

**DANS CE NUMÉRO :**

Conférence de l'INFO | Projet de renouvellement du mandat | Les statistiques | Étude de cas



## Conférence de l'International Network of Financial Ombudsman (INFO)

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous envoyer un message à [affairespubliques@obsi.ca](mailto:affairespubliques@obsi.ca)

En octobre dernier, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a participé à la conférence de l'[International Network of Financial Ombudsman \(INFO\)](#). Cette conférence de trois jours et demi a été organisée par le Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO) d'Irlande. Elle a mis en lumière les pratiques de l'ombudsman des services financiers de cinq continents. Plus de 90 délégués y ont assisté et y ont fait part de leurs expériences, de leurs récentes innovations et de leurs approches en matière de règlement de différends. Voici les trois principales idées que l'OSBI a retenues de cette conférence :

### Renforcer la confiance à l'égard du processus

Le processus de règlement d'un différend est efficace lorsque le plaignant et la firme ont confiance en celui-ci et le comprennent. Ainsi, les participants n'ont pas à se faire mutuellement confiance, mais doivent faire confiance au processus afin que ce dernier soit efficace. Un ombudsman doit être patient, expliquer en détail le processus à tous les participants et répondre aux différentes questions afin de susciter la confiance.

### Reconnaître les erreurs passées

Lors de l'examen d'une erreur, envisager une approche qui garantit que les deux parties sont traitées avec humanité et qu'elles ont l'occasion de raconter leur expérience et de se sentir entendues. Margaret Murphy, une défenseuse de la sécurité des patients qui a perdu son fils à cause d'une erreur médicale, a encouragé les gens qui ont commis des erreurs à les reconnaître, à écouter l'histoire de la partie lésée, et à comprendre que cette façon de procéder peut susciter des améliorations et permettre ainsi aux deux parties de commencer leur processus de guérison. Le processus confidentiel d'un ombudsman peut faciliter ce type de règlement de différends.

### Une meilleure divulgation réduit la confusion

Bon nombre de consommateurs surestiment leur compréhension des produits financiers. Le Dr. Pete Lunn, économiste environnemental, a fait part de ses études qui indiquent qu'un nombre important de consommateurs bien informés et motivés pour comprendre les produits et services financiers, choisissent tout de même des produits de qualité inférieure. Un ombudsman peut aider les entreprises en cernant les domaines à améliorer en matière de divulgation concernant les produits.

---

## Mise à jour : projet de renouvellement du mandat

Le projet de renouvellement du mandat a été nommé à titre d'initiative clé dans le plan stratégique de l'OSBI 2017-2021. Ce projet vise à rendre le mandat clair et logique. La mise à jour harmonise également le mandat avec nos pratiques et procédures actuelles.

Durant le printemps 2018, le conseil d'administration de l'OSBI a examiné et approuvé temporairement la version provisoire du nouveau mandat. L'OSBI a par la suite sollicité des commentaires auprès d'organismes de réglementation des services bancaires et des valeurs mobilières. Ces commentaires ont été inclus dans une nouvelle ébauche qui a été publiée aux fins de consultation publique en avril 2018.

La période de commentaires publics de sept semaines s'est terminée à la fin de mois de mai. Nous avons reçu des soumissions de dix commentateurs. Ces commentaires publics sont accessibles sur notre [site Web](#), en anglais. Nous avons examiné chaque commentaire et, sur la base de ceux-ci, avons apporté des modifications définitives au mandat.

Le nouveau mandat devrait être officiellement adopté par le conseil d'administration de l'OSBI au début du mois de décembre. Une fois approuvé, nous espérons publier ce nouveau mandat ainsi que notre réponse publique aux

Nous sommes convaincus que notre nouveau mandat sera clair, actuel et facile à utiliser pour tous les intervenants de l'OSBI.



