionnels envers la satisfaction des consommateurs et des firmes. Pour l'avenir, j'ai la conviction que nous continuerons à atteindre nos objectifs et à remplir notre mandat de service public.

Sarah P. Bradley

Ombudsman et chef de la direction

À propos de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme sans but lucratif qui enquête sur les différends entre un consommateur et sa firme de services financiers lorsqu'ils ne sont pas en mesure de régler un problème par eux-mêmes.

Des services d'ombudsman équitables et efficaces sont un élément essentiel du maintien d'un secteur des services financiers prospère et sain. Lorsque les consommateurs et les entreprises savent qu'ils peuvent s'adresser à un organisme de confiance en cas de litige, ils peuvent faire des affaires en toute confiance.



NOTRE VISION

Contribuer à assurer un secteur canadien des services financiers équitable, efficace et fiable.



Qui sommes-nous?

Nous sommes une organisation indépendante, sans but lucratif, composée de professionnels hautement qualifiés et indépendants, inspirés par notre mission de service public.



Ce que nous faisons

Nous aidons à trouver des solutions aux plaintes et aux litiges entre les consommateurs et les entreprises de services financiers, et nous offrons notre expertise et nos idées aux consommateurs, au secteur et aux organismes de réglementation.



Pourquoi nous le faisons

Des services d'ombudsman efficaces font progresser l'équité et la confiance dans le secteur des services financiers canadiens en fournissant des services de résolution des litiges efficaces, indépendants et accessibles aux consommateurs et aux entreprises, et en réinjectant des données et des informations dans le système pour soutenir un cycle d'amélioration continue.

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Équité

Notre processus et notre approche sont justes envers les consommateurs et les firmes.

Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif.

Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence indue.

Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

Professionalisme

Nous écoutons, comprenons et prenons part respectueusement aux discussions avec les consommateurs et les firmes.

Message de la
présidente et de
l'ombudsman

À propos
de l'OSBI

**Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs**

Demandes de
renseignements
des Canadiens

Profils des
consommateurs

Services
bancaires

Investissements

Résultats
des dossiers

La mise en
commun des
renseignements

Commentaires des
consommateurs et
des firmes

Gouvernance

Faits saillants
financiers

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Notre plan stratégique 2022 à 2026 définit trois piliers de réussite pour notre organisation, liés à l'excellence du service, à la communication et au leadership intellectuel, ainsi qu'à l'amélioration continue. Dans cette section, nous examinons nos progrès annuels dans chacun de ces principaux domaines.



Aperçu de notre plan stratégique

Notre plan stratégique de l'OSBI pour 2022–2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes.

Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes.



Piliers de succès



Assistance publique et résolution des litiges

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.



Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.



Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Objectifs

- Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.
- Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.
- Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

- Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.
- Fournir des informations et du leadership éclairé.
- Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.
- Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

- Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.
- Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.
- Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.
- Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1

Assistance publique et résolution des litiges

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.

Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

Ce que nous avons accompli cette année

- En 2023, nous avons répondu aux demandes d'assistance de plus de 17 000 consommateurs en leur fournissant des renseignements précis et en temps opportun pour les aider à résoudre leurs plaintes.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les aînés et les consommateurs vulnérables.
- Nous avons mis à jour nos ressources d'orientation destinées aux consommateurs pour les aider à faire des choix plus éclairés.

- Nous avons développé notre équipe pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande des consommateurs pour nos services et perfectionner notre expertise dans le secteur.
- Nous avons mené à bien un nombre record d'enquêtes, doublant les dossiers clôturés et augmentant d'environ 70 % le nombre de dossiers clôturés par membre de l'équipe d'enquêteurs.
- Nous nous sommes engagés, en termes de performance, à confier les dossiers aux enquêteurs dans les deux semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires pour mener à bien notre enquête. Toutefois, en raison de l'augmentation exceptionnelle de la demande de nos services, nous n'avons pas été en mesure de respecter cette norme pendant la majeure partie de l'année 2023. Malgré d'importants gains d'efficacité et de productivité au cours de l'année, à la fin de 2023, certains dossiers attendaient près de trois mois avant d'être confiés à un enquêteur. Nous nous engageons à réduire ces temps d'attente et à revenir à nos niveaux de performance standards en 2024, tout en continuant à renforcer notre équipe et notre capacité de clôture des dossiers.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne afin de répondre efficacement aux plaignants.

- Nous avons maximisé les initiatives d'efficacité et atteint une productivité record de nos équipes d'enquêteurs.
- Nous avons amélioré le nombre moyen de jours nécessaires à la clôture d'un dossier, atteignant ainsi un nouveau record.
- Nous avons mis en œuvre notre nouveau processus accéléré pour les cas appropriés.
- Nous avons renforcé notre processus d'enquête avec un certain nombre de notes d'orientation et de modèles pour améliorer l'efficacité des enquêteurs.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.

Fournir des informations et du leadership éclairé.

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

Ce que nous avons accompli cette année

- Nous avons développé les communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux avec une série de nouvelles initiatives, notamment des vidéos d'études de cas.
- Nous avons apporté à notre site Web des améliorations qui ont aidé les consommateurs à nous trouver grâce à la recherche en ligne, ce qui a entraîné une augmentation de 30 % du nombre de visiteurs en ligne.
- Nous avons fourni des renseignements et accordé des entrevues aux journalistes des médias traditionnels tout au long de l'année, lorsque cela était possible et approprié.
- Nous avons créé et lancé une version en français de notre Cube de données – un outil numérique interactif de divulgation qui permet d'accéder en un clin d'œil aux renseignements actuels et historiques sur l'expérience et les résultats des dossiers de l'OSBI.
- Nous avons publié une série d'études de cas, d'approches et de bulletins sur une variété de sujets pour les consommateurs et les firmes.
- Nous avons régulièrement communiqué des données sur les tendances relatives aux produits et aux problèmes à toutes les parties prenantes par le biais de plusieurs canaux.
- Nous avons déposé des conclusions formelles en réponse aux processus de consultation réglementaire de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF).
- Nous avons publié des données sur les dossiers et les enquêtes dans nos bulletins d'information trimestriels destinés à toutes les parties prenantes.
- Nous avons eu l'occasion de prendre la parole devant des intervenants du secteur et des consommateurs.
- Nous avons poursuivi nos efforts formels de sensibilisation des intervenants en organisant des réunions semestrielles distinctes avec des groupes de consommateurs et des associations du secteur.
- Nous avons travaillé avec les organismes de réglementation pour améliorer notre cadre et nos pratiques en matière de rapports.
- Nous rencontrons régulièrement les organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières pour nous assurer qu'ils sont informés de notre expérience et des tendances actuelles.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

Ce que nous avons accompli cette année

- Nous avons présenté une candidature solide dans le cadre du processus de sélection mené par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en vue de la désignation de l'unique organisme bancaire externe de traitement des plaintes, en mettant en avant notre excellence opérationnelle, notre conformité aux pratiques exemplaires internationales et notre engagement en faveur de l'équité et de l'indépendance.
- Nous avons accueilli favorablement la décision du gouvernement fédéral de nous nommer l'organisme externe unique chargé des plaintes pour les banques de détail canadiennes et leurs clients, et avons commencé nos travaux en vue d'une transition opérationnelle.
- Nous avons fourni des renseignements aux Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) afin d'explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs.





PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Ce que nous avons accompli cette année

Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.

- Nous avons impliqué l'ensemble du personnel des équipes d'enquête dans l'élaboration et la mise en œuvre de vastes initiatives d'efficacité au cours de l'année, notamment de nouvelles procédures et politiques d'enquête, des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et de nouveaux outils de formation et d'orientation.
- Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et veillé à ce que tout le personnel reçoive la formation appropriée au fur et à mesure que de nouveaux enjeux surviennent.
- Nous avons continué d'offrir de la formation sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel.
- Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.

Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.

- Nous avons commencé notre travail de transition vers un modèle impliquant un organisme externe de traitement des plaintes unique, en ouvrant un dialogue avec l'ACFC, les banques participantes et d'autres intervenants afin de jeter les bases d'une transition en douceur pour les banques et les consommateurs qui reviendront à l'OSBI à partir de novembre 2024.
- Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année.
- Sur demande, notre personnel de direction a présenté des exposés sur des sujets liés la conformité, au traitement efficace des plaintes et à nos méthodologies de classement des risques et de calcul des pertes, sur demande.
- Nous avons apporté des améliorations à notre portail d'entreprise, en réponse aux commentaires reçus des firmes participantes.

Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.

- Nous avons accueilli de nombreux nouveaux membres d'équipe talentueux et impliqués au cours de l'année et avons proposé un vaste programme d'intégration et de formation pour garantir leur succès dans l'exécution de notre mandat conformément à nos principes directeurs.
- Nous avons élaboré des plans de formation personnels pour le développement professionnel continu, et avons priorisé la formation de tout le personnel liée aux produits et services nouveaux et émergents, et avons à ce titre investi dans cette formation.
- Nous avons poursuivi notre programme de santé mentale des employés avec une formation spécifique sur le leadership en santé mentale pour tous les gestionnaires de l'OSBI.
- Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système interne de gestion des connaissances.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

Ce que nous avons accompli cette année

- Nous avons réalisé un examen et une consultation publique sur la gouvernance organisationnelle de l'OSBI et publié notre réponse aux recommandations reçues de la part des intervenants.
- Nous avons augmenté le nombre des responsables de la défense des intérêts des consommateurs au sein du conseil d'administration de l'OSBI, qui est passé de un à trois, et avons supprimé l'obligation pour les administrateurs du secteur d'être nommés par les associations du secteur.
- Nous fournissons des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières.
- Nous avons poursuivi notre pratique d'examen semestriels de la conformité des services bancaires et des investissements et, au besoin, pris des mesures adaptées.
- Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) tous les trimestres et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE.
- Nous avons poursuivi nos sondages annuels auprès des firmes et des consommateurs pour solliciter leurs commentaires sur leur expérience avec notre service, nous avons examiné les commentaires des sondages afin de cerner les possibilités d'amélioration opérationnelle et nous avons communiqué les résultats du sondage et notre plan d'intervention aux intervenants par l'entremise de notre site Web et de notre rapport annuel.
- Nous avons démontré notre responsabilité financière en veillant à ce que toutes les dépenses soient dûment approuvées par le conseil d'administration pour l'exercice et nous avons reçu une vérification sans réserve de nos vérificateurs externes.



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Demandes de renseignements des Canadiens

17 374

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2023

Augmentation de **22 %** des demandes de renseignements liées aux investissements en 2023

Augmentation de **56 %** des demandes de renseignements liées aux services bancaires en 2023

Un nombre record de Canadiens ont communiqué avec l'OSBI pour obtenir de l'aide

L'OSBI fournit une aide à des milliers de personnes qui nous contactent chaque année avec des plaintes et des demandes de renseignements sur de nombreuses questions bancaires et d'investissement telles que les hypothèques, les fonds communs de placement, les obligations et les CPG, les cartes de débit et de crédit, les prêts et le crédit, les transactions non autorisées, les erreurs de transaction, les fraudes et les conseils de placement. Nos agents d'évaluation de dossiers (AÉD) fournissent des renseignements et de l'aide et consignent chacune des interactions uniques avec le public dans une demande de renseignements. Les services de l'OSBI sont gratuits et offerts en français et en anglais.

Comment les canadiens communiquent-ils avec nous?

Nous sommes souvent contactés par des consommateurs confus.

Vers qui se tournent-ils pour résoudre leur problème de services financiers? Quel organisme de réglementation supervise le règlement de leur différend? Quels règlements s'appliquent aux plaintes liées aux services financiers? Quel fournisseur de services de règlement de différends liés aux services financiers est chargé de traiter leur plainte? Et quelles mesures doivent-ils prendre pour résoudre leurs problèmes? Nos AÉD sont là pour vous aider.

En plus d'aider les consommateurs à déposer une plainte auprès de l'OSBI, nos agents d'évaluation de dossiers sont formés pour guider les consommateurs vers l'avenue la plus appropriée si leur problème ne relève pas de notre mandat. En tant que partie intégrante du cadre de protection des consommateurs de services financiers du Canada, nous aidons les consommateurs à naviguer dans un système financier complexe et souvent déroutant.

Les consommateurs contactent l'OSBI lorsqu'ils souhaitent déposer une plainte au sujet de leur banque, firme d'investissement ou institution financière. Dans ces cas, un AÉD collectera des informations de base, telles que les coordonnées de la personne et les détails de sa plainte. L'agent d'évaluation de dossiers examinera la plainte du consommateur

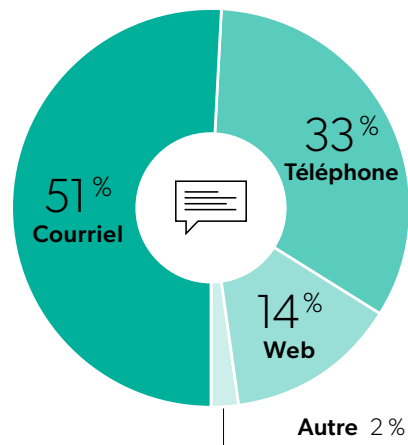
et déterminera si elle relève de notre mandat. Si plus d'informations sont nécessaires, le AÉD peut demander des pièces justificatives.

Pour les dossiers qui s'inscrivent dans notre mandat, la prochaine étape consiste à demander au consommateur de signer et de renvoyer une lettre de consentement qui nous permettra de commencer notre enquête. Si une plainte ne s'inscrit pas dans notre mandat, elle est fermée et nous communiquons nos raisons au consommateur.

COMMENT LES CANADIENS COMMUNIQUENT-ILS AVEC NOUS?

Nous offrons plusieurs façons aux consommateurs de nous contacter. Les moyens les plus courants sont par téléphone et par courrier électronique. Notre service est disponible en anglais et en français, les langues officielles du Canada. Nous pouvons également répondre à des questions sur notre processus de règlement des litiges dans plus de 170 langues en utilisant un service de traduction.

Au cours de l'année passée, nous avons vu très peu de changement dans la façon dont les Canadiens ont choisi de nous contacter, avec des proportions similaires de demandes de renseignements par courriel, par téléphone et sur le Web que les années précédentes.



QUEL EST L'OBJET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS?

Nous recevons des plaintes et des questions concernant nos firmes participantes et leurs produits et services. Notre équipe de AÉD surveille les demandes du public et les plaintes des consommateurs pour les tendances potentielles dans les produits et problèmes des services financiers. La détermination précoce des problèmes potentiels de produit, de secteur ou systémiques est un service public important que nous fournissons.

Environ 11 % de nos demandes de renseignements en 2023 concernaient d'investissements et 71 % portaient sur les firmes de dépôt. Nous avons également redirigé 3 272 demandes de renseignements pour des firmes qui n'utilisent pas notre service.

71 %

de nos demandes concernaient des firmes de dépôt

Plus de

12 000

demandes liées aux banques

11 %

de nos demandes concernaient des investissements

Plus de

1 800

demandes liées aux firmes d'investissement

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

En 2023, nous avons constaté une hausse de 22 % des demandes de renseignements liées aux d'investissements et de 56 % des demandes de renseignements liées aux services bancaires.

L'augmentation importante des demandes de renseignements liées aux services bancaires est en grande partie attribuable aux changements apportés au **Cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques**, qui sont entrés en vigueur le 30 juin 2022 et qui ont eu une incidence sur la façon dont les banques sous réglementation fédérale doivent traiter les plaintes des consommateurs.



Secteur financier	Nbre de demandes de renseignements
Institutions de dépôt	
Banques	12 132
Coopératives financières	136
Firmes de courtage en valeurs mobilières	
Courtier en placement	799
Courtier en fonds communs de placement	538
Les courtiers d'exercice restreint	220
Gestionnaires de portefeuille	152
Courtiers en plans de bourses d'études	85
Courtiers sur le marché non réglementé	28
Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	5
Investissements – Autre	5
Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint	2
Firmes non participantes	
Banques et autres	3 272
Total	17 374

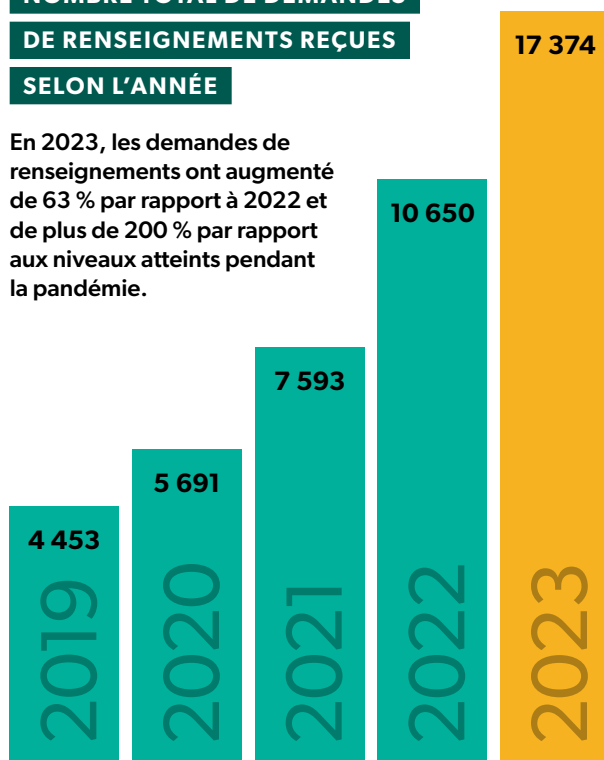
Demandes de renseignements et résultats

En 2023, près de 17 000 Canadiens de partout au pays et de tous les horizons sont venus à l'OSBI pour obtenir de l'aide pour résoudre leurs plaintes financières.

