



OSBI
revue annuelle
2008



OMBUDSMAN

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

accessible indépendant. équitable

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- Nous sommes le service indépendant de règlement des différends mis à la disposition des consommateurs qui n'ont pas réussi à régler leur plainte avec une firme de services bancaires ou d'investissement.
- Nous travaillons sans formalité et dans la confidentialité afin de trouver une solution équitable aux différends en matière de services et produits bancaires et d'investissement.
- Nous examinons les plaintes sur presque tous les produits et services bancaires ou d'investissement qui surviennent notamment à la suite d'erreurs, de comptes mal gérés, de renseignements trompeurs ou de conseils inappropriés ayant entraîné des pertes, des dommages ou un préjudice.
- Nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à un maximum de 350 000 \$ pour un particulier ou une petite entreprise.
- Nous offrons nos services gratuitement aux consommateurs.

Faits saillants de 2008	1
Message de la présidente du conseil	2
Message de l'Ombudsman	3
Processus de résolution de différends de l'OSBI	4
Revue de l'exercice 2008	6
Études de cas – Services bancaires	14
Études de cas – Investissements	16
Gouvernance	18
Conseil d'administration	19
Mandat	20
États Financiers	21
Contacts	22



Veuillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

2008

<p>Mandat révisé, approuvé par le conseil d'administration de l'OSBI, qui entrera en vigueur au printemps 2009 voir page 20</p>	<p>2009</p>
<p>Ouverture de 670 dossiers de plainte – une augmentation de 43 % par rapport à 2007 et une augmentation de plus de 100 % dans les deux dernières années voir page 6</p>	<p>↑43 %</p>
<p>Plus de 91 règlements facilités ont été conclus, alors qu'il n'y en avait que 23 en 2007 et 9 en 2006 voir page 6</p>	<p>91</p>
<p>93 % des dossiers réglés en moins de 180 jours voir page 5</p>	<p>93 %</p>
<p>Poursuite de nos activités de sensibilisation auprès de l'industrie, des groupes de défense des consommateurs et d'autres parties intéressées, à l'aide de présentations, de bulletins trimestriels et de la mise à jour de notre site Web voir page 13</p>	
<p>Plus de 14 700 contacts ont été établis, par téléphone, courriel ou autrement voir page 7</p>	<p>bienvenue</p>
<p>La convenance et les fraudes par cartes débit sont encore les sujets les plus fréquents des plaintes voir page 8/10</p>	

du conseil

Fort de sa solide expérience dans le règlement des différends, de l'augmentation de sa charge de travail et du nombre de ses firmes participantes, l'OSBI a continué en 2008 de tendre vers son objectif de devenir le plus important service de règlement des différends au Canada.

L'année dernière, j'avais fait état du résultat des discussions tenues avec le gouvernement fédéral et les organismes de réglementation provinciaux qui avaient mené à la publication du *Cadre pour la collaboration*. Ce document énonce que notre rôle est essentiel pour la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers, assure l'OSBI de l'appui des gouvernements et des organismes de réglementation et prévoit un ensemble de normes que l'on s'attend à voir adoptées par l'OSBI. Au même moment, nous avons obtenu les résultats très encourageants de l'évaluation indépendante de l'OSBI concluant que notre service était efficace et professionnel.

Notre succès le plus important de l'année a peut-être été l'adoption de notre mandat révisé – il s'agit du document qui définit les pouvoirs de l'Ombudsman et en précise la portée. Notre mandat s'est élargi, car il comprend maintenant l'examen des problèmes systémiques, ou généralisés, mis en évidence par notre personnel lors de l'examen des plaintes. Nous nous sommes aussi conformés aux règles de traitement des plaintes adoptées cette année par les organismes d'autoréglementation dont le but est d'améliorer le traitement des plaintes par les firmes participantes en diminuant les délais de traitement des plaintes et en améliorant les communications avec les clients. Ces changements ont tenu compte des recommandations de notre évaluateur indépendant et des directives prévues au *Cadre pour la collaboration*.

Nous sommes encore aux prises avec le fait que les consommateurs ne sont pas au courant de notre existence. Nous avons mené récemment une enquête pancanadienne auprès des consommateurs pour constater que non seulement peu de consommateurs connaissent l'OSBI, mais que même chez les clients qui avaient une plainte contre leur firme de services bancaires ou d'investissement, peu d'entre eux avaient été informés de l'existence

du changement pour devenir l'OBSI et en 2007 lors de l'adoption du *Cadre pour la collaboration*.

Je remercie mes collègues, les autres membres du conseil d'administration de l'OSBI, dont le dévouement à notre mission a bien servi les consommateurs canadiens et le secteur financier durant toute l'année. Je remercie aussi le personnel de l'OSBI. L'intégrité et l'équité de

“L'année qui vient s'annonce remplie de défis pour nous. La situation malheureuse causée par des temps économiques difficiles augmentera notre charge de travail. Mais c'est notre raison d'être – offrir une opinion indépendante et impartiale sur des différends, que les conditions soient favorables ou défavorables”



de l'OSBI par celle-ci. Même si les nouvelles règles de traitement des plaintes devraient permettre à plus de consommateurs de nous connaître, d'autres mesures devront être prises. Cela continue d'être une priorité pour le conseil d'administration.

Même si ce fut une année marquée par le progrès et la croissance, nous avons le regret de vous informer que l'une de nos institutions membres fondatrices, la Banque Royale du Canada, s'est retirée de l'OSBI peu de temps après l'adoption de notre mandat révisé. Nous avons encouragé le gouvernement fédéral à intervenir, car nous croyons qu'il s'agit d'une atteinte à la crédibilité du service de règlement des différends que cette institution avait aidé à mettre sur pied en créant l'Ombudsman bancaire canadien en 1996, puis qu'elle avait appuyé en 2002 lors

notre service reposent en grande partie sur eux et nous reconnaissons leur dévouement.

L'année qui vient s'annonce remplie de défis pour nous. La situation malheureuse causée par des temps économiques difficiles augmentera notre charge de travail. Mais c'est notre raison d'être – offrir une opinion indépendante et impartiale sur des différends, que les conditions soient favorables ou défavorables. Et vous pouvez compter sur le fait que notre équipe sera à la hauteur des attentes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peggy-Anne Brown'.

Peggy-Anne Brown, Ph.D.
PRÉSIDENTE

l'Ombudsman

L'année 2008 a été pour l'OSBI une année stimulante remplie de réussites importantes.

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de consommateurs qui ont porté leur plainte à notre service de règlement des différends a bondi. En fait, l'année 2008 est une année record pour l'OSBI – depuis nos débuts, nous n'avions jamais ouvert autant de dossiers dans une année.

permettra l'examen de problèmes systémiques ou généralisés mis en évidence au cours de nos enquêtes.

Le mandat prévoit aussi un nouveau cadre du traitement des plaintes par les firmes avec des échéanciers pour le règlement des plaintes et des améliorations aux communications avec les clients. Ces changements rendent notre mandat conforme aux attentes des organismes

ans, le nombre de règlements facilités a bondi de 10 fois, passant de 9 en 2006 à 91 en 2008. Les consommateurs et les firmes sont satisfaits de ces changements. Les règlements facilités mobilisent moins de ressources et font gagner beaucoup de temps.

Se tourner vers l'avenir

Sur une note moins optimiste, la situation financière et économique des Canadiens s'est considérablement dégradée en 2008. Au moment d'écrire ces lignes, les marchés des actions se sont effondrés et l'économie est en récession. Beaucoup sont touchés et nous nous attendons à ce que les années 2009 et suivantes soient très exigeantes pour nous.

Heureusement, grâce à notre personnel dévoué et expérimenté, nous sommes confiants face à l'avenir et nous nous engageons fermement à fournir un service impartial et indépendant dont nous sommes fiers. Je remercie donc du fond du cœur tous les membres du personnel de l'OSBI.

En terminant, je tiens à exprimer ma reconnaissance à notre présidente, Madame Peggy-Anne Brown, Ph.D., et à notre conseil d'administration pour leur leadership indéfectible et leur appui sans réserve à la mission importante que nous nous sommes fixée.



“Nous continuons d'améliorer nos procédures et d'innover dans notre service de règlement des différends. Les consommateurs et les firmes sont satisfaits de ces changements. Les règlements facilités mobilisent moins de ressources et font gagner beaucoup de temps.”

Il est évident que nos efforts de sensibilisation ont donné des résultats, car de plus en plus de consommateurs sont au courant de notre existence et nos liens deviennent plus étroits avec les parties intéressées.

Aller de l'avant

Ce fut aussi une année de changement. À la suite d'une longue période de consultation, notre mandat a été révisé et certains changements majeurs y ont été apportés. Lorsqu'il entrera en vigueur plus tard en 2009, le mandat

de réglementation qui ont établi par ailleurs que l'OSBI avait un rôle important à jouer dans la protection des consommateurs de services financiers.