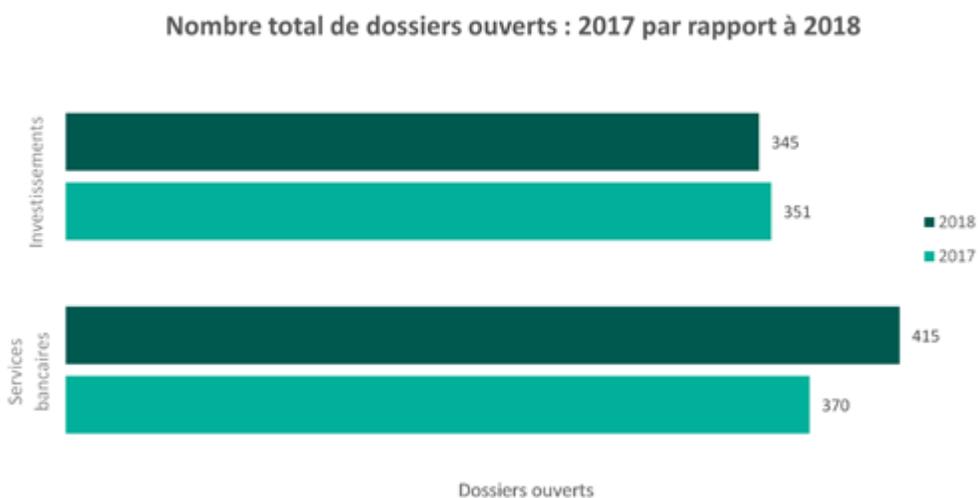
commentaires. Encore une fois, nous remercions tous les commentateurs.

---

## Statistiques de l'OSBI pour l'exercice 2018

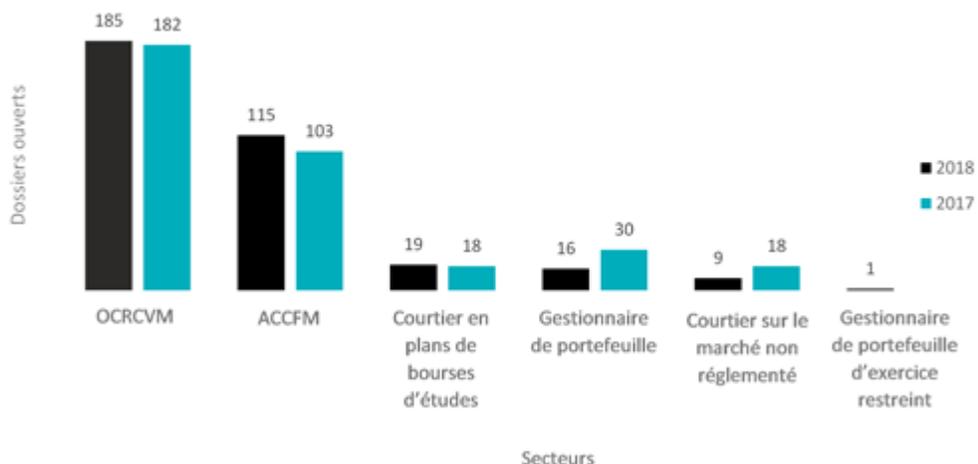
Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes qui comparent les exercices 2017 et 2018.

Pour les statistiques du troisième trimestre de 2018, [cliquez ici](#). Pour les statistiques du quatrième trimestre de 2018, [cliquez ici](#).