Cependant, ce ne sont pas toutes ces demandes de renseignements qui ont donné lieu à l'ouverture d'enquêtes. Voici une représentation graphique du résultat de chaque demande de renseignements que nous avons reçue.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES SELON L'ANNÉE

En 2023, les demandes de renseignements ont augmenté de 63 % par rapport à 2022 et de plus de 200 % par rapport aux niveaux atteints pendant la pandémie.



RÉSULTATS

Renseignements fournis

Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI oriente ou donne des renseignements aux consommateurs.

4 285

Orienté vers la firme

Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI doit réorienter le consommateur vers sa firme.

4 276

Enquête ouverte

Demandes de renseignements donnant lieu à l'ouverture d'enquêtes.

2 768

Orientation vers une autre instance externe de traitement des plaintes

1 604

Autre

Correspondance dans laquelle nous sommes en copie conforme

Demandes de renseignements envoyées à l'OSBI par la correspondance des consommateurs, mais qui étaient destinées à une autre organisation.

1 360

Demande de renseignements acheminée à la mauvaise organisation

Demandes de renseignements reçues par l'OSBI qui doivent être réorientées vers la bonne organisation.

1 224

Orienté vers un régulateur

942

Orienté vers un autre service de médiation

343

Firme non participante

Demandes de renseignements que l'OSBI a reçues au sujet de firmes non participantes.

321

251

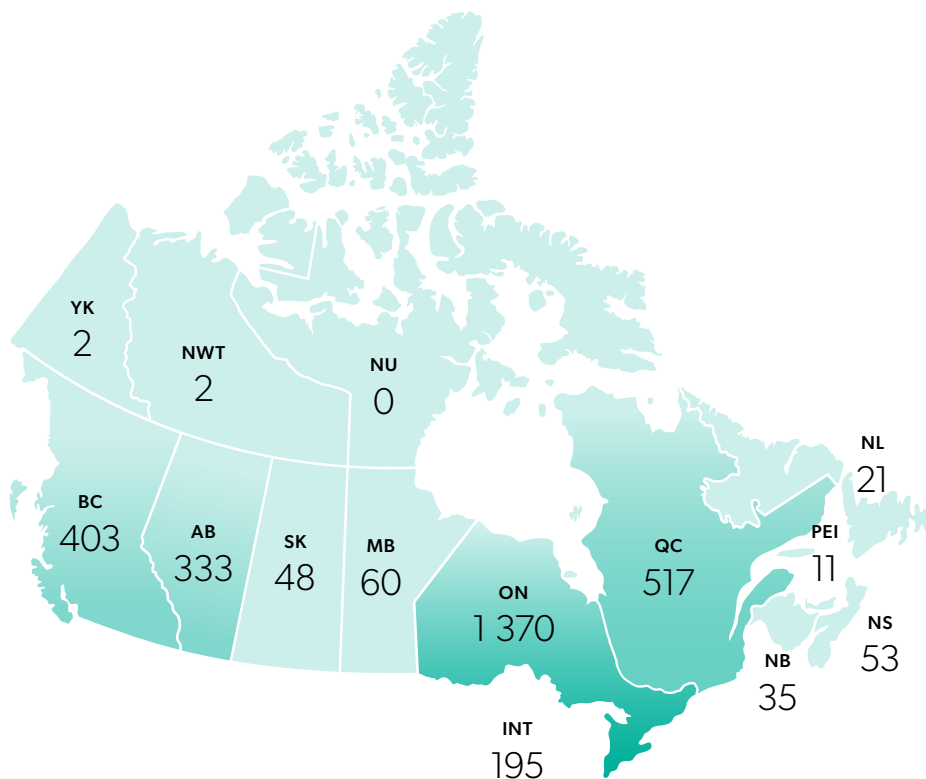
D'où proviennent nos plaintes

En tant que service national, l'OSBI répond aux demandes de renseignements et enquête sur des cas partout au pays et des consommateurs vivant à l'étranger qui ont des relations bancaires et d'investissement avec des firmes au Canada.

3 050 DOSSIERS AU TOTAL

2 680 dossiers en anglais (88 %)

370 dossiers en français (12 %)



TOUS LES DOSSIERS

Région	Nbre de plaintes	% de plaintes
Ontario	1 370	45 %
Québec	517	17 %
Colombie-Britannique	403	13 %
Alberta	333	11 %
International	195	6 %
Manitoba	60	2 %
Nouvelle-Écosse	53	2 %
Saskatchewan	48	2 %
Nouveau-Brunswick	35	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	21	1 %
Île-du-Prince-Édouard	11	<1 %
Territoire du Yukon	2	<1 %
Territoires du Nord-Ouest	2	<1 %
Total	3 050	100 %

LANGUE DES DOSSIERS

Région	Anglais	Français	Nbre total de dossiers
Ontario	1 354	16	1 370
Toutes les autres provinces	926	7	933
International	193	324	517
Québec	177	18	195
Nouveau-Brunswick	30	5	35
Total	2 680	370	3 050

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

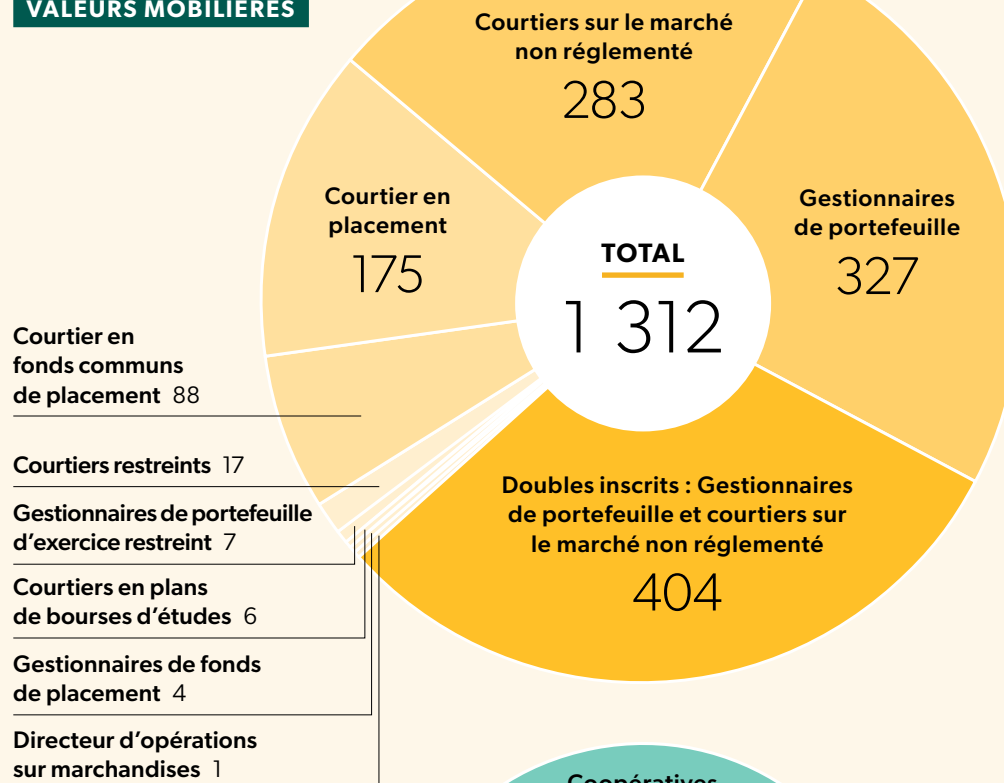
Firmes participantes

Environ 1 500 institutions financières et firmes à travers le Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

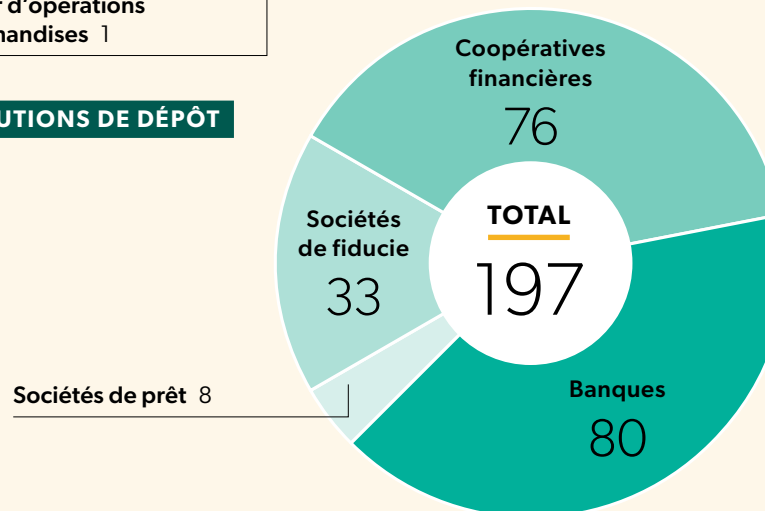
La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes de placement réglementées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sont des firmes participantes à l'OSBI (avec des exceptions limitées), notamment toutes les firmes faisant partie de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), anciennement l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM). Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut rejoindre nos membres.



FIRMES DE COURTAGE EN VALEURS MOBILIÈRES



INSTITUTIONS DE DÉPÔT



Profils des consommateurs

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

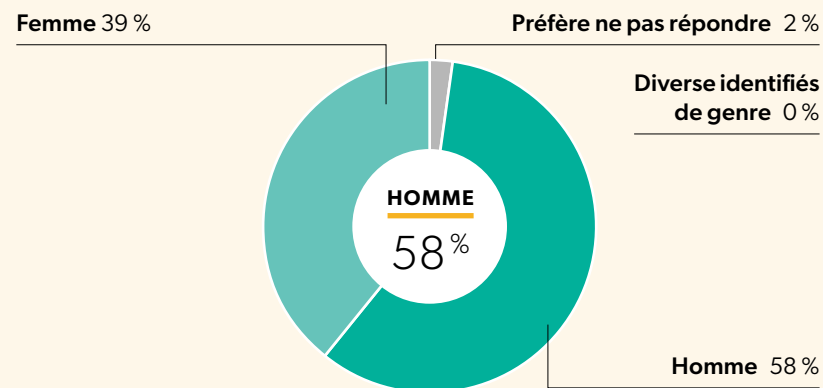
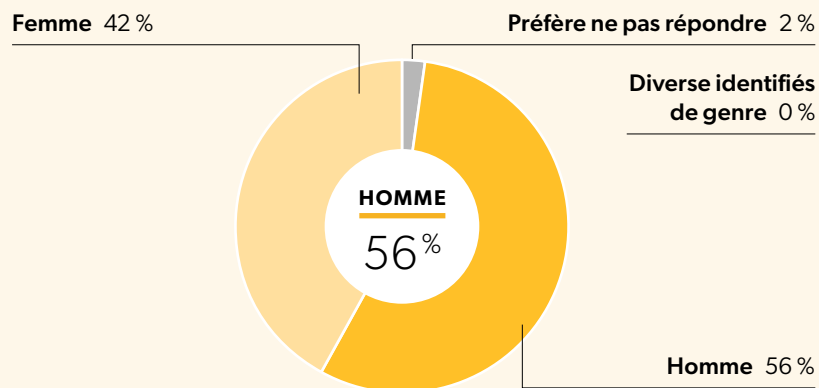
Gouvernance

Faits saillants financiers

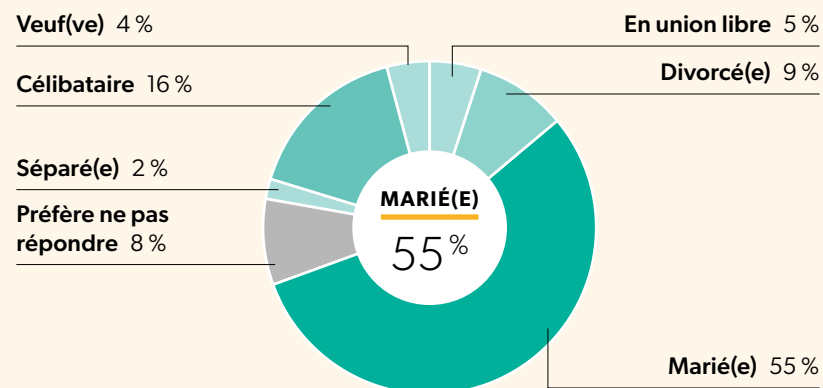
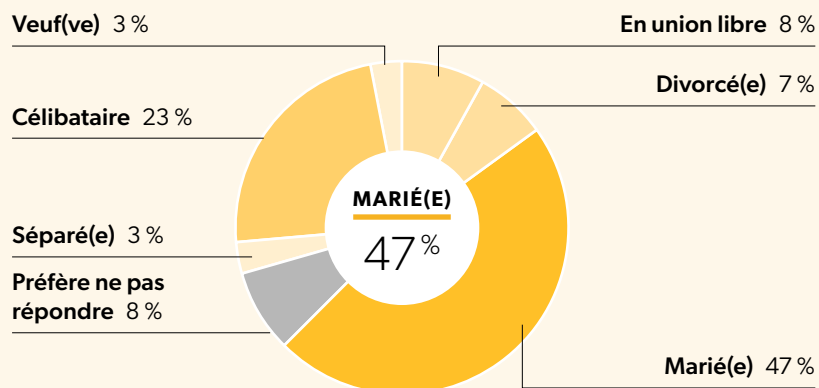
SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

SEXE



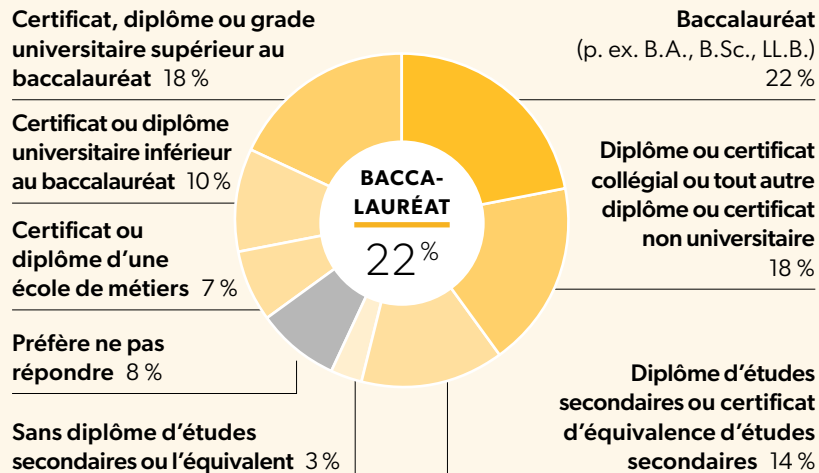
ÉTAT MATRIMONIAL



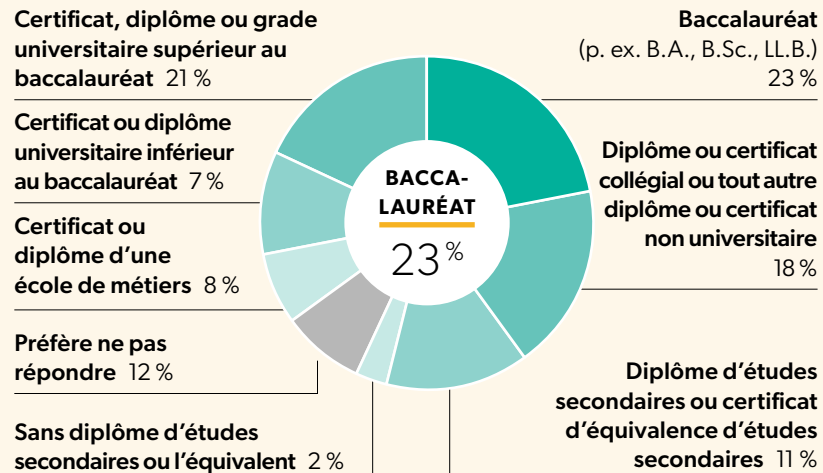
Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