Innovation dans nos processus

Nous continuons d'améliorer nos procédures et d'innover dans notre service de règlement des différends. L'année dernière, j'avais mentionné que nous insisterions davantage sur les règlements facilités, car ils permettent de mettre fin plus rapidement et efficacement à un grand nombre de différends. En aussi peu que deux

David Agnew
OMBUDSMAN

des différends de l'OSBI



L'OSBI – Qui sommes-nous?

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, ou l'OSBI, est le service indépendant de règlement des différends mis à la disposition des consommateurs qui n'ont pas réussi à régler leur plainte avec une firme de services bancaires ou d'investissement.

L'OSBI a été créé en 1996 en tant qu'organisme offrant une solution de rechange au système judiciaire. Nous travaillons sans formalisme et dans la confidentialité afin de trouver une solution équitable aux différends en matière de produits et services bancaires et d'investissement. Nous offrons nos services gratuitement aux consommateurs. Notre financement est assuré par la perception de droits auprès de toutes nos firmes participantes.

Si nous constatons la présence d'une erreur, d'un conseil trompeur ou d'une mauvaise

administration qui ont causé une perte au consommateur, nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000 \$ ainsi que des sanctions non pécuniaires telles que des excuses présentées par la firme.

L'indépendance de l'OSBI est assurée par la présence d'un conseil d'administration formé d'une majorité d'administrateurs indépendants et assujetti à des règles strictes garantissant l'indépendance et l'impartialité de l'OSBI.

Sondage sur le service à la clientèle

À l'aide d'une enquête envoi/retour par la poste, nous sollicitons les commentaires de nos clients dont les dossiers ont fait l'objet d'une enquête ou d'un règlement facilité, indépendamment de leur résultat. En 2008, le taux de réponse au sondage s'est établi à environ 40 %.

Le sondage a montré que la qualité de notre service a été notée excellente ou bonne par 86 % des clients. Même s'il y a toujours place à l'amélioration, nous nous félicitons d'avoir obtenu un tel niveau de satisfaction alors que près de 40 % des clients sondés ont été déçus.

Cependant, nous avons été déçus de constater que 61 % des clients sondés ont indiqué que leur firme ne les avait pas informés de leur droit de soumettre leur plainte à l'OSBI.

Il s'agit d'une détérioration par rapport aux années précédentes, ce qui confirme que les informations fournies aux clients en matière de traitement des plaintes sont souvent insatisfaisantes et qu'il faut que les firmes informent mieux les clients sur le mécanisme de traitement des plaintes et qu'elles le fassent plus souvent. C'est ce que prévoient d'ailleurs les projets de réglementation des organismes d'autorégulation du secteur des valeurs mobilières et le mandat révisé de l'OSBI.

Le processus de l'OSBI

Notre personnel est composé de personnes ayant à leur actif une vaste expérience et une longue formation dans les secteurs des services financiers, du droit, de la comptabilité, de règlement des différends et de la conformité réglementaire. Il examine les plaintes non réglées des consommateurs en matière de services et produits bancaires et d'investissement découlant notamment d'erreurs dans les comptes, d'informations incomplètes ou de conseils inappropriés.

Si nous constatons que la firme est responsable d'une perte, nous recommandons un règlement qui vise à indemniser le client. Nous pouvons aussi recommander un dédommagement pour les inconvénients subis, au besoin, ou des mesures de nature non monétaire telle que la correction d'un dossier de crédit. Si nous estimons que la firme a agi de façon appropriée, nous écrivons au client pour lui expliquer comment nous sommes arrivés à cette conclusion.

Ces dernières années, nous avons amélioré nos procédures en innovant avec la mise en place de nouveaux mécanismes pour régler plus rapidement les différends tout en maintenant la qualité et l'équité de nos décisions.

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluateurs examine le dossier pour s'assurer qu'il entre dans le cadre de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie de nos firmes participantes qui comprennent des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de crédit, des sociétés de courtage en valeurs mobilières, des sociétés de courtage et de gestion de fonds communs de placement et des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études. Nous nous assurons aussi que la firme a fourni au consommateur une décision sans appel, car avant de commencer

« J'ai senti qu'on m'a écouté sans parti pris et que mon dossier a été géré professionnellement. J'accepte volontiers la décision rendue même si je suis déçu de son contenu. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

notre examen, nous devons connaître le point de vue du consommateur et celui de la firme.

Selon le dossier, nous pouvons essayer de résoudre le différend en proposant un règlement facilité à la firme et au client afin de permettre aux deux parties de régler la plainte rapidement et équitablement. Nous pouvons aussi utiliser une procédure de médiation plus formelle. Il pourrait s'agir aussi d'une enquête complète. Si nous croyons que les faits de la cause ne méritent pas un examen plus approfondi, nous en avisons rapidement le consommateur. Nous nous assurons toujours que notre décision est justifiée et nous prenons la même précaution lorsque nous recommandons aux firmes de verser un dédommagement.

Dans les trois dernières années, le nombre de règlements facilités est passé de 9 en 2006 à 91 en 2008 – les firmes et les consommateurs ont donc profité d'un règlement plus rapide pour un différend qu'ils ne pouvaient pas régler eux-mêmes. Cela explique en partie pourquoi nos délais de traitement des plaintes ont diminué régulièrement ces dernières années – en 2008, l'OSBI a réglé 93 % de ses dossiers en moins de 180 jours, ce qui dépasse l'objectif de service que s'était fixé l'OSBI de régler 80 % des dossiers en moins de 180 jours.

Après avoir examiné les faits du dossier, l'OSBI prend une décision en s'appuyant sur « l'équité dans les circonstances de l'espèce » tant pour le client que la firme. Nous prenons en compte les lois, les normes et les pratiques de l'industrie de même que toute norme établie par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou la firme en cause.

L'OSBI n'est pas un tribunal ou un organisme de réglementation. Il n'impose pas d'amende aux firmes ou aux particuliers et n'exerce pas de pouvoir disciplinaire. Nos recommandations n'ont pas force exécutoire pour l'une ou l'autre des parties, mais nous affichons un excellent taux d'acceptation des règlements que nous proposons. En 2008, toutes nos recommandations ont été suivies par les firmes et les clients.

Nous n'acceptons pas les plaintes qui ont fait ou font l'objet de poursuites ou de procédures d'arbitrage. Cependant, si les clients ne sont pas satisfaits de nos recommandations, ils peuvent s'adresser aux tribunaux tout en s'assurant que les délais de prescription légaux sont respectés.

L'engagement de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est résolu à exceller dans la prestation de son service de règlement. Nos normes visent à assurer aux consommateurs de services financiers au Canada un processus de règlement de différends indépendant et équitable de premier ordre.

Dans le cadre de notre code de pratique, nous nous engageons à atteindre l'excellence dans 11 aspects distincts de nos activités et de notre gouvernance, notamment l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, la rapidité d'exécution et la compétence. Ces normes sont fondées en partie sur des normes internationales de règlement de différends dictées par l'ISO.

Nous nous engageons à nous soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes de nos activités. Selon une étude externe et indépendante réalisée en 2007, nous respectons l'ensemble de nos normes.

Firmes participantes

Toutes les firmes de services financiers réglementées par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux sont admissibles à devenir une firme participante de l'OSBI.

Les firmes participantes actuelles comprennent :

- des banques canadiennes et étrangères
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)
- les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)
- les firmes membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)
- les firmes membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada (ADREEC)
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et autres organismes de dépôt

Vous trouverez l'énoncé de notre mandat et nos guides à l'intention des consommateurs et des firmes participantes sur notre site à www.obsi.ca.

Nous vous invitons à consulter notre site Web à www.obsi.ca pour obtenir plus d'information sur notre Code de pratique et l'évaluation indépendante de 2007.



Veuillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

aperçu



Pour la deuxième année consécutive, la charge de travail de l'OSBI a beaucoup augmenté, avec un nombre record d'ouvertures de dossiers – 670. Il s'agit d'une augmentation de 43 % par rapport à l'an passé et le nombre d'ouvertures de dossiers à l'OSBI a plus que doublé dans les deux dernières années.

Deux raisons expliquent probablement cette augmentation. Premièrement, l'OSBI est de plus en plus connu des sources d'aiguillage, qui sont en contact chaque année avec beaucoup de consommateurs. C'est le résultat des efforts considérables déployés par l'OSBI pour élargir son réseau et augmenter sa crédibilité. Deuxièmement, certaines firmes informent davantage les clients qui se plaignent de la possibilité de demander à l'OSBI d'examiner leur plainte s'ils sont insatisfaits de la réponse de la firme.