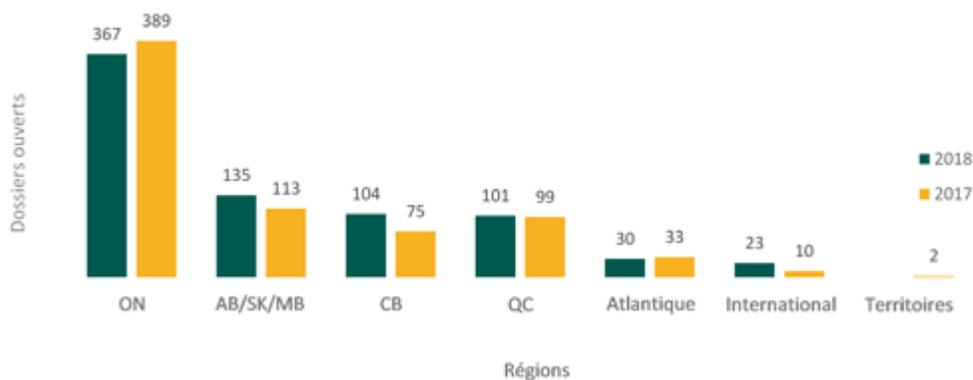
En 2018, l'OBSI a observé une hausse des dossiers ouverts, dont le nombre est passé de 721 en 2017 à 760 en 2018, ce qui représente une augmentation de 5 %. Les plaintes liées aux placements ont diminué, passant de 351 dossiers ouverts en 2017 à 345 en 2018. Les dossiers bancaires ouverts ont poursuivi leur tendance à la hausse pluriannuelle, passant de 370 en 2017 à 415 en 2018, ce qui représente une augmentation de 12 % d'une année à l'autre.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : 2017 par rapport à 2018



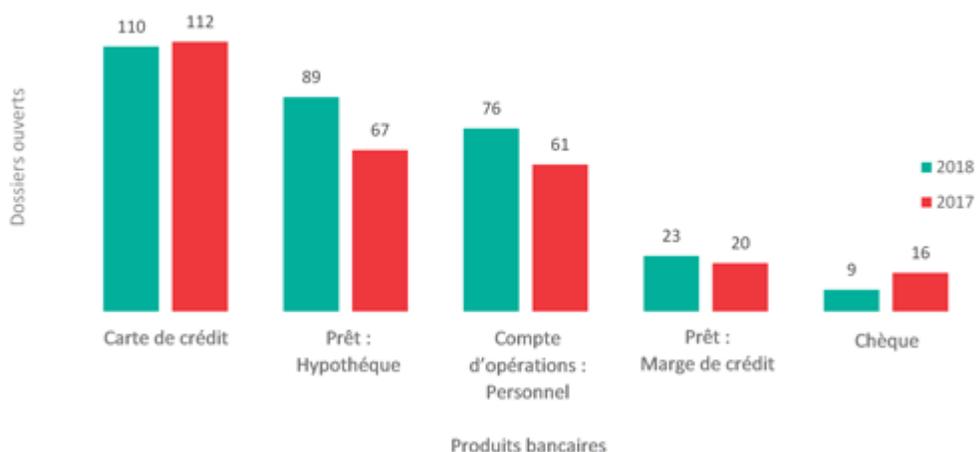
On a observé des variations modérées dans le nombre de dossiers ouverts liés à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), aux gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint en 2018. Les dossiers de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont augmenté de 12 %, passant de 103 en 2017 à 115 en 2018. Les dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études et aux courtiers sur le marché non réglementé ont diminué.

### Dossiers ouverts par région : 2017 par rapport à 2018



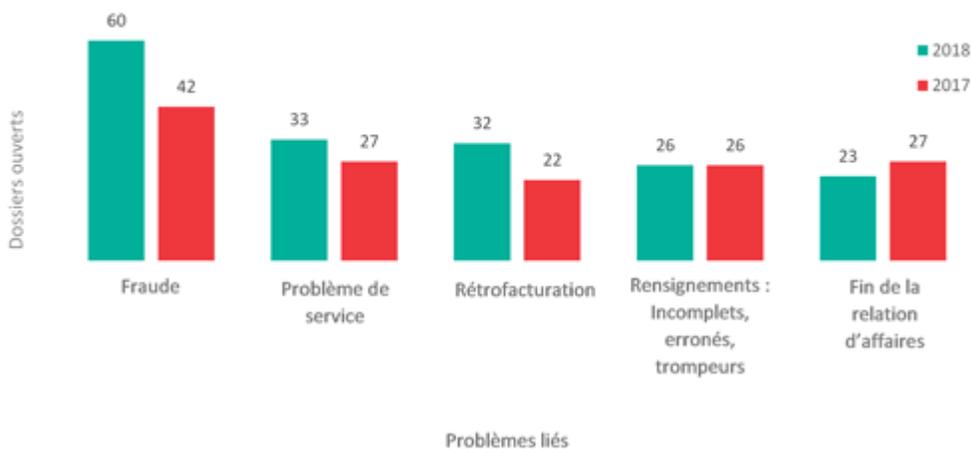
L'Ontario reste la province produisant le plus grand nombre de plaintes, malgré une baisse de 6 % des dossiers ouverts. Les dossiers ouverts dans les provinces de l'Ouest ont augmenté de 19 %. Le nombre de dossiers ouverts au Québec et dans les provinces de l'Atlantique était relativement similaire. Les dossiers internationaux ont augmenté, passant de 10 en 2017 à 23 en 2018.