SERVICES BANCAIRES

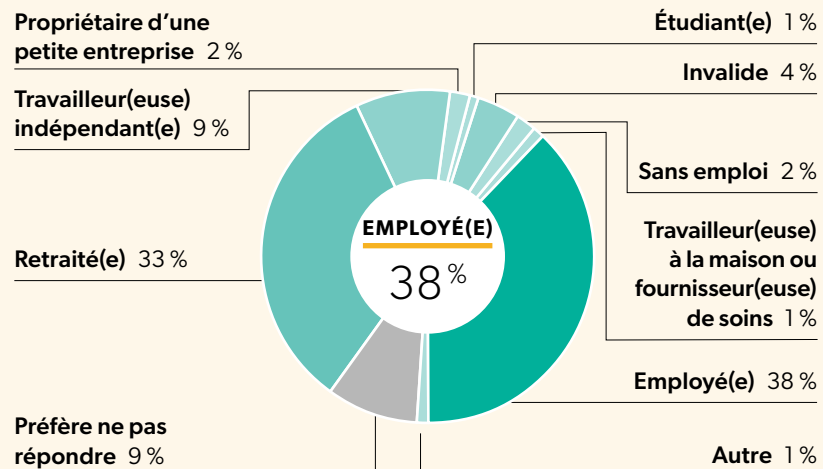
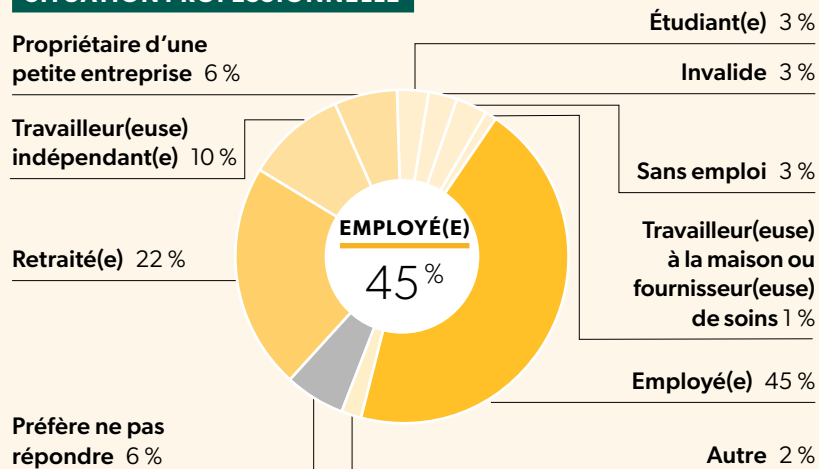
EDUCATION



INVESTISSEMENTS



SITUATION PROFESSIONNELLE



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

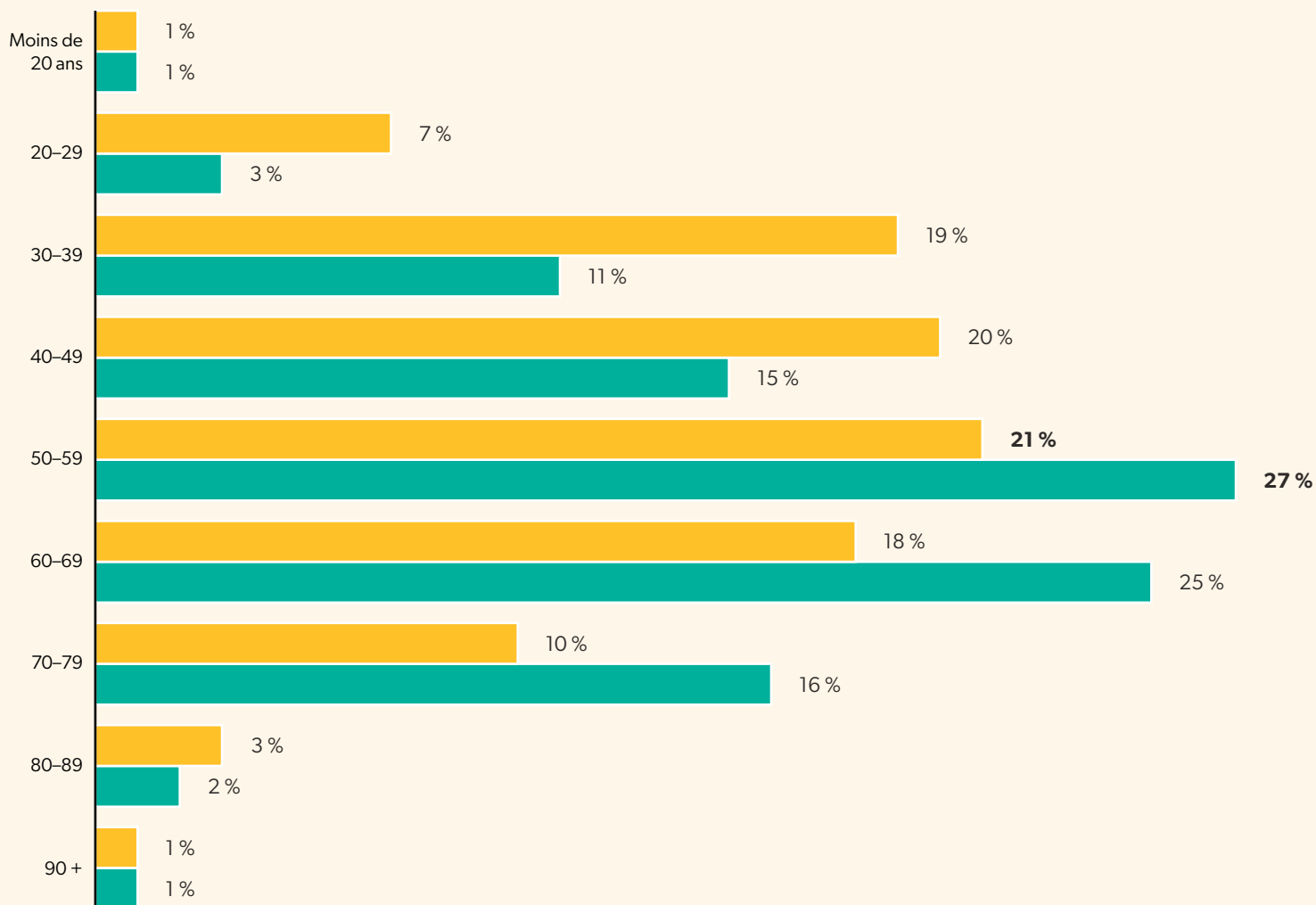
Gouvernance

Faits saillants financiers

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

ÂGE



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

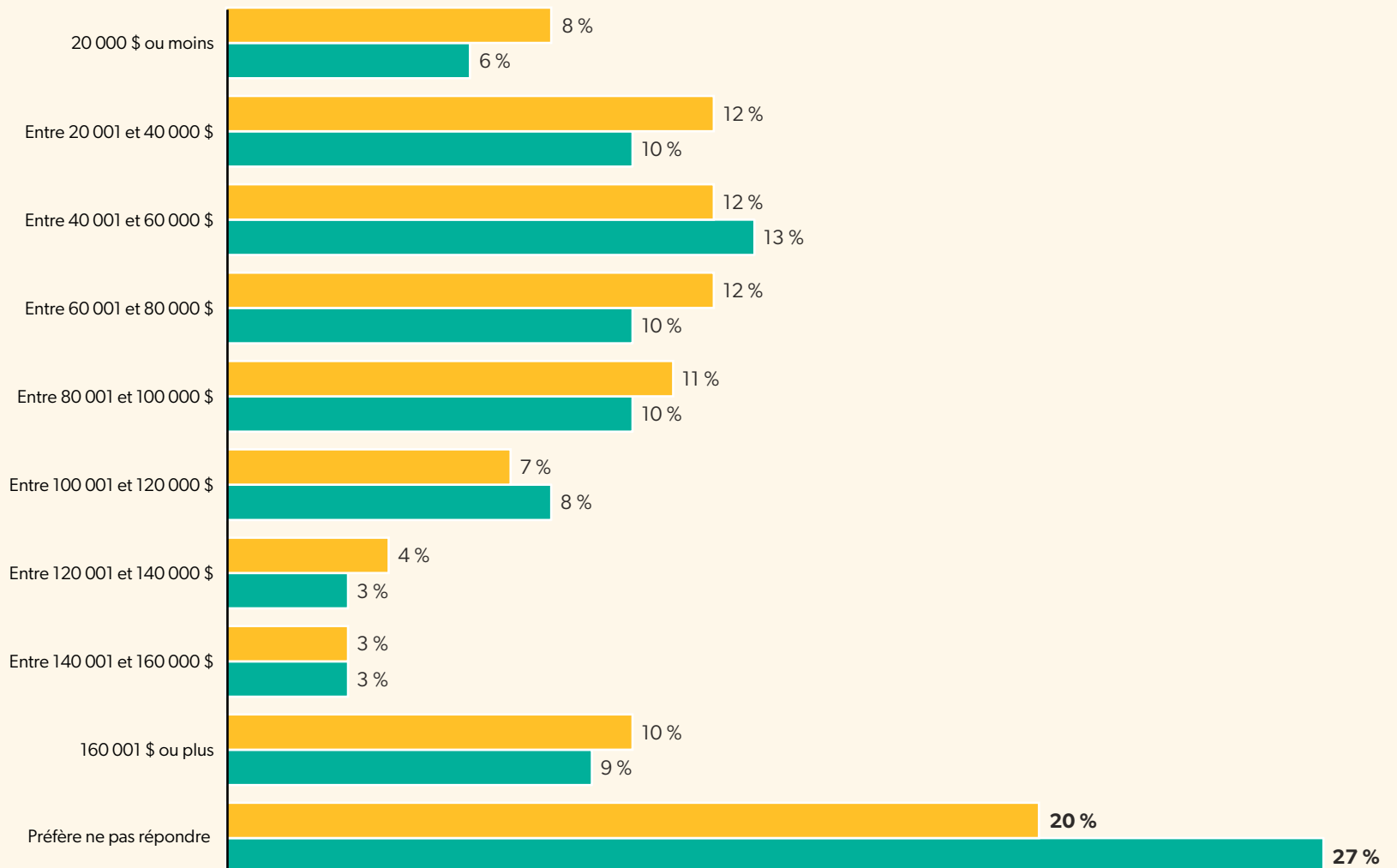
Gouvernance

Faits saillants financiers

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

REVENU ANNUEL DU MÉNAGE



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Message de la
présidente et de
l'ombudsman

À propos
de l'OSBI

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Demandes de
renseignements
des Canadiens

Profils des
consommateurs

**Services
bancaires**

Investissements

Résultats
des dossiers

La mise en
commun des
renseignements

Commentaires des
consommateurs et
des firmes

Gouvernance

Faits saillants
financiers

REVUE DE L'EXERCICE

Services bancaires

PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

- Fraude par transfert électronique
- Problèmes de service de carte de crédit
- Rétrofacturation des cartes de crédit



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Dossiers

Les dossiers de services bancaires ont considérablement augmenté à 2 388 en 2023 de 686 en 2022, soit une augmentation de 248 % d'une année à l'autre.

- La croissance sans précédent du volume des plaintes liées aux services bancaires est en grande partie due aux changements apportés au Cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques, qui sont entrés en vigueur le 30 juin 2022 et qui ont réduit l'attrition des plaintes des consommateurs auprès des banques sous réglementation fédérale.
- Le nombre total de dossiers de services bancaires clos était de 1 571 en 2023, contre 562 en 2022, soit une augmentation de 180 %.



DOSSIERS OUVERTS

2 388

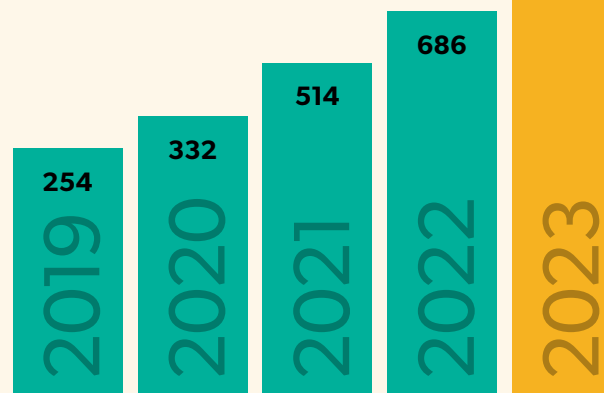
2 388
dossiers ouverts

1 571
dossiers fermés

248 %
augmentation des dossiers ouverts par rapport à 2022

40
jours en moyenne pour clore une enquête

2 573 \$
dédommagement moyen



Total des dossiers ouverts par produit et par problème

En 2023, les problèmes liés aux produits et aux services bancaires ont connu une augmentation record de leur volume d'une année sur l'autre.

Les plaintes relatives aux cartes de crédit ont enregistré une hausse de 245 % et représentaient 31 % de l'ensemble des dossiers liés aux services bancaires, contre 32 % en 2022. Les plaintes relatives aux virements électroniques ont fait un bond de 561 % et représentaient 26 % de l'ensemble des dossiers en 2023, contre 14 % en 2022. Les plaintes relatives aux comptes d'épargne et de chèques personnels ont plus que triplé par rapport à 2022 et représentaient 13 % des dossiers, contre 15 % l'année précédente.

La fraude constitue le principal problème lié aux services bancaires, le nombre de cas ayant quadruplé par rapport à l'année 2022. La fraude représentait 40 % de tous les dossiers, contre 31 % l'année précédente. Les plaintes liées à des problèmes de service ont triplé par rapport à l'année précédente et représentaient 18 % des dossiers, contre 19 % en 2022. Les plaintes relatives à la rétrofacturation ont également triplé et représentaient 6 % de l'ensemble des dossiers en 2023, contre 7 % en 2022.



Produits bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers
Carte de crédit	748	31 %
Transfert électronique	621	26 %
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	317	13 %
Prêt hypothécaire	214	9 %
Virement télégraphique	91	4 %
Carte de débit	73	3 %
Marges de crédit	67	3 %
CPG/dépôts à terme	46	2 %
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	43	2 %
Prêt personnel	43	2 %
Comptes enregistrés	22	1 %
Compte commercial	22	1 %
Marge de crédit hypothécaire	20	1 %
Compte de succession	19	1 %
Autre – services bancaires	13	1 %
Prêt commercial	11	<1 %
Coffre-fort	10	<1 %
Assurance – protection du crédit	6	<1 %
Services de cartes de commerçant	2	<1 %
Total	2 388	100 %

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Problèmes liés aux services bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fraude	950	40 %
Problèmes de service	427	18 %
Rétrofacturation	153	6 %
Taux d'intérêt	134	6 %
Fin de la relation d'affaires	105	4 %
Divulgence de renseignements sur les produits/ fausse représentation	90	4 %
Erreur de transaction	71	3 %
Opérations non autorisées	66	3 %
Rapports de crédit	64	3 %
Décision de crédit	56	2 %
Divulgence/fausse déclaration/calcul des frais	54	2 %
Fonds manquants ou perdus	53	2 %
Processus de recouvrement	45	2 %
Autre – services bancaires	33	1 %
Atteinte à la vie privée	28	1 %
Retenue de fonds	21	1 %
Pénalité de remboursement anticipé	17	1 %
Modification du produit	10	<1 %
Différends entre co-titulaires	10	<1 %
Non-respect des directives	1	<1 %
Total	2 388	100 %

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



Problèmes et produits bancaires pour 2023

Voici une représentation graphique des cinq problèmes de services bancaires les plus signalés au cours de l'année ainsi que les produits associés. Chaque segment représente un produit qui a été touché par le problème correspondant. La taille du segment est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux produits touchés.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

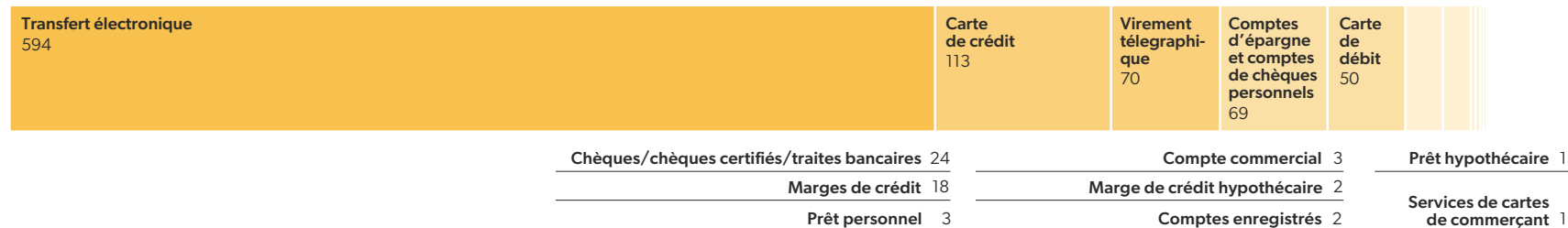
La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