Toutefois, beaucoup de travail reste à faire, car il y a trop de clients qui nous disent que leur firme ne les a pas informés de l'existence de l'OSBI et de leur droit de se plaindre à nous.

Nous nous attendons à ce que les règles concernant le traitement des plaintes, adoptées par les deux organismes d'autorégulation gérant les valeurs mobilières, de même que le mandat révisé de l'OSBI entrent en vigueur plus tard en 2009. Ces changements comprennent l'obligation de renseigner davantage les consommateurs de leurs options lorsqu'ils déposent une plainte et l'obligation de s'occuper plus rapidement de leur plainte. Il s'agit d'améliorations indispensables pour la protection du consommateur et le règlement des différends dans le domaine des services financiers au Canada.

Notre objectif est de s'assurer que chaque client d'une firme participante sait qu'il peut se plaindre à l'OSBI s'il n'est pas satisfait de la réponse de la firme. Pour y arriver, la collaboration active et la participation des organismes de réglementation et des firmes de services financiers seront nécessaires.

En tout, nous avons ouvert 346 dossiers portant sur les produits et services d'investissement et 324 dossiers portant sur les produits et services bancaires. Une enquête complète a été menée dans 167 dossiers. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à l'an passé malgré l'augmentation globale du nombre de dossiers, car nous mettons davantage l'accent sur les règlements facilités pour régler les plaintes. Ces règlements sont plus rapides et plus efficaces pour régler les plaintes et les parties évitent les délais d'une enquête complète. L'accent mis sur la facilitation pour régler davantage de dossiers nous a valu des commentaires positifs de la part des clients et des firmes.

En 2008, des 656 dossiers que nous avons réglés, 91 étaient des règlements facilités. Il s'agit d'une augmentation de 10 fois par rapport aux résultats d'il y a à peine deux ans.

Dédommagement

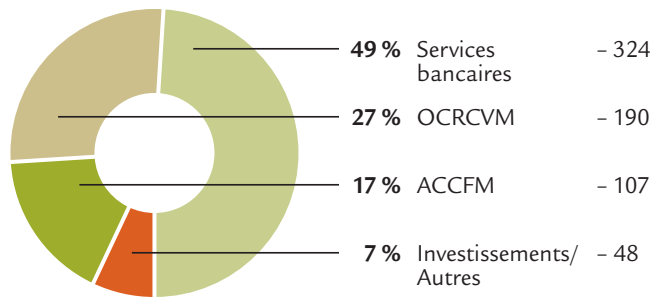
Durant l'année, l'OSBI a permis des règlements facilités avec dédommagement des clients dans 91 dossiers et a recommandé des règlements avec dédommagement des clients après enquête complète dans 64 dossiers. Toutes les recommandations de l'OSBI en 2008 ont été acceptées par les sociétés. Dans 103 autres enquêtes, nous avons adopté la position de la firme.

Petites entreprises

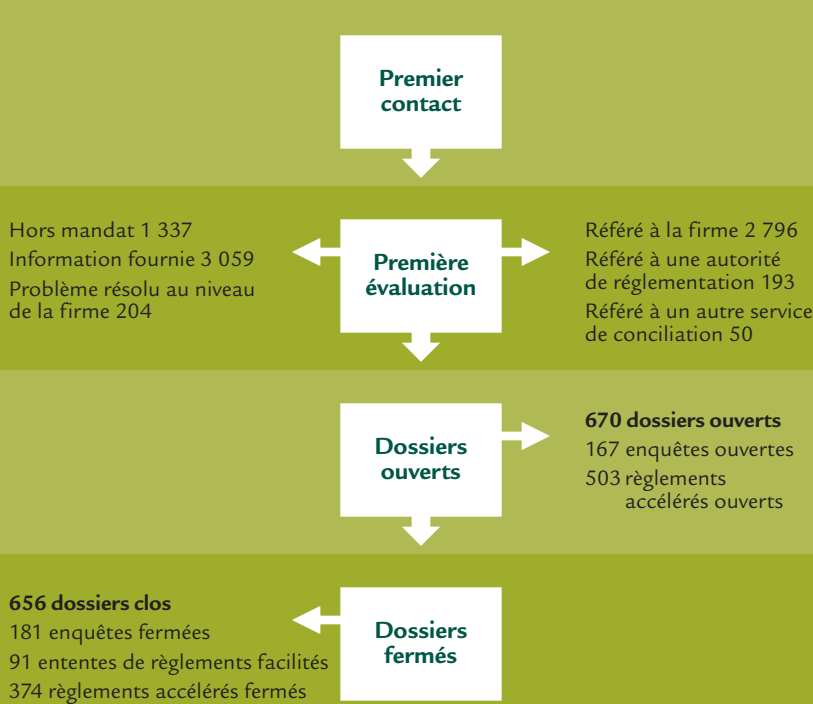
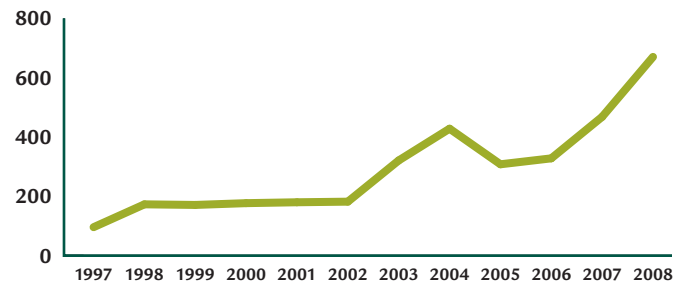
Cette année, nous avons reçu 19 plaintes de petites entreprises, dont 5 d'entre elles ont mérité une enquête. Dans les dossiers portant sur les produits et services bancaires, 5 plaintes concernaient les comptes d'opérations et 2 avaient trait à des prêts. Il y avait 2 plaintes concernant d'autres sujets. Dans les dossiers portant sur les produits et services d'investissement, les plaintes combinaient la convenance, la qualité des services, le mauvais rendement et les opérations non autorisées.



Dossiers ouverts en 2008



Dossiers ouverts depuis 12 ans



Contacteur l'OSBI

Même si le téléphone reste le moyen le plus usuel de joindre l'OSBI pour formuler une demande ou une plainte, d'autres moyens de communication deviennent populaires, particulièrement les courriels. Il n'en reste pas moins que les appels téléphoniques constituent la majorité des quelques 14 000 contacts et plus reçus en 2008 par les agents au service d'assistance aux consommateurs.



Courriel 9 %



Poste 3 %



Téléphone 83 %



Télécopieur 2 %



Site web 2 %



En personne 1 %

Provenance des plaintes

En tant que service national, l'OSBI reçoit des plaintes de toutes les régions du Canada, d'un océan à l'autre. Nous avons aussi des plaintes provenant de clients qui demeurent à l'étranger et qui font affaire avec des firmes participantes car ils détiennent des comptes bancaires et de placement au Canada. Ce tableau compare le pourcentage de plaintes qu'a reçues l'OSBI par province ou territoire par rapport au pourcentage de la population du Canada qui y habite. Les résultats plus bas du Québec s'expliquent par le fait que le groupe financier coopératif Desjardins ne participe pas à l'OSBI à l'égard des services bancaires.

Plaintes	Population	Région
7 %	10,6 %	Alberta
15 %	13,3 %	Colombie-Britannique
2 %	3,6 %	Manitoba
1 %	2,3 %	Nouveau-Brunswick
1 %	1,5 %	Terre-Neuve et Labrador
0 %	0,1 %	Territoires du Nord-Ouest
1 %	2,8 %	Nouvelle-Écosse
0 %	0,1 %	Nunavut
54 %	38,8 %	Ontario
0 %	0,4 %	Île-du-Prince-Édouard
14 %	23,4 %	Québec
1 %	3,0 %	Saskatchewan
0 %	0,1 %	Yukon
1 %		International
1 %		États-Unis
1 %		Non déterminé
100 %	100 %	

- Le nombre de visites sur notre site Web connaît une croissance soutenue.
- Le formulaire de plainte disponible sur notre site Web est utilisé en moyenne une fois par jour pour formuler une plainte.
- Cette année, près de 22 000 internautes différents ont visité le site Web de l'OSBI et plus de 180 000 pages ont été consultées.

services bancaires

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

Les produits visés par nos enquêtes en matière de services bancaires étaient :

	2006	2007	2008
Prêts	9	22	15
Comptes (transactions)	20	13	17
Cartes de débit	19	10	9
Cartes de crédit	13	8	8
Dépôt à terme/CPG	2	3	1
Autre	21	18	13
Total	84	74	63

Les problèmes les plus importants soulevés lors des enquêtes en matière de services bancaires étaient :

	2006	2007	2008
Fraude	27	25	20
Service à la clientèle	10	19	18
Opérations non autorisées	11	4	4
Recouvrement	4	5	2
Cote de solvabilité	2	3	2
Opérations erronées	3	3	2
Autre	27	15	15
Total	84	74	63