### Les principaux produits bancaires : 2017 par rapport à 2018



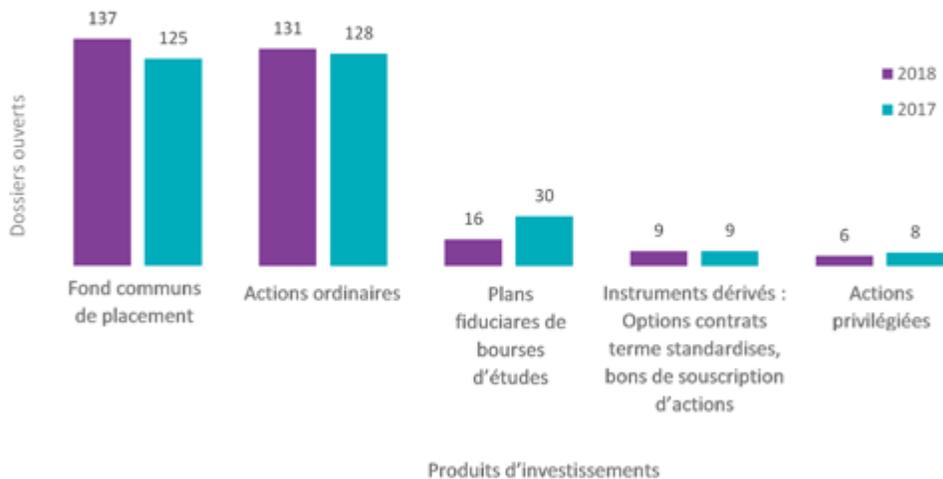
En 2018, les cinq principaux produits bancaires ont poursuivi leurs tendances de 2017. Les plaintes liées aux cartes de crédit demeuraient les plus fréquentes. Les plaintes liées aux prêts hypothécaires ont augmenté, passant de 67 en 2017 à 89 en 2018, ce qui représente une hausse de 33 %. Les plaintes liées aux comptes d'opérations personnels ont augmenté de 25 %. Les dossiers impliquant des chèques ont diminué, passant de 16 en 2017 à 9 en 2018.

### Les principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2017 par rapport à 2018



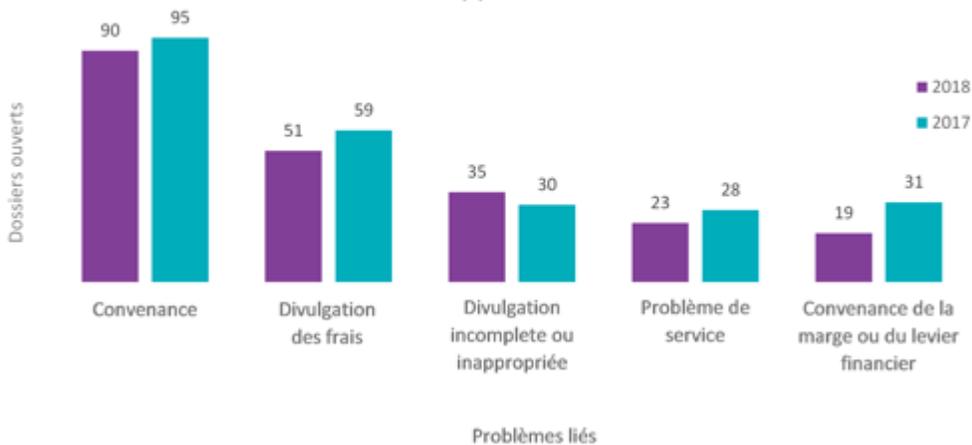
La fraude constituait le problème bancaire le plus signalé, affichant une hausse de 43 %, notamment de 42 dossiers en 2017 à 60 en 2018. Les problèmes liés au service constituaient le deuxième problème le plus signalé, affichant une hausse de 19 %. Les problèmes liés aux rétrofacturations ont augmenté de 46 % comparativement à 2017.