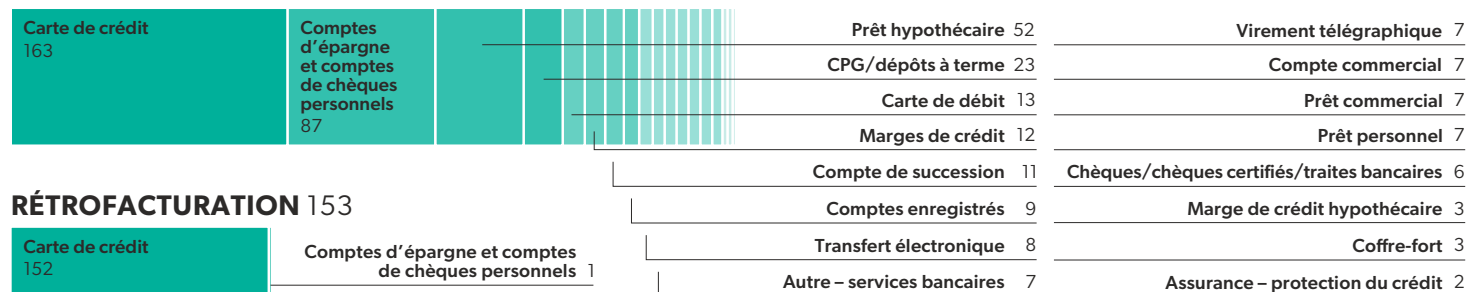
Gouvernance

Faits saillants financiers

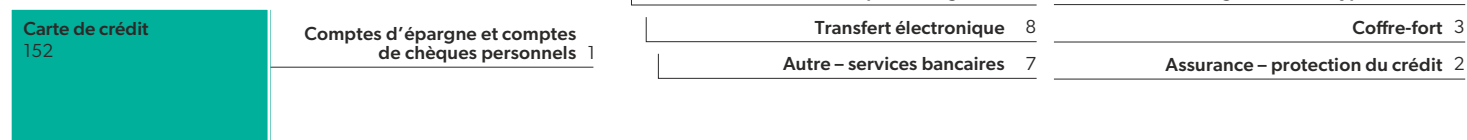
FRAUDE 950



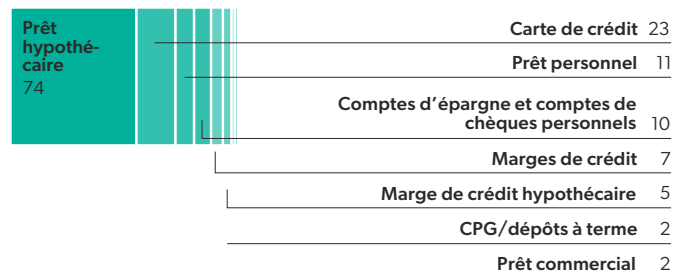
PROBLÈMES DE SERVICE 427



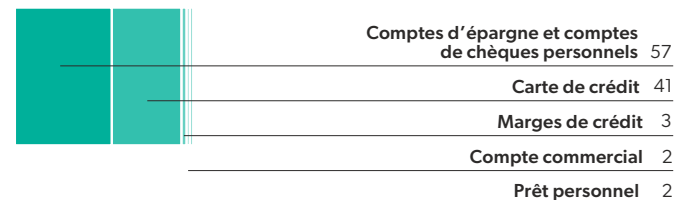
RÉTROFACTURATION 153



TAUX D'INTÉRÊT 134



FIN DE LA RELATION D'AFFAIRES 105



Les différends bancaires : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes de services bancaires de 2023 depuis 2019.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

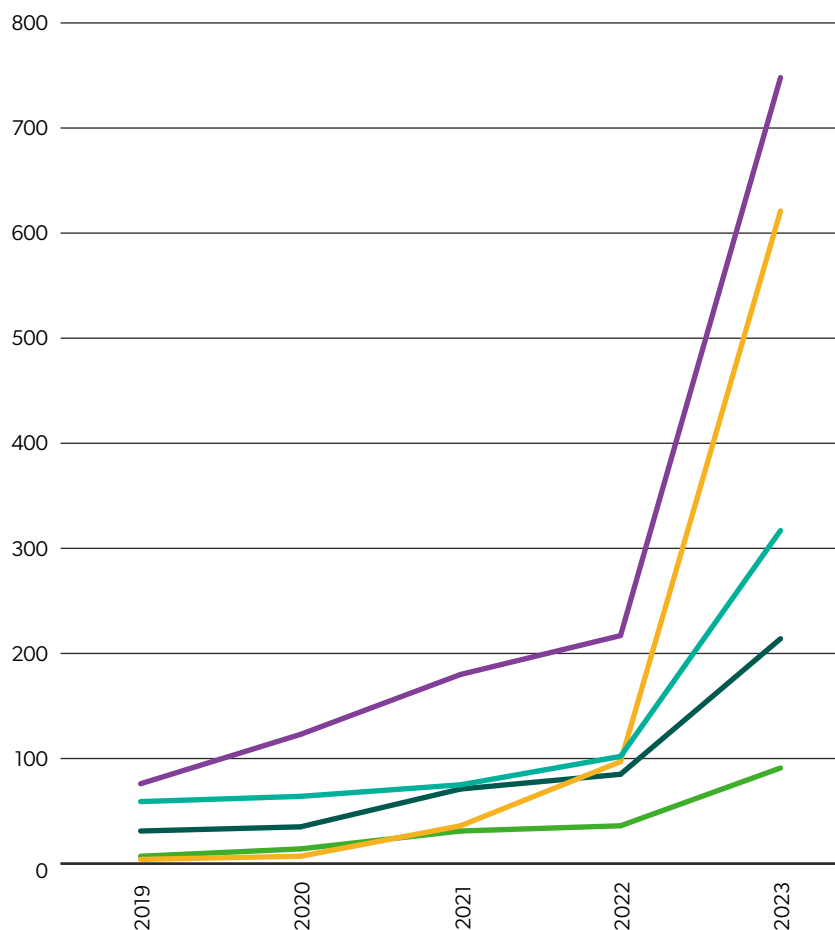
La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

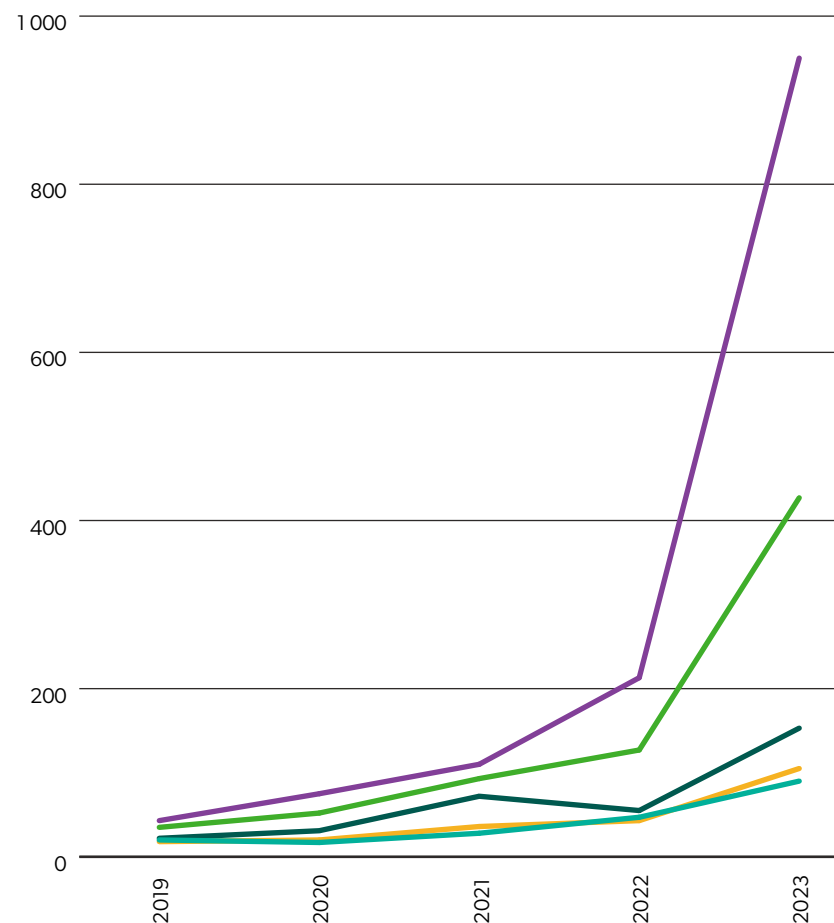
Gouvernance

Faits saillants financiers

PRODUITS BANCAIRES 2019 à 2023



PROBLÈMES LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES 2019 à 2023



— Carte de crédit
 — Transfert électronique
 — Prêt hypothécaire
— Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels
 — Virement télégraphique

— Fraude
 — Fin de la relation d'affaires
 — Rétrofacturation
— Divulgaration de renseignements sur les produits/fausse représentation
 — Problèmes de service

Rapidité d'exécution

En 2023, il nous a fallu en moyenne 40 jours pour mener à bien les enquêtes liées aux services bancaires, soit une baisse par rapport à 52 jours en 2022.

Nous avons également mené à bien 100 % des dossiers liés aux services bancaires en moins de 120 jours, conformément aux exigences en matière de délais prévues par la réglementation fédérale relative à la Loi sur les banques.

Nos mesures de rapidité d'exécution commencent lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et se terminent lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.



En 2023, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 60 jours et presque tous en moins de 90 jours

Selon notre norme de service, nous traitons la plupart des dossiers liés aux services bancaires en moins de 60 jours et presque tous les dossiers liés aux services bancaires en moins de 90 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

Nbre de jours	% de dossiers fermés
moins de 30	45 %
moins de 60	80 %
moins de 90	97 %
moins de 120	100 %

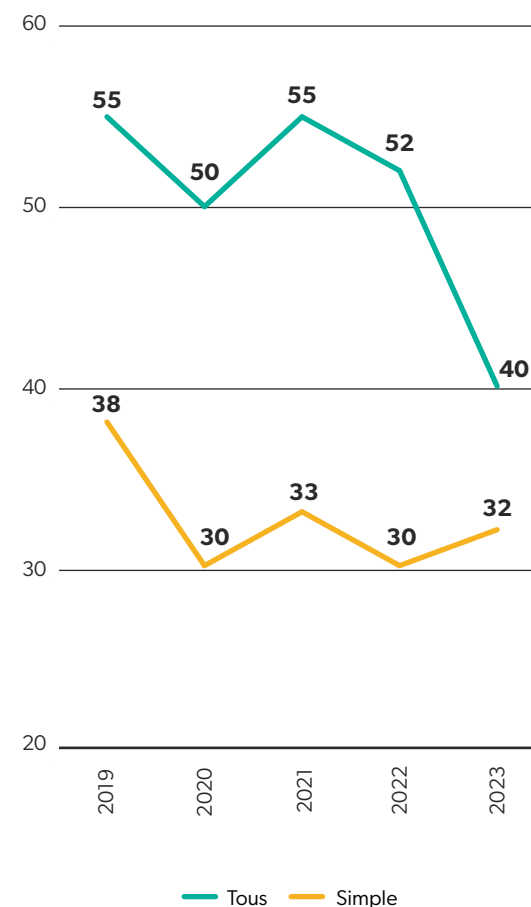
Les dossiers simples sont fermés en 32 jours en moyenne

En général, nous pouvons parvenir à une conclusion dans les dossiers moins complexes et plus simples plus rapidement que dans les dossiers plus complexes. En 2023, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux services bancaires simples en 32 jours en moyenne, contre 30 jours en 2022.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples	32
Toutes les enquêtes	40

HISTORIQUE DE LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES DOSSIERS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES 2019 à 2023

Moyenne du nombre de jours



Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 2 388 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 45 firmes fournissant des services bancaires.

Lors de l'examen du nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter qu'un nombre plus élevé de dossiers ouverts pour une firme peut ne pas être une indication négative. Des volumes plus élevés de dossiers ne sont généralement pas liés aux résultats des dossiers et peuvent simplement être le résultat du fait que la firme informe efficacement les consommateurs des services de l'OSBI.

Nous avons recommandé un dédommagement monétaire dans 371 dossiers et un dédommagement non monétaire, par exemple une excuse ou le rétablissement de la cote de solvabilité, dans 38 dossiers. Les résultats des sondages sur la satisfaction des consommateurs se trouvent à la [page 54](#).

POURQUOI CES CHIFFRES

SONT-ILS COMMUNIQUÉS?

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) établit les conditions qu'un organisme externe de traitement des plaintes (OETP) doit respecter pour maintenir l'approbation de l'ACFC. En tant que OETP agréé, l'OSBI est tenu de publier un rapport annuel comprenant le nombre de :

- plaintes reçues
- plaintes jugées conformes à son mandat
- recommandations finales rendues
- plaintes qui, à son avis, ont été résolues à la satisfaction des personnes qui les ont déposées.

QUE SONT LES « PLAINTES RÉSOLUES À LA

SATISFACTION DU PLAIGNANT »?

« Résolu à la satisfaction du plaignant » saisit les différents résultats de l'affaire que l'OSBI considère comme résolu à la satisfaction de la personne qui dépose la plainte. Ceux-ci incluent :

- **Les règlements monétaires** où l'OSBI a conclu que la plainte méritait un dédommagement, y compris les règlements monétaires où l'OSBI a jugé l'offre initiale d'une firme équitable.
- **Les règlements non monétaires**, par exemple une lettre d'excuse, la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit ou une lettre d'explication adressée aux créanciers du consommateur;
- **Règlements avant une enquête** où la firme et le plaignant parviennent à une résolution avant qu'une enquête n'ait officiellement commencé.



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Firme	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Banque Amex du Canada	2 886	144	141	5	128	81	3	56	24
B2B Banque	11 972	4	3	0	4	4	0	3	0
Banque de Chine (Canada)	3 787	3	3	0	2	0	0	0	0
Banque de Montréal	1 293 276	1 403	1 376	42	1 190	697	46	493	155
BNP Paribas	8 004	1	0	0	0	0	0	0	0
Caisse Populaire Acadienne Ltée (UNI)	5 407	4	3	0	4	3	0	3	0
Banque Canadienne Impériale de Commerce	975 718	734	705	28	614	425	64	244	151
Banque Canadian Tire	7 085	23	22	1	17	15	0	10	1
Banque Canadienne de l'Ouest	42 320	5	5	0	6	4	0	2	0
Capital One (Succursale Canadienne)	4 508	195	192	11	166	138	5	77	48
Coopérative de Crédit Fédérale Coast Capital Savings	21 682	19	19	0	17	12	1	8	2
Banque Concentra	9 446	7	6	0	3	3	0	2	1
Banque CS Alterna	1 120	1	1	0	0	0	0	0	0
Banque Équitable	52 896	13	13	2	11	7	0	3	2

¹ Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2023 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2023 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Firme	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Banque Fairstone du Canada	7 170	21	21	2	18	14	0	8	5
Global Payments Direct, Inc.	607	1	0	0	0	0	0	0	0
Banque HomeEquity	7 457	2	2	0	2	1	0	1	0
Banque HSBC Canada	122 385	44	44	4	40	35	6	15	20
Banque ICICI du Canada	5 961	5	5	0	5	4	2	2	2
Banque Industrielle et Commerciale de Chine (Canada)	2 847	0	0	0	0	1	0	1	0
Banque KEB Canada	1 907	0	0	0	0	1	0	1	0
Banque Laurentienne du Canada	49 893	22	21	2	17	14	0	6	3
Banque Manuvie du Canada	29 278	15	15	1	14	10	0	8	2
Banque Motus	220 215	1	1	0	1	1	0	1	0
Banque Peoples du Canada	531 306	1	1	0	1	0	0	0	0
Banque le Choix du Président	5 215	34	34	9	30	26	2	9	14
Banque Rogers	565	15	15	1	13	13	4	4	9
Banque SBI Canada	1 425	2	2	0	1	1	0	1	0
Banques		2 719	2 650	108	2 304	1 510	133	958	439

¹ Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2023 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2023 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Firme	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Coastal Community Credit Union	3 294	1	1	0	1	0	0	0	0
Community Savings Credit Union	809	0	0	0	1	1	0	1	0
Conexus Credit Union	6 901	3	3	0	2	1	0	1	0
Connect First Credit Union Ltd.	7 213	3	3	0	3	1	0	1	0
Crossroads Credit Union	357	1	1	0	1	1	0	1	0
Diamond North Credit Union	686	1	1	0	1	1	0	0	1
First West Credit Union	13 731	1	1	0	1	1	0	0	0
Gulf and Fraser Fishermen's Credit Union	4 891	1	1	0	1	0	0	0	0
Interior Savings Credit Union	3 160	2	2	0	2	1	0	1	0
Prairie Centre Credit Union Limited	1 178	1	1	0	0	0	0	0	0
Salmon Arm Savings and Credit Union	1 044	1	1	0	1	0	0	0	0
Saskatoon City Employees Credit Union	7 200	1	1	0	1	1	1	0	1
Servus Credit Union Limited	19 101	6	6	0	6	5	1	3	1

¹ Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2023 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2023 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Firme	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
StellerVista Credit Union	736	1	1	0	1	0	0	0	0
Synergy Credit Union Limited	1 915	0	0	0	0	1	0	1	0
Vancity Savings Credit Union	28 400	3	3	0	5	4	0	2	0
VantageOne Credit Union	483	1	0	0	0	0	0	0	0
Williams Lake and District Credit Union	413	1	1	0	1	1	0	1	0
Coopératives financières		28	27	0	28	19	2	12	3
Financière Fairstone Inc. ²	7 170	28	26	3	22	15	0	9	5
Sociétés de prêt		28	26	3	22	15	0	9	5
Société de Fiducie BMO	6 262	1	1	0	1	1	0	1	0
Société de Fiducie Community	4 380	1	1	0	0	1	0	1	0
Société de Fiducie Computershare du Canada	228	3	3	0	3	3	0	2	0
Fiducie Desjardins Inc.	3 049	1	1	0	1	0	0	0	0
Société de Fiducie Effort	1 111	0	0	0	0	1	0	1	0
Compagnie Home Trust	22 780	6	5	0	3	1	1	0	1

¹ Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2023 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2023 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

² Fairstone Financial Inc. a été rebaptisée Fairstone Bank of Canada en juin 2022.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Firme	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Compagnie de Fiducie Peoples	7 246	23	23	4	24	19	0	10	9
RBC Investor Services Trust	17 151	1	0	0	0	0	0	0	0
Compagnie Trust TSX	242	2	2	0	2	1	0	1	0
Sociétés de fiducie		38	36	4	34	27	1	16	10
Total		2 813	2 739	115	2 388	1 571	136	995	457

¹ Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2023 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2023 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).