Commentaires

Les « trois principales » raisons d'être des plaintes touchant les produits et services bancaires sont encore les comptes, les prêts et les cartes, avec certains changements cependant dans l'ordre d'importance des produits d'une année à l'autre. En 2008, les plaintes touchant les comptes d'opérations et les cartes comptaient pour la majorité des plaintes. Les plaintes touchant les comptes d'opérations étaient souvent liées à la fraude ou aux services rendus, alors que celles touchant les prêts avaient trait surtout aux

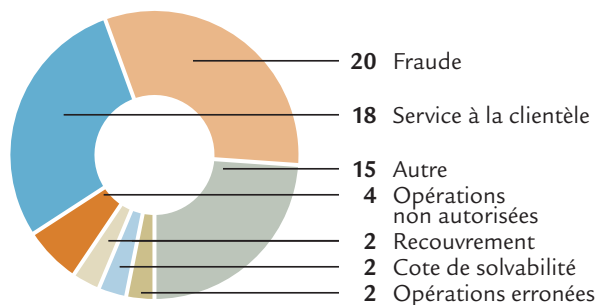
modalités de paiement. Par rapport aux autres années, il y a eu peu de plaintes concernant les pénalités relatives à un remboursement hypothécaire anticipé. Les plaintes concernant les cartes sont encore une catégorie importante à cause des nombreuses fraudes dont sont victimes les titulaires de cartes de débit et de cartes de crédit.

Une nouveauté en 2008 – une avalanche de plaintes de la part de clients de deux importantes institutions financières qui ont fermé sommairement les comptes bancaires personnel et ceux de leur petite entreprise. Il s'agissait

d'entreprises spécialisées dans l'envoi de fonds et l'encaissement de chèques, et les particuliers qui se sont plaints à nous faisaient tous affaire avec certains pays du Moyen-Orient. Notre rôle dans ces cas s'est limité à établir si la banque avait fourni un délai de préavis suffisant pour permettre aux clients de se trouver un autre fournisseur de services bancaires. Nous avons conclu par ailleurs que les fermetures de comptes étaient une décision d'affaires et que la banque avait le droit de faire affaire avec qui elle voulait. En fin de compte, tous les clients dont nous avons examiné les dossiers ont eu un délai de préavis suffisant pour réorganiser leurs affaires.

Des recherches ultérieures ont indiqué que l'adoption de nouvelles lois plus sévères contre le blanchiment d'argent était la cause probable des décisions prises par ces firmes. Ces nouvelles lois, dont le but est d'empêcher entre autres que ces activités illégales financent des organisations terroristes, prévoient que les entreprises qui seront reconnues coupables de blanchiment d'argent risqueront non seulement de perdre leur réputation, mais aussi de se voir imposer des amendes élevées. Les banques ont simplement mis fin à leurs rapports avec les clients qui font affaire avec certains pays « chauds ». Nous avons suggéré aux clients de contacter le gouvernement fédéral pour lui faire part de l'impact de ces nouvelles lois sur leur entreprise.

Problèmes les plus importants en 2008



Dossiers ouverts en 2008



Dossiers ouverts en 2007



Dossiers ouverts en 2006

« Je vous remercie de votre aide et d'avoir réglé le dossier si rapidement. Vous m'avez soulagé d'un lourd fardeau. Je n'aurais pas été capable de régler seul le dossier sans votre aide et celle de votre organisme. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

Dossiers d'enquêtes ouverts par firme

1	Banque Alterna
5	Banque CIBC
8	Banque de Montréal
3	Banque Laurentienne du Canada
6	Banque Nationale du Canada
1	BMO Harris
5	Citibank Canada
1	Citizens Bank of Canada
10	Groupe Banque Scotia
17	Groupe Financier Banque TD
6	RBC Groupe Financier
63	

Dossiers Clos

	2006	2007	2008
Enquêtes	62	65	84
Règlements accélérés	85	175	237
Total	147	240	321



Veuillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

investissement

Plus de la moitié des enquêtes ouvertes cette année par l'OSBI avaient trait aux produits et services d'investissement.

Les firmes participantes de l'OSBI qui font affaire dans les produits et services d'investissement font partie de trois regroupements majeurs. Les courtiers en valeurs mobilières sont régis par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), anciennement l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM). Les comptes des clients comprennent des actions, des obligations, des fonds communs de placement ou d'autres types de placement. Les courtiers en fonds communs de placement sont réglementés par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et leur pratique est limitée aux fonds communs de placement et à d'autres produits dispensés. Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) comprennent des sociétés qui créent, gèrent et commercialisent des fonds communs de placement. Nous avons aussi étudié des plaintes de clients qui avaient acheté des plans de bourses d'études vendus par des courtiers membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne études du Canada.

Les produits visés par nos enquêtes en matière d'investissement étaient :

	2006	2007	2008
Fonds communs	62	50	40
Valeurs mobilières	29	32	40
Valeurs mobilières et fonds	19	12	2
Autre	2	11	19
Fonds distincts	1	2	3
Total	113	107	104

Les problèmes les plus importants soulevés lors des enquêtes en matière d'investissement étaient :

	2006	2007	2008
Convenance	55	41	59
Frais	8	11	5
Prêts leviers	8	7	6
Service à la clientèle	3	8	2
Mauvais rendements	9	7	7 <small>catégorie modifiée</small>
Fausse représentation	6	7	6
Autre	24	26	26
Total	113	107	104

Commentaires

La convenance continue d'être le premier sujet de plaintes concernant les produits et services d'investissement. Nous croyons que la fréquence des plaintes ayant trait à la con-

venance peut s'expliquer entre autres par les trois facteurs suivants :

- Augmentation du nombre de régimes de retraite à cotisation déterminée. Les

participants à ces régimes doivent prendre leurs propres décisions de placement;

- Complexité accrue des produits financiers, comme l'ont illustré les déboires récents du papier commercial adossé à des actifs (PCAA). Par ailleurs la plupart des investisseurs et plusieurs conseillers ne comprennent pas non plus les billets à capital protégé, les fiducies de revenu et d'autres instruments financiers; et
- Le faible niveau d'éducation financière des Canadiens.

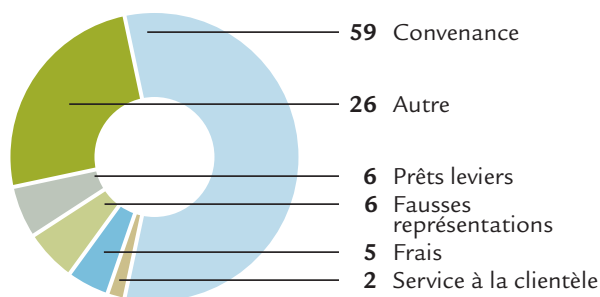
Tous ces facteurs soulignent le besoin de fournir aux investisseurs particuliers des conseils clairs, impartiaux et bien fondés. Malheureusement, ces facteurs encouragent aussi des situations dans lesquelles un investisseur peu averti est mal servi par un conseiller qui agit par erreur, par incompétence ou carrément par fraude. les lorsque.

Nous signalons aussi l'importance pour les conseillers de se conformer à la règle « Connaître son produit » en plus de se conformer à la règle « Connaître son client ». Certaines des plus importantes pertes et fraudes récentes ayant touché les investisseurs particuliers découlent du fait de conseillers mal informés qui vendaient des produits qu'ils connaissaient très peu à des investisseurs qui n'auraient pas dû les acheter.

Comme nous le disons depuis des années, derrière chaque plainte ayant trait à la convenance, il y a un manque de renseignements ou une mauvaise communication. Des renseignements complets et clairs ne sont peut être pas une solution magique pour éviter toutes les plaintes ayant trait à la convenance, mais ils pourraient éviter la majorité de ce type de plaintes que nous voyons chaque année.