## Les principaux produits de placement : 2017 par rapport à 2018



Les plaintes liées aux fonds communs de placement (qui ont devancé les actions ordinaires à titre de produit d'investissement principal) ont augmenté de 10 %. Les dossiers liés au plan fiduciaire canadien de bourses d'études ont diminué, passant de 30 en 2017 à 16 en 2018.

## Les principaux problèmes liés aux placements : 2017 par rapport à 2018



Comparativement à 2017, on a relevé des baisses des principaux problèmes liés aux placements en 2018 dans toutes les catégories, sauf la divulgation incomplète/inexacte, qui a augmenté de 17 %. Les dossiers liés à la convenance de la marge ou du levier financier ont baissé de 39 % par rapport à 2017.

---

**Étude de cas : La banque est responsable de corriger les problèmes découlant de ses propres erreurs administratives.**

Au début de 2016, M. et M<sup>me</sup> J ont constaté que leur banque n'avait pas programmé leurs paiements hypothécaires de façon régulière à partir de leur compte. Le couple avait assidument payé son hypothèque au cours des cinq dernières années. Lorsqu'il a constaté l'écart, il a immédiatement communiqué avec la banque afin de résoudre le problème.

Le couple a avisé la banque des paiements hypothécaires manqués. La banque a mené une enquête et a découvert qu'elle avait utilisé un numéro de compte erroné. La banque s'est excusée de son erreur. Elle a ensuite programmé trois paiements séparés. Le deuxième de ces paiements n'a pas été traité. M. J a immédiatement communiqué avec la banque. La banque a informé M. J qu'elle réglerait le problème sans délai.

La banque a ensuite tenté de prélever des paiements non divulgués à partir du compte. Elle l'a fait sans en avertir M. et M<sup>me</sup> J au préalable, ce qui a entraîné un dépassement de la limite de découvert du compte de 500 \$. Cela a donné lieu à des frais d'insuffisance de fonds. L'année suivante, les finances du couple ont subi de nombreux frais supplémentaires découlant des frais d'insuffisance de fonds. Ces frais se sont élevés à plus de 900 \$.

Du début de l'année 2016 au printemps 2018, la cote de crédit du couple auprès de l'agence d'évaluation du crédit indiquait des antécédents de paiements hypothécaires en retard, ce qui a entraîné d'autres frais. Des coûts indirects étaient également liés à l'assurance automobile et à un prêt automobile. Le couple a dû assumer des frais juridiques et a subi du stress du fait de l'éventualité de perdre sa maison.

[Cliquez ici](#) pour lire le reste de cette étude de cas.

## Principaux enseignements

Les erreurs administratives relèvent de la responsabilité de la banque. Toutefois, le client doit présenter des preuves indiquant qu'il a pris des mesures raisonnables pour résoudre le problème.

La banque est responsable des dommages non financiers causés au client, qui découlent de son action ou inaction.



[PARTAGER >](#)

Courriel : [affairespubliques@obsi.ca](mailto:affairespubliques@obsi.ca)  
Site Web : [www.osbi.ca](http://www.osbi.ca)  
Télé : 1-888-451-4519  
Fax : 1-888-422-2865  
ATS : 1-855-889-6274

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

Vous recevez ce courriel parce que vous avez demandé d'être tenu au courant de ce qui se passe à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Désabonnez-vous

Veuillez noter que l'abonnement aux Infolettres de l'OSBI pour les personnes-ressources désignées par les firmes participantes est obligatoire.