Message de la
présidente et de
l'ombudsman

À propos
de l'OSBI

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Demandes de
renseignements
des Canadiens

Profils des
consommateurs

Services
bancaires

Investissements

Résultats
des dossiers

La mise en
commun des
renseignements

Commentaires des
consommateurs et
des firmes

Gouvernance

Faits saillants
financiers

REVUE DE L'EXERCICE

Investissements

PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

- Convenance des placements dans les fonds communs de placement
- Fraude par cryptoactifs
- Problèmes de service associés aux actions ordinaires



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

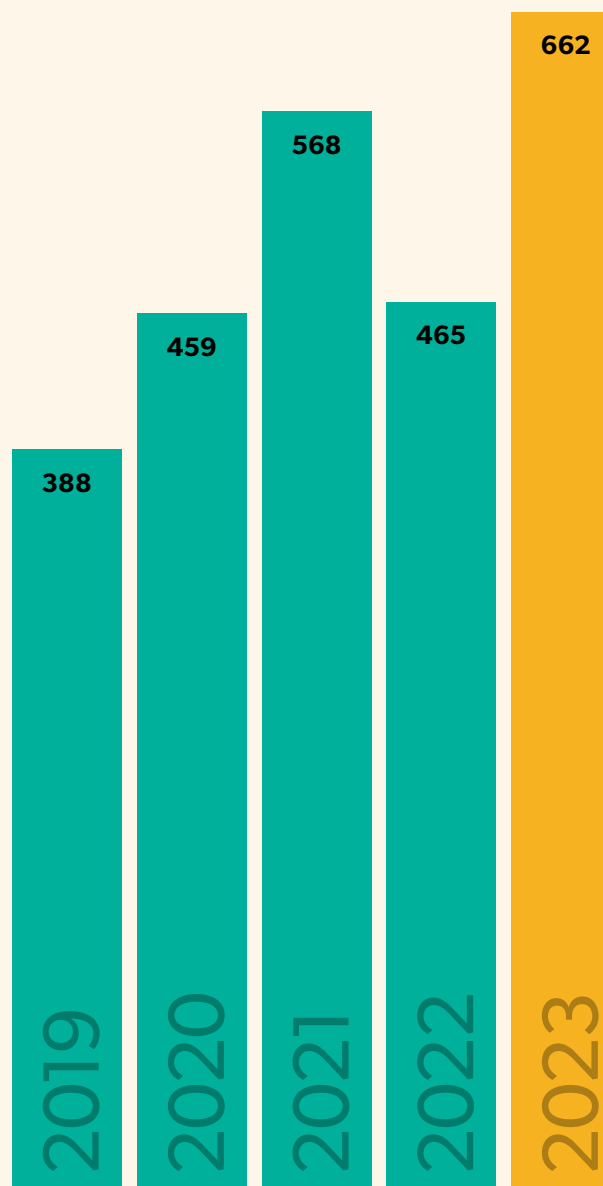
Dossiers

Les plaintes en matière de placement ont augmenté par 42 % à 662 en 2023, contre 465 dossiers ouverts en 2022.

- La croissance des dossiers liés aux d'investissements a été poussée par les plaintes relatives aux fonds communs de placement, qui comptaient pour 45 % des enquêtes ouvertes.
- Le nombre moyen de jours nécessaires à la fermeture d'une enquête s'est amélioré, à savoir 67 jours contre 78 jours en 2022.
- Le nombre de dossiers d'investissement clos en 2023 s'élevait à 586, par rapport à 444 en 2022, une augmentation de 32 %.



DOSSIERS OUVERTS



662
dossiers ouverts

586
dossiers fermés

42 %
augmentation des
dossiers ouverts
par rapport à 2022

67
jours en moyenne
pour clore
une enquête

10 199 \$
dédommagement
moyen

Total des dossiers ouverts par produit et par problème

En 2023, presque tous les principaux produits d'investissement et problèmes liés aux d'investissements ont augmenté d'une année à l'autre.

Les fonds communs de placement ont été le principal produit à soulever des plaintes, en hausse de 74 % par rapport à 2022. Ils comptaient pour 45 % de tous les dossiers liés aux placements en 2023, comparativement à 37 % l'année précédente. Les plaintes liées aux actions ordinaires (titres de participation) ont augmenté de 16 % par rapport à l'année précédente. Cependant, en tant que pourcentage de tous les dossiers liés aux d'investissements, elles ont diminué : passant à 27 %, par rapport à 33 % en 2022. Les plaintes relatives aux cryptoactifs ont augmenté de 94 % par rapport à 2022 et représentaient 15 % des dossiers, une hausse par rapport aux 11 % enregistrés l'année précédente.

Le principal problème d'investissement était la convenance des d'investissements, qui a connu une hausse de 154 % par rapport à 2022 et comptait pour 27 % de tous les dossiers liés aux d'investissements, en hausse par rapport à 15 % l'année précédente. Les plaintes relatives à la fraude (essentiellement des plaintes relatives aux cryptoactifs) ont doublé par rapport à l'année précédente. Elles comptaient pour 15 % des dossiers contre 11 % en 2022. Les dossiers liés aux problèmes de service, qui ont augmenté de 3 %, représentaient également 15 % de toutes les plaintes liées aux d'investissements en 2023, en baisse par rapport aux 21 % enregistrés en 2022.



Produits d'investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fonds communs de placement	296	45 %
Actions ordinaires	178	27 %
Cryptoactifs	101	15 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	48	7 %
Instruments dérivés	11	2 %
CPG et quasi-espèces	10	2 %
Autre – placements	5	1 %
Fonds de couverture	4	1 %
BCP et billets liés	2	<1 %
FNB (sans effet de levier)	2	<1 %
Fonds distincts et autres produits d'assurance	1	<1 %
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	1	<1 %
Obligations et obligations non garanties	1	<1 %
Fiducies de revenu	1	<1 %
Investissement hypothécaire	1	<1 %
Total	662	100 %

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Problèmes liés aux investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers
Convenance des placements	178	27 %
Fraude	100	15 %
Problèmes de service	99	15 %
Non-respect des directives	50	8 %
Divulgarion de renseignements sur les produits/ fausse représentation	45	7 %
Divulgarion/fausse déclaration/calcul des frais	41	6 %
Retard de transfert	39	6 %
Conseils et stratégie de placement inappropriés	28	4 %
Opérations non autorisées	28	4 %
Erreur de transaction	20	3 %
Problèmes associés à la marge	16	2 %
Convenance de la marge ou du levier financier	7	1 %
Atteinte à la vie privée	6	1 %
Autre	5	1 %
Total	662	100 %

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



LES CINQ PRINCIPAUX

Problèmes et produits d'investissement pour 2023

Voici une représentation graphique des cinq problèmes d'investissement les plus signalés au cours de l'année ainsi que les produits associés. Chaque segment représente un produit qui a été touché par le problème correspondant. La taille du segment est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux produits touchés.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

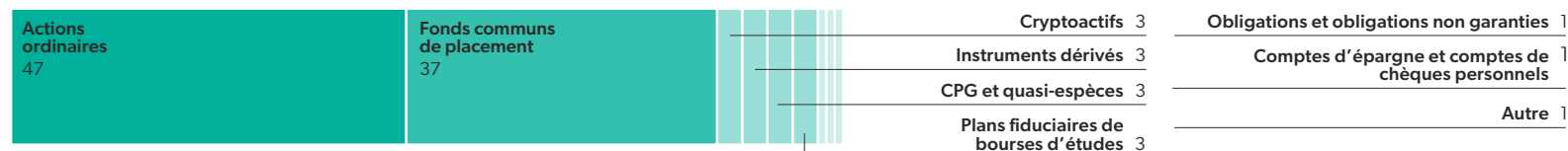
CONVENANCE DES PLACEMENTS 178



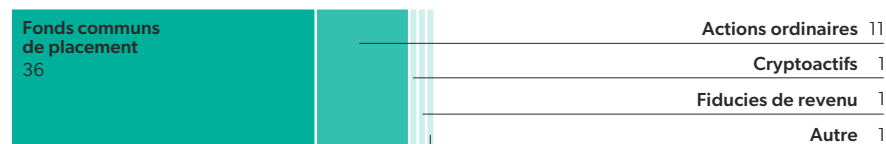
FRAUDE 100



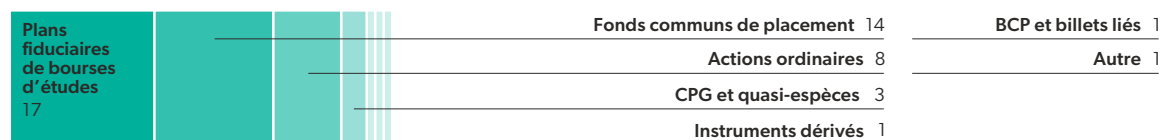
PROBLÈMES DE SERVICE 99



NON-RESPECT DES DIRECTIVES 50



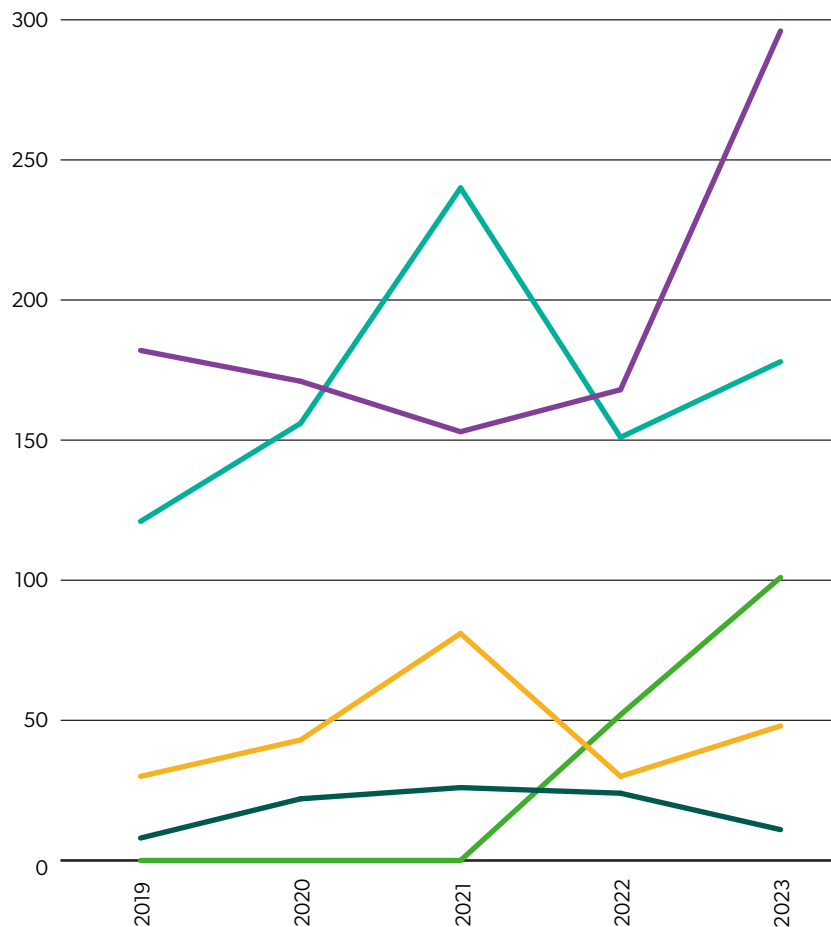
DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PRODUITS/FAUSSE REPRÉSENTATION 45



Les différends en matière d'investissement : Tendances sur cinq ans

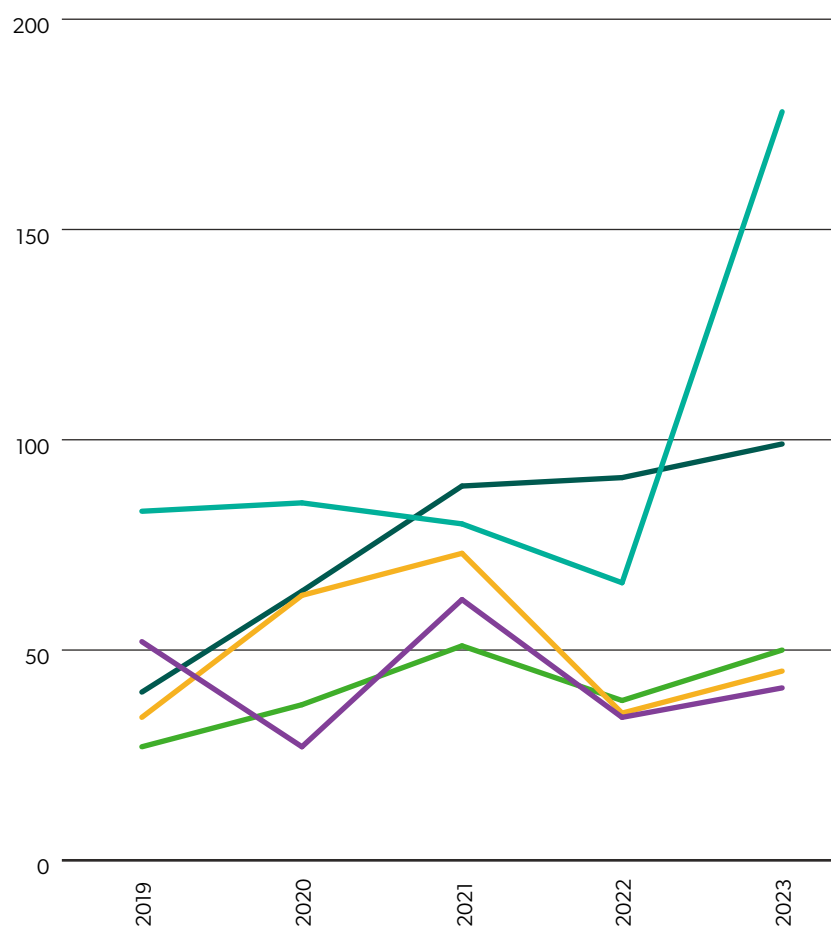
Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes d'investissement de 2023 depuis 2019.

PRODUITS D'INVESTISSEMENTS 2019 à 2023



— Fonds communs de placement
 — Plans fiduciaires de bourses d'études
 — Instruments dérivés
— Actions ordinaires
 — Cryptoactifs

PROBLÈMES LIÉS AUX INVESTISSEMENTS 2019 à 2023



— Divulgarion/fausse déclaration/calcul des frais
 — Divulgarion de renseignements sur les produits/fausse représentation
 — Problèmes de service
— Convenance des placements
 — Non-respect des directives

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Rapidité d'exécution

En 2023, il nous a fallu en moyenne 67 jours pour mener à bien les enquêtes sur les investissements, contre 78 jours en 2022.