Problèmes les plus importants en 2008



« Sans l'aide que nous avons reçue, nous n'aurions pas été dédommagés du tout pour les pertes que nous avons subies. Cela a été un énorme soulagement et nous voulons vous faire part de notre reconnaissance et vous remercier. »

Commentaire d'un client de l'OSBI



Dossiers ouverts en 2008



Dossiers ouverts en 2007



Dossiers ouverts en 2006

Dossiers d'enquêtes ouverts OCRCVM (Firmes membres)

1	Aiglon Capital Corp
2	Argosy Securities
4	Blackmont Capital
5	BMO Nesbitt Burns
5	Canaccord Capital Corporation
3	Edward Jones
1	Financière Banque Nationale
1	Gestion de Capital Assante
1	Industrielle Alliance Valeurs Mobilières
2	Interactive Brokers Canada
1	MacDougall, MacDougall & MacTier
1	Merrill Lynch Canada
1	Octagon Capital Corporation
1	Queensbury Securities
1	Questrade
2	Raymond James
4	RBC Dominion Valeurs Mobilières
1	Research Capital Corporation
1	Richardson Partners Financial
2	Scotia Capitaux
7	TD Waterhouse Canada
1	TradeFreedom Securities
2	Valeurs mobilières Desjardins
3	Valeurs mobilières Dundee
1	Valeurs mobilières HSBC
1	Valeurs mobilières Manulife
2	Wellington West Capital
1	Wolverton Securities
1	Worldsource Securities
59	

Dossiers d'enquêtes ouverts ACCFM (Firmes membres)

2	Altamira
1	Armstrong Financial Services
3	Assante
2	Canfin Magellan Investments
1	CIBC
1	Credential
1	Services financiers Dundee
2	Farm Mutual Financial Services
1	FundEX Investments
1	Financière Sun Life
1	HSBC
1	Hub Capital
1	Interglobe Financial Services
5	Investors
4	IPC
1	Keybase Investments
1	Legacy Investment Management
7	Manuvie
2	Peak
1	Queensbury
2	Wellington West
3	WFG Securities of Canada
1	Worldsource
45	

Dossiers Clos

	2006	2007	2008
Enquêtes	66	104	114
Règlements accélérés	50	103	211
Total	116	207	325

notre participation



David Agnew, qui est l'Ombudsman depuis 2005, dirige notre bureau. L'Ombudsman est nommé par le conseil d'administration et doit être indépendant tant de l'industrie que du gouvernement.

L'Ombudsman est nommé sur recommandation du comité des administrateurs indépendants pour un mandat renouvelable d'un maximum de cinq ans chacun. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ou avoir travaillé pour une firme participante, ou avoir eu des liens étroits avec une firme participante, au cours des cinq années précédant sa nomination.

Nos gens

Les employés de l'OSBI sont expérimentés et professionnels et viennent de divers secteurs et champs d'activité, notamment le droit, la comptabilité, la finance, les services bancaires et les services d'investissement. Notre personnel se dévoue à s'assurer que les règlements des différends soient fondés, et équitables pour toutes les parties.

Actuellement, notre personnel comprend 35 employés à temps plein ou à temps partiel qui viennent de toutes les régions du Canada. Notre équipe d'agents au service d'assistance aux consommateurs répond chaque année à des milliers de premières demandes et de

plaintes qu'elle reçoit par téléphone, par courriel, en ligne, par la poste et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'évaluateurs et d'enquêteurs, l'une qui a la responsabilité des services bancaires et l'autre, celle des services d'investissement, et elles ont l'obligation de réviser les dossiers plus en profondeur. Chacune est dirigée par un ombudsman adjoint principal. Notre directrice du service administratif est responsable des opérations du bureau et la directrice des affaires publiques est responsable des communications et des activités de sensibilisation.

35

**employés à temps plein
ou à temps partiel qui
viennent de toutes les
régions du Canada**

« L'OSBI fournit un très bon service pour des gens dans ma situation. Je veux que vous sachiez que je vous suis très reconnaissant. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

« Quand j'ai décidé de consulter l'OSBI au sujet de mon différend avec ma firme de services financiers, les gens de mon entourage se sont montrés pessimistes. Je suis contente de ne pas les avoir écoutés (...) »

Commentaire d'un client de l'OSBI

Activités de sensibilisation

En 2008, nous avons poursuivi de plusieurs façons notre campagne de sensibilisation du public : en participant à des conférences, à des tables rondes et à des présentations, en publiant un bulletin électronique et en bénéficiant d'une couverture médiatique tant nationale que locale.

L'OSBI fait aussi partie du Comité mixte permanent des questions touchant les investisseurs particuliers mis sur pied en Ontario et constitué de : l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) et l'OSBI.

Le comité a pour but d'aider les investisseurs particuliers, notamment en favorisant la formation des investisseurs et une

plus grande transparence des produits de placements mis en vente à l'intention des investisseurs particuliers, et en renforçant les protections dont bénéficient les investisseurs particuliers.

Au cours de l'année, nous avons reçu une couverture médiatique de la part de : *The Globe and Mail*, *Investment Executive*, *La Presse*, *Protégez vous*, *CARP Action Online*, *BNN-TV*, *Toronto Star*, *Advisor.ca*, *National Post* et plusieurs autres.

L'OSBI publie un bulletin électronique trimestriel pour les parties intéressées, incluant les firmes participantes, les groupes de défense des consommateurs et d'autres parties intéressées. Le bulletin est aussi disponible sur notre site Web.

Voici une liste de certaines des conférences et rencontres auxquelles nous avons participé l'an passé :

- Vers les sommets : Conférence canadienne sur l'éducation financière, Montréal
- Conférence de la Commission des valeurs mobilières de la Colombie Britannique dans le cadre des conférences *Capital Ideas*, Vancouver
- Conférence de l'IFIC intitulée *Investment Complaint Handling: Navigating the Process*, Toronto
- Table ronde de l'industrie au sujet du règlement des différends découlant des pertes subies par les investisseurs particuliers, Osgoode Hall, Toronto
- Conférence internationale des ombudsmans des services financiers, New York
- L'Union des consommateurs, Séance de formation pour les conseillers budgétaires, Québec
- 2^e colloque annuel sur la gestion interne et les enquêtes réglementaires à Osgoode Hall
- Conférence canadienne sur les lois touchant les personnes âgées, Vancouver

Nous avons aussi fait des présentations au sujet de nos services à des firmes individuelles à Ottawa, Vancouver et Toronto.

services bancaires

Un changement de réglementation de la part du gouvernement est susceptible de causer des conséquences non voulues

Le client, propriétaire d'une petite entreprise, est avisé que ses comptes seront fermés par la banque dans un délai de deux semaines. Le client a été pris par surprise, car il faisait affaire depuis longtemps avec la banque et les relations étaient harmonieuses. De plus, la banque n'aurait pas justifié sa décision. Le propriétaire de l'entreprise, né au Moyen Orient, allègue que le racisme est un motif ayant conduit à la décision de la banque.

Le propriétaire de l'entreprise a contacté d'autres banques pour ouvrir un compte, mais elles ont toutes refusé de faire affaire avec lui. Comme son entreprise avait besoin d'encaisser des chèques et d'envoyer de l'argent à l'étranger pour les clients, l'absence de compte bancaire signifiait la fin de son entreprise. Il a eu l'impression que les banques le forçaient délibérément à se retirer des affaires et à mettre un terme à toutes activités semblables.

Suite à l'examen des lettres envoyées par la banque, l'OSBI a constaté le préavis de deux semaines de fermeture du compte et le manque d'explications justifiant la décision de la banque.

Le mandat de l'OSBI ne comprend pas le pouvoir de réviser les décisions d'une banque portant sur la conduite des affaires ou la gestion des risques. La décision d'une banque de ne plus faire affaire avec un client fait partie de ce genre de décision. Cependant,

nous nous interrogeons sur le court délai de préavis. Dans ces types de cas, l'OSBI veut s'assurer que le client a eu suffisamment de temps pour négocier une entente avec une autre banque. On considère généralement qu'un délai d'un mois est suffisant. Cependant, dans le présent cas, plus de deux mois se sont écoulés entre la date du préavis original et celle de la fermeture effective du compte par la banque.

Nous avons conclu que la décision de la banque de mettre fin à ses rapports avec le client et de fermer son compte était une décision d'affaires ou une décision basée sur la gestion des risques. Nous avons aussi conclu que, somme toute, la durée du préavis avait été suffisante pour permettre au client de négocier une entente avec une autre banque.

Nous n'avons pas recommandé de dédommagement.

L'OSBI a appris par la suite que le compte avait été fermé à cause des changements apportés plus tôt en 2008 aux lois fédérales de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes. Ces changements ont incité des banques à réévaluer leurs politiques de gestion des risques concernant les entreprises et les particuliers qui font affaire avec certains pays à « haut risque ».

Le client a été référé à la Commission canadienne des droits de la personne au sujet de son allégation de racisme et au ministre des Finances, car il s'agit d'une question de politique publique puisqu'on reconnaît aux banques le droit de mettre fin aux activités de certains types d'entreprise en leur permettant de fermer ou d'ouvrir des comptes en toute discrétion.

Fraude par carte de crédit

Une cliente de 82 ans reçoit une lettre de son amie lui annonçant qu'elle a retiré 1 940 \$ du compte de banque de la cliente avant de quitter le pays. La cliente a immédiatement prévenu la police et la banque.

Après avoir fait le bilan de ses finances avec l'aide de sa nièce, la cliente s'aperçoit que la première fraude remonte à trois ans et concerne un chèque de dépannage tiré sur son compte de carte de crédit, d'un montant de 8 000 \$. La transaction apparaissait bien sur son relevé de carte de crédit, mais la cliente, une personne âgée, ne s'était pas rendu compte de la fraude. C'est ainsi que sur une période de trois ans, « l'amie » a retiré environ 75 000 \$ du compte de carte de crédit en tirant des chèques et en obtenant des avances de fonds. L'amie a remboursé partiellement la cliente. Par ailleurs elle a aussi tiré des chèques sans provision d'une valeur totale d'environ 63 000 \$ en vue de rembourser cette somme. La cliente allègue qu'elle est victime d'une fraude et elle demande à la banque de radier la dette du compte.

La banque était au courant que l'amie de la cliente avait été reconnue coupable de diverses fraudes touchant le compte de la cliente. Cependant, la banque croit que la cliente n'ignorait pas complètement le solde de la dette. La banque a rapporté une conversation téléphonique avec la cliente qui portait sur ce sujet. La cliente a déclaré à la banque qu'elle avait fourni le numéro de sa carte à son amie pour un usage restreint de la carte, limité aux cas d'urgence seulement. Elle avait aussi dévoilé son mot de passe des services bancaires téléphoniques afin de permettre à l'amie d'exécuter certaines transactions au nom de la cliente.

321

Dossiers clos – Services bancaires

« Nous ne pourrions pas être plus satisfaits de l'enquête qui a été menée. Continuez votre bon travail – aider les gens à régler leurs problèmes financiers. Gros merci à vous tous. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

Puisque la cliente avait dévoilé à l'amie le mot de passe des services bancaires téléphoniques, la banque allègue qu'il est raisonnable de présumer que la cliente avait aussi dévoilé le numéro d'identification personnel (NIP) de sa carte de crédit. La banque a donc conclu que la cliente était responsable de la perte; cependant, elle était prête à accepter un remboursement partiel du solde impayé de la carte pourvu que la cliente fournisse un relevé de sa situation financière. La cliente a refusé cette offre.

Notre enquête a révélé que le numéro d'identification personnel (NIP) de la cliente avait été utilisé pour obtenir les avances de fonds avec la carte de la cliente et que par la suite, la carte avait été remise à la cliente. La signature figurant sur les chèques semblait être celle de la cliente. Pendant deux ans, la cliente a accepté les transactions que son amie exécutait sur son compte, et nous ne croyons pas qu'il est raisonnable de les contester après que la fraude touchant son compte a été mise à jour. L'amie de la cliente a augmenté progressivement son utilisation de la carte de crédit de la cliente et nous n'avons décelé aucun changement brusque dans l'utilisation du compte qui aurait pu alerter la banque d'une utilisation non autorisée par l'amie de la cliente. L'attitude de la cliente envers son amie indique qu'elle avait complètement confiance en elle et qu'elle s'est délibérément exposée à la fraude en partageant sa carte et en dévoilant son NIP.

Nous avons conclu que la cliente n'avait pas pris de précautions raisonnables et n'avait pas exercé un contrôle adéquat en ce qui concerne sa carte, le NIP et les autres informations financières, et que les pertes attribuables à la fraude en découlaient directement. Nous n'avons pas recommandé de dédommager la cliente.

Compte d'opérations

Une cliente a ouvert à l'étranger un compte d'épargne en dollars américains par l'intermédiaire de la succursale canadienne d'une banque étrangère. Pour se conformer à la réglementation, le rôle de la succursale canadienne devait se limiter à transférer les documents d'ouverture du compte au siège social international. Le service à la clientèle devait être fourni directement par le siège social par l'intermédiaire de son centre d'appels.

La cliente a déposé environ 200 000 \$US après l'ouverture du compte.

Par la suite, la cliente a quitté le Canada pour les États-Unis. La cliente a déclaré qu'elle avait avisé de son déménagement la succursale canadienne de la banque étrangère et lorsqu'elle est partie, elle croyait qu'elle n'avait plus d'autres démarches à faire.

Entre-temps, la banque étrangère a envoyé à l'ancienne adresse de la cliente au Canada la carte d'accès aux GAB en utilisant un service de messagerie qui n'exigeait pas de signature à la réception.

Ensuite, la banque étrangère a envoyé par envoi séparé à l'adresse de la cliente au Canada, le NIP de la carte d'accès en utilisant aussi un service de messagerie qui n'exigeait pas de signature à la réception.

Quelqu'un d'autre que la cliente a reçu la carte d'accès et le NIP et sur une période de quelques mois, tout le solde du compte a été retiré.

Des mois après son déménagement aux États-Unis, la cliente a vérifié le solde de son compte avec la banque étrangère et elle s'est rendu compte qu'il n'y avait plus d'argent.

Elle a porté plainte à la police et a demandé à la banque de lui verser les fonds manquants.

La banque a déclaré que, conformément aux procédures standards, la carte d'accès et le NIP avaient été livrés à la dernière adresse au dossier. Elle a ajouté que la cliente était responsable d'informer la banque étrangère de son changement d'adresse. Or, les dossiers n'indiquaient pas qu'elle l'avait avisée du changement. Par ailleurs, la succursale canadienne n'avait pas le droit d'offrir le service à la clientèle sur ce compte, donc aucune communication entre la succursale et la cliente ne devait concerner son compte ou ses rapports avec la banque étrangère. La banque étrangère a refusé de dédommager la cliente, qui a alors décidé de porter sa plainte à l'OSBI.

La banque étrangère n'était pas membre de l'OSBI, mais ce n'était pas le cas de sa succursale canadienne. Après avoir étudié la plainte, nous avons conclu qu'un dédommagement était justifié. L'OSBI en a parlé au personnel de la succursale canadienne de la banque étrangère et a envoyé au siège social des documents comprenant notre analyse de la situation. Nous croyons qu'il était raisonnable que la cliente présume qu'elle avait fourni sa nouvelle adresse à la banque étrangère, car personne de la succursale canadienne ne l'avait avisée de contacter le centre d'appel à l'étranger ou que la succursale canadienne ne tiendrait pas compte de cette information.

Se fiant à notre analyse et à notre évaluation, la banque étrangère a versé à la cliente tous les fonds manquants en plus des intérêts que ces fonds auraient générés conformément au taux applicable au compte.



Veuillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

investissement

Transferts de régime de retraite

Le client a travaillé environ 15 ans dans une entreprise de services publics lorsqu'il a décidé de changer de carrière pour devenir enseignant. Après avoir quitté son emploi, le client a transmis à sa conseillère financière l'état des prestations de son régime de retraite acquis auprès de son ancien employeur. La conseillère lui a recommandé de transférer son régime de retraite à un compte de retraite immobilisé (CRI) et l'a aidé à remplir les documents de transfert.

Environ six mois plus tard, le client se rend compte qu'il peut aussi cotiser au régime de retraite offert par son nouvel employeur. Cette possibilité l'intéresse, car il pourrait ainsi avoir droit à des prestations de retraite beaucoup plus importantes et se retirer plus tôt tout en bénéficiant d'une pleine rente. Sa conseillère a alors pris les dispositions nécessaires pour cotiser au régime de retraite en utilisant les sommes que le client avait transférées dans son CRI, son REER et un prêt à intérêt réduit.

Le client a appris par la suite qu'il aurait pu épargner environ 40 000 \$ et se retirer trois ans plus tôt s'il avait fait la cotisation l'année précédente. Il a aussi allégué que sa conseillère avait été négligente en omettant de l'informer de la possibilité de transférer son régime de retraite d'un employeur à l'autre.

La firme a répondu que le client avait été informé de toutes ses options de régimes de

retraite de la part de son nouvel et de son ancien employeur. Elle a déclaré que le client ne s'était pas informé des autres options parce qu'il avait décidé de suivre le programme d'investissement recommandé par sa conseillère.

L'OSBI a enquêté sur cette plainte. La conseillère détient le titre de *Certified Financial Planner* (CFP) et elle en fait état dans sa publicité. Elle a conclu un contrat de prestation de services financiers avec le client et lui a fourni par écrit un plan de placement détaillé. Le client allègue qu'il se fiait complètement à sa conseillère. La conseillère a déclaré qu'elle était au courant de la possibilité de transférer dans un nouveau régime de retraite plutôt que dans un CRI, mais qu'elle ne lui en a pas parlé parce que le client n'a pas posé de question à ce sujet.

Considérant ses titres et son engagement à fournir des conseils financiers globaux, nous avons conclu que la conseillère aurait dû informer son client des divers régimes de retraite qui s'offraient à lui, sinon elle devait le référer à un spécialiste. Par ailleurs, nous avons constaté que le client n'avait pas lu les documents accompagnant son régime de retraite et ne s'était pas informé de ses options auprès des administrateurs de son régime. Selon nous, en raison des circonstances, la faute de la conseillère était plus importante et nous avons recommandé que la firme dédommage le client à hauteur de 80 % de ses pertes.