Nous avons également mené à bien 99 % des dossiers liés aux d'investissements en moins de 180 jours, ce qui est conforme à la norme de rapidité d'exécution pour les plaintes liées aux d'investissements.

Nos mesures de rapidité d'exécution commencent lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et se terminent lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.



En 2023, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 90 jours et presque tous en moins de 120 jours

Selon notre norme de service, nous menons à bien la plupart des enquêtes en moins de 90 jours et presque tous les dossiers liés aux investissements en moins de 120 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

Nbre de jours	% de dossiers fermés
moins de 30	23 %
moins de 60	55 %
moins de 90	77 %
moins de 120	88 %
moins de 180	99 %
plus de 180	1 %

Les dossiers simples sont fermés en 40 jours en moyenne

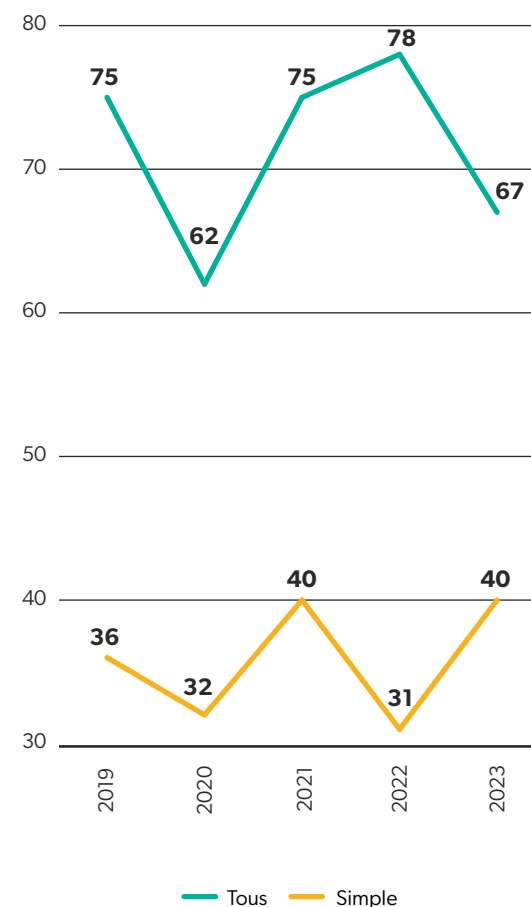
En général, nous pouvons parvenir à une conclusion dans les dossiers moins complexes et plus simples plus rapidement que dans les dossiers plus complexes. En 2023, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux investissements simples en 40 jours en moyenne, contre 31 jours en 2022.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples	40
Toutes les enquêtes	67

HISTORIQUE DE LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES DOSSIERS LIÉS AUX INVESTISSEMENTS

2019 à 2023

Moyenne du nombre de jours



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 662 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 81 firmes de placement.

Lors de l'examen des numéros de dossiers pour chaque firme, il est important de noter qu'un nombre plus élevé de dossiers ouverts pour une firme peut ne pas être une indication négative.

Des volumes plus élevés de dossiers ne sont généralement pas liés aux résultats des dossiers et peuvent simplement être le résultat du fait que la firme informe efficacement les consommateurs des services de l'OSBI.



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	0	1	0
Raintree Financial Solutions Inc.	0	1	0
Romspen Investment Corporation	1	0	0
Courtiers sur le marché non réglementé	1	2	0
Gestion De Capital Assante Ltee	3	2	0
B2B Banque Services de Valeurs Mobilières Inc.	2	1	0
BMO Ligne d'action Inc.	15	10	2
BMO Nesbitt Burns Inc.	13	6	2
Corporation Canaccord Genuity	1	1	0
Services Investisseurs CIBC Inc.	30	28	11
Marchés Mondiaux CIBC Inc.	10	9	2
Marchés CMC Canada	1	1	0
Coinsquare Capital Markets Limited	3	1	0
Credential Qtrade Securities Inc.	6	4	3
Valeurs Mobilières Desjardins Inc.	3	1	1
Echelon Partenaires en Gestion de Patrimoine Inc	1	1	1
Edward Jones	6	3	1
Fortrade Canada Limited	1	1	1

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.

	Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Message de la présidente et de l'ombudsman	Valeurs Mobilières HSBC (Canada) Inc.	2	2	0
À propos de l'OSBI	iA Gestion Privée de Patrimoine Inc.	2	2	1
Progrès vers l'atteinte de nos objectifs	Interactive Brokers Canada Inc.	7	7	1
Demandes de renseignements des Canadiens	Valeurs Mobilières Groupe Investors Inc.	2	3	0
Profils des consommateurs	IPC Valeurs Mobilières	1	0	0
Services bancaires	Placements Manuvie Services d'investissement Inc.	1	2	1
Investissements	Gestion MD Limitée	0	3	2
Résultats des dossiers	Financière Banque Nationale Inc.	6	5	2
La mise en commun des renseignements	Corporation Financière PI	1	1	0
Commentaires des consommateurs et des firmes	Questrade, Inc.	15	10	2
Gouvernance	Raymond James Limited	5	3	0
Faits saillants financiers	RBC Placements en Direct Inc.	18	24	13
	RBC Dominion Valeurs Mobilières Inc.	9	12	6
	Richardson Wealth Limited	5	4	2
	Scotia Capitaux Inc.	30	22	12
	Valeurs Mobilières TD Inc.	1	0	0
	TD Waterhouse Canada Inc.	46	49	19
	Wealthsimple Investments Inc.	5	4	2
	Wellington-Altus Private Wealth Inc.	1	1	1
	Courtiers en placements	252	223	88

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Amerity Wealth Management Inc.	2	1	0
Gestion de Capital Assante Ltee	2	1	0
BMO Investissements Inc.	28	27	9
Carte Wealth Management Inc.	1	0	0
Placements CIBC Inc.	22	18	4
Credential Asset Management Inc.	3	2	0
Desjardins Sécurité Financière Investissements Inc.	2	2	1
Desjardins Cabinet de Services Financiers Inc.	2	1	1
GP Wealth Management Corporation	0	1	0
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.	3	1	0
Investia Services Financiers Inc.	6	6	4
Services Financiers Groupe Investors Inc.	13	11	7
IPC Investment Corporation	2	1	0
BLC Services Financiers	1	0	0
Placements Manuvie Services d'investissement Inc.	1	2	0
Banque Nationale Investissements	6	3	0
PFSL Investments Canada Limited	4	5	1
Services d'investissement Quadrus Ltee	2	1	0
Fonds d'investissement Royal Inc.	58	42	11

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Placements Scotia Inc.	62	56	33
Placements Financière Sun Life (Canada) Inc.	6	4	2
Services d'investissement TD Inc.	18	23	11
WFG Valeurs Mobilières Inc.	3	3	1
Courtiers en fonds communs de placements	247	211	85
Coinberry Limited	6	11	0
Fieldhouse Capital Management Inc.	1	0	0
Gestion Privée de Placement HSBC (Canada) Inc.	0	1	1
Société de Gestion d'investissement, I.G. Ltée	1	1	1
Lycos Asset Management Inc.	0	1	1
Mackenzie Financial Corporation	2	0	0
RBC Phillips, Hager & North Services-Conseils en Placements Inc.	1	1	0
R.N. Croft Financial Group Inc.	1	0	0
Gestion Privée TD Waterhouse Inc.	1	0	0
Vestcap Investment Management Inc.	1	0	0
Gestionnaires de portefeuille	14	15	3
Gestion d'actifs 1832 S.E.C.	3	3	0
Gestion d'actifs CIBC Inc.	1	0	0
Compagnie Trust CIBC	1	0	0

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
KAI Asset Management Inc.	0	1	1
Investissement Conseil Marquest	1	0	0
Gestion Financière MD Inc.	0	1	1
Wealthsimple Inc.	2	2	1
Doubles inscrits : gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	8	7	3
Bitbuy Technologies Inc.	5	4	0
Bitvo Inc.	1	1	0
Foris Dax, Inc.	1	1	0
Netcoins Inc.	2	3	0
Newton Crypto Limited	27	20	0
Shakepay Inc.	37	51	0
Simply Digital Technologies Inc.	6	3	0
VirgoCX Inc.	7	6	0
Wealthsimple Digital Assets Inc.	6	5	1
Courtiers restreints	92	94	1
Fonds d'étude pour Les Enfants Inc.	6	5	2
Épargne CST Inc.	5	5	1
Embark Étudiant Corp.	33	21	3
Les Actifs De Croissance Global Inc.	4	3	1
Courtiers en plans de bourses d'études	48	34	7
Total	662	586	187

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Résultats des dossiers

L'OSBI travaille avec les consommateurs et les firmes participantes pour arriver à des résultats justes et raisonnables.

Si une enquête révèle qu'une firme participante a agi injustement, a fait une erreur ou a donné de mauvais conseils, l'OSBI recommandera à la firme d'indemniser le consommateur ou l'investisseur pour toute perte, dommage ou préjudice jusqu'à 350 000 \$. L'OSBI peut également recommander une compensation non monétaire, les dossiers échéants, comme la correction d'une erreur commise sur un historique de crédit.

Si l'OSBI conclut que le consommateur ou l'investisseur a été traité équitablement, ou que la compensation précédemment offerte par la société est équitable, une explication claire des conclusions sera fournie au consommateur ou à l'investisseur. Conformément aux règles générales de l'OSBI, le nom de toute firme qui refuse une recommandation de dédommagement sera rendu public.



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

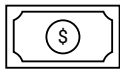
Gouvernance

Faits saillants financiers

Dédommagement monétaire

DÉDOMMAGEMENT TOTAL EN 2023

2 685 777 \$

24% 

des plaintes liées aux services bancaires (371 of 1 571) se sont soldées par un dédommagement financier

30% 

des plaintes liées aux investissements (175 of 586) se sont soldées par un dédommagement financier

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2023.

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nbre de dossiers
Services bancaires	921 294 \$	2 573 \$	500 \$	5 \$	74 081 \$	371
Place-ments	1 764 483 \$	10 199 \$	2 200 \$	16 \$	162 000 \$	175
Total combiné	2 685 777 \$					

Dédommagement non monétaire

En 2023, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans 38 dossiers liés aux services bancaires et un dossier d'investissement.

Le dédommagement non monétaire peut être une lettre d'excuses, la restauration d'un produit ou d'un service, la correction d'un dossier d'agence de crédit ou des lettres explicatives aux créanciers d'un consommateur.



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

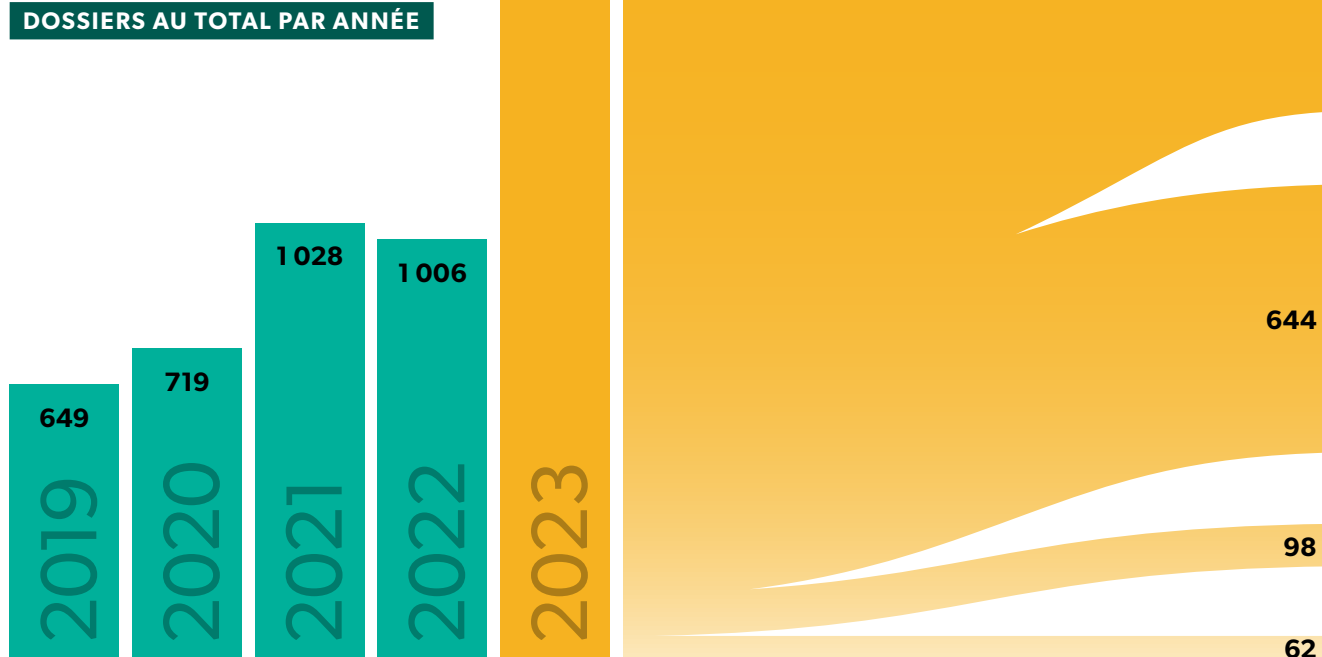
Faits saillants financiers

Dossiers et résultats

En 2023, nous avons enquêté sur 2 157 dossiers que nous avons clos et avons recommandé ce qui, à notre sens, était un résultat équitable pour chaque dossier compte tenu de ses circonstances uniques.

Au cours de l'année, nous avons contribué à obtenir des règlements entre les consommateurs et les firmes dans 644 dossiers où un dédommagement nous semblait approprié, et n'avons recommandé aucun dédommagement dans 1 513 autres dossiers. De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2023. Cette représentation graphique montre le résultat de chaque dossier que nous avons clos.

DOSSIERS AU TOTAL PAR ANNÉE



RÉSULTATS

Plainte du consommateur refusée

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI sans recommandation d'indemnisation, à l'exception de ceux qui, après enquête, n'entraient pas dans son mandat.

1 353

Règlements conclus

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI pour lesquels le consommateur et la firme ont convenu d'un règlement.

644

Plainte du consommateur hors mandat

Dossiers sur lesquels l'OSBI ne pouvait enquêter, conformément à son mandat.

98

Retrait du consommateur

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI parce que le consommateur ne souhaitait plus participer au processus de plainte.

62

La mise en commun des renseignements au service d'un système de services financiers amélioré

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Un ombudsman des services financiers est particulièrement bien placé pour cerner les problèmes touchant de multiples consommateurs dans le secteur des services financiers canadien.

Lorsque les enquêtes ou les données de l'OSBI mettent en évidence des problèmes qui peuvent toucher ceux qui n'ont pas déposé de plainte auprès de nous (connus sous le nom de « problèmes systémiques »), nous n'avons pas le mandat d'enquêter sur le problème systémique plus vaste. Cependant, lorsque des problèmes sont déterminés, nous sommes tenus de les signaler à nos organismes de réglementation :

- **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** – tout problème bancaire pouvant avoir une incidence sur plusieurs clients ou entraîne des répercussions sur l'ensemble du marché; et
- **Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)** – tous les problèmes qui semblent susceptibles d'avoir des implications réglementaires importantes, y compris ceux qui peuvent toucher plusieurs clients d'une ou plusieurs sociétés inscrites.

En plus de ces rapports spécifiques liés à des dossiers, nous fournissons en permanence aux régulateurs des données détaillées sur les tendances concernant les questions, les produits et les résultats des dossiers, afin de faciliter les discussions avec eux sur les tendances que nous observons.

Nous engageons également un dialogue ouvert avec les régulateurs et les participants du secteur sur les

questions émergentes que nous déterminons dans notre processus de traitement des dossiers. Ces canaux constituent un forum important pour l'échange d'informations entre l'OSBI et les décideurs du secteur financier. En outre, les problèmes systémiques plus larges que nous observons alimentent fréquemment nos communications publiques, comme nos bulletins destinés aux consommateurs et aux firmes nos approches et nos études de cas.