Transaction non autorisée

La cliente est une investisseuse avertie qui fait affaire depuis peu de temps avec un nouveau conseiller et une nouvelle firme. Elle vise des placements qui rapportent 100 % de gain en capital et sa tolérance au risque est de moyenne à haute. Ses connaissances en matière de placement sont étendues et elle a beaucoup d'expérience dans ce domaine.

Au début, son conseiller lui a recommandé un certain nombre de placements conformes à ses objectifs avec lesquels elle était d'accord. Cependant, moins d'un mois après avoir transféré son compte au conseiller, la cliente reçoit l'avis d'exécution d'une transaction pour laquelle il ne l'avait pas consultée. Elle lui a téléphoné pour se plaindre de cette transaction non autorisée. Le conseiller lui a présenté ses excuses, mais l'a convaincue du bien-fondé du placement. Même si elle demeurait sceptique, elle a décidé de suivre sa recommandation pour vérifier si sa prédiction sur ce placement serait exacte.

Durant les dix-huit mois suivants, le conseiller a effectué plusieurs transactions pour la cliente, dont plus d'une douzaine sans l'avoir consultée au préalable. La cliente a reçu un avis d'exécution pour chaque transaction. Elle s'est plainte de quelques-unes d'entre elles, mais elle suivait en fin de compte ses conseils et ne lui demandait pas d'annuler les transactions.

Lorsque son conseiller a quitté la firme, la cliente s'est plainte à son nouveau conseiller des transactions non autorisées. Il a immédiatement référé la plainte à un directeur.

La firme a admis que certaines transactions avaient été non autorisées, mais a fait valoir que la cliente aurait dû se plaindre plus tôt.

325

Dossiers clos – Investissement

« Ce service est bienvenu pour les gens ordinaires qui ont de la difficulté à comprendre les produits et les services d'investissement. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

Elle a fait remarquer que la cliente avait reçu des avis d'exécution sur lesquels il était bien indiqué que les clients devaient informer la firme dans les plus brefs délais en cas d'erreurs ou d'omissions.

Nous avons interviewé la cliente. Elle a confirmé qu'elle était au courant des transactions non autorisées et que même si elle en contestait le bien-fondé auprès de son conseiller, elle suivait chaque fois ses recommandations. Elle conservait les placements et ne s'est pas plainte à personne d'autre au sein de la firme.

Pour en arriver à une décision, nous avons tenu compte du fait que la cliente est une investisseuse avertie qui a beaucoup d'expérience. Elle lisait régulièrement les avis d'exécution et les relevés de compte. Même si elle se plaignait à son conseiller, elle était d'accord en fin de compte avec les transactions et elle attendait de voir ce qui allait arriver avec les placements.

Si la cliente s'était plainte dans les plus brefs délais, nous nous serions attendus à ce que la firme annule gratuitement les transactions. Nous avons décidé que la cliente ne pouvait pas profiter du meilleur des deux mondes – profiter des bons placements qu'elle n'a pas autorisés et se plaindre des mauvais placements qu'elle n'a pas autorisés. Nous n'avons pas recommandé de dédommagement.

Ce cas montre la différence entre le rôle de l'OSBI, axé sur le dédommagement, et celui des organismes de réglementation qui supervisent le secteur des valeurs mobilières en établissant les règles et en en assurant le respect. Les transactions non autorisées constituent une contravention à la réglementation et la firme a l'obligation de déclarer ces plaintes à son organisme de réglementation.

Faciliter les règlements

La cliente a acheté un REEE collectif pour chacun de ses deux enfants auprès d'un courtier en régimes de bourses d'études.

Après un an, des problèmes dans la gestion des régimes ont commencé. La cliente n'était pas capable d'obtenir d'explications claires en téléphonant aux représentants de la firme. Les problèmes ont persisté et lui ont causé des frais administratifs additionnels. Elle est devenue très mécontente de la firme. Elle s'est plainte à la firme. Insatisfaite de la réponse, elle a porté sa plainte à l'OSBI.

En révisant le dossier, nous nous sommes rendu compte que la plainte de la cliente et la réponse de la firme n'étaient pas claires. La firme nous a assuré qu'elle voulait régler le dossier, mais qu'elle ne savait pas ce que la cliente voulait. Même si habituellement l'OSBI permet à la firme de fournir une réponse complète au client avant d'intervenir, dans le présent cas les relations entre le client et la firme se sont détériorées au point où les parties se sont trouvées dans une impasse. La firme a accepté que l'OSBI intervienne dans les négociations pour faciliter un règlement.

Nous avons interviewé la cliente et nous avons constaté qu'il s'agissait d'une plainte beaucoup plus importante que ne l'indiquait la lecture du dossier. Nous avons contacté la firme pour préciser les demandes de la cliente et lui faire part de nos préoccupations au sujet des pratiques administratives de la firme.

Malheureusement, la réponse de la firme se limitait aux mêmes petits problèmes auxquels elle avait répondu auparavant. Puisque la firme ne voulait pas régler les problèmes les plus importants, la cliente a demandé à l'OSBI de mener une enquête. Au lieu de cela, l'OSBI a choisi d'aider la cliente à écrire un courriel en précisant clairement les problèmes et ce qu'elle voulait obtenir. Cette fois, la firme a offert à la cliente ce qu'elle avait réclamé. Cependant, la cliente a refusé l'offre.

Puisque l'offre correspondait essentiellement à ce qu'elle réclamait, nous avons demandé à la cliente pourquoi elle avait changé d'idée. Elle a déclaré qu'elle était encore très fâchée contre la firme et qu'elle voulait plus d'argent maintenant. Nous lui avons dit que nous comprenions sa colère, mais que dans les circonstances il s'agissait d'une offre raisonnable.

Après réflexion, la cliente a accepté l'offre. Elle a déclaré que même si elle n'était pas dédommée pour sa frustration, l'offre lui permettrait de transférer les régimes sans pertes et de classer le dossier. De son côté, la firme a offert et payé une somme plus importante que ce qu'elle croyait devoir payer. Elle l'a fait, car elle a reconnu être partiellement responsable et que le règlement mettait fin définitivement au litige tout en évitant les pertes de temps liées au processus de traitement des plaintes.



Veuillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

gouvernance



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

L'OSBI est un organisme indépendant et sans but lucratif et il est dirigé par un conseil d'administration. La majorité des administrateurs sont indépendants et n'ont pas œuvré dans l'industrie des valeurs mobilières ou au gouvernement depuis au moins les cinq dernières années. Une minorité d'administrateurs sont désignés par l'industrie. Les membres votants de l'OSBI font aussi partie du conseil d'administration.

Outre de la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. En plus de représenter au moins les deux tiers du conseil d'administration, les administrateurs indépendants contrôlent l'embauche et le congédiement de l'Ombudsman, le budget et le mandat de l'OSBI, et la nomination des administrateurs indépendants.

Les administrateurs indépendants choisissent les nouveaux administrateurs indépendants du conseil d'administration en tenant compte de la diversité, du lieu de résidence, des antécédents et des compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration

possède de l'expérience dans les affaires, le droit, la protection des consommateurs, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique.

Le conseil d'administration tient une réunion au moins chaque trimestre, en plus de la séance annuelle de planification stratégique. Chaque deux ans, les administrateurs indépendants ont une rencontre avec la présidente du conseil d'administration pour évaluer leur rendement.

Les règlements empêchent le conseil d'administration ou les administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'Ombudsman est seul responsable des décisions rendues par l'OSBI. On ne peut pas en appeler de la décision devant le conseil d'administration et celui-ci n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'Ombudsman. Cependant, au nom du conseil d'administration, la présidente peut étudier les plaintes de clients de l'OSBI qui allèguent qu'ils n'ont pas été traités équitablement.

Comités du conseil d'administration

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

- Le Comité de vérification se réunit trimestriellement, révisé les états financiers de l'organisme et prend connaissance des rapports du vérificateur externe de l'OSBI.
- Le Comité des régimes de retraite est responsable du régime à cotisation déterminée de l'OSBI, incluant le suivi du rendement du fonds.
- Le Comité des normes établit les normes de rendement et de qualité de l'OSBI et en assure la surveillance, organise des évaluations indépendantes, rédige le code de déontologie et supervise les modifications au mandat de l'OSBI.
- Le Comité des administrateurs indépendants a plusieurs tâches, notamment l'embauche et le congédiement de l'Ombudsman, le budget de l'OSBI et la nomination des administrateurs.
- Le sous-comité responsable de la rémunération est chapeauté par le Comité des administrateurs indépendants et sa tâche est d'évaluer le rendement et la rémunération de l'Ombudsman.

Tous les membres des comités et du sous-comité sont des administrateurs indépendants.

d'administration

Administrateurs indépendants

Peggy-Anne Brown (présidente du conseil)

Vancouver

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

Adrian Burns

Ottawa/Calgary

Mme Burns est présentement vice-présidente du conseil d'administration du Centre National des Arts et membre du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. Madame Burns a déjà été commissaire à plein temps au CRTC et membre de la commission du droit d'auteur du Canada. Mme Burns fait aussi partie du conseil d'administration de plusieurs entreprises et d'organismes communautaires, notamment la Fondation Carthy, la Galerie d'art d'Ottawa, le Centre du patrimoine de la GRC et l'organisme chargé de la campagne de souscription canadienne en faveur du Banff Centre.

Leonard G. (Len) Flett

Winnipeg

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

Daniel F. Gallivan

Halifax

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

James R. Savary

Toronto

M. Savary, Ph.D., est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et les institutions financières. Il est aussi président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, membre et président sortant du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Il participe activement aux travaux de l'Association canadienne de normalisation et du Conseil canadien des normes.

Denise Verreault

Les Méchins, Québec

Mme Verreault est présidente et chef de la direction du Groupe Maritime Verreault, une société maritime établie en Gaspésie qui regroupe des filiales de construction, de transformation et de réparation de navires. Elle siège au conseil d'administration de plusieurs sociétés et organismes. Mme Verreault détient un doctorat honorifique en gestion de l'Université d'Ottawa ainsi que le titre de Chevalier de l'Ordre du Québec. Elle est membre de l'Ordre du Canada.

Administrateur Émérite

L'honorable Lincoln Alexander

Administrateurs oeuvrant dans l'industrie

Daniel W. Brintnell

Président

Linell International Inc.

Wendy Hannam

Vice-présidente à la direction
Services bancaires aux particuliers
et distribution, Canada
Banque Scotia

Ed Legzdins

Premier vice-président, Produits de placement
personnel et directeur général – Services
internationaux
Groupe Gestion privée
BMO Marchés des capitaux
BMO Groupe financier

Rémunération des administrateurs

Chaque administrateur indépendant reçoit des honoraires annuels de 10 000 \$ et une somme de 1 800 \$ pour chaque journée de réunion. La présidente du conseil reçoit des honoraires annuels supplémentaires de 4 000 \$ et chaque président de comité reçoit annuellement une somme additionnelle de 2 000 \$. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs qui œuvrent dans l'industrie.

Présence des administrateurs

Il n'y a pas eu de changement au sein du conseil d'administration en 2008.

Le conseil d'administration s'est réuni six fois en 2008 et la présence des administrateurs a été la suivante :

	Réunions
Peggy-Anne Brown	6/6
Adrian Burns	5/6
Leonard G. Flett	6/6
Daniel Gallivan	6/6
James Savary	6/6
Denise Verreault	5/6
Daniel Brintnell	4/6
Wendy Hannam	5/6
Ed Legzdins	4/6

mandat



À la suite d'une vaste consultation auprès des parties intéressées, le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé à l'unanimité le mandat révisé qui servira de guide pour son service de résolution des différends. La date prévue d'entrée en vigueur du mandat révisé est le 1^{er} avril 2009.

Les révisions sont les premiers changements d'importance depuis l'adoption du mandat original de l'OSBI en 2002 au moment de l'élargissement du mandat de notre organisme aux organisations et aux firmes du secteur des valeurs mobilières.

La plupart des révisions ont été adoptées pour se conformer aux directives prévues au Cadre pour la collaboration publié conjointement avec le Forum conjoint des autorités de réglementation et le ministère des Finances du Canada. Certains changements avaient été recommandés par une évaluation indépendante de l'OSBI complétée l'an dernier; d'autres découlent de l'évolution des méthodes de gestion des dossiers dans le règlement des différends.

Deux des changements les plus remarquables ont trait aux problèmes systémiques et aux nouvelles procédures de traitement des plaintes.

En matière de problèmes systémiques, le mandat contient maintenant un article qui autorise l'OSBI à s'occuper des problèmes systémiques potentiels susceptibles d'être découverts lors de l'examen d'une plainte individuelle et à contacter la firme pour lui demander d'enquêter. Si on découvre un problème systémique, l'OSBI offrira à la firme de collaborer avec elle pour dédommager les clients touchés et régler le problème. En cas de désaccord entre l'OSBI et la firme sur la nature du problème ou sur sa solution, le dossier sera transmis à l'organisme de réglementation approprié aux fins de révision. Les prochaines revues annuelles feront aussi état des problèmes systémiques sur une base anonyme.

Pour ce qui est des nouvelles procédures de traitement des plaintes, les consommateurs auront désormais la possibilité de déposer leurs plaintes à l'OSBI après qu'un délai de 90 jours se soit écoulé depuis le début de la

mise en branle du processus interne de règlement des plaintes de la firme. Ceci est conforme aux nouvelles règles de traitement des plaintes applicables au secteur des valeurs mobilières établies par l'OCRCVM et l'ACCFM pour rationaliser le processus et s'assurer que les consommateurs sont au courant des options qui leur sont offertes.

Les autres changements comprennent des dispositions permettant à la firme et au client de s'entendre pour suspendre la prescription pendant la durée de l'examen de la plainte par l'OSBI; de meilleures informations à fournir aux consommateurs sur le processus de règlement des différends; et des précisions au sujet du plafond de dédommagement de 350 000 \$ que peut recommander l'OSBI.



financier

L'OSBI est une société sans but lucratif dont le financement est assuré par la perception de droits auprès de ses firmes participantes calculés en suivant une formule établie en 2002. Chaque secteur est responsable d'un pourcentage des frais d'exploitation de l'OSBI qui est égal au pourcentage de la moyenne mobile du volume d'enquêtes qui lui est attribuable.

En 2008, les dépenses de l'OSBI s'élevaient à 4 781 586 \$ dont la majeure partie, 3 718 736 \$, consistaient en charges de personnel, notamment : les salaires, les avantages sociaux, la formation du personnel, le déplacement du personnel et la dotation en personnel. Les frais d'administration tels le loyer, les services de technologie de l'information et les communications étaient de 585 728 \$ et les coûts de direction de 273 261 \$. Les dépenses découlant des affaires publiques et de la gestion des dossiers de plaintes s'élevaient en tout à 203 861 \$.

En 2008, les revenus étaient de 5 083 963 \$ en incluant le bénéfice net provenant de la liquidation du Réseau de conciliation du secteur financier.

Le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé le budget 2009 qui comprend une augmentation des dépenses de 19 % pour permettre à l'OSBI de s'occuper de l'importante augmentation de la charge de travail des deux dernières années. Le nombre de plaintes a augmenté de plus de 100 % depuis 2006, et de nouvelles ressources sont nécessaires pour maintenir et améliorer les services. Le budget 2009 prévoit des dépenses de 5 803 739 \$.

**Une copie du mandat est disponible
sur le site Web de l'OSBI.**

coordonnées



Autres langues

Il y a un an environ, nous avons lancé un projet pilote pour améliorer les services de notre centre d'appels pour couvrir non seulement le français et l'anglais, mais aussi 170 autres langues!

Nous n'avons pas engagé des douzaines de nouveaux employés et nous n'avons pas imposé à notre personnel de suivre une formation spécialisée en langue étrangère. Nous nous sommes abonnés à un service international de centre d'appels à qui nous transférons les appels provenant de personnes qui ne parlent pas français ou anglais. Ce service nous met en communication avec un interprète en quelques secondes. L'interprète nous aide à comprendre la nature de la demande ou de la plainte et s'assure que le client comprend notre réponse aussi.

Au cours de l'année, nous avons utilisé ce service d'interprète pour des interlocuteurs qui parlaient le mandarin, le russe, le roumain, le cantonais et l'allemand entre autres. Même si nous ne pouvons pas réviser un dossier ou mener une enquête en d'autres langues que le français ou l'anglais, les interprètes nous aident à expliquer aux clients le fonctionnement de l'OSBI et à les informer des ressources communautaires susceptibles de les aider à surmonter la barrière linguistique.

La popularité de ce service auprès de diverses communautés témoigne de son utilité. Nous nous attendons à ce qu'il devienne de plus en plus utilisé à cause de l'augmentation du volume de plaintes.

Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement de différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier. Les deux services de conciliation en assurances sont le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada pour l'assurance-vie et de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages pour l'assurance habitation, auto, entreprises.

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

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

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone sans frais : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261
Courriel : info@giocanada.org
Site Web : www.giocanada.org

Pour nous joindre :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Case postale 896, succursale Adelaide
Toronto, ON M5C 2K3

Messagerie :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
20, rue Toronto, bureau 710
Toronto, ON M5C 2B8

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
Téléphone Région de Toronto :
416-287-2877
Télécopieur Région de Toronto :
416-225-4722
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site web : www.obsi.ca