SUJETS ABORDÉS AVEC LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION 2023 LORS DES RÉUNIONS PÉRIODIQUES EN 2023

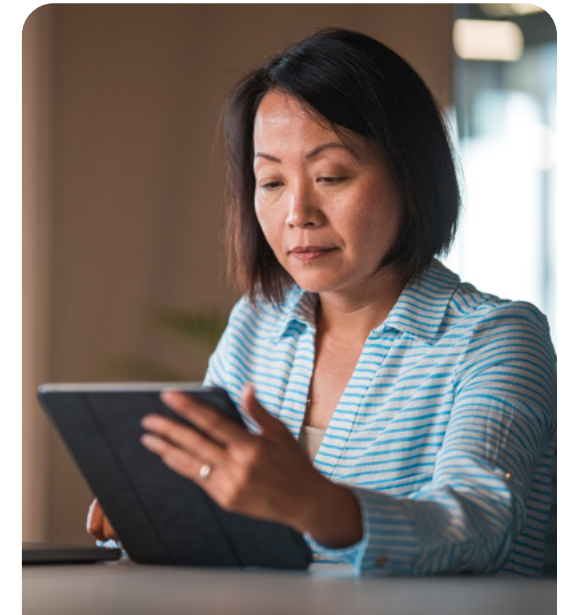
- Données agrégées détaillées, y compris
 - Détails et tendances des produits, des problèmes et des résultats
 - Résultats et résumés de dossiers spécifiques (anonymisés)
 - Informations supplémentaires relatives aux dossiers impliquant des règlements à faibles montants
- Cas de fraude relative à la cryptomonnaie
- Mesures prises par l'OSBI et prévues en réponse aux examens externes de 2021
- Renseignements pertinents pour garantir l'efficacité de la transition vers le système d'OETP unique pour les banques canadiennes

Considérations relatives au pouvoir exécutoire visant à veiller à ce que le cadre proposé réponde aux besoins des investisseurs canadiens.

NOUS AVONS SIGNALÉ UN PROBLÈME SYSTÉMIQUE SPÉCIFIQUE À UN DOSSIER AUX ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION EN 2022

Investissements

- Nous avons relevé des incohérences dans les approches de l'évaluation des risques adoptées par différents groupes de fonds lors de l'application de la méthode de classification du risque établie par les ACVM à leurs fonds et des exemples de mauvaise application de la méthode aux fonds d'investissement non assujettis au règlement 81-102.



Message de la
présidente et de
l'ombudsman

À propos
de l'OSBI

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Demandes de
renseignements
des Canadiens

Profils des
consommateurs

Services
bancaires

Investissements

Résultats
des dossiers

La mise en
commun des
renseignements

**Commentaires des
consommateurs et
des firmes**

Gouvernance

Faits saillants
financiers

Commentaires des consommateurs et des firmes

PRÈS DE LA MOITIÉ DES CONSOMMATEURS (47 %)

ont découvert l'OSBI par le biais de leur banque, de leur société de placement ou de leur conseiller.

TROIS-QUART DES CONSOMMATEURS (75 %)

ont indiqué qu'ils n'ont eu aucune difficulté à se renseigner sur les services de l'OSBI et sur la manière de nous contacter.

100 %

LA TOTALITÉ

des firmes ont indiqué que nos conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.

PLUS DE 80 %

des banques (82 %) et des sociétés de placement (89 %) ont déclaré que notre personnel avait démontré une bonne compréhension de leurs politiques applicables.

Rétroaction des consommateurs

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Nos sondages auprès des consommateurs sont unanimes : le degré de satisfaction des consommateurs à l'égard de nos services dépend fortement de leur satisfaction quant à l'issue de leur dossier.

Il existe une forte corrélation entre une satisfaction plus élevée et le fait de recevoir une compensation.

Au total, 696 personnes ont répondu au sondage de 2023, ce qui représente 32 % des dossiers clos pendant l'année. Parmi ces répondants, 19 % étaient soit très satisfaits ou plutôt satisfaits du résultat de leur dossier, et 81 % ont déclaré être très insatisfaits, plutôt insatisfaits ou ni satisfaits ni insatisfaits du résultat de leur dossier.

Cette année, de nombreux consommateurs ont commenté positivement la clarté de nos communications sur la conclusion ou la recommandation définitive pour leur plainte.

Les résultats et les commentaires du sondage sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les points à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

L'examen des résultats nous a permis de relever des occasions d'amélioration sur le portail destiné aux consommateurs et dans les communications que nous avons avec les consommateurs tout au long du processus d'enquête. Nous continuons également d'investir dans des ressources qui nous aident à gérer les délais de traitement de nos dossiers.

FAVORABLE
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

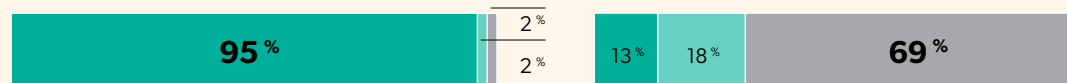
NEUTRE
La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

DÉFAVORABLE
Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

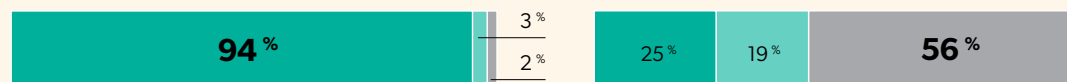
CONSOMMATEURS SATISFAITS DU RÉSULTAT

CONSOMMATEURS INSATISFAITS DU RÉSULTAT

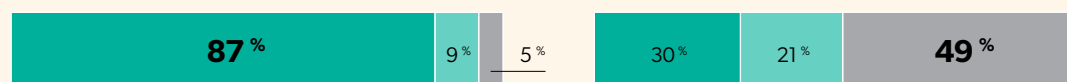
Qualité du service



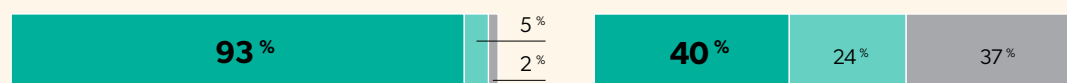
Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?



Dans quelle mesure avez-vous été tenu informé de l'état de la plainte?



La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRES DES CONSOMMATEURS

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

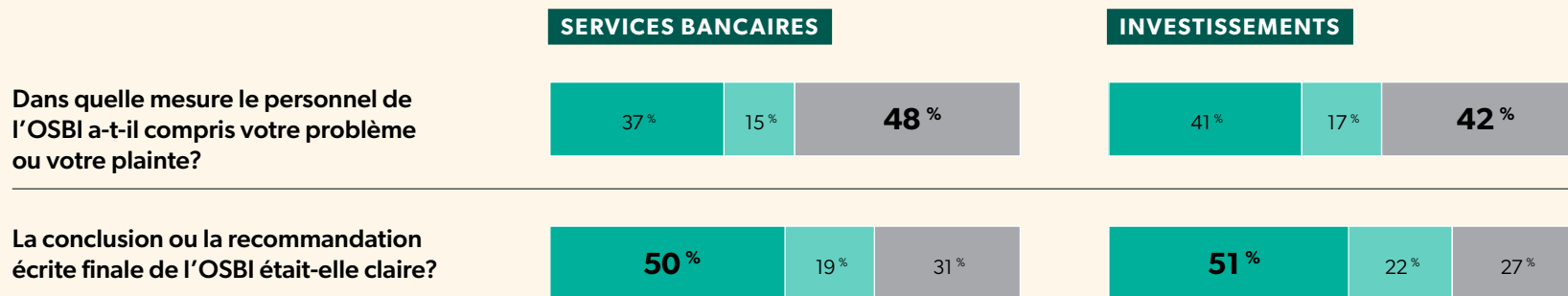
		Oui	Non
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?	Services bancaires	95 %	5 %
	Investissements	98 %	3 %
L'OSBI vous a-t-il fourni des services gratuitement?	Services bancaires	97 %	3 %
	Investissements	98 %	2 %
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?	Services bancaires	86 %	14 %
	Investissements	88 %	12 %

		Oui	Non	Quelque peu
L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat?	Services bancaires	33 %	26 %	40 %
	Investissements	37 %	18 %	45 %

FAVORABLE
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

NEUTRE
La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

DÉFAVORABLE
Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Rétroaction des firmes participantes

Chaque année, l'OSBI sollicite les commentaires des firmes participantes au moyen d'un sondage électronique normalisé.

En 2023, nous avons reçu un taux de réponse de 37 % des 222 firmes qui ont reçu le sondage. Nous interrogeons toutes les firmes qui ont fait l'objet d'une plainte au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale qui participent à notre service.

Cette année, de nombreuses firmes ont commenté favorablement le professionnalisme de notre personnel et la clarté de nos communications ou recommandations.

Les résultats globaux du sondage sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les domaines à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI.

L'évaluation préliminaire des résultats montre qu'il y a encore des améliorations à apporter à notre portail pour les firmes et que nous devons rencontrer les firmes pour les aider à comprendre nos règles générales et l'approche adoptée pour le calcul des pertes. Nous continuons également d'investir dans des ressources qui nous aident à gérer les délais de traitement de nos dossiers.

SERVICES BANCAIRES : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

FAVORABLE

Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

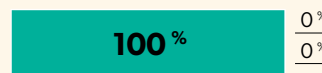
NEUTRE

La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

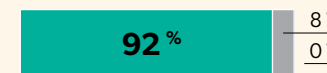
DÉFAVORABLE

Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

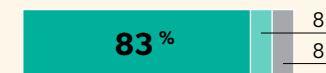
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



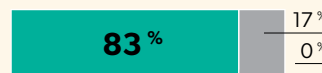
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



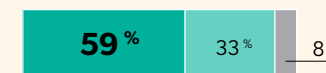
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

INVESTISSEMENTS : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

FAVORABLE

Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

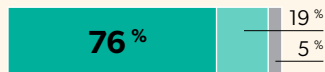
NEUTRE

La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

DÉFAVORABLE

Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

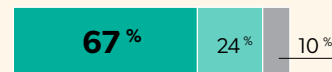
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



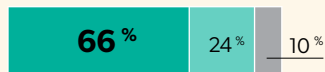
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



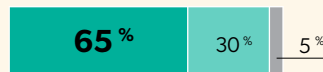
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



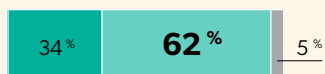
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



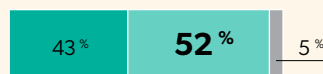
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES FIRMES

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

		Oui	No	Quelque peu
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.	Services bancaires	77 %	8 %	15 %
	Investissements	57 %	4 %	39 %
			Oui	Non
L'OSBI a fourni une conclusion écrite finale ou une recommandation dans les 120 jours pour toutes les plaintes liées aux services bancaires ou 180 jours pour toutes les plaintes liées aux investissements.	Services bancaires		78 %	22 %
	Investissements		76 %	24 %
Le personnel de l'OSBI qui a enquêté sur la ou les plaintes connaissait bien les lois et règlements applicables.	Services bancaires		80 %	20 %
	Investissements		90 %	10 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.	Services bancaires		82 %	18 %
	Investissements		89 %	11 %
Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	Services bancaires		100 %	0 %
	Investissements		100 %	0 %
L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.	Services bancaires		82 %	18 %
	Investissements		100 %	0 %

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



Gouvernance

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Le conseil d'administration de l'OSBI, qui compte dix membres, joue un rôle essentiel en ce qui a trait à la supervision organisationnelle.

Tout au long de 2023, notre modèle de gouvernance exigeait que la majorité des administrateurs (sept), y compris le président, soient issus de la communauté et donc indépendants, car ne faisant pas partie du secteur ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Au moins un des membres issus de la collectivité est désigné comme l'administrateur chargé de la protection des intérêts des consommateurs. Il s'intéressera particulièrement aux types de consommateurs desservis par l'OSBI, y aura accès et aura l'expérience nécessaire pour les représenter. Une minorité des administrateurs (trois) sont nommés à partir de listes restreintes de candidats fournies par les organismes de l'industrie.



Changements de gouvernance annoncés en 2023

En 2021, l'examen indépendant de l'OSBI recommandait de procéder à un examen stratégique de la structure de gouvernance de l'organisation afin de déterminer la meilleure façon de veiller à ce que les intérêts des intervenants principaux soient efficacement intégrés à la composition du conseil et à la prise de décision.

À l'issue d'une consultation publique sur la gouvernance menée au cours du premier trimestre de 2023 et de l'examen minutieux des commentaires reçus de la part des intervenants, le conseil d'administration a annoncé des changements de gouvernance importants pour permettre au conseil de mieux représenter la diversité des secteurs de l'industrie participant au service de l'OSBI et d'équilibrer l'expertise des consommateurs et de l'industrie au sein du conseil. Voici quelques-uns des changements qui ont alors été annoncés :

- La majorité des administrateurs continuent d'être des administrateurs communautaires.
- Le nombre d'administrateurs communautaires responsables de la défense des intérêts des consommateurs est passé de un à trois. Les administrateurs chargés de défendre les intérêts des consommateurs sont sélectionnés en raison de leur expérience dans la défense des droits des consommateurs de services bancaires, de services financiers ou d'autres secteurs. Les intervenants auprès des consommateurs seront consultés

lorsque l'OSBI sollicitera des candidatures pour pourvoir les postes d'administrateurs responsables de la défense des intérêts des consommateurs.

- Le conseil d'administration de l'OSBI comprend toujours trois postes d'administrateurs de l'industrie. Les candidats seront sélectionnés selon leur expérience et leurs connaissances dans un ou plusieurs secteurs de l'industrie financière dans lesquels les membres de l'OSBI travaillent et doivent être directement affiliés à une firme participante au moment de leur nomination ou au cours des deux années précédentes.
- Le conseil veillera, en tout temps, à ce qu'au moins un administrateur de l'industrie ait une expertise actuelle ou récente dans le secteur bancaire et qu'un administrateur de l'industrie ait une expertise actuelle ou récente auprès d'un courtier en valeurs mobilières ou d'un courtier en fonds communs de placement, car la majorité des dossiers examinés par l'OSBI touchent ces secteurs. Les intervenants des services bancaires et financiers seront consultés lorsque l'OSBI sollicitera des candidatures pour pourvoir des postes d'administrateurs de l'industrie. Ces derniers ne seront toutefois plus sélectionnés uniquement parmi les candidats proposés par l'Association des banquiers canadiens ainsi que par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels du Canada (qui, par leur fusion, ont créé l'Organisme canadien de réglementation des investissements).
- Un engagement direct accru des consommateurs et de l'industrie auprès de l'OSBI et de son conseil d'administration par l'instauration de réunions semestrielles avec des groupes d'intervenants représentant les consommateurs et l'industrie.

- Aux vues de ces améliorations en matière d'engagement direct des consommateurs au sein du conseil d'administration, la décision a été prise de ne pas reconvoquer le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs.

Le conseil a également renouvelé sa matrice de compétences afin de tenir compte, de manière exhaustive, des critères liés à l'expérience commerciale et professionnelle, à la représentation géographique, à l'expérience en matière de réglementation, aux domaines très spécialisés et à la diversité. Tous les membres du conseil d'administration seront évalués et sélectionnés en fonction de leurs forces par rapport à la matrice renouvelée. Le conseil s'assure ainsi de posséder collectivement toutes les compétences requises pour gouverner efficacement l'organisation, s'acquitter de son mandat d'intérêt public et comprendre les activités de ses membres.



Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

Indépendance

L'indépendance est fondamentale pour la gouvernance de l'OSBI. Au-delà de la composition du conseil, d'autres garanties importantes concernant l'indépendance de l'OSBI sont en place.

Les votes sur les questions clés d'indépendance ne sont pas seulement décidés à la majorité des voix exprimées par tous les administrateurs présents à la réunion, mais nécessitent également la majorité des administrateurs de la communauté présents. Ces questions clés relatives à l'indépendance comprennent des questions telles que l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget et les modifications des règles générales de l'OSBI.

Des évaluations formelles du conseil d'administration sont effectuées régulièrement. Des règlements stricts interdisent au conseil d'administration ou aux administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. La décision finale concernant les plaintes appartient à l'ombudsman. Il n'y a pas d'appel devant le conseil et le conseil ne peut pas non plus influencer les décisions de l'ombudsman.

Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de l'OSBI sont admissibles à recevoir une rémunération de 30 000 \$ par année pour leurs services au conseil d'administration de l'OSBI, le président du conseil recevant 65 000 \$ par année et les présidents de comité recevant 5 000 \$ supplémentaires par année.

Tous les temps de réunion, de déplacement et de préparation sont inclus dans les montants ci-dessus et ne font pas l'objet d'une indemnité supplémentaire.



Conseil d'administration

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers



MAUREEN JENSEN

B.Sc., ICD.D (présidente)¹

Mme Jensen est chef de file du secteur des placements et de la réglementation des valeurs mobilières depuis plus de 20 ans. Elle a été présidente et chef de la direction de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Avant cela, elle était directrice générale et chef des services administratifs du même organisme. Mme Jensen a également occupé des postes de direction auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de Market Regulation Services Inc. en plus d'avoir siégé au conseil d'administration de la Bourse de Toronto.



RHONDA GOLDBERG

(l'administratrice de l'industrie)¹

Mme Goldberg est vice-présidente exécutive et avocate générale de la Société financière IGM Inc., où elle est responsable de superviser les équipes chargées des affaires juridiques, de la conformité réglementaire, du secrétariat général et des affaires réglementaires de Placements Mackenzie, d'IG Gestion de patrimoine et d'Investment Planning Counsel. Mme Goldberg possède une connaissance approfondie de l'environnement juridique et réglementaire et du secteur des services financiers grâce à plus de 20 ans d'expérience juridique, notamment à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario où elle a été directrice, Fonds de placement et produits structurés, de 2010 à 2015.



CATHERINE ADAMS

MBA¹

Mme Adams est une cadre supérieure retraitée des services financiers. Elle compte plus de 30 années d'expérience en stratégie opérationnelle, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Elle a exercé ses fonctions de cadre supérieure tant au pays qu'à l'étranger.



CARMELA HAINES

CPA, CA, ICD.D
(présidente de la comité des finances et d'audit)

Mme Haines est chef de la direction d'Access Communications Co-operative Limited et vice-présidente du conseil d'administration de l'Alliance canadienne des systèmes de communication. Elle a été présidente du conseil et du Comité de vérification de la Regina & District Food Bank. Elle a également agi comme membre du conseil et présidente du comité d'audit de l'Institut des comptables agréés de la Saskatchewan.

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers



JILL HUGESSEN

BA, BCL/LL.B, ICD.D (présidente de la comité de la gouvernance et des ressources humaines)

Mme Hugessen a fondé et dirige Hugessen Coaching, un service d'accompagnement professionnel et de consultation pour les cadres d'entreprises et les avocats. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1986. Avant de s'établir comme accompagnatrice de gestionnaires indépendante en 2011, Mme Hugessen a pratiqué le droit des sociétés. Elle siège au conseil d'administration en tant que membre de la collectivité.



WANDA MORRIS

CPA (l'administratrice des intérêts des consommateurs)²

Mme Morris est défenseur des conseillers financiers et des consommateurs. À titre d'ancienne responsable de la mobilisation et agente d'engagement à la CARP et de présidente et chef de la direction de Dying with Dignity Canada, elle a dirigé des campagnes à l'intention du public sur un certain nombre d'enjeux, notamment la protection des investisseurs, la sécurité des retraites, l'aide médicale à mourir et la sécurité dans les centres de soins de longue durée. Elle siège au conseil d'administration de FAIR Canada.



SURESH KRISHNASAMY

MBA, MSc, BSc (l'administrateur de l'industrie)²

M. Krishnasamy est joint au conseil d'administration à titre de candidat de l'Association des banquiers canadiens (ABC). Il est le chef de l'exploitation des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises en Amérique du Nord pour BMO Groupe financier. En 2006, après avoir travaillé chez McKinsey and Company, M. Krishnasamy s'est joint à BMO. Il a depuis occupé des postes de direction dans les domaines de la stratégie, des finances et des groupes d'exploitation.



RONALD SMITH

FCPA, FCA, ICD.D¹

M. Smith est administrateur et président du Comité de vérification de PRO Reit depuis 2013. Il a siégé à de nombreux conseils d'administration et comités de vérification du secteur privé et sans but lucratif au cours des 30 dernières années. Il était vice-président principal et chef des services financiers d'Emera Inc, une société énergétique cotée en bourse, et possède une vaste expérience dans les domaines de la finance, des ressources humaines et de la consultation en gestion.



BHARAT MAHAJAN

CPA, CA²

M. Mahajan occupe le poste de vice-président des services financiers partagés de Parkland Corporation. Auparavant, il a notamment été chef de la direction financière de diverses sociétés multinationales.



ALEXANDRA WILLIAMS

MBA, ICD.D (l'administratrice de l'industrie jusqu'au 31 janvier 2023)²

Alors qu'elle était directrice de l'OSBI, Mme Williams était vice-présidente principale, chef des services, des opérations et de la conformité pour Patrimoine Aviso. Mme Williams est un cadre supérieur des services financiers avec plus de 25 ans d'expérience. Parmi ses fonctions les plus récentes, citons celles de chef de la gestion des risques ainsi que responsable en chef de la conformité pour Patrimoine Aviso et pour la firme qui l'a précédée, Groupe Financier Qtrade.

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit

Présence des administrateurs

	8 déc. 2022	9 mars 2023	7 juin 2023	22 sept. 2023
Maureen Jensen, présidente	•	•	•	•
Catherine Adams	•	•	•	•
Rhonda Goldberg	•	S.O.	•	•
Carmela Haines	•	•	•	•
Jill Hugessen	•	•	•	•
Suresh Krishnasamy	•	•	•	•
Bharat Mahajan	•	•	•	•
Wanda Morris	•	•	•	•
Ronald Smith	•	•	•	•
Alexandra Williams ¹	•	S.O.	S.O.	S.O.

¹ résignée

Comités du conseil d'administration

COMITÉ DES FINANCES ET D'AUDIT

Comité des finances et d'audit supervise les rapports financiers et les activités de contrôle du conseil. Le comité supervise également le régime de retraite à cotisations définies de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et veille au respect de la part de l'OSBI de ses obligations légales, réglementaires et contractuelles.

VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIVITÉS DE 2023 :

Examen des états financiers

Chaque trimestre, le comité examine les déclarations trimestrielles de revenu non vérifiées ainsi que les dépenses et le bilan trimestriels préparés par la haute direction. Les membres du comité discutent des états financiers et de tout écart par rapport au budget avec la haute direction lors des réunions trimestrielles du comité. Lorsque les états financiers vérifiés sont préparés après la fin de l'exercice, le comité se réunit avec la haute direction et les vérificateurs pour examiner les états financiers et émet des recommandations au conseil. Lors de la réunion de septembre de chaque année, le comité rencontre le vérificateur afin d'examiner l'approche du plan d'audit, de poser des questions et d'approuver le vérificateur et ses honoraires pour l'exercice à venir.

Examen du fonds de réserve

Chaque année, la haute direction mène une analyse du fonds de réserve d'exploitation indiquant si les objectifs actuels sont appropriés. Le comité examine cette analyse avec la haute direction, et les excédents ou les manques probables sont abordés. Le comité a recommandé, et le conseil d'administration a par la suite approuvé, une augmentation de l'objectif du fonds de réserve d'exploitation afin de refléter la croissance organisationnelle et les exigences budgétaires.

Examen du budget de 2024

Chaque année à l'occasion de la réunion du comité de septembre, les membres du comité examinent le budget proposé par la haute direction, posent des questions et donnent leur avis. Le budget 2024 de l'OSBI comprenait une planification éventuelle pour la désignation potentielle de l'OSBI comme organisme externe unique pour toutes les banques canadiennes, car la préparation de cette transition implique une importante croissance anticipée.

Gouvernance des retraites

Le comité supervise également le régime de retraite à prestations déterminées, le régime de retraite à cotisations déterminées et le régime de soins médicaux des retraités de l'OSBI. Le comité a examiné la structure du régime de retraite, la participation du personnel, les renseignements sur la communication avec les membres et l'éducation au régime.

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

COMITÉ DE LA GOUVERNANCE ET DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité de la gouvernance et des ressources humaines assiste le conseil d'administration sur les questions liées à la gouvernance d'entreprise, l'élaboration et la surveillance des politiques, l'évaluation de rendement annuelle du chef de la direction et la planification de la relève de la haute direction.

VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIVITÉS DE 2023 :

Nouvelle présidente du comité

Jill Hugessen a été nommée présidente du comité de la gouvernance et des ressources humaines lors de l'assemblée générale annuelle de mars, en remplacement de Ronald Smith, qui reste membre du comité.

Examens des politiques

Chaque trimestre, le comité examine diverses politiques et autres questions. Voici quelques exemples pour cette année : Certification et rapport de la politique de confidentialité, Politique de dénonciation, Code de conduite des employés et Mandat du comité.

Évaluation externe du conseil d'administration en 2023

Le comité a retenu les services d'un expert externe pour procéder à une évaluation formelle du conseil d'administration; il a examiné et évalué les résultats et a consulté l'ensemble du conseil d'administration pour discuter de stratégies visant à renforcer la performance du conseil d'administration.

Nouveau modèle de rémunération du conseil d'administration

À la suite d'un examen et d'un rapport d'un tiers externe concernant le modèle de rémunération du conseil d'administration de l'OSBI, le comité a recommandé, et le conseil a par la suite approuvé, un changement au profit d'un modèle d'honoraires fixes, payables chaque trimestre. Le nouveau modèle d'honoraires a été appliqué au cours de l'année (voir Rémunération des administrateurs à la [page 61](#)).

Il a été convenu que tous les administrateurs devraient être éligibles à une rémunération, y compris les administrateurs de l'industrie. À compter du 1^{er} janvier 2024, tous les administrateurs auront la possibilité d'accepter une rémunération pour leurs services au conseil d'administration de l'OSBI.

Comité de nomination pour les nouveaux membres du conseil d'administration

Le comité a créé un sous-comité de nomination pour diriger le processus de recrutement des administrateurs afin de pourvoir quatre postes d'administrateur, vacants début 2024, plusieurs administrateurs atteignant la durée maximale de leur mandat.

Examen de la gouvernance

Un groupe de travail a été créé pour préparer la consultation sur la gouvernance, qui a débuté le 1^{er} novembre 2022. La consultation s'est terminée le 31 janvier 2023. Le conseil d'administration a annoncé ses décisions et les mises à jour de sa structure de gouvernance en juin 2023 (voir le Message de la présidente à la [page 4](#) et les Changements de gouvernance annoncés en 2023 à la [page 60](#)).

Modification des règles générales

Des modifications ont été apportées au mandat de l'OSBI afin de mettre en œuvre les changements de gouvernance décrits ci-dessus.



Faits saillants financiers

Message de la présidente et de l'ombudsman

À propos de l'OSBI

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Demandes de renseignements des Canadiens

Profils des consommateurs

Services bancaires

Investissements

Résultats des dossiers

La mise en commun des renseignements

Commentaires des consommateurs et des firmes

Gouvernance

Faits saillants financiers

BUDGET DE L'OSBI

L'OSBI est un organisme sans but lucratif. Il fonctionne selon le principe de recouvrement des coûts. Son conseil approuve un plan opérationnel et un budget annuels au mois de septembre. Chaque trimestre, la direction rencontre le conseil d'administration et le comité des finances et d'audit pour surveiller le rendement financier de l'organisation.

ACTIVITÉS DE GESTION

Les budgets 2023 et 2024 de l'OSBI présentent des hausses annuelles importantes, lesquelles sont presque entièrement liées aux frais de personnel, qui sont nécessaires pour répondre adéquatement aux volumes record de dossiers que l'organisation doit traiter à l'heure où les Canadiens sont plus nombreux que jamais à solliciter notre aide. Le budget 2024 de l'OSBI reflète également la croissance nécessaire pour permettre à l'organisation de préparer de manière appropriée la transition vers le système d'OETP unique en novembre 2024.

FRAIS RAISONNABLES ET ÉQUITABLES

Nos cotisations sont basées sur le principe qu'aucun secteur ou catégorie de déclarants ne doit en subventionner un autre. Les frais pour les banques et les institutions de dépôt sont basés sur leurs actifs bancaires autodéclarés par rapport aux autres banques au cours de l'année de référence la plus récente. Dans le secteur des investissements, les honoraires des firmes OCRI (anciennement les firmes membres de l'OCRCVM et de l'ACFM) et des autres personnes inscrites en valeurs mobilières sont évalués en fonction de la taille de la société comparativement à celle d'autres sociétés du même secteur. Les honoraires totaux de l'OSBI sont répartis proportionnellement entre les secteurs en fonction du nombre et de la complexité des dossiers.

Exercice terminé le 31 octobre	2024 Budgétisé	2023 Vérifié	2022 Vérifié
Revenus			
Droits des firmes participantes	18 131 620 \$	11 835 465 \$	10 711 568 \$
Revenu en intérêts	375 000	399 603	114 724
	18 506 620 \$	12 235 068 \$	10 826 292 \$
Dépenses			
Personnel	14 244 645 \$	10 201 820 \$	7 803 905 \$
Loyer et coût d'exploitation	581 952	582 624	564 263
Technologie de l'information et soutien	794 191	735 332	591 322
Gouvernance	554 620	534 681	409 351
Administration de l'entreprise	308 206	241 119	209 815
Marketing et adhésion	172 056	159 971	166 126
Frais juridiques	57 000	36 141	12 137
Assurance	88 338	91 119	77 840
Fournitures et services	92 954	95 846	50 639
Honoraires de conseil	105 000	67 744	70 060
Honoraires de vérification	28 533	29 394	25 963
Conseil et dépenses d'examen externe	0	0	169 284
Perte issue de l'élimination d'équipements et des améliorations locatives	0	26 542	0
Amortissement	403 338	369 802	336 708
	17 430 831 \$	13 172 133 \$	10 487 413 \$
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	1 075 789 \$	(937 066 \$)	338 879 \$

Faits saillants financiers : Tendance historique

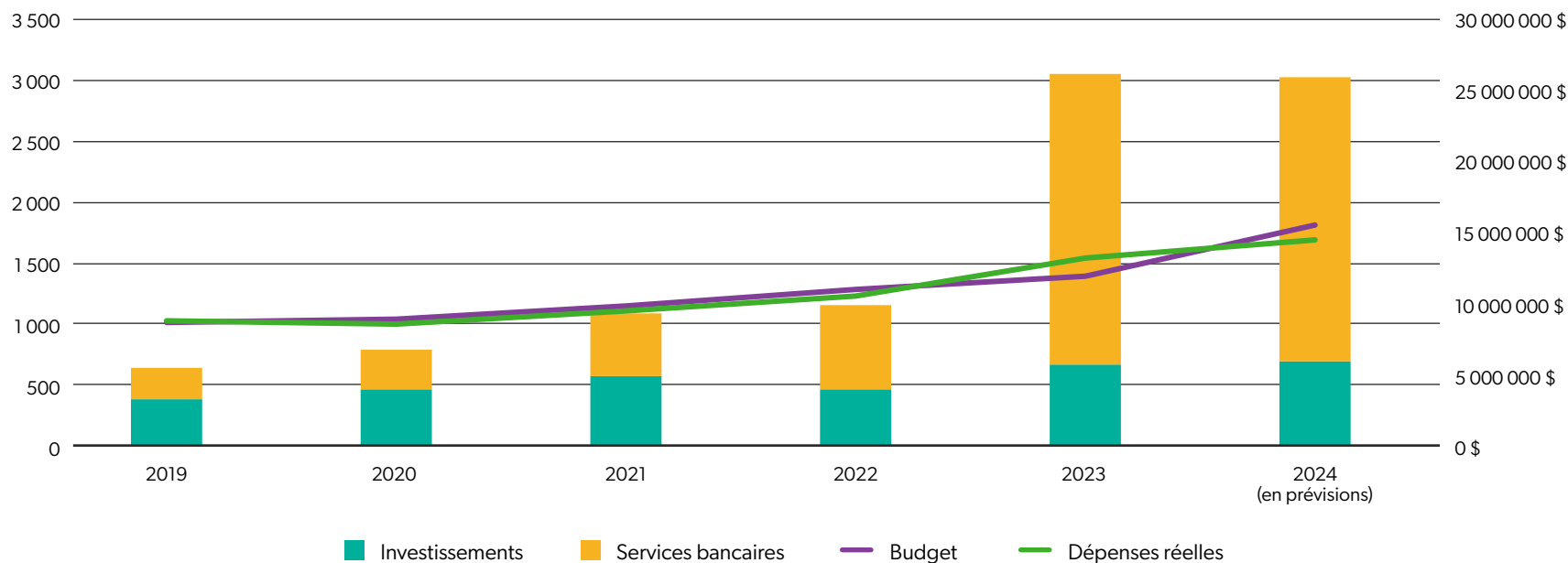
Ce tableau indique le budget et les dépenses réelles de l'OSBI, ainsi que la croissance de la demande des consommateurs pour nos services de 2019 à 2023, et des prévisions pour 2024.

La récente tendance à la hausse est principalement attribuable à la spectaculaire multiplication du nombre de dossiers et à l'augmentation connexe des coûts de personnel alors que nous nous efforçons de fournir des services de qualité aux consommateurs qui nous contactent pour obtenir de l'aide.

Le budget de l'OSBI est établi à un niveau requis pour recouvrer le coût estimé de la prestation des

services au cours de l'année à venir. L'un des facteurs déterminants pour nos besoins est la demande des consommateurs attendue (essentiellement le nombre des demandes de renseignements et des enquêtes) et l'estimation des ressources nécessaires pour répondre à cette demande au cours de l'année à venir.

VOLUME DE DOSSIERS ET BUDGET DE L'OSBI POUR 2019 à 2024



L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20, rue Queen Ouest
Bureau 2400
C.P. 8
Toronto, Ontario
M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Téléphone ATS : 1 844 358-3442
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865

ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca



OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT