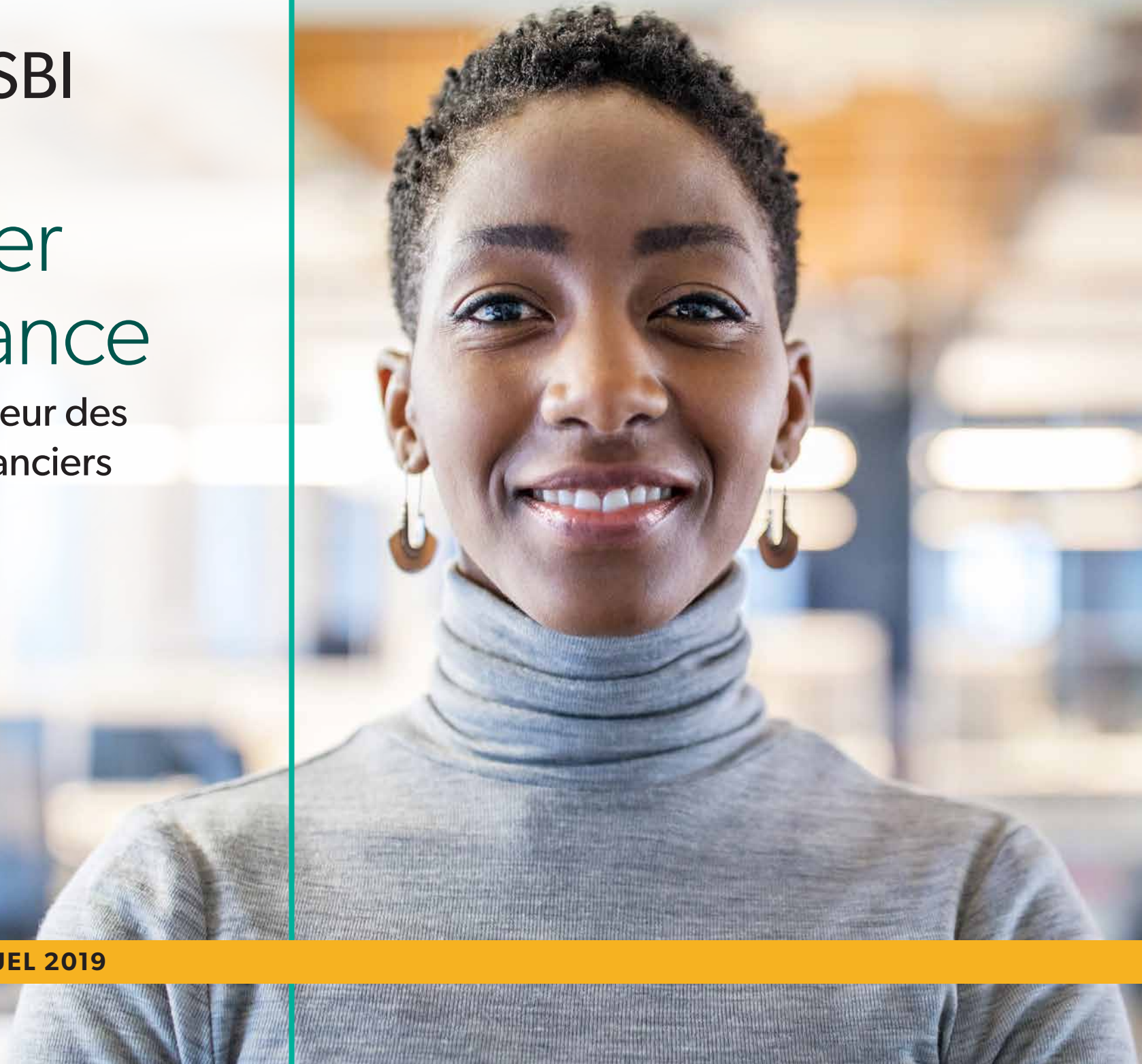




OSBI

# Inspirer confiance

dans le secteur des  
services financiers  
canadiens



# FAITS SAILLANTS 2019

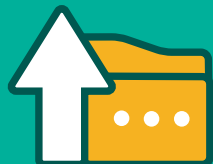
Nombre total de demandes de renseignements :

4 453



642

dossiers ouverts



Augmentation de

6 %

du nombre total de dossiers\*



Dédommagement total :

2 677 718 \$



Rémunération bancaire moyenne

2 425 \$

Dédommagement moyen  
lié aux investissements :



14 291 \$

\*Les données excluent l'impact du départ de la Banque de Nouvelle-Écosse et de sa filiale, Tangerine.

# Qui nous sommes et ce que nous faisons

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.



## TABLE DES MATIÈRES

- 4** Message du président
- 6** Message de l'ombudsman et PDG
- 8** Mission, vision, valeurs
- 10** Progrès à l'égard de nos objectifs
- 16** Demandes de renseignements des Canadiens
- 18** Provenance des plaintes que nous recevons
- 19** Firmes participantes
- 20** Profils des consommateurs
- 24** Revue de l'exercice : Services bancaires
- 32** Revue de l'exercice : Placements
- 40** Résultats des dossiers
- 42** Rétroaction des consommateurs et des firmes
- 48** Gouvernance
- 50** Conseil d'administration
- 54** Faits saillants financiers



# Message du président



**JIM EMMERTON**

Président, Conseil d'administration

En 2019, l'OSBI a continué de démontrer le rôle important qu'il joue pour aider les consommateurs et les firmes à résoudre les différends comme une solution de rechange rentable au système juridique et inspirer confiance dans le secteur des services financiers canadiens.

Cette année, l'organisation a enquêté et réglé des centaines de dossiers, principalement pour des montants inférieurs à 20 000 \$. Il a résolu ces dossiers rapidement, généralement en moins de deux mois pour les affaires bancaires et en moins de trois mois pour les affaires d'investissement. Et cela a aidé les consommateurs et les firmes à parvenir à un règlement efficacement et reprendre leur vie et leurs activités. L'OSBI a également démontré sa valeur pour le secteur dans son ensemble grâce à ses activités de sensibilisation du public et de l'industrie, notamment des bulletins d'information, des études de cas, la publication de notre rapport sur les aînés, de notre service d'assistance aux firmes et de nos bulletins de firmes, ainsi que de nos réponses aux multiples demandes des organismes de réglementation de commenter leurs initiatives de politiques publiques. Le conseil d'administration de l'OSBI demeure persuadé que l'organisation remplit efficacement son mandat d'intérêt public.

## **OFFRES FAIBLES ET TROUVER UNE SOLUTION DE RECHANGE À « NOMMER ET BLÂMER »**

En même temps, nous reconnaissons qu'il existe des domaines à améliorer dans les processus de l'OSBI. La pratique de certaines firmes du secteur de l'investissement de répondre à une recommandation en faveur du consommateur avec une offre bien inférieure à ce que l'OSBI a recommandé comme compensation équitable continue d'être préoccupant. Bien que cela

représente un pourcentage relativement plus faible de dossiers dans l'ensemble, c'est malheureusement courant pour les recommandations supérieures à 40 000 \$. Ce comportement est décevant et résulte en partie du fait que l'OSBI n'est pas en mesure d'obliger les firmes à payer les montants que nous recommandons. Ce problème a été mis en évidence dans plusieurs examens externes de l'OSBI et le conseil d'administration a soutenu et continue de soutenir la recherche d'un moyen de remplacer le « nommer et blâmer » comme étape finale de notre processus par un mécanisme de rechange qui nous permettrait de mieux garantir un dédommagement aux consommateurs lorsqu'un dédommagement est équitable et éliminer les faibles résultats de règlement.

Depuis la publication de notre examen externe de 2016, l'OSBI a travaillé en étroite collaboration avec les autorités en valeurs mobilières pour trouver une solution de rechange à « nommer et blâmer ». À ce jour, ce travail n'a pas abouti à un résultat efficace et les autorités en valeurs mobilières ont annoncé qu'elles accordaient la priorité à d'autres initiatives pour le moment. Bien que le conseil soit déçu du manque de progrès dans ce dossier, nous envisageons des solutions de rechange possibles, tout en continuant à travailler avec le comité mixte des organismes de réglementation des ACVM (CMOR), qui supervise les activités de plaintes en matière d'investissement de l'OSBI au nom des autorités en valeurs mobilières du Canada pour trouver une solution.

*« Le modèle de financement de l'OSBI est conçu de manière à garantir le plus haut niveau d'indépendance, avec des coûts partagés entre les différents secteurs que nous servons, en fonction des dossiers traités et de la taille de la firme. »*

## **LES RÈGLEMENTS FÉDÉRAUX AUTORISENT LES BANQUES À CHOISIR LEUR OMBUDSMAN**

L'OSBI demeure opposé à la politique du gouvernement fédéral qui autorise les banques à choisir le fournisseur de services de règlement des litiges que leurs clients doivent utiliser. Nous pensons que cette politique crée des conflits d'intérêts clairs et aggrave également le déséquilibre déjà important entre les consommateurs et les banques au chapitre des pouvoirs, des ressources et des renseignements.

Le conseil d'administration de l'OSBI croit que les secteurs bancaires et d'investissement et les consommateurs du Canada bénéficieraient d'un accès à un ombudsman des services bancaires et financiers unique à but non lucratif déterminé à assurer l'accessibilité, l'ouverture, la transparence, l'indépendance, l'équité, l'efficacité et la réactivité à tous les intervenants.

## **ENGAGEMENT ENVERS LE MANDAT DE FONCTION PUBLIQUE DE L'OSBI**

Le conseil d'administration demeure fermement engagé envers le mandat de fonction publique de l'OSBI et son orientation stratégique. En 2019, en consultation avec notre conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, le conseil a examiné et reconfirmé le plan stratégique quinquennal de l'OSBI (2017-2021). Des ajustements mineurs ont été apportés pour les deux années restantes du plan, qui sont reflétés dans le document mis à jour disponible sur le site Web de l'OSBI. Comme toujours, le conseil d'administration et la haute direction demeurent prêts à réévaluer notre orientation stratégique et nos priorités au besoin.

Le modèle de financement de l'OSBI est conçu de manière à garantir le plus haut niveau d'indépendance, avec des coûts partagés entre les différents secteurs que nous servons en fonction des dossiers traités et de la taille de la firme. La décision de la Banque Scotia de retirer les plaintes des banques de détail du processus d'examen de l'OSBI à la fin de 2018 a eu une incidence sur les revenus de l'organisation en 2019, et l'OSBI a pris les mesures appropriées pour réduire ses coûts

en conséquence. Malgré cette réactivité, il y a des économies d'échelle dans nos opérations et la perte d'une grande firme participante a entraîné une légère augmentation des frais pour tous les secteurs.

## **CHANGEMENTS DE GOUVERNANCE**

Cette année, notre conseil d'administration a fait ses adieux à l'ancien directeur de l'industrie, Rick Annaert de Manuvie, et nous avons accueilli Rhonda Goldberg du Groupe Investors à titre de nouvelle directrice de l'industrie. Je tiens à remercier Rick pour son travail au sein du conseil d'administration et souhaite la bienvenue à Rhonda. De plus, 2019 a marqué la dernière année complète du mandat de Janis Riven en tant que directeur de communauté. Au nom de l'organisation, je la remercie pour ses services en tant qu'administratrice et présidente du comité de gouvernance et des ressources humaines.

Nous avons également vu le renouvellement de notre conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, avec la nomination de Wanda Morris comme nouvelle présidente. Le conseil d'administration remercie le président sortant Guy Lemoine pour les contributions qu'il a apportées au CIAC depuis 2014 et Eric Spink pour ses cinq années de service.

## **PERSONNEL**

Au nom de l'OSBI, je tiens à remercier mes collègues administrateurs de leurs services au cours de la dernière année, les membres du CIAC pour leurs contributions et leurs idées, et le personnel de l'OSBI pour avoir produit d'excellents résultats grâce à leur engagement et professionnalisme continus.

Alors que nous nous tournons vers 2020, le conseil d'administration demeure confiant dans l'avenir de l'organisation alors qu'il s'acquitte de son mandat de fonction publique.

### **Jim Emmerton**

Président, Conseil d'administration

# Message de l'ombudsman et PDG



**SARAH P. BRADLEY**  
Ombudsman et PDG

Au cours de la dernière année, nous avons réalisé avec succès notre plan stratégique et réalisé plusieurs projets clés au cœur de nos efforts d'offrir un service de grande valeur aux consommateurs, aux firmes participantes et au secteur des services financiers canadien.

Un élément fondamental de ce travail a été la transformation numérique continue de nos opérations, qui fait partie de notre stratégie globale d'utilisation de la technologie pour nous aider à fournir de meilleurs services aux firmes et aux consommateurs, tout en maximisant notre transparence ainsi que l'efficacité de notre personnel et de nos processus.

## **LANCLEMENT D'UN PORTAIL POUR LES FIRMES ET PLANIFICATION D'UN PORTAIL POUR LES CONSOMMATEURS**

Cette année, une initiative clé a été le lancement de notre nouveau portail pour les firmes pour plus de 1 400 firmes participantes. Le portail pour les firmes est un point d'accès Web sécurisé pour une large gamme de fonctionnalités et de services, y compris un accès 24/7 aux données et statistiques en temps réel sur les demandes de renseignements de chaque firme, les dossiers actifs, les dossiers clôturés et les comparateurs sectoriels, tous consultables à l'aide de champs de date spécifiés par l'utilisateur.

Le portail est intégré aux systèmes de gestion des dossiers, de gestion des documents, de comptabilité et de rapports de l'OSBI, permettant aux firmes de télécharger de manière sécuritaire des documents pour des enquêtes actives, d'apporter des modifications administratives et de calculer et de payer

des frais, tout en améliorant l'exactitude et l'efficacité de notre travail administratif.

En nous basant sur notre expérience de portail pour les firmes, nous avons également achevé les processus de planification et de développement de notre portail pour le grand public, que nous prévoyons de lancer en 2020.

## **ANALYSE DE DOSSIERS ET RAPPORTS**

De plus, en 2019, nous avons continué d'étendre notre capacité d'analyse de dossiers et de production de rapports, ce qui a fait progresser notre programme d'amélioration continue depuis le lancement de notre nouveau système de gestion des dossiers sur la plateforme Dynamics en 2016.

Nous sommes désormais plus capables de capturer des données et d'explorer des occasions de manière plus transparente et avec une meilleure compréhension, grâce à une analyse multidimensionnelle plus riche. Notre rapport de 2019 sur les aînés, qui a documenté les expériences des aînés utilisant notre service à l'aide de données démographiques et de dossiers pour 2017 et 2018 en est un exemple.

Le rapport contient également des recommandations importantes pour les organismes de réglementation et les prestataires de services financiers basées sur notre expérience.



## UNE TRANSPARENCE ET UNE ACCESSIBILITÉ ACCRUES

En 2019, nous avons intensifié nos efforts en matière de transparence et d'accessibilité publique en ligne. Nous avons développé et publié des études de cas, des bulletins et des déclarations de nos approches, y compris des données trimestrielles sur les plaintes dans notre bulletin d'information destiné aux parties prenantes, tous disponibles sur notre site Web et partagés sur les réseaux sociaux. Nous avons également réalisé un audit d'accessibilité de nos pages Web axées sur le consommateur qui a permis de déterminer les principaux domaines à améliorer, et nous avons élaboré un plan de réponse pour la mise en œuvre de changements en matière de réponse en 2020.

## DÉVELOPPEMENT D'UN SYSTÈME DE GESTION DES CONNAISSANCES

Une autre réalisation importante de cette année a été le développement et le lancement de notre système intranet officiel de gestion des connaissances basé sur le système de gestion de documents SharePoint. Ce système a rationalisé et amélioré l'accès de notre personnel aux documents importants, y compris les précédents, les modèles, les politiques et les communications, et rend la capture des informations importantes et leur accès plus efficaces.

## COMMENTAIRES DE L'ACFC SUR L'EXAMEN DES PLAINTES

À la fin de 2018, le gouvernement fédéral a demandé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada de procéder à un examen du processus de traitement des plaintes pour le secteur bancaire, y compris des organismes externes de traitement des plaintes (OETP).

En 2019, l'OSBI a collaboré étroitement avec l'ACFC à cet examen de nos politiques et pratiques. Le rapport a été publié début 2020.

Nous félicitons le ministre de finance et l'ACFC de reconnaître l'importance du traitement des plaintes des

consommateurs dans le secteur des services financiers et d'avoir livré ce rapport perspicace et complet. L'OSBI prend au sérieux les opportunités d'amélioration identifiées dans ce rapport et nous sommes engagés à travailler avec l'ACFC pour renforcer davantage nos services pour mieux servir notre mandat public. Nous apprécions que l'ACFC reconnaisse les forces de l'OSBI à atteindre les meilleures pratiques internationales pour les ombudsmans financiers, incluant notre engagement à favoriser l'accessibilité et la réalisation d'enquêtes actives.

Nous partageons les inquiétudes de l'ACFC qui se demande si le système actuel de concurrence entre les OETP au Canada est bénéfique pour les consommateurs. Nous notons particulièrement leur observation que l'OSBI est l'OETP qui se compare avantageusement aux meilleures pratiques internationales. Nous continuons de croire qu'il devrait y avoir un seul Ombudsman pour les banques de détail, comme c'est le cas pour les investisseurs particuliers au Canada.

## PRIORITÉS POUR 2020

À l'approche de 2020, nous prévoyons de donner suite aux conclusions de l'examen de l'ACFC et de préparer l'examen externe indépendant des services que nous fournissons dans le cadre de notre mandat bancaire, que la Loi sur les banques nous oblige à terminer en 2020.

Nous continuerons également de nous concentrer sur la transformation numérique de notre travail, y compris le lancement de notre nouveau portail pour le grand public et les mises à jour de notre formulaire de dépôt de plainte en ligne qui permettront une meilleure intégration avec notre système de gestion des dossiers. Le portail et le formulaire en ligne sont conçus de manière à mieux correspondre aux attentes des services à la clientèle modernes et permettront aux consommateurs de déposer une plainte, de partager des informations avec nous et de voir l'état de leur plainte selon leur propre calendrier, plus facilement. Surtout, les consommateurs ne seront pas tenus d'utiliser le portail. Nous continuerons à fournir les formes de communication par téléphone et autres et l'accès à tous les utilisateurs de nos services.

Nous continuerons également d'améliorer notre site Web et nos communications, en mettant davantage l'accent sur le contenu vidéo pour favoriser la sensibilisation des consommateurs. Nous prévoyons de publier davantage de documents d'approche et de rapports spéciaux et de développer de nouvelles façons de partager nos données de dossiers par le biais de notre site Web.

## PROGRAMME DE SOUTIEN DE SANTÉ MENTALE DES EMPLOYÉS

Un autre objectif important en 2020 sera de continuer à s'appuyer sur l'initiative de santé mentale que nous avons lancée en 2019. Nous nous concentrons sur deux domaines importants de la santé mentale :

- Élaborer une formation complète et des directives pour comprendre et gérer les comportements difficiles à cerner des consommateurs, afin de nous assurer que nous sommes en mesure d'aider efficacement le plus grand nombre de consommateurs possible et de protéger notre personnel pendant qu'il œuvre à cette fin. En 2020, nous prévoyons de partager nos apprentissages dans ce domaine avec les firmes participantes par le biais de webinaires et de programmes de sensibilisation.
- Établir un programme de santé mentale pour les employés afin de soutenir la santé et la sécurité psychologiques de nos employés.

Je tiens à remercier toute l'équipe de l'OSBI pour son formidable engagement envers l'excellence et la satisfaction des besoins des consommateurs et des firmes. Je remercie également notre conseil d'administration pour son soutien et ses conseils continus.

**Sarah P. Bradley**  
Ombudsman et PDG

# Mission, vision, valeurs

L'OSBI fournit des services de règlement des différends aux consommateurs canadiens et aux firmes de services financiers depuis plus de 20 ans.

Notre objectif est de consolider notre réputation d'ombudsman indépendant et de confiance du Canada en matière de services financiers, en agissant comme organisme d'enquête impartial et équitable concernant les plaintes liées aux services bancaires et aux investissements.

En 2019, nous avons axé nos efforts sur la mise en œuvre des initiatives importantes précisées dans notre plan stratégique 2017-2021.

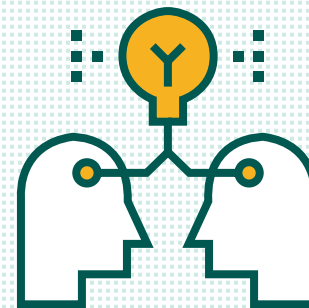
Ces initiatives permettront à l'OSBI d'atteindre son objectif de fournir des services de grande valeur et d'être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends auprès de l'industrie financière et des consommateurs.

## CETTE ANNÉE, NOS RÉALISATIONS ONT INCLUS :

### Le lancement du portail pour les firmes



### Le partage des connaissances de nos méthodes de calcul des pertes et de cotation des risques



### Des améliorations de la sécurité informatique



### Un nouvel intranet pour améliorer la gestion des documents et améliorer le partage des connaissances





## Mission DE L'OSBI

Le cœur de métier et la proposition de valeur de l'OSBI se concrétisent par son engagement envers sa mission qui guide les opérations quotidiennes de l'organisation.

**« Nous aidons à résoudre et à réduire les litiges entre les consommateurs et les sociétés de services financiers en menant des enquêtes équitables et accessibles et en partageant nos connaissances et notre expertise »**

## Vision DE L'OSBI

Le cœur de métier et la proposition de valeur de l'OSBI à ses principaux intervenants sont façonnés par sa vision de son rôle dans l'industrie canadienne des services financiers.

**« Inspirer confiance dans le secteur des services financiers canadiens »**

## Valeurs DE L'OSBI

Les valeurs de l'OSBI sont les principes qui guident la façon dont l'organisation livre son cœur de métier et applique sa proposition de valeur aux parties prenantes.

### L'ÉQUITÉ

Notre processus et notre approche sont équitables pour les consommateurs et les firmes

### L'ACCESSIBILITÉ

Nos services sont abordables, simples et pratiques

### IMPARTIALITÉ

Nous sommes équilibrés et objectifs dans notre travail

### INDÉPENDANCE

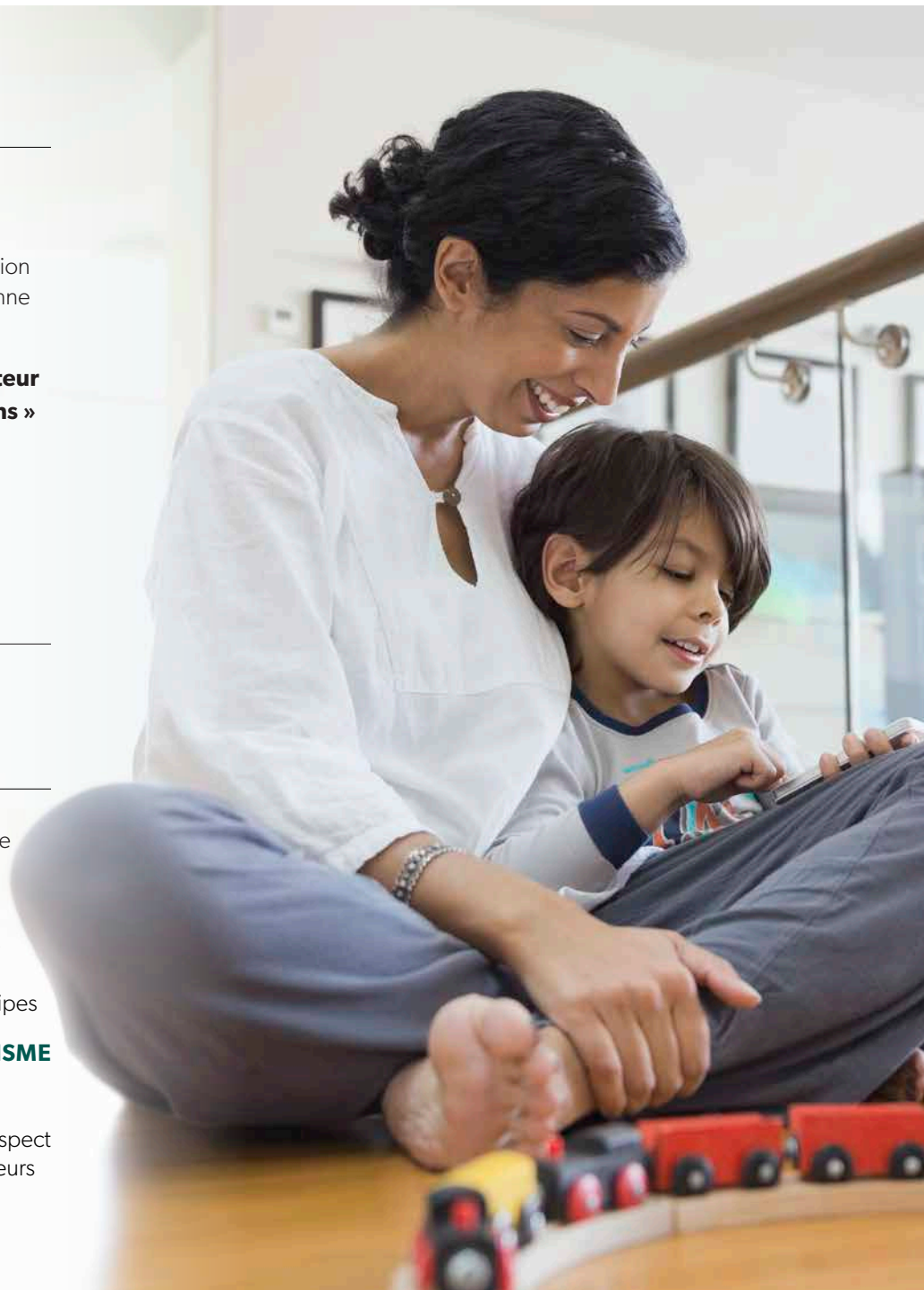
Nous sommes libres de toute influence indue

### INTÉGRITÉ

Nous agissons d'une manière honnête et fondée sur des principes

### PROFESSIONNALISME

Nous écoutons, comprenons et interagissons avec respect avec les consommateurs et les firmes



# PROGRÈS À L'ÉGARD DE NOS OBJECTIFS






Quatre orientations  
stratégiques pour  
2019



# 1. Offrir un service de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

## NOS OBJECTIFS SONT :

- Continuer à fournir des services de qualité et accessibles aux consommateurs et aux firmes participantes
- Tirer parti de l'expertise et des connaissances pour accroître les connaissances des parties prenantes
- Tirer parti des capacités existantes pour accroître la gamme des services offerts

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Explorer et évaluer des solutions de rechange au « nommer et blâmer »</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons activement collaboré avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) pour explorer les options pour répondre aux questions concernant notre processus</li> <li>• Nous avons partagé de manière continue des recherches à faible offre avec le comité mixte de réglementation afin de définir l'étendue des défis liés au recours à « nommer et blâmer »</li> </ul>
<b>Réaliser une enquête annuelle auprès des firmes participantes</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons reçu les sondages des firmes de 2018 au premier trimestre qui contenaient des réponses des banques et des firmes de courtage en valeurs mobilières</li> <li>• Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à tous les intervenants et nous les avons affichés sur notre site Web</li> </ul>
<b>Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons envoyé des sondages aux consommateurs pour tous les dossiers clôturés pendant l'année</li> <li>• Nous avons publié les résultats de nos sondages aux consommateurs de 2018 ainsi que notre plan d'intervention sur notre site Web</li> </ul>
<b>Analyser des informations démographiques étendues pour élaborer des plans visant à améliorer l'accessibilité du service de l'OSBI</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons versé toutes les données démographiques recueillies dans notre système de gestion des dossiers pour améliorer la capacité de collecte de données et d'analyse</li> <li>• Nous avons introduit une analyse multidimensionnelle de nos plaintes et des données démographiques</li> <li>• Nous avons publié le Rapport sur les aînés de 2019, qui comprend des recommandations importantes pour résoudre les problèmes des aînés que nous avons déterminés</li> </ul>
<b>Déterminer et exécuter des initiatives et étendre les offres de services en fonction de l'expérience tirée des dossiers et des résultats des enquêtes auprès des firmes et des consommateurs</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons accru les efforts en matière de formation et de communication afin de surmonter les obstacles à la communication avec les consommateurs</li> <li>• Nous avons vérifié notre norme de chronologie pour les contacts avec les consommateurs et les firmes</li> </ul>



Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Exécuter un examen externe pour les opérations bancaires et mettre en œuvre les recommandations clés</b>	<p>● ● ●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons participé à l'examen du processus de traitement des plaintes de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour les banques et les organismes externes de traitement des plaintes</li> <li>• Nous avons rencontré des représentants de l'ACFC pour entamer le processus de planification de l'examen indépendant requis des opérations de plaintes bancaires de l'OSBI en 2020</li> </ul>
<b>Élaborer et mettre en œuvre une formation améliorée du personnel dans la détermination des tendances et des problèmes systémiques potentiels</b>	<p>● ● ●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis à jour nos directives de détermination des problèmes systémiques pour le personnel</li> <li>• Nous avons organisé une formation du personnel sur la détermination des problèmes systémiques</li> </ul>
<b>Améliorez les systèmes de collecte de données et la communication pour maximiser la valeur</b>	<p>● ● ●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons revu nos rapports de système de gestion des dossiers pour qu'ils reflètent les nouvelles catégories de produits et de problèmes pour les enquêtes et pour améliorer les efforts de communication décrits ci-dessous</li> </ul>
<b>Recueillir et analyser des données sur les dossiers exclus du mandat pour dépassement du délai de prescription de six ans aux fins d'un examen stratégique du délai de prescription de six ans</b>	<p>● ● ●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué de recueillir des données sur les dossiers exclus du mandat en raison du rapport sur les limitations de six ans</li> <li>• Nous prévoyons de rendre compte des résultats en 2020</li> </ul>
<b>Fournir des rapports périodiques sur les tendances et les informations aux organismes de réglementation, aux firmes et aux autres parties prenantes clés</b>	<p>● ● ●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué de signaler les données de dossiers mises à disposition en ligne via le bulletin électronique, y compris l'envoi de courriels aux parties prenantes</li> </ul>
<b>Démontrer la valeur des services de l'OSBI en partageant l'expertise en matière de plaintes et de restitution aux consommateurs et aux firmes participantes</b>	<p>● ● ●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons lancé le nouveau portail des firmes, qui permet aux firmes participantes d'accéder à l'historique des dossiers de leur firme, ainsi qu'aux données relatives aux plaintes au niveau de l'industrie et un moyen sécurisé de nous envoyer les documents relatifs aux cas</li> <li>• Nous nous sommes préparés pour le développement et le lancement de notre portail pour les consommateurs en 2020</li> <li>• Nous avons augmenté le nombre d'études de cas publiées, d'approches et de bulletins destinés aux consommateurs et aux firmes</li> </ul>









## 2. Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à la valeur du service de l'OSBI

### NOS OBJECTIFS SONT :

- Accroître la confiance des firmes et les sensibiliser davantage à l'importance de l'OSBI.
- Accroître la notoriété de la marque auprès des consommateurs.
- Prouver la valeur et l'efficacité des services de l'OSBI auprès des organismes de réglementation.

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Mettre en œuvre la gestion des relations avec l'industrie et les communications de la stratégie des affaires publiques</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes</li> <li>• Nous avons communiqué les résultats détaillés du sondage auprès des firmes et les mesures d'intervention</li> <li>• Nous déclarons régulièrement les données tendancielle liées aux problèmes et aux produits à tous les intervenants par différents moyens de communication</li> </ul>
<b>Explorer l'intérêt des firmes participantes pour les sessions de formation de l'OSBI sur le règlement des différends et les approches de différents scénarios de cas</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre équipe d'analystes a tenu des réunions avec les firmes participantes intéressées et les associations de l'industrie sur notre méthodologie de calcul des pertes et les méthodologies d'évaluation des risques</li> <li>• Nous avons développé un programme d'éducation sur la conformité pour les firmes intéressées pour 2020</li> </ul>
<b>Entreprendre une campagne de sensibilisation du public face aux consommateurs pour sensibiliser le public au service de l'OSBI</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons rencontré régulièrement des groupes de consommateurs pour partager des informations</li> <li>• Nous avons lancé un programme de sensibilisation communautaire pour accroître nos efforts actuels visant à favoriser les relations avec les groupes de consommateurs vulnérables et les communautés qu'ils desservent</li> <li>• Nous avons augmenté nos communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux et augmenté notre promotion de publications et de micromessages (tweets)</li> <li>• Nous avons développé et promu une vidéo de sensibilisation</li> </ul>
<b>Suivre et exploiter les occasions de fournir une contribution politique significative au gouvernement et aux organismes de réglementation</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons fourni des commentaires aux organismes gouvernementaux fédéraux et provinciaux et aux organismes de réglementation sur des questions liées à la création d'un ombudsman unique pour les banques, la réglementation des planificateurs et des conseillers financiers et les défis des services pour les aînés</li> </ul>

### 3. Stimuler l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

#### NOS OBJECTIFS SONT :






- Normaliser et améliorer les processus, en plus d'uniformiser et de réduire les délais.
- Améliorer l'efficacité des technologies de l'information.
- Gérer efficacement les risques de l'entreprise et préparer le personnel à faire face aux chocs extérieurs.

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Normaliser les processus pour l'ensemble des enquêtes sur les services bancaires et d'investissement, ce qui comprend les améliorations à apporter à la suite de l'examen des données sur les délais</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous continuons à constater des améliorations dans le nombre moyen de jours par cas</li> <li>• Nous avons amélioré notre processus d'examen par les pairs des décisions des enquêteurs et des gestionnaires</li> <li>• Nous avons étendu et mis à jour nos directives sur les enquêtes pour les enquêteurs et notre programme de constance des décisions</li> </ul>
<b>Automatisez le système d'admission pour les plaintes</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réception automatisée des dossiers a été intégrée dans nos spécifications pour le lancement de notre nouveau portail pour le grand public en 2020</li> </ul>
<b>Concevoir et mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité qui est sensible aux résultats des enquêtes auprès des firmes et des consommateurs et des mesures de satisfaction et de qualité hiérarchisées</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons examiné la rétroaction issue de nos sondages auprès des consommateurs et des firmes, et nous avons préparé et communiqué nos conclusions et nos plans d'intervention</li> <li>• Parmi les projets importants de cette année il y a : l'audit de notre norme de contact de 30 jours pour les consommateurs et les firmes et la concentration continue sur la réduction des délais et une formation accrue pour s'assurer que le personnel est prêt à fournir nos services aux consommateurs vulnérables et en difficulté de manière efficace</li> </ul>
<b>Mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen de l'infrastructure informatique et de la sécurité sur une base prioritaire, y compris la détermination, l'acquisition et le déploiement des exigences d'infrastructure informatique mises à jour</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons apporté des améliorations clés à notre système de gestion des dossiers</li> <li>• Nous avons intégré notre nouveau système de facturation au nouveau portail pour les firmes</li> <li>• Nous avons réalisé des investissements importants dans nos programmes de sécurité des technologies de l'information</li> <li>• Nous avons dispensé une formation de sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel</li> </ul>
<b>Élaborer et suivre, sur une base trimestrielle, un plan spécifique de gestion des risques de l'entreprise (GRE), des processus et une formation interne du personnel pour se préparer aux changements soudains du volume de dossiers et à d'autres chocs internes et externes</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires déterminées dans le plan de gestion des risques de l'entreprise</li> <li>• Nous avons mis à jour le plan de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre</li> </ul>
<b>Élaborer et mettre en œuvre un programme interne pour effectuer des analyses de données avancées</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons amélioré notre système de gestion des dossiers pour optimiser les capacités de rapports</li> </ul>

## 4. Investir dans les gens d'OSBI

### NOS OBJECTIFS SONT :

- Mettre l'accent sur le maintien de l'effectif et le perfectionnement professionnel.
- Poursuivre le développement des capacités de gestion des connaissances.
- Renforcer l'engagement des employés.

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Mettre en œuvre une formation pour répondre aux besoins du plan de relève interne et du cadre de développement professionnel</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis en œuvre une initiative de santé mentale pour faire face à la nature difficile de notre travail de règlement des différends et nous assurer que nos employés sont en mesure de fournir nos services efficacement au plus grand nombre de consommateurs possible</li> </ul>
<b>Augmenter la fréquence des comptes rendus de dossiers lors des réunions d'enquête qui permettent à tout le personnel de partager les enseignements tirés des dossiers individuels</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des comptes rendus sur les dossiers ont été effectués régulièrement lors des réunions hebdomadaires d'équipe et de la direction</li> <li>• Le comité sur l'engagement des employés a continué de fournir de la valeur grâce à la série de conférences internes et de discussions de dossiers qui ont été bien accueillies par le personnel</li> </ul>
<b>Mettre en œuvre une stratégie de gestion des connaissances, y compris le déploiement d'un système de gestion des connaissances optimal</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons développé et lancé un nouvel intranet pour améliorer nos pratiques de gestion des documents et améliorer le partage des connaissances parmi le personnel</li> </ul>
<b>Mettre en œuvre les recommandations du comité sur l'engagement des employés, dans la mesure du possible</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre comité sur l'engagement des employés a poursuivi sa série de conférences internes et externes</li> <li>• Nous avons adopté des recommandations importantes du comité, notamment des programmes de jumelage et de formation internes continus</li> </ul>
<b>Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mené notre sondage d'opinion de l'engagement des employés et nous avons été encouragés par l'amélioration continue à l'interne et par rapport aux références pertinentes</li> <li>• Les résultats ont été examinés par l'équipe de direction, le personnel et le conseil d'administration avec le CEE pour élaborer des recommandations pour 2020</li> </ul>

# DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

Les services de l'OSBI sont gratuits et offerts en français et en anglais.

En 2019, près de 4 500 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.

L'OSBI entend les plaintes du public concernant la plupart des 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 des dossiers (CAO) documentent chacune de ces interactions uniques avec le public dans le cadre d'une enquête.

# 4 453

demandes en 2019





# Comment et pourquoi 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 CAO 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 CAO 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 CAO peut demander des pièces justificatives.

En 2019, nous avons constaté que 14 % des demandes s'inscrivaient dans notre mandat. Pour les dossiers qui s'inscrivent dans notre mandat, notre 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

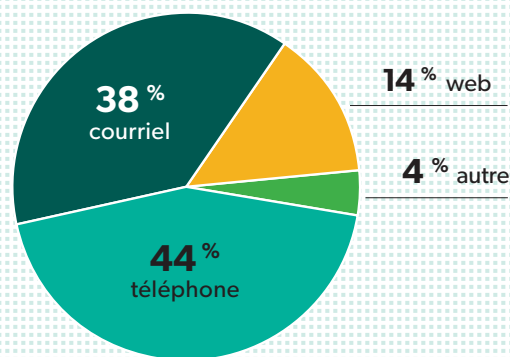
s'inscrit pas dans notre mandat, elle est fermée et nous communiquons nos raisons au consommateur.

## COMMENT ET POURQUOI 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 plaintes dans plus de 170 langues en utilisant un service de traduction.

Au cours de la dernière année, la façon dont les Canadiens nous ont contactés a très peu changé. Par rapport à 2018, les demandes de renseignements par courriel, sur le Web et par téléphone sont demeurées stables.

### TYPES D'ENQUÊTE



## SUR QUOI LES CANADIENS SE RENSEIGNENT-ILS?

Nous recevons des plaintes et des questions concernant nos firmes participantes et leurs produits et services. Notre équipe de CAO 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.

Près de 20 % de nos demandes provenaient du secteur des investissements et le reste concernait les banques. En 2019, nous avons constaté une baisse de 9 % des demandes de renseignements liées aux investissements et de 3 % des demandes de renseignements bancaires. Nous avons également redirigé un certain nombre d'appels pour des banques non participantes.

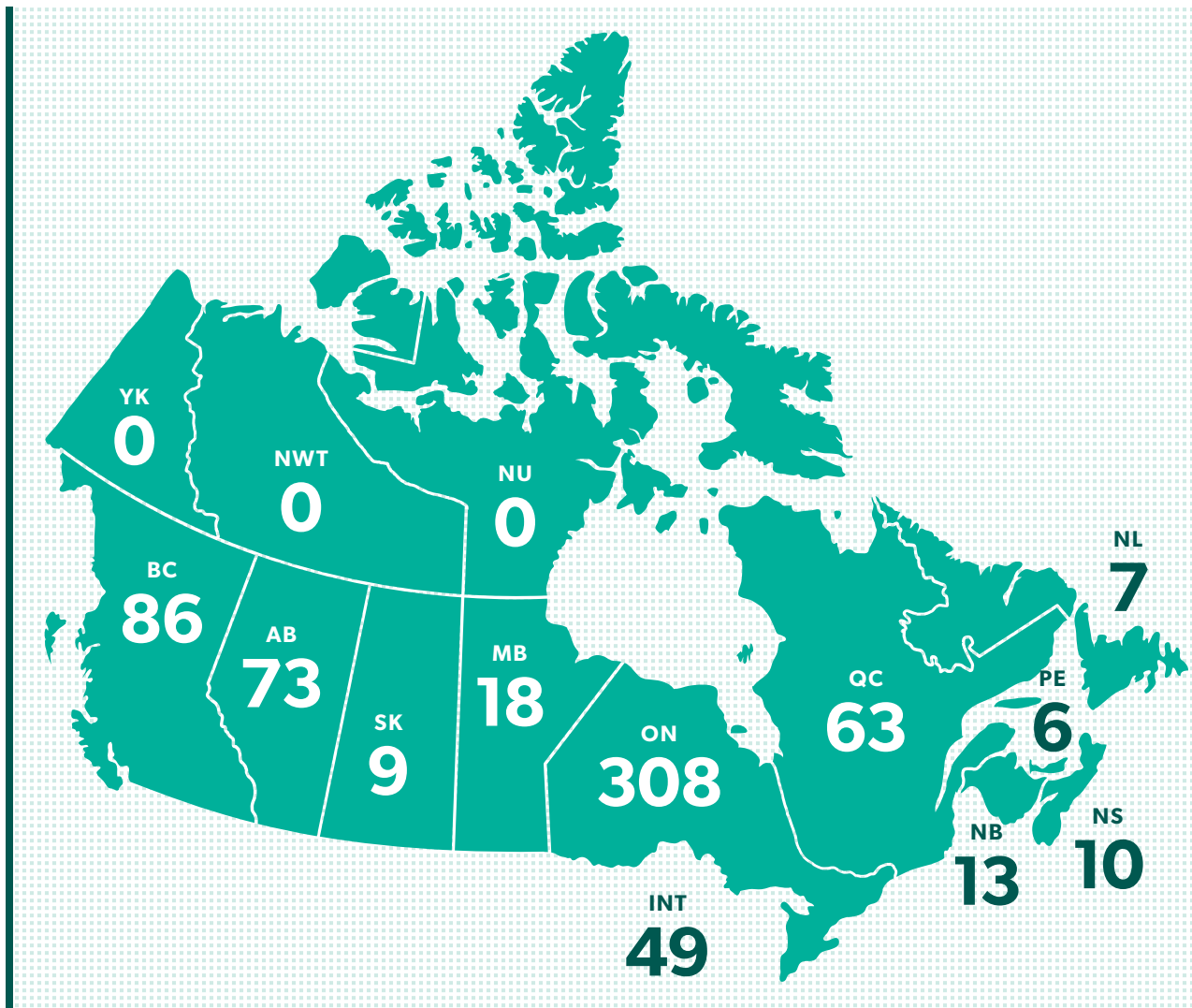
Secteur financier	Nombre de demandes
<b>Firmes de dépôt</b>	
Banques	3 213
Les coopératives de crédit	51
<b>Firmes de courtage en valeurs mobilières</b>	
L'OCRCVM	422
ACCFM	266
Concessionnaires de plans de bourses	73
Gestionnaires de portefeuille	44
Courtiers du marché dispensé	17
Fonds distincts	1
Autre	2
<b>Firmes non participantes</b>	
Banques	184
Autre	180
<b>Total</b>	<b>4 453</b>

# D'où proviennent nos plaintes

**642** dossiers  
au total

**594** en anglais (93 %)  
**48** en français (7 %)

Puisque l'OSBI est un service national, il reçoit des dossiers de partout au pays. Nous voyons également des fichiers de clients vivant à l'étranger qui ont des relations bancaires et d'investissement avec des firmes au Canada.



Jurisdiction	Nombre de plaintes	% de plaintes
Ontario	308	48 %
Colombie-Britannique	86	13 %
Alberta	73	11 %
Québec	63	10 %
International	49	8 %
Manitoba	18	3 %
Nouveau-Brunswick	13	2 %
Nouvelle-Écosse	10	2 %
Saskatchewan	9	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	7	1 %
Île-du-Prince-Édouard	6	1 %
<b>Total</b>	<b>642</b>	<b>100 %</b>

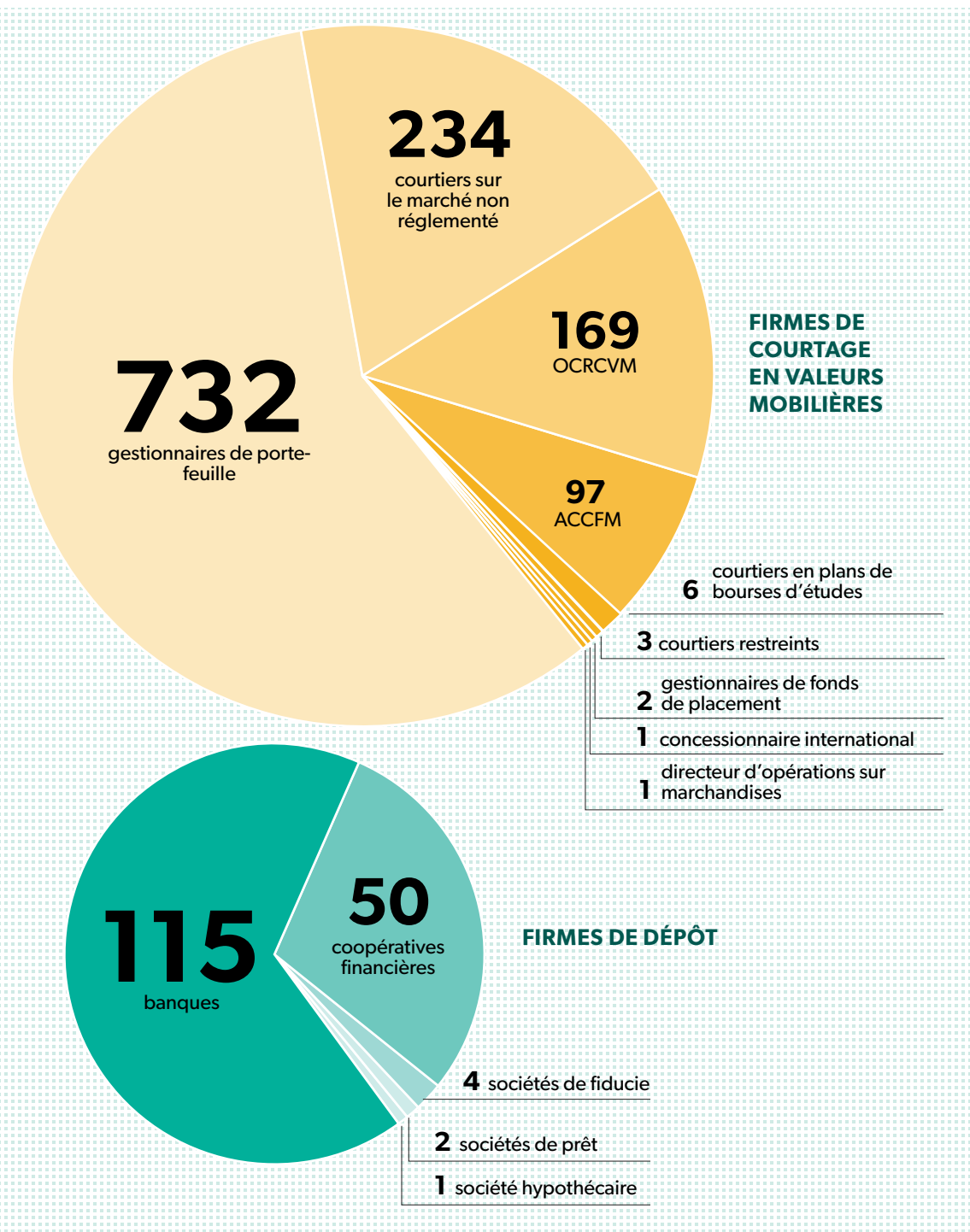
## LANGUE DES DOSSIERS

Jurisdiction	Anglais	Français	Nombre total de dossiers
Ontario	306	2	308
Québec	20	43	63
Nouveau-Brunswick	12	1	13
Toutes les autres provinces	209	0	209
International	47	2	49
<b>Total</b>	<b>594</b>	<b>48</b>	<b>642</b>

# Firmes participantes

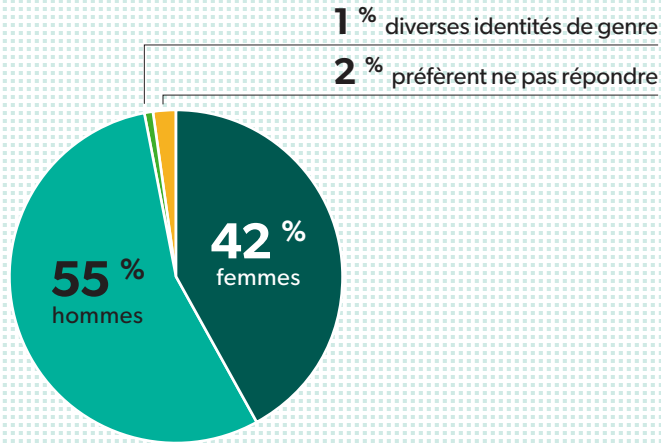
Environ 1 400 institutions financières et firmes à travers le Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes d'investissement réglementées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) sont des firmes participantes de l'OSBI. Les firmes participantes comprennent également les coopératives de crédit, les fiducies, les gestionnaires de portefeuille, les courtiers du marché dispensé et les courtiers en plans de bourses d'études. Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut devenir un de nos membres.

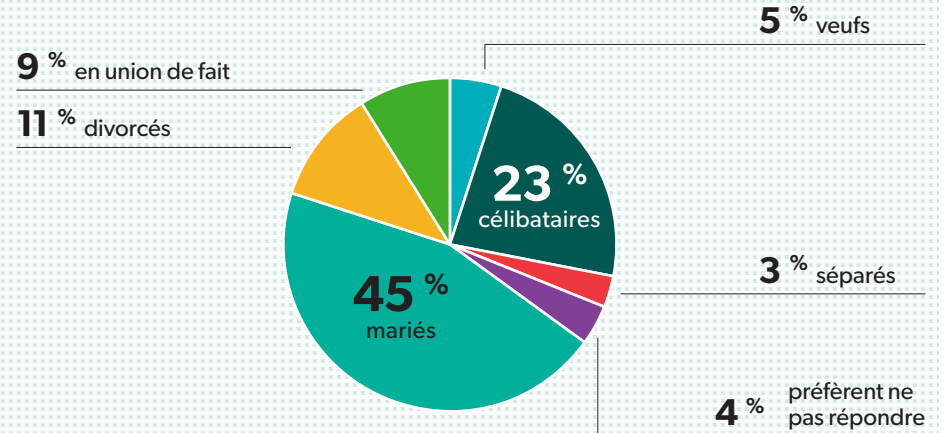


# Services bancaires

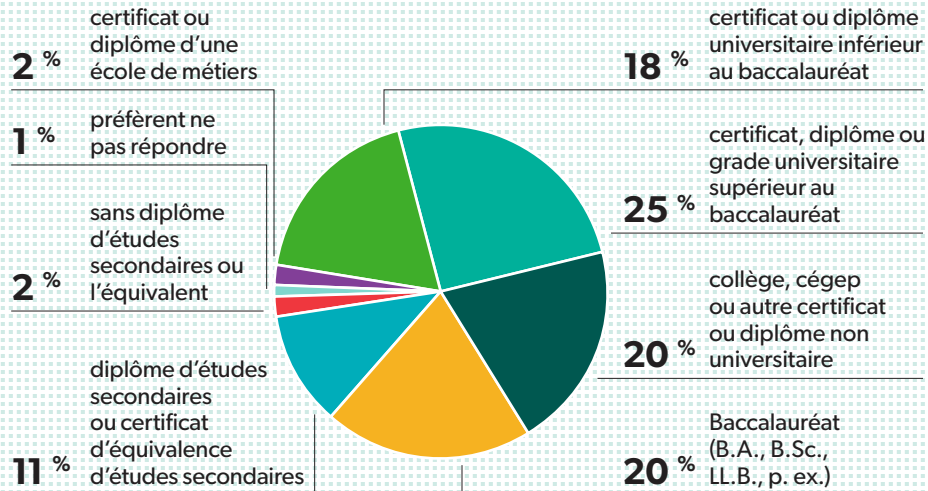
## SEXE



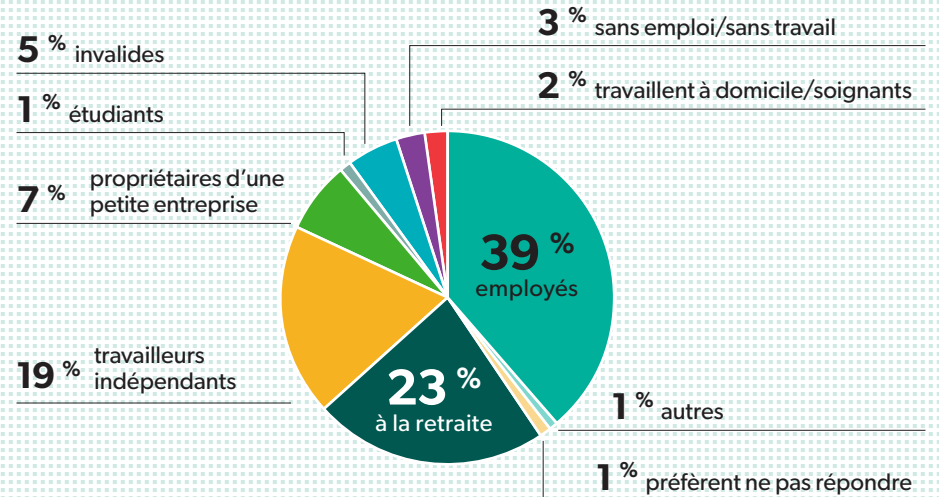
## ÉTAT MATRIMONIAL



## SCOLARITÉ



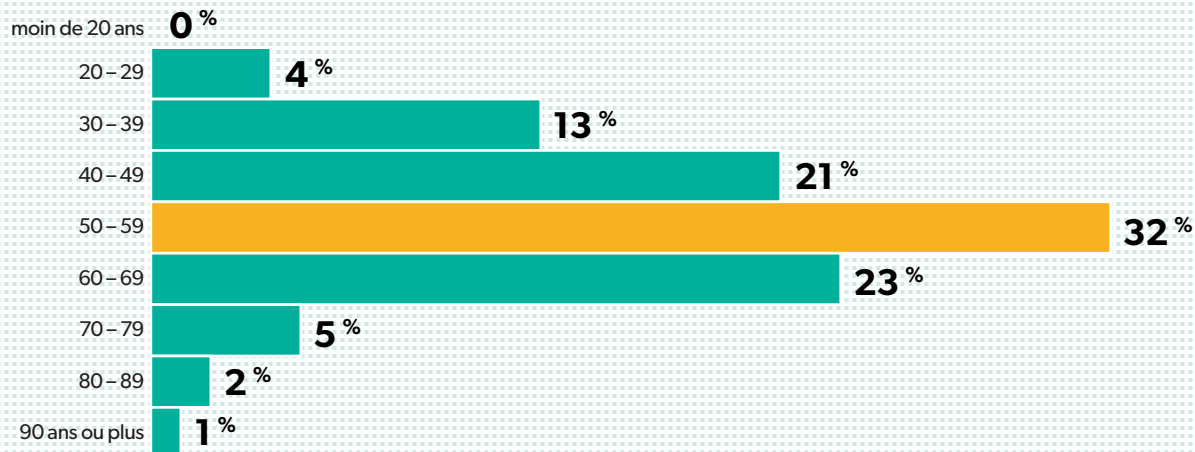
## SITUATION PROFESSIONNELLE



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

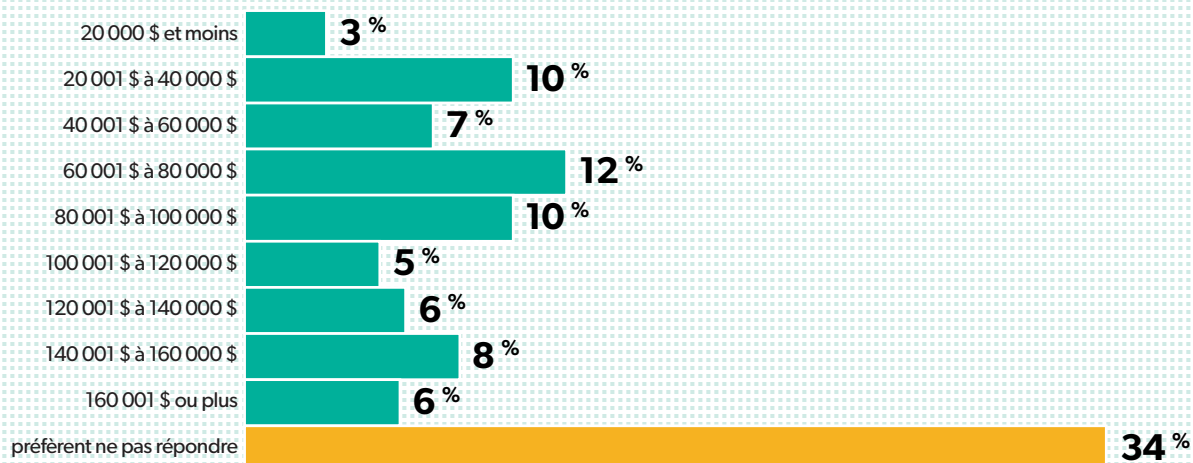


## ÂGE



*Près de 40% des consommateurs ayant des plaintes liées aux banques avaient moins de 50 ans.*

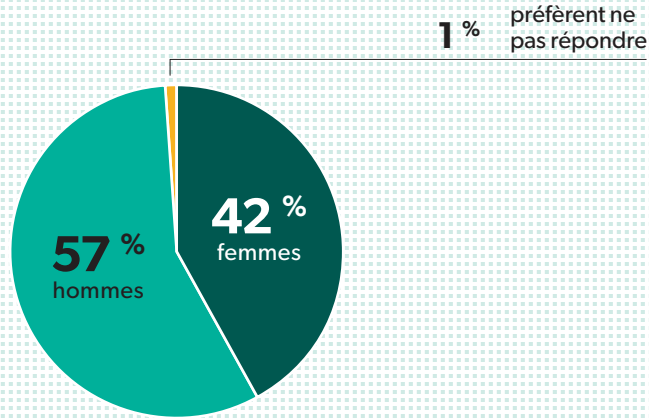
## REVENU ANNUEL DU MÉNAGE



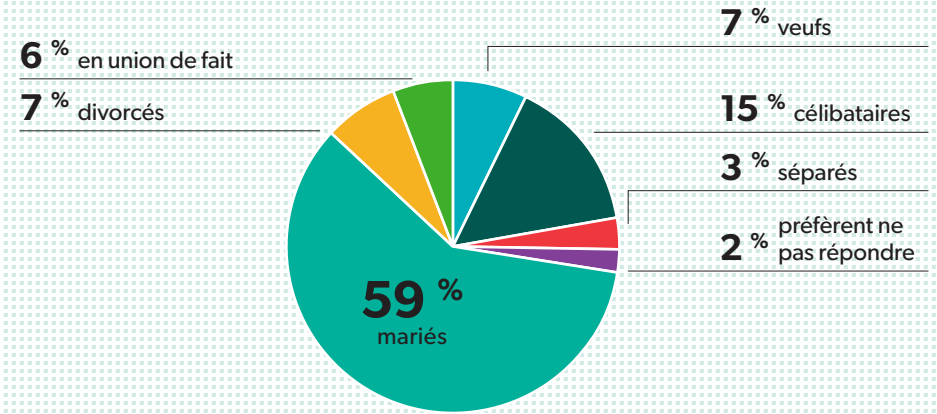
Remarque : les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

# Placements

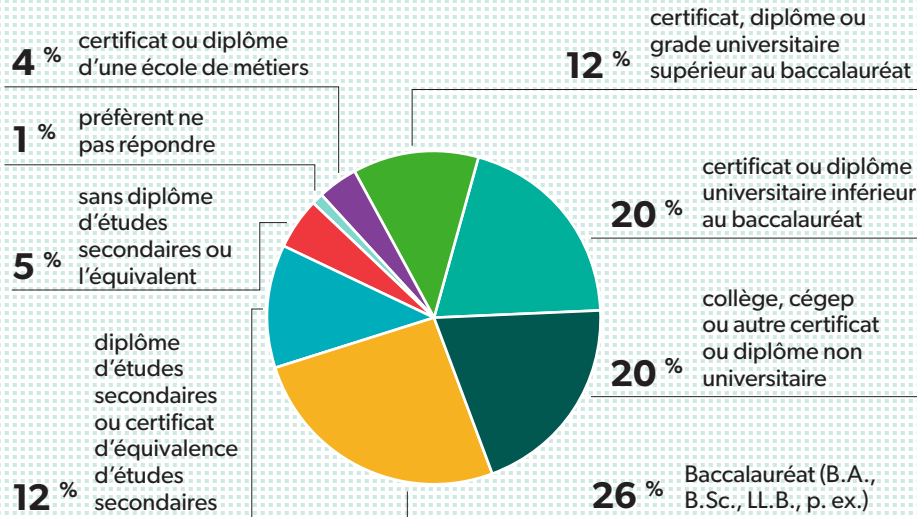
## SEXE



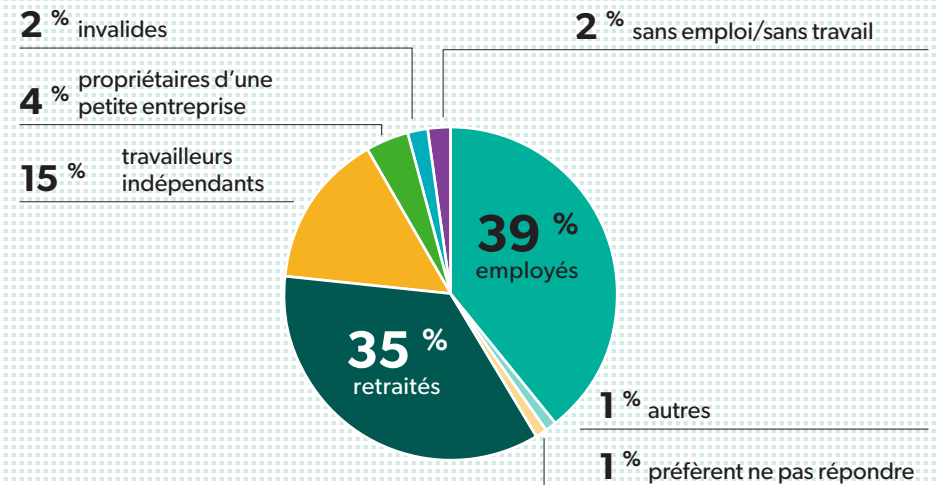
## ÉTAT MATRIMONIAL



## SCOLARITÉ

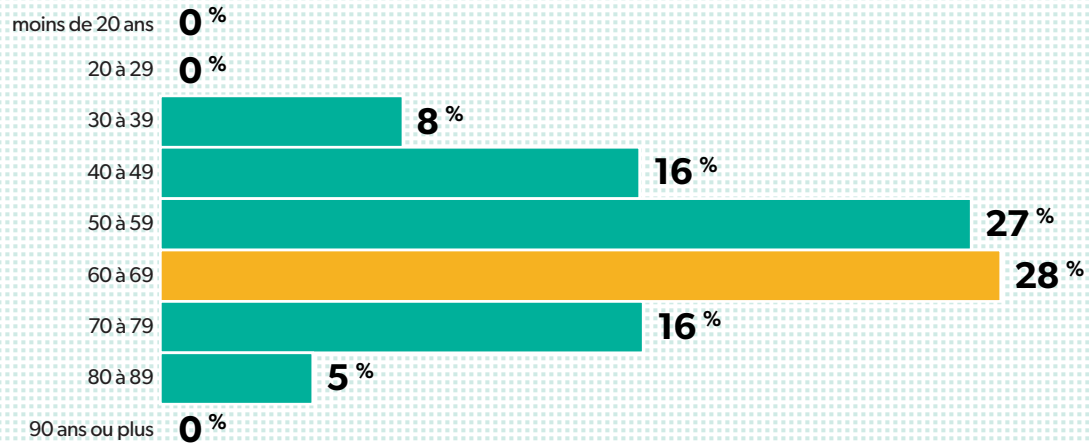


## SITUATION PROFESSIONNELLE

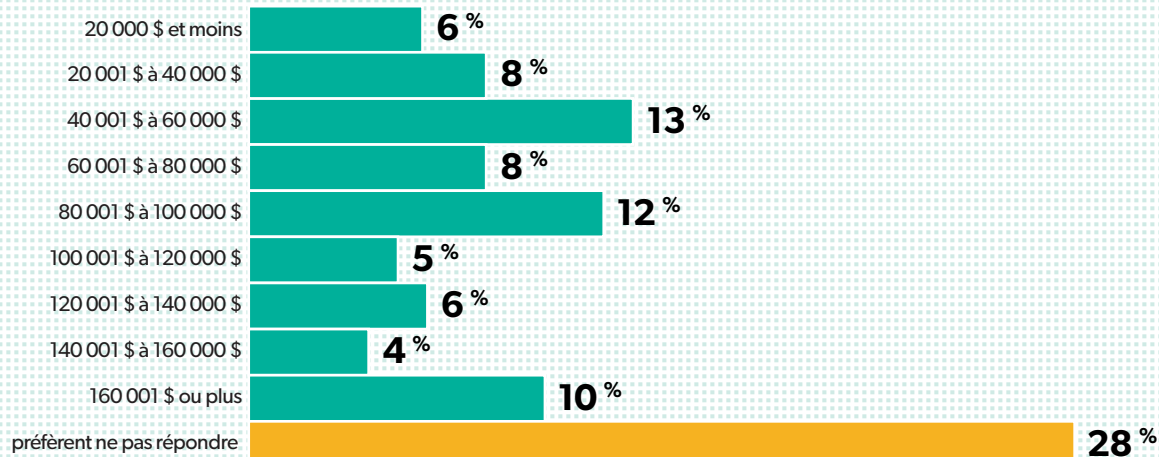


Remarque : les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

## ÂGE



## REVENU ANNUEL DU MÉNAGE

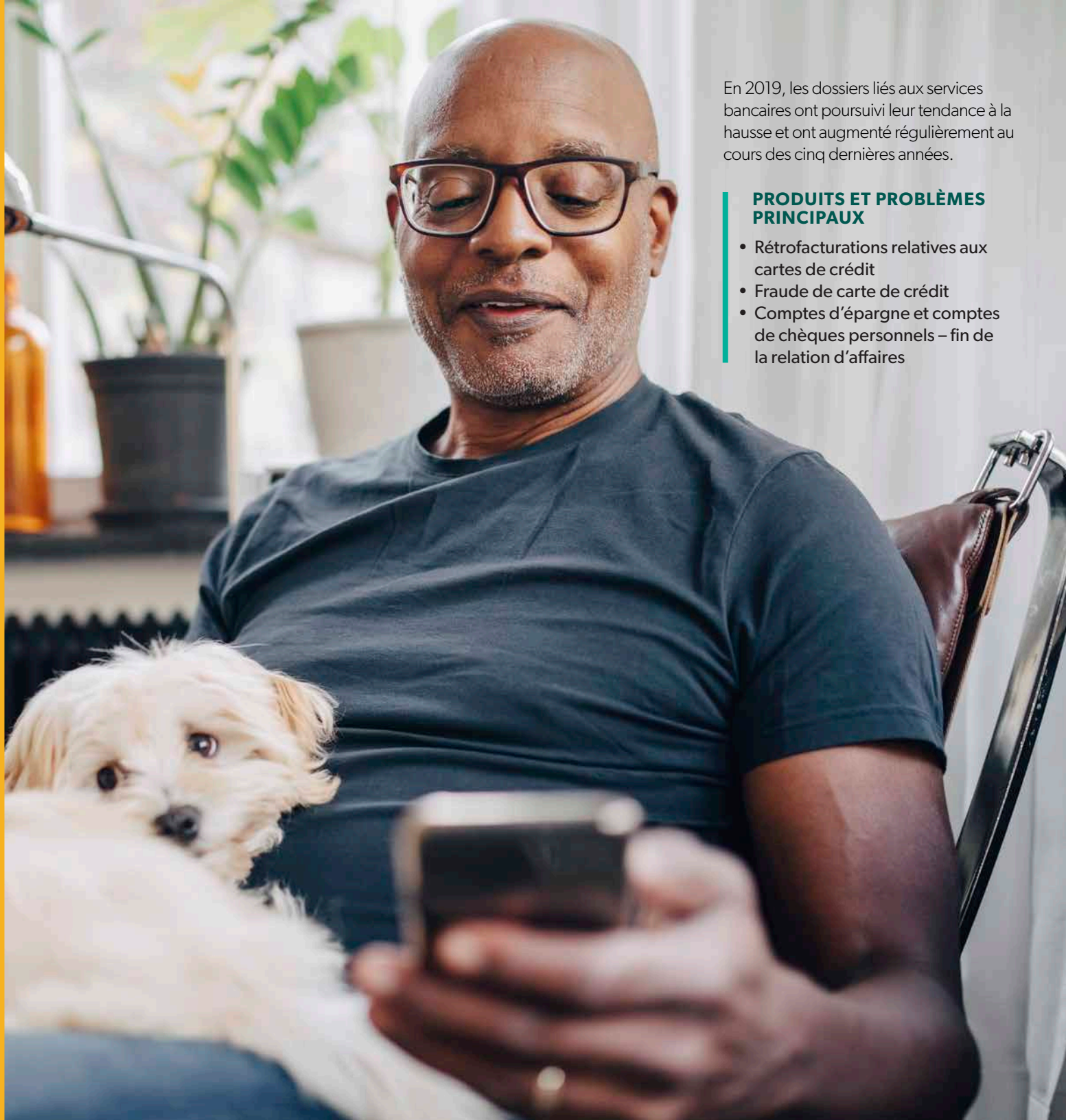


*Près de 30% des consommateurs ayant des plaintes liées à l'investissement gagnaient un revenu annuel de ménage de 60 000 \$ ou moins.*

# SERVICES BANCAIRES

Les affaires bancaires sont passées de 240 en 2018 à 254 en 2019, soit une augmentation de 6 % d'une année à l'autre.\*

\* Les données excluent l'impact du départ de la Banque de Nouvelle-Écosse et de sa filiale, Tangerine



En 2019, les dossiers liés aux services bancaires ont poursuivi leur tendance à la hausse et ont augmenté régulièrement au cours des cinq dernières années.

## PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

- Rétrofacturations relatives aux cartes de crédit
- Fraude de carte de crédit
- Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels – fin de la relation d'affaires



# Dossiers

En 2019, les cartes de crédit, les comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne, les prêts hypothécaires continuent de représenter les produits bancaires dont les consommateurs se plaignent le plus.

Les plaintes relatives aux cartes de crédit sont en tête à 30 % des dossiers bancaires. Les plaintes relatives aux comptes de transactions personnelles suivent de près à 23 %. Les plaintes pour prêts hypothécaires représentent 13 % de tous les dossiers bancaires.

La rétrofacturation est le principal problème de carte de crédit. Les pénalités et les taux d'intérêt sont les principaux problèmes des produits hypothécaires. Pour les comptes d'opérations, la relation terminée par la banque a suscité des préoccupations de la part des consommateurs. Le nombre total de dossiers bancaires clôturés était de 265 en 2019, par rapport à 226 en 2018, soit une augmentation de 17 %.\*

**254** dossiers ouverts

**55** jours en moyenne pour clore une enquête

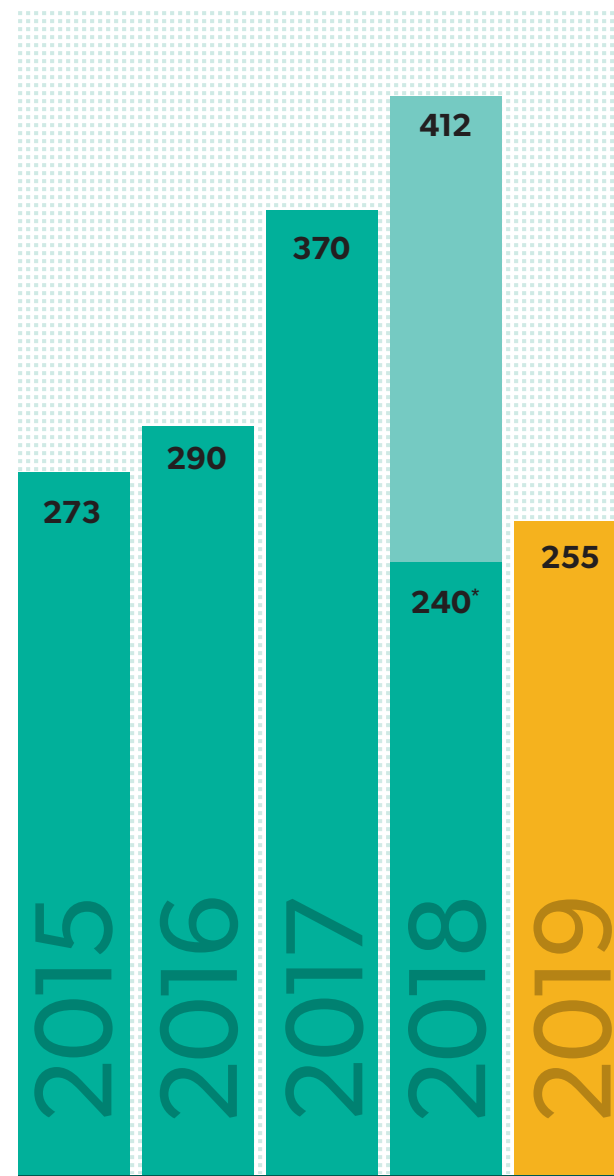
**262** dossiers clôturés

**6 %** d'augmentation du nombre de dossiers par rapport à 2018\*

Dédommagement moyen de

**2 425 \$**

## DOSSIERS OUVERTS



\* Les données excluent l'impact du départ de la Banque de Nouvelle-Écosse et de sa filiale, Tangerine.

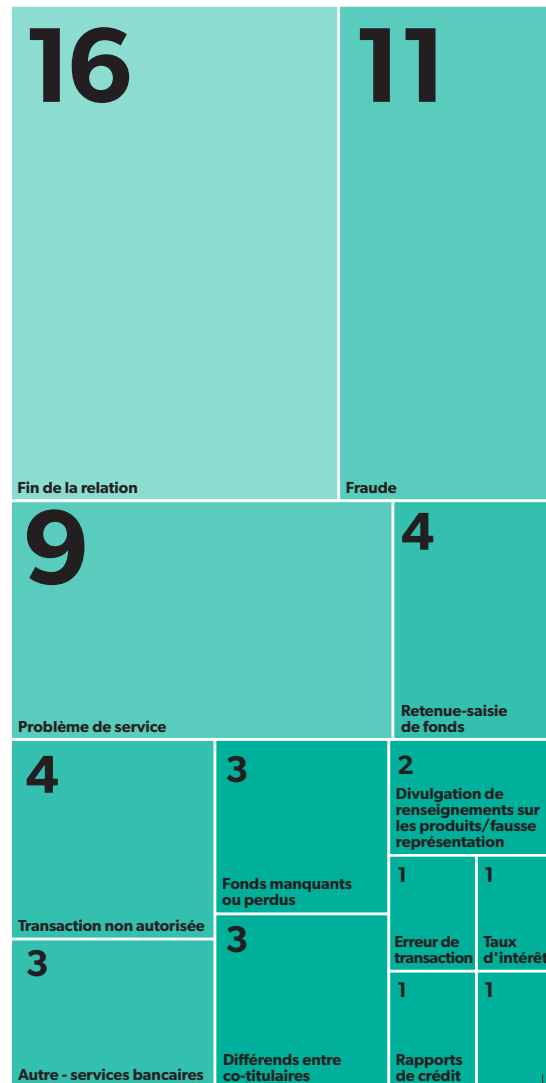
# Produits et problèmes principaux

Il s'agit d'une représentation visuelle des cinq principaux produits bancaires les plus critiqués au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle représente un problème et est imbriqué avec un produit correspondant. La taille du rectangle de problème est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes. Veuillez consulter la page 27 pour obtenir une liste complète.

## CARTES DE CRÉDIT



## COMPTES D'ÉPARGNE ET COMPTES DE CHÈQUES PERSONNELS



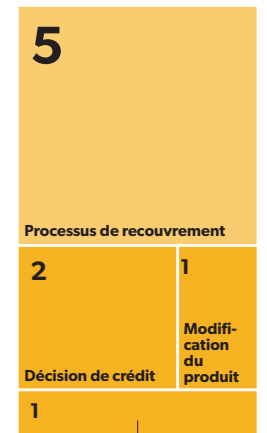
## HYPOTHÈQUE



## MARGE DE CRÉDIT



## PRÊT PERSONNEL



Les produits bancaires	# de cas	% de cas
Cartes de crédit	76	30 %
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	59	23 %
Hypothèque	32	13 %
Marge de crédit	17	7 %
Prêt personnel	9	4 %
Compte commercial	8	3 %
Virement bancaire	7	3 %
Autre - services bancaires	6	2 %
Chèques/chèques certifiés/ traites bancaires	6	2 %
CPG/dépôts à terme	5	2 %
Carte de débit	5	2 %
Transfert électronique	4	2 %
Compte de succession	4	2 %
Coffre de sécurité	4	2 %
Comptes enregistrés	4	2 %
Marge de crédit hypothécaire	4	2 %
Prêt commercial	2	1 %
Assurance - protection du crédit	1	< 1%
CPG et quasi-espèces	1	< 1%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100 %</b>

Problèmes bancaires	# de cas	% de cas
Fraude	43	17 %
Problème de service	36	14 %
Rétrofacturation	22	9 %
Processus de recouvrement	18	7 %
Fin de la relation	18	7 %
Divulgarion de renseignements sur les produits/fausse représentation	19	7 %
Fonds manquants ou perdus	14	6 %
Transaction non autorisée	14	6 %
Décision de crédit	13	5 %
Autre - services bancaires	9	4 %
Taux d'intérêt	9	4 %
Différend entre co-titulaires	7	3 %
Retenue-saisie de fonds	6	2 %
Pénalité	6	2 %
Rapports de crédit	5	2 %
Erreur de transaction	5	2 %
Divulgarion/fausse déclaration/ calcul des frais	5	2 %
Modification du produit	4	2 %
Atteinte à la vie privée	1	< 1%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100 %</b>

Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement



# Rapidité d'exécution

Tous les dossiers bancaires ont été clôturés dans les délais prescrits par le gouvernement fédéral.

En 2019, les enquêtes liées aux opérations bancaires ont pris 55 jours en moyenne à réaliser, par rapport à 53 jours en moyenne en 2018. Les plaintes concernant uniquement des banques sous réglementation fédérale ont pris en moyenne 55 jours.

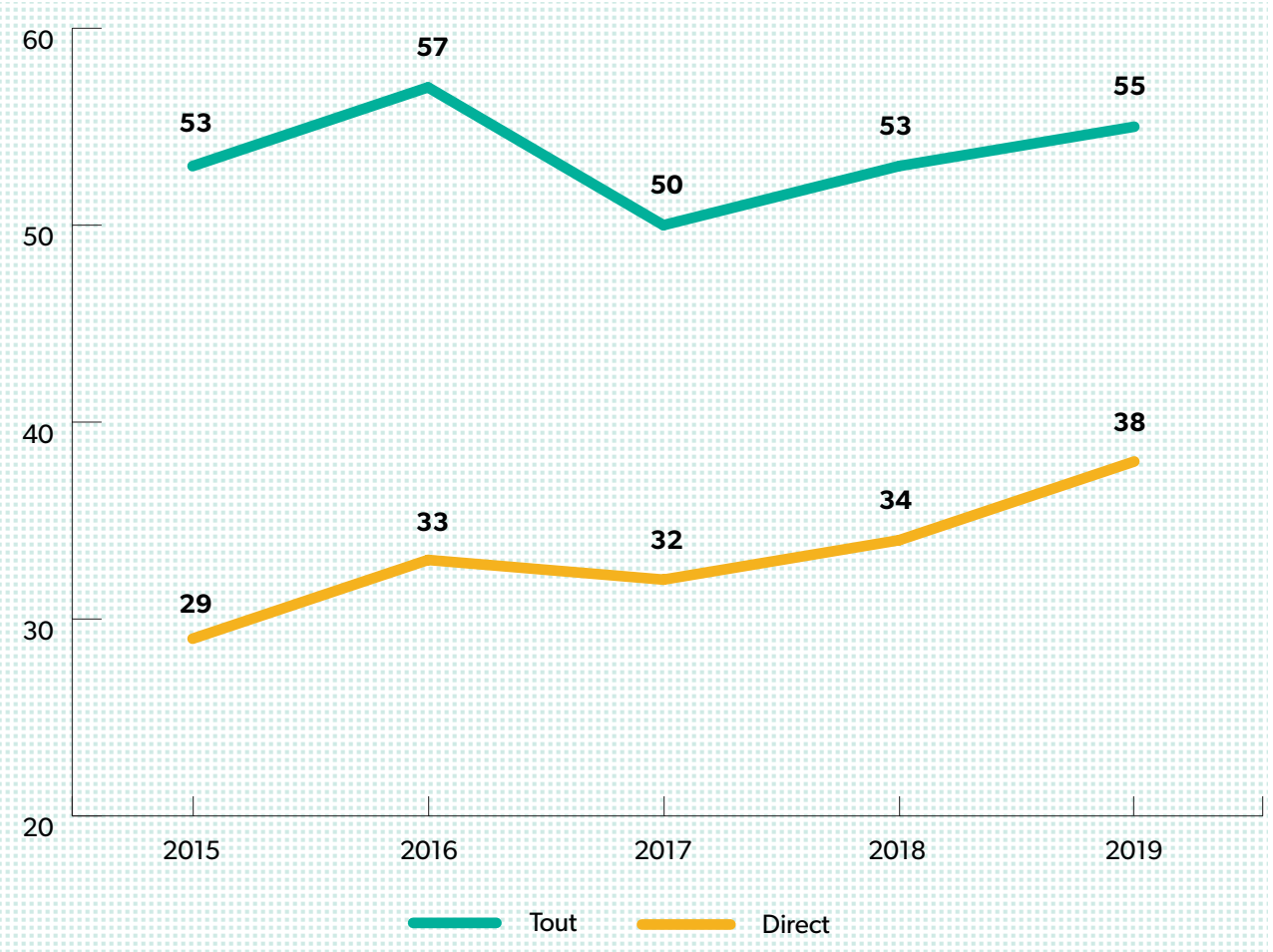
L'OSBI suit les normes du gouvernement fédéral en matière de notification des délais de règlement des plaintes par les organismes externes de traitement des plaintes. Ces normes donnent à l'OSBI 120 jours pour faire une recommandation écrite finale aux parties à une plainte après avoir reçu les renseignements dont nous avons besoin. La norme de 120 jours commence généralement lorsqu'une enquête est assignée - lorsque toutes les informations pertinentes sont collectées - et se termine lorsqu'une conclusion écrite finale est fournie au consommateur et aux firmes participantes. Les retards externes qui échappent au contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans les mesures de temps.

	Nombre moyen de jours pour fermer le cas
Enquêtes simples*	38
Toutes les enquêtes	55

\*Les enquêtes simples portent habituellement sur des dossiers moins complexes pour lesquels un règlement est rapidement conclu.

# de jours	Nombre de dossiers clôturés	% de dossiers clôturés
≤120	262	100 %
>120	0	0 %

## DÉLAI DE TRAITEMENT 2015-2019





# Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 254 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 29 firmes fournissant des services bancaires.

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 sur les services de l'OSBI.

Nous avons recommandé un dédommagement monétaire dans 71 dossiers et un dédommagement non monétaire, par exemple une excuse ou le rétablissement de la cote de solvabilité, dans 2 dossiers. Une recommandation peut ou non être en faveur du consommateur. Les résultats de nos sondages sur la satisfaction des consommateurs se trouvent à la page 43.



## 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 agréée, l'OSBI est tenu de publier un rapport annuel comprenant :

- Plaintes reçues
- Plaintes qu'il a jugées conformes à son mandat
- Les recommandations finales qu'il a émises; et
- Les 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 client;
- Règlements avant une enquête où la firme et le plaignant parviennent à une résolution avant qu'une enquête n'ait officiellement commencé

<b>Firme</b>	<b>Taille de la firme (en millions)<sup>1</sup></b>	<b>Plaintes reçues</b>	<b>Plaintes considérées comme s'inscrivant dans notre mandat</b>	<b>Règlement avant enquête</b>	<b>Dossiers ouverts</b>	<b>Recommandations finales faites</b>	<b>Offre initiale présentée par la firme jugée équitable</b>	<b>Plainte refusée - dans le cadre du mandat</b>	<b>Résolu à la satisfaction du plaignant</b>
Alterna Savings and Credit Union	5 608 \$ <sup>2</sup>	1	0	0	0	0	0	0	0
B2B Banque	10 398 \$	3	3	0	2	2	0	2	0
Banque Amex du Canada	2 274 \$	6	6	1	5	6	0	3	2
Banque Canadian Tire	6 228 \$	0	0	0	1	1	0	1	0
Banque Canadienne Impériale de Commerce	651 603 \$	98	91	2	85	89	21	45	30
Banque Capital One (États-Unis), NA	8 267 \$	33	32	2	29	35	10	19	14
Banque CS Alterna	970 \$	0	0	0	0	1	0	1	0
Banque CTBC (Canada)	473 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
Banque de Montréal	852 194 \$	98	94	0	83	77	15	54	18
Banque Duo du Canada	1 422 \$	3	3	0	3	5	0	4	0
Banque Équitable	27 924 \$	1	1	0	0	0	0	0	0
Banque Habib Canadienne	224 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
Banque HomeEquity	4 090 \$	1	1	0	1	1	0	0	1
Banque HSBC Canada	108 959 \$	12	12	0	11	10	2	7	2
Banque ICICI du Canada	6 399 \$	0	0	0	0	1	0	0	1
Banque KEB Canada	1 502 \$	1	1	0	1	1	0	0	0
Banque Laurentienne du Canada	44 353 \$	4	4	0	3	7	1	4	1
Banque le Choix du Président	3 850 \$	4	4	0	4	3	0	3	0
Banque Manuvie du Canada	27 113 \$	5	4	0	4	3	0	2	1
Banque RFA du Canada	978 \$	4	4	0	4	4	0	4	0
Banque Rogers	364 \$	3	3	1	3	3	0	2	1
Banque SBI Canada	1 141 \$	2	1	0	1	0	0	0	0
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	4 464 \$	1	1	1	1	1	0	0	1
Compagnie de Fiducie Peoples	30 \$ <sup>2</sup>	2	2	1	1	1	0	0	1

Firme	Taille de la firme (en millions) <sup>1</sup>	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme s'inscrivant dans notre mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales faites	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte refusée - dans le cadre du mandat	Résolu à la satisfaction du plaignant
CONEXUS Credit Union	6 260 \$ <sup>2</sup>	1	1	0	1	0	0	0	0
Coopérative de crédit fédérale Coast Capital Savings	20 078 \$	1	1	0	1	1	0	0	0
JPMorgan Chase Bank, Association nationale	8 126 \$	1	1	0	1	1	0	0	0
Servus Credit Union Limited	16 317 \$ <sup>2</sup>	2	2	0	2	2	0	1	0
Société de fiducie canadienne de l'Ouest	4 099 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
Société de Fiducie Community	1 512 \$	2	2	0	2	2	0	1	0
Société de fiducie Computershare du Canada	228 \$	2	1	0	0	0	0	0	0
Société Home Trust	18 903 \$	2	2	0	2	2	0	2	0
<b>Total</b>		<b>296</b>	<b>280</b>	<b>8</b>	<b>254</b>	<b>262</b>	<b>49</b>	<b>158</b>	<b>73</b>

<sup>1</sup> Actifs de banques et de fiducies canadiennes au 31 octobre 2019 tels que publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

<sup>2</sup> Rapports financiers les plus récents accessibles au public





# PLACEMENTS

Les plaintes en matière de placement ont augmenté de 12 % pour atteindre 388 en 2019, par rapport à 345 dossiers ouverts en 2018.

En 2019, 183 plaintes concernant des fonds communs de placement ont été déposées, ce qui représente plus de la moitié (47 %) de toutes les plaintes en matière de placement, par rapport à 40 % en 2018. Les actions ordinaires ont légèrement fléchi pour représenter 31 % des plaintes liées aux placements, en baisse par rapport à 38 % en 2018, et sont restées au deuxième rang. Les plans fiduciaires pour les bourses d'études représentaient 8 % des plaintes, par rapport à 5 % en 2018.

## PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

- Caractère approprié des fonds communs de placement
- Divulgence des frais liés aux fonds communs de placement
- Caractère approprié des actions ordinaires





# Dossiers

Le principal problème de placement dans tous les produits était la pertinence du placement à 22 %, par rapport à 26 % en 2018. La divulgation des frais était le deuxième problème le plus fréquent avec 13 % par rapport à 15 % en 2018.

La divulgation mauvaise ou inexacte d'un produit représentait 9 % des plaintes en 2019, en légère baisse par rapport à 10 % en 2018. Le nombre de dossiers de

placement clôturés en 2019 était de 387, par rapport à 325 en 2018.

**388** dossiers ouverts

**75** jours en moyenne pour clore une enquête

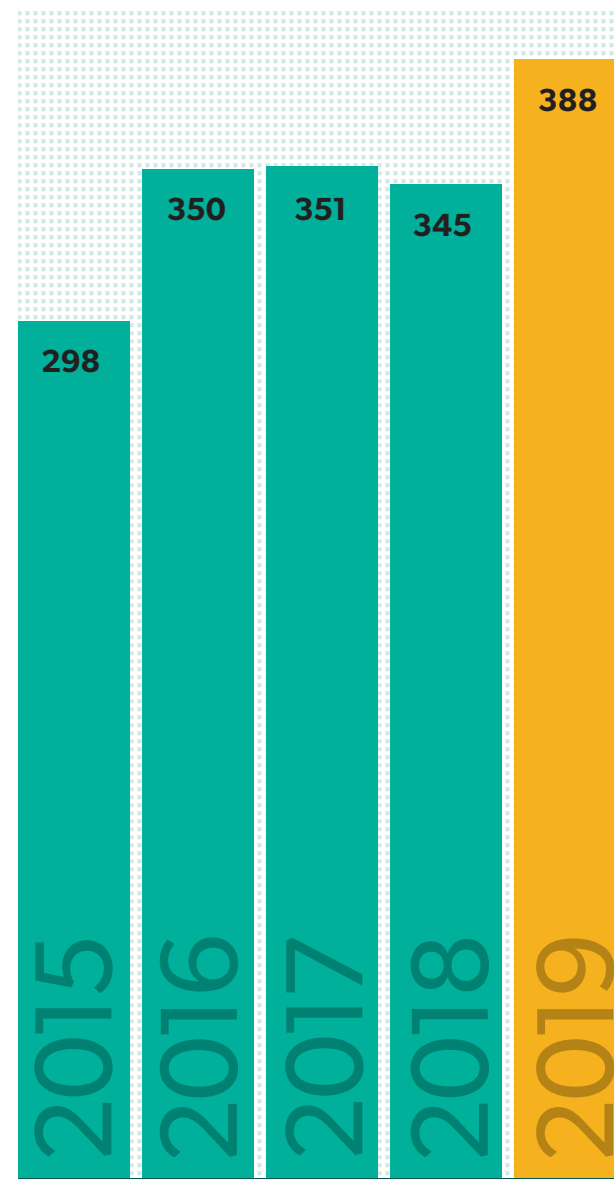
**387** dossiers clôturés

Augmentation de **12 %** des dossiers par rapport à 2018

Dédommagement moyen de

**14 291 \$**

## DOSSIERS OUVERTS



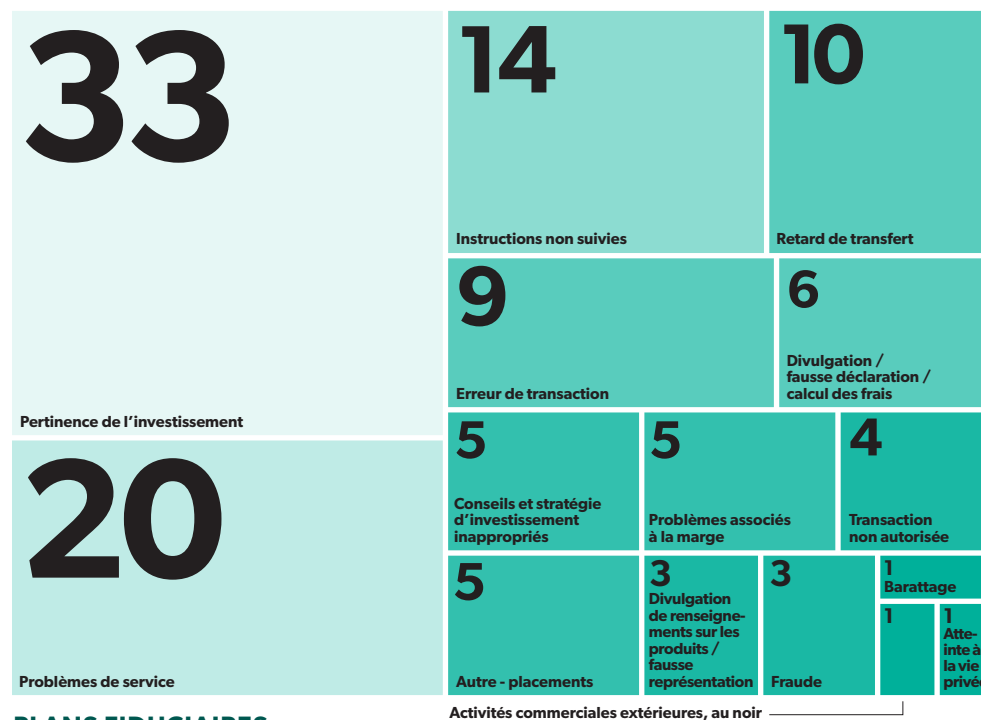
# Produits et problèmes principaux

Il s'agit d'une représentation visuelle des produits d'investissement les plus critiqués au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle représente un problème et est imbriqué avec un produit correspondant. La taille du rectangle de problème est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes. Veuillez consulter le tableau complet à la page 35.

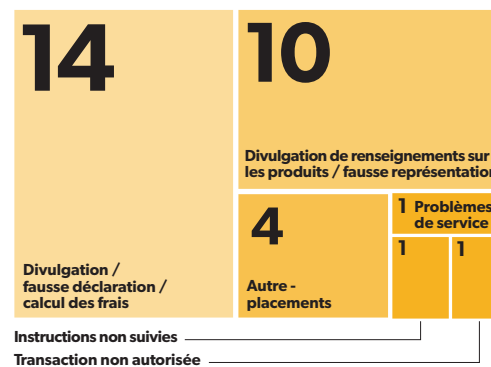
## FONDS COMMUNS DE PLACEMENT



## ACTIONS ORDINAIRES



## PLANS FIDUCIAIRES DE BOURSES D'ÉTUDES



## AUTRE



Produits d'investissement	# de cas	% de cas
Fonds communs de placement	183	47 %
Actions ordinaires	120	31 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	30	8 %
Autre - placements	11	3 %
Instruments dérivés	8	2 %
CPG et quasi-espèces	8	2 %
Obligations, débetures	6	2 %
Fiducies de revenu	5	1 %
Sociétés en commandite simple accréditées	4	1 %
Actions privilégiées (sans taux révisable)	3	1 %
BCP et billets liés	3	1 %
Actions privilégiées (taux révisable)	2	1 %
FNB (sans effet de levier)	2	1 %
Fonds spéculatif	1	< 1 %
Fonds distincts et autres produits d'assurance	1	< 1 %
FNB (à effet de levier)	1	< 1 %
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

Problèmes d'investissement	# de cas	% de cas
Pertinence de l'investissement	84	22 %
Divulgarion/fausse déclaration/calcul des frais	51	13 %
Problèmes de service	39	10 %
Divulgarion de renseignements sur les produits/fausse représentation	36	9 %
Retard de transfert	30	8 %
Instructions non suivies	25	6 %
Transaction non autorisée	21	5 %
Conseils et stratégie d'investissement inappropriés	21	5 %
Autre - placements	19	5 %
Convenance de la marge ou du levier financier	18	5 %
Erreur de transaction	15	4 %
Problèmes associés à la marge	13	3 %
Activités commerciales extérieures, au noir	8	2 %
Fraude	4	1 %
Atteinte à la vie privée	2	1 %
Fonds manquants ou perdus	1	< 1 %
Fin de la relation	1	< 1 %
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement



# Rapidité d'exécution

Les critères de référence de l'OSBI pour la rapidité de traitement des plaintes d'investissement sont différents de ceux des plaintes bancaires, car les plaintes concernant les investissements sont souvent plus complexes et prennent plus de temps à enquêter.

En conséquence, des normes différentes sont fixées pour chaque secteur.

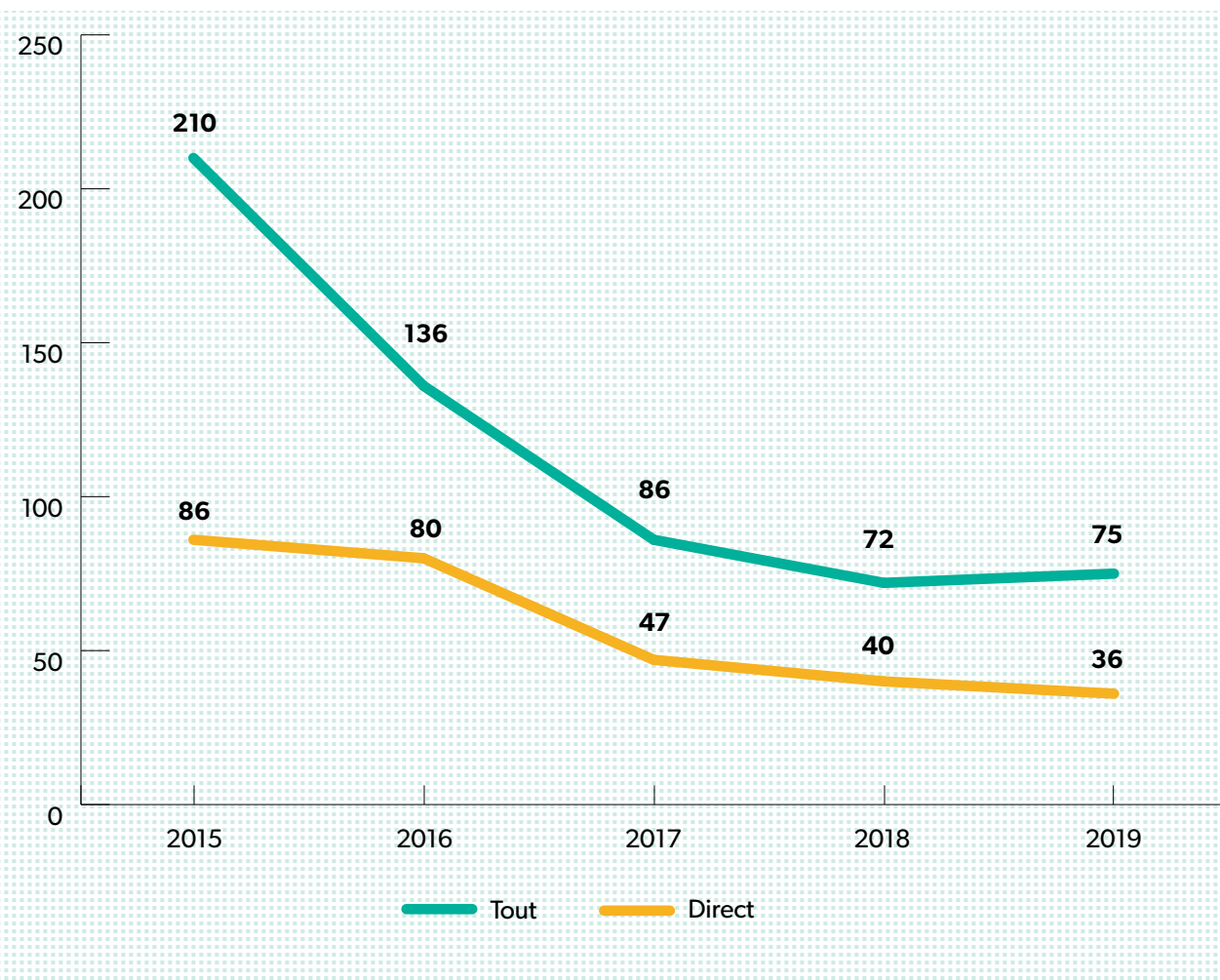
La norme de diligence de l'OSBI pour les plaintes liées aux investissements est que 80 % des dossiers d'investissement seront fermés dans 180 jours.

La rapidité est mesurée à partir de la date à laquelle l'OSBI attribue une enquête et se termine lorsqu'une conclusion écrite finale est fournie au consommateur et à la firme participante. Les retards externes qui échappent au contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans les mesures de temps.

Nombre moyen de jours pour fermer le cas		# de jours	Nombre de dossiers clôturés	% de dossiers clôturés
Enquêtes simples *	36	≤180	385	99%
Toutes les enquêtes	75	>180	2	1%

\*Les enquêtes simples portent habituellement sur des dossiers moins complexes pour lesquels un règlement est rapidement conclu.

## DÉLAI DE TRAITEMENT 2015-2019





# Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 388 dossiers liés aux placements cette année concernant plus de 84 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. La divulgation claire et fréquente des services de l'OSBI en est un exemple, de même que l'encouragement des clients à se rendre à l'OSBI afin qu'ils bénéficient d'un tiers indépendant confirmant que la firme les a traités équitablement.

Firme	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clôturés	Résultat en faveur du plaignant <sup>1</sup>
Goldenwise Capital Management Inc.	1	1	0
<b>Directeur d'opérations sur marchandises</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Capital Becksley Inc.	1	0	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	3	2	0
Raintree Financial Solutions Inc.	1	2	1
Robson Capital Partners Corp.	1	0	0
Tri View Capital Limited	1	1	0
<b>Courtier sur le marché dispensé</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
Aligned Capital Partners Inc.	2	2	2
BBS Securities Inc.	1	0	0
BMO Ligne d'action Inc.	13	9	4
BMO Nesbitt Burns Inc.	13	12	6
Brant Securities Limited	1	1	1

Firme	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clôturés	Résultat en faveur du plaignant <sup>1</sup>
Corporation Canaccord Genuity	2	2	0
Corporation Financière PI	1	3	0
Corporation Mackie Recherche Capital	1	1	1
Valeurs Mobilières Credential Qtrade Inc.	0	1	1
Dundee Securities Limited	0	1	1
Edward Jones	6	9	3
Financière Banque Nationale Inc.	10	9	5
Gain Capital – FOREX.com Canada Limited	1	0	0
Gestion de Capital Assante Ltee	2	2	0
Groupe Friedberg Mercantile	1	0	0
Hampton Securities Limited	1	1	1
Industrielle Alliance Valeurs Mobilières Inc.	9	8	4
Interactive Courtage Canada Inc.	6	3	0

<sup>1</sup>Ce tableau peut inclure les cas où l'offre de la firme a été rétablie.

Firme	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clôturés	Résultat en faveur du plaignant <sup>1</sup>
IPC Valeurs Mobilières	1	1	1
Leede Jones Gable Inc.	1	1	0
Manulife Securities Investment Services Inc.	4	2	2
Marchés CMC Canada	0	1	0
Marchés mondiaux CIBC Inc.	8	13	5
Maxfin Capitaux Global	3	1	0
Questrade, Inc.	8	6	4
R.J. O'Brien & Associates Canada Inc.	0	1	0
Raymond James Ltee.	3	2	2
RBC Dominion valeurs mobilières	12	11	4
RBC Placements en Direct Inc.	7	5	1
Retire First Ltd.	0	1	1
Richardson GMP Limitée	3	6	2
Scotia Capitaux Inc.	14	17	6
Services Financiers Foster & Associes	1	0	0
Services Investisseurs CIBC inc.	6	5	3
TD Waterhouse Canada Inc.	46	39	21
Valeurs Mobilières Banque Laurentienne Inc.	1	1	0
Valeurs mobilières Desjardins	4	3	0
Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	4	3	2
Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	2	3	0

Firme	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clôturés	Résultat en faveur du plaignant <sup>1</sup>
Wellington-Altus Private Wealth Inc.	2	1	1
<b>OCRCVM</b>	<b>200</b>	<b>187</b>	<b>84</b>
BMO Investissements Inc.	10	9	4
Banque Nationale Investissements Inc.	4	1	1
CIBC Valeurs Mobilières Inc.	4	4	2
Credential Asset Management Inc.	0	1	0
Desjardins firme de services financiers inc.	1	1	1
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	3	2	1
Equity Associates Inc.	6	2	0
Financière Sun Life	4	4	1
Fonds d'investissement HSBC (Canada) inc.	1	2	2
Fonds d'investissement Royal Inc.	9	13	3
FundEX Investments Inc.	3	8	5
Gestion d'actifs Qtrade INC.	1	1	0
Gestion Financière Worldsource Inc.	0	1	0
Investia Services Financiers Inc.	8	10	6
Investissements Global Maxfin Inc.	3	2	1
IPC Investment Corporation	1	1	0
Monarch Wealth Corporation	0	1	1
Olympian Financial Inc.	1	0	0
PFSL Investments Canada Limited	5	5	4

<sup>1</sup>Ce tableau peut inclure les cas où l'offre de la firme a été rétablie.

Firme	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clôturés	Résultat en faveur du plaignant <sup>1</sup>
Placements Manuvie Services d'investissement inc.	2	5	2
Placements Scotia Inc.	14	12	4
Portfolio Strategies Corporation	1	1	0
Services d'investissement Quadrus Ltée	2	3	1
Services d'investissement TD inc.	8	12	8
Services Financiers Groupe Investors Inc.	38	40	23
Shah Financial Planning Inc.	0	1	1
Sterling Mutuals Inc.	2	2	1
WFG Securities Inc.	7	7	5
<b>ACCFM</b>	<b>138</b>	<b>151</b>	<b>77</b>
Gestion D'Actif 1832 S.E.C.	1	0	0
Accilent Capital Management Inc.	1	1	0
BMO Gestion Privée de Placements Inc.	1	1	0
Chartwell Asset Management Inc.	0	1	1
Davis-Rea Ltée.	1	0	0
Gestion de placements Manuvie limitée	1	0	0
Gestion de Placements TD Inc.	1	1	1
Gestion Privée TD Waterhouse Inc.	1	3	2
iA Conseil en placement inc.	1	1	1
Investissements Fidelity Canada	1	2	1

Firme	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clôturés	Résultat en faveur du plaignant <sup>1</sup>
MacNicol & Associates Asset Management Inc.	0	1	1
Northwest & Ethical Investments L.P.	1	1	0
Optimize Inc.	2	2	0
RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.	0	1	1
Societe de Gestion d'investissement, I.G. Ltee	1	0	0
STYLUS Asset Management Inc.	0	1	0
Virtual Brokers Wealth Management Inc.	1	1	0
<b>Gestionnaire de portefeuille</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>8</b>
Placements mondiaux Sun Life (Canada) Inc.	1	2	0
<b>Gestionnaire de portefeuille restreint</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Consultants C.S.T. Inc.	3	3	1
Corporation REEE Global	7	7	5
Fonds d'éducation Héritage Inc.	0	1	1
Fonds pour l'éducation des enfants Inc.	7	6	4
Kaleido Croissance Inc.	1	0	0
La Première financière du savoir inc.	9	7	4
<b>Concessionnaire de plans de bourses d'études</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>387</b>	<b>185</b>

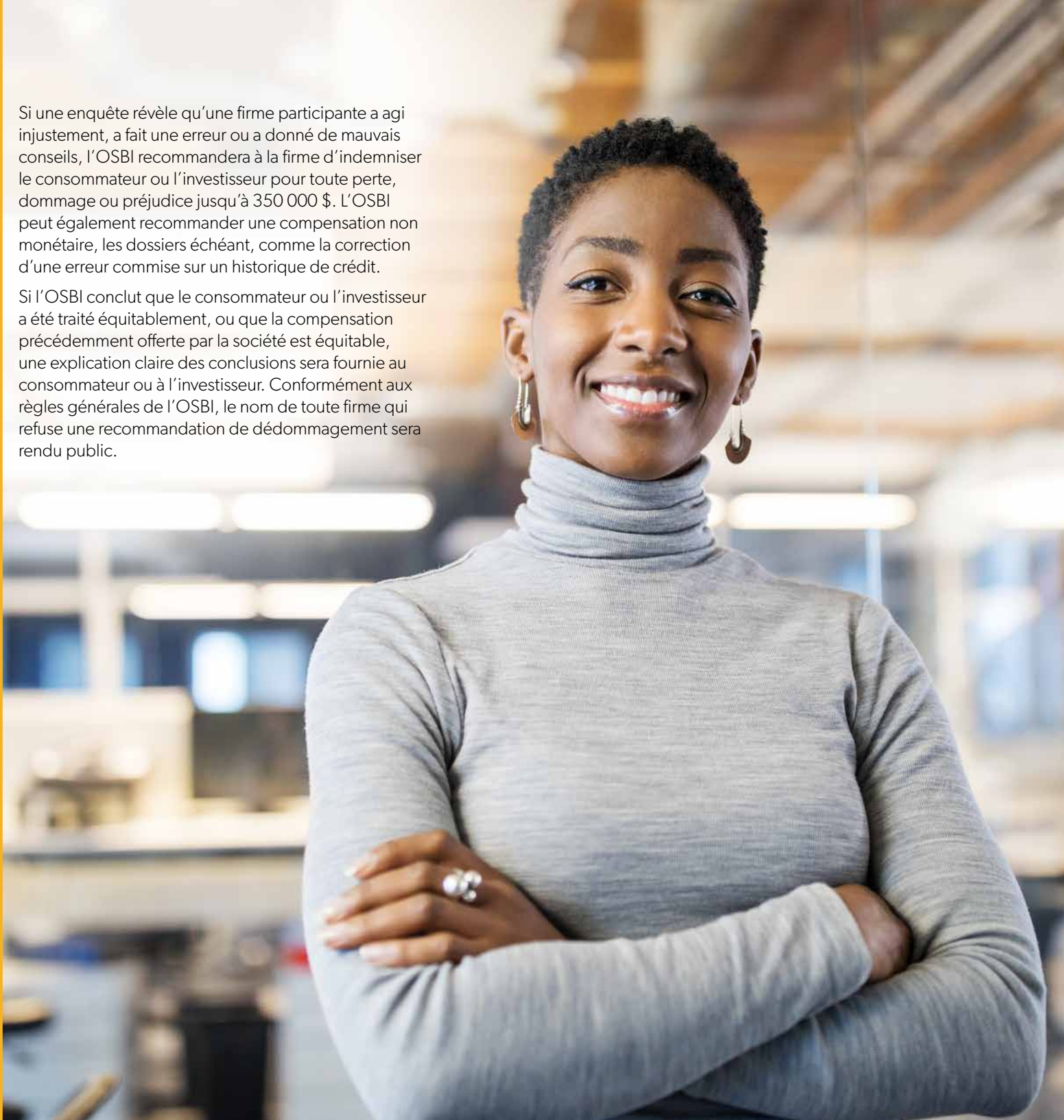
<sup>1</sup>Ce tableau peut inclure les cas où l'offre de la firme a été rétablie.

# 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 échéant, 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.





# Dédommagement monétaire

En 2019,

**27 %** des plaintes liées aux services bancaires (71 sur 262) se sont soldées par un dédommagement

**47 %** des plaintes liées aux investissements (180 sur 387) se sont soldées par un dédommagement financier.

Dédommagement total en 2019 :

**2 677 718 \$**

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2019.

	Total	Moyenne	Médian	Minimum	Plus haut	Nombre de cas
Services bancaires	162 000 \$	2 425 \$	1 000 \$	50 \$	32 600 \$	71
Placements	2 515 218 \$	14 291 \$	2 114 \$	50 \$	280 000 \$	180
<b>Total combiné</b>	<b>2 677 718 \$</b>					

# Dédommagement non monétaire

En 2019, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans 2 dossiers liés aux services bancaires et 5 dossiers liés aux placements.

La compensation 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 client.

## Traiter les problèmes

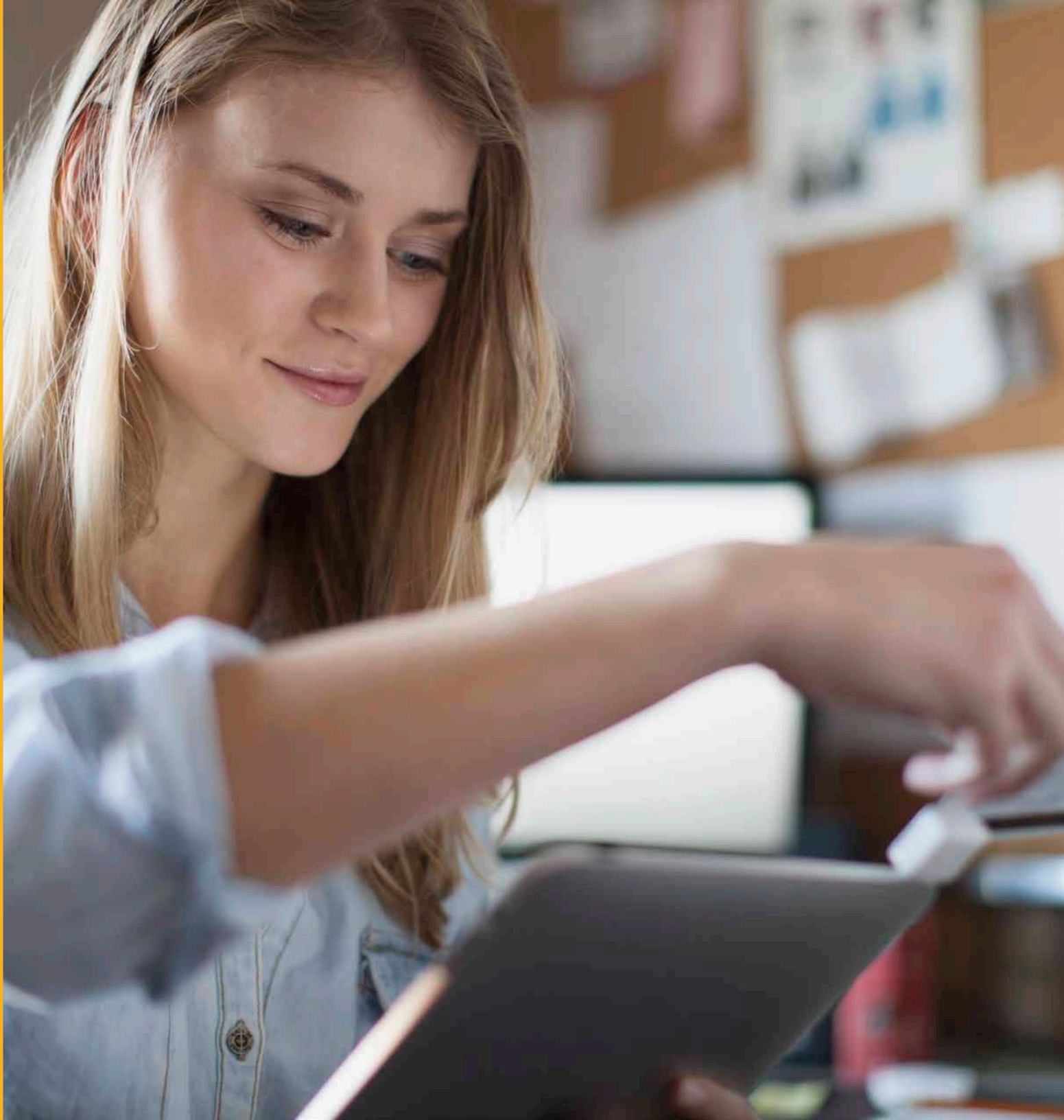
Un ombudsman des services financiers est particulièrement bien placé pour cerner les problèmes touchant de multiples consommateurs dans le secteur des services financiers canadien.

L'OSBI ne fait pas d'enquête sur les problèmes touchant ceux qui ne se sont pas plaints à nous (appelés «problèmes systémiques» par les organismes de réglementation). 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 avoir 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 2019, aucun problème systémique n'a été déterminé.

# RÉTROACTION DES CONSOUMMATEURS ET DES FIRMES



# Rétroaction des consommateurs

Les graphiques indiquent le niveau de satisfaction à l'égard des services de l'OSBI, selon que les consommateurs étaient satisfaits ou non de l'issue de leur cas.

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

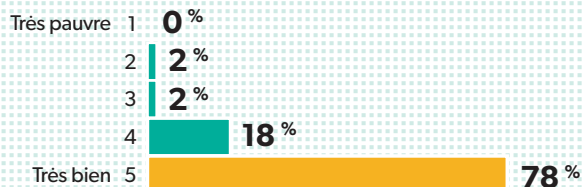
Au total, 225 personnes ont répondu au sondage, ce qui représente 35 % des dossiers clos pendant l'année. Parmi ces répondants, 23 % étaient soit très satisfaits ou plutôt satisfaits du résultat de leur dossier, et 77 % ont déclaré être très insatisfaits, plutôt insatisfaits ou ni satisfaits ni insatisfaits du résultat de leur dossier. Les résultats du sondage sont examinés par nos équipes de gestion afin de déterminer les domaines à améliorer et mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

## POINTS FORTS

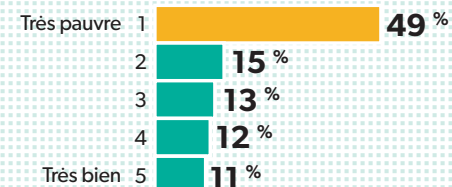
- Environ la moitié des consommateurs ont découvert l'OSBI par le biais de leur banque, société ou conseiller de placement
- La plupart des consommateurs ont dit qu'il était facile de se renseigner sur les services de l'OSBI et comment nous contacter.

## CONSOMMATEURS SATISFAITS DU RÉSULTAT

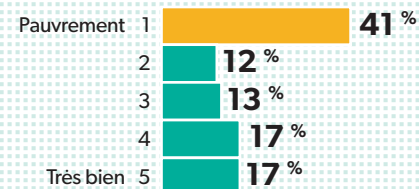
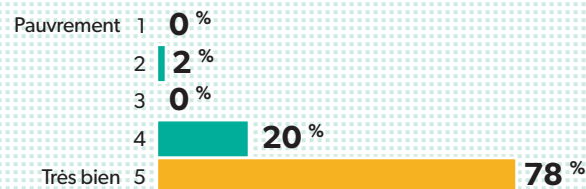
### Qualité de service



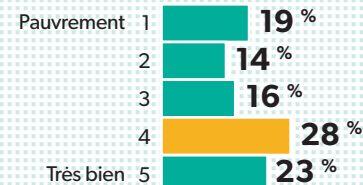
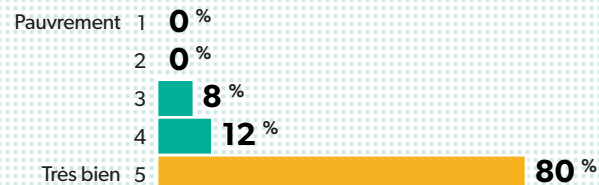
## CONSOMMATEURS INSATISFAITS DU RÉSULTAT



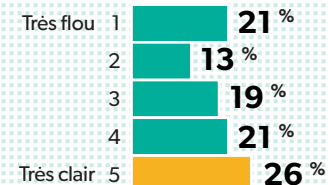
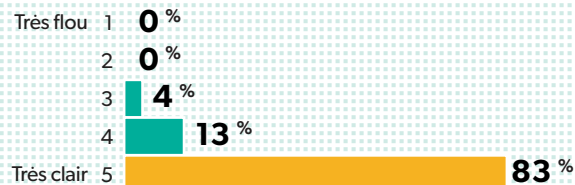
### Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?



### 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?



## RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES CONSOMMATEURS DE SERVICES BANCAIRES ET DE PLACEMENTS

		Oui	Non
<b>Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?</b>	Services bancaires	96 %	4 %
	Placements	97 %	3 %
<b>L'OSBI vous a-t-il fourni des services gratuitement?</b>	Services bancaires	96 %	4 %
	Placements	98 %	2 %
<b>L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?</b>	Services bancaires	86 %	14 %
	Placements	92 %	8 %

		Oui	Non	Quelque peu
<b>L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de plainte et/ou le mandat de l'OSBI?</b>	Services bancaires	44 %	20 %	36 %
	Placements	65 %	26 %	9 %

		Pauvrement	Assez mal	Ni mal ni bien	Assez bien	Très bien
<b>Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?</b>	Services bancaires	46 %	11 %	11 %	16 %	16 %
	Placements	24 %	8 %	10 %	18 %	39 %

		Très flou	Assez peu clair	Ni floue ni claire	Assez clair	Très clair
<b>La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?</b>	Services bancaires	22 %	18 %	15 %	18 %	28 %
	Placements	13 %	5 %	16 %	20 %	46 %

Remarque : le pourcentage peut 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 2019, nous avons reçu un taux de réponse de 34 % des 261 firmes qui ont répondu à l'enquête. Cela comprenait toutes les firmes qui avaient traité une plainte au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale, que nous ayons ou non traité une plainte au cours de l'année.

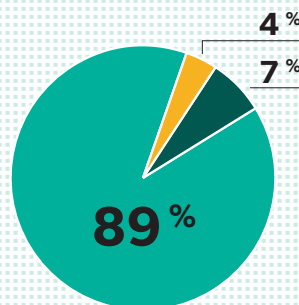
Les résultats globaux du sondage sont examinés par nos équipes de gestion afin de déterminer les domaines à améliorer et mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI. Cette année, la rétroaction a été positive et plusieurs firmes ont souligné le professionnalisme et le travail du personnel. Une évaluation préliminaire des résultats indique la nécessité de poursuivre les travaux pour tenir les firmes informées de l'avancement d'une enquête.

Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

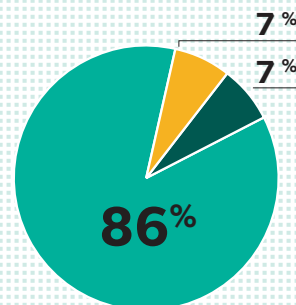
## SERVICES BANCAIRES : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

■ Pas du tout d'accord   
 ■ Plutôt en désaccord   
 ■ Ni d'accord ni en désaccord   
 ■ Plutôt d'accord   
 ■ Tout à fait d'accord

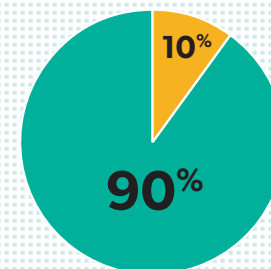
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



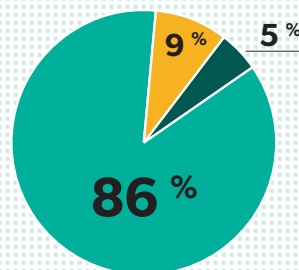
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



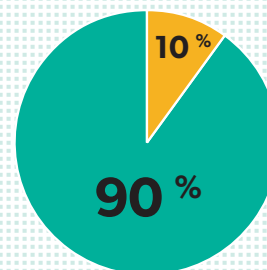
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



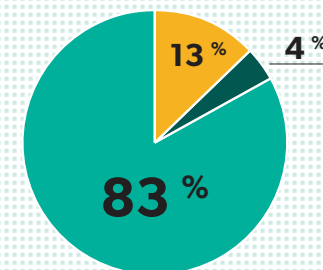
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



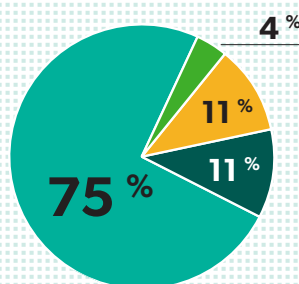
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



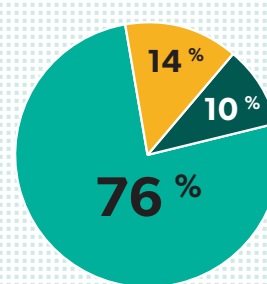
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



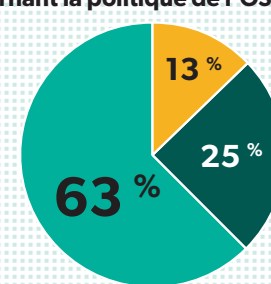
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



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.

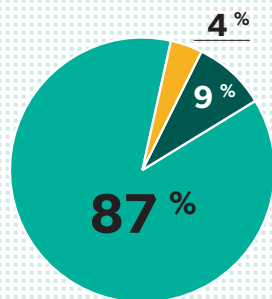




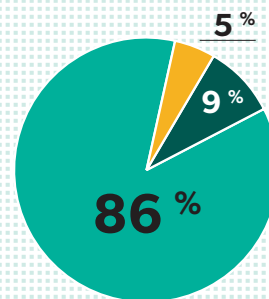
## PLACEMENTS: INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

■ Pas du tout d'accord   
 ■ Plutôt en désaccord   
 ■ Ni d'accord ni en désaccord   
 ■ Plutôt d'accord   
 ■ Tout à fait d'accord

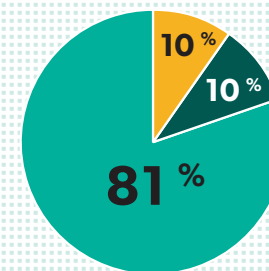
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



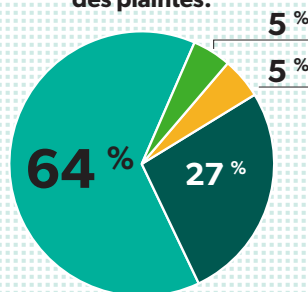
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



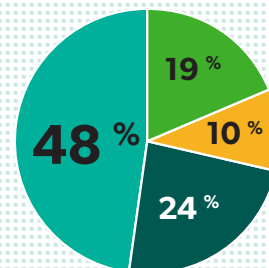
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



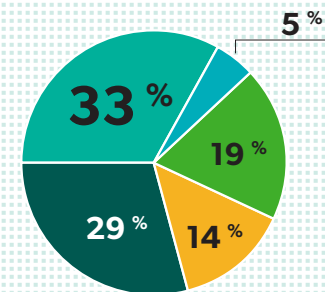
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



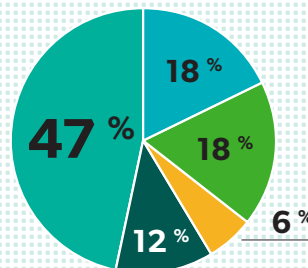
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



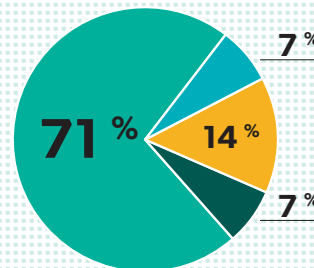
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



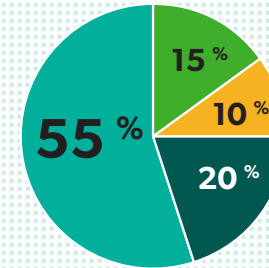
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



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

		Oui	Non	Quelque peu
<b>L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.</b>	Services bancaires	100 %	0 %	0 %
	Placements	81 %	0 %	19 %

		Oui	Non
<b>L'OSBI a fourni une conclusion écrite finale ou une recommandation dans les 120 jours pour toutes les plaintes liées aux opérations bancaires ou 180 jours pour toutes les plaintes liées aux investissements.</b>	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	100 %	0 %
<b>Le personnel de l'OSBI qui a enquêté sur la ou les plaintes connaissait bien les lois et règlements applicables.</b>	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	80 %	20 %
<b>Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.</b>	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	94 %	6 %
<b>Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.</b>	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	100 %	0 %
<b>L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	100 %	0 %



# GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de 10 membres de l'OSBI continue de jouer un rôle important dans la surveillance.





La majorité des administrateurs (sept), dont le président, sont issus de la communauté et sont indépendants car ils ne font pas partie de l'industrie ou du gouvernement depuis au moins deux ans.

Une minorité des administrateurs (trois) est nommée à partir de listes restreintes de candidats fournies par les organismes de l'industrie. Le renouvellement du conseil est un élément important du cadre de gouvernance de l'OSBI.

Cette année, l'OSBI a accueilli un nouveau candidat proposé par l'ACCFM. Les administrateurs sont originaires de part et d'autre du pays. Ils nous apportent une diversité de compétences et d'expériences, tant du secteur public que du secteur privé.

## 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 sont non 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 du mandat de l'OSBI.

La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, le lieu de résidence, les antécédents et les compétences. Collectivement, les administrateurs ont de l'expérience dans les domaines de la gouvernance, des affaires, du droit, de la comptabilité, de la consommation et des affaires réglementaires, de l'économie, des organismes communautaires, du règlement des différends et de la fonction publique. Des évaluations du rendement du conseil et du président du conseil sont effectuées tous les deux ans. Des règles strictes interdisent au conseil d'administration et aux administrateurs de participer aux plaintes individuelles. La décision finale concernant les plaintes appartient au Médiateur. 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 communautaires reçoivent des honoraires de 10 000 \$ par année, le président du conseil d'administration recevant 40 000 \$ de plus par année et les présidents de comité, 4 000 \$ de plus par année.

Les administrateurs de la collectivité reçoivent également 1 800 \$ pour chaque jour où ils doivent assister à une réunion (ou 750 \$ s'ils y participent par téléconférence). Les déplacements et le temps de préparation ne sont pas remboursés autrement, puisqu'ils sont compris dans les montants susmentionnés. Les administrateurs nommés par l'industrie ne reçoivent aucune rémunération de l'OSBI.

# Conseil d'administration



## **JIM EMMERTON**

LL.B, président<sup>1</sup>

M. Emmerton a pris sa retraite en juin 2015 après avoir agi à titre de directeur général du British Columbia Law Institute et du Canadian Centre for Elder Law, poste qu'il occupait depuis 2007. Il est un administrateur de la collectivité de l'OSBI et a été membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



## **BHARAT MAHAJAN**

CPA, CA<sup>2</sup>

M. Mahajan est le directeur financier de Daseke, Inc. Auparavant, il a été directeur financier et vice-président des finances d'Aveda Transportation and Energy Services Inc., l'une des plus grandes sociétés de déménagement de plateformes pétrolières en Amérique du Nord. M. Mahajan est membre de la communauté du conseil d'administration de l'OSBI. Il est également président du comité des finances et d'audit de l'OSBI.



## **CATHERINE ADAMS**

MBA<sup>2</sup>

Mme Adams est une dirigeante des services financiers à la retraite avec plus de 30 ans d'expérience en stratégie de firme, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Ses rôles exécutifs ont été à la fois nationaux et internationaux avec son dernier rôle basé à Trinidad. Mme Adams est l'agent de liaison du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



## **RHONDA GOLDBERG**

(candidate de l'ACCFM)<sup>1</sup>

Mme Goldberg est vice-présidente directrice, avocate générale de la Société financière IGM Inc., chargée de superviser les fonctions juridiques, de conformité, de secrétariat, des affaires de la clientèle et réglementaires de Placements Mackenzie, de la gestion de patrimoine IGM et du conseil en planification des investissements. Mme Goldberg possède une connaissance approfondie de l'environnement juridique et réglementaire et de l'industrie des services financiers avec plus de 20 ans d'expérience juridique.



## **CARMELA HAINES**

CPA, CA<sup>2</sup>

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

<sup>1</sup> Membre du comité de gouvernance et des ressources humaines

<sup>2</sup> Membre du comité des finances et d'audit



**NORAH MCCARTHY**  
(candidate du CBA)<sup>2</sup>

Mme McCarthy dirige le programme de gestion de la relation client-entreprise de la CIBC. Mme McCarthy compte plus de 25 ans d'expérience dans les services financiers, principalement dans la gestion de patrimoine et la banque de détail et était auparavant chef de la protection des renseignements personnels et ombudsman de la CIBC.



**RONALD SMITH**  
FCPA, FCA, ICD.D<sup>1</sup>

M. Smith est administrateur et président du comité d'audit d'Alamos Gold Inc. depuis 2009. Il a siégé à de nombreux conseils et comités d'audit au cours des 30 dernières années. Il a été vice-président principal et directeur financier d'Emera Inc., une société d'énergie cotée en bourse, et possède une expérience significative dans les domaines de la finance, des ressources humaines et du conseil en gestion.



**JANIS RIVEN**  
LL.B, BCL, MBA<sup>1</sup>

Mme Riven, basée à Montréal, a une pratique de consultation établie sur les questions de gouvernance et de conformité auprès de clients englobant des sociétés cotées en bourse et à participation restreinte, ainsi que divers types d'organismes sans but lucratif, et est professeure auxiliaire à la John Molson School of Business, Université Concordia, où elle enseigne la gouvernance des firmes. Elle est une conférencière bien connue au Canada et à l'étranger pour ses conférences sur la gouvernance des firmes, et a agi à titre de facilitatrice pour les conseils et les comités du conseil d'un certain nombre d'organisations différentes cherchant à améliorer l'efficacité de leur gouvernance. Mme Riven possède une vaste expérience au sein du conseil d'administration et est actuellement membre du conseil d'administration de la Facility Association et des Chartered Secretaries Canada (Conseil du Québec). Mme Riven est également présidente du comité de gouvernance et des ressources humaines de l'OSBI.

<sup>1</sup>Membre du comité de gouvernance et des ressources humaines

<sup>2</sup>Membre du comité des finances et d'audit



**SCOTT STENNETT**  
(candidat de l'OCRCVM)<sup>1</sup>

M. Stennett est chef de l'exploitation et administrateur de Richardson GMP Limited. Il est membre du comité exécutif de la société et du comité d'examen des nouveaux produits et président du comité d'exploitation conjoint.



**LAURA TAMBLYN WATTS**  
LL.B<sup>2</sup>

M. Tamblin Watts est présidente et chef de la direction de CanAge et avocate qui se concentre sur le droit des aînés, l'inclusion sociale et les droits des consommateurs. Elle est chercheur principal au Centre canadien du droit des aînés et son ancienne directrice nationale. Elle enseigne également à l'Université de Toronto, où elle est membre de l'Institute for Life Course and Aging. Avant de faire partie du conseil d'administration de l'OSBI, elle a été présidente du comité consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI pendant 8 ans.

# Présence au conseil

	6 déc. 2018	6 mar. 2019	11 juin 2019	26 sep. 2019
Catherine Adams	•	•	•	•
Rick Annaert <sup>1</sup>	•	N/A	N/A	N/A
Jim Emmerton	•	•	•	•
Rhonda Goldberg <sup>2</sup>	N/A	N/A	•	•
Carmela Haines	•	•	•	•
Bharat Mahajan	•	•	•	•
Norah McCarthy	•	•	•	•
Janis Riven	•	•	•	•
Ronald Smith	•	•	•	•
Scott Stennett	•	•	•	•
Laura Tamblyn Watts	•	•	•	•

<sup>1</sup> Démissionnaires

<sup>2</sup> Sélectionnés en juin 2019

# Comités du conseil d'administration

## Comité de gouvernance et des ressources humaines

Le comité de gouvernance et des ressources humaines assiste le conseil sur les questions de gouvernance de firme et les relations avec les parties prenantes de l'OSBI, y compris le gouvernement. Le comité remplit également un rôle de surveillance concernant les politiques de ressources humaines et les questions de rémunération.

### VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIVITÉS DE 2019 :

#### Examens des politiques

Chaque trimestre, le comité examine diverses politiques. Voici quelques exemples pour cette année : Politique sur la violence au travail et le respect en milieu de travail, politique sur les dénonciateurs, politique sur la vérification des antécédents criminels et politique d'évaluation de la gouvernance du conseil.

#### Méthodologie d'échelonnement des mandats des administrateurs

Pour un petit conseil d'administration, la fin simultanée de plusieurs mandats peut créer une pression inutile sur les ressources du conseil. Le comité a élaboré un processus d'échelonnement des mandats des administrateurs pour s'assurer que le conseil continue de fonctionner efficacement.

#### Modification des règlements administratifs

Une modification a été apportée au règlement pour aligner les critères d'admissibilité des directeurs communautaires sur les critères de l'ombudsman.

#### Recherche d'un nouveau directeur de l'industrie auprès de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et d'un directeur de communauté

Le renouvellement du conseil est une préoccupation importante et continue du comité. Cette année, le comité a remplacé le représentant de l'industrie à l'ACCFM. De plus, le comité a commencé le processus de recherche en prévision de la fin imminente du mandat d'un directeur communautaire.

#### Projet de renouvellement du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CIAC)

Le CIAC joue un rôle important en soutenant le conseil d'administration. Cette année, un nouveau président a été nommé. De plus, il a été convenu que le CIAC se réunirait en personne deux fois par an et par conférence téléphonique sur une base ad hoc déterminée par le conseil.

#### Examen de la rémunération et des avantages sociaux

Le comité a également examiné les recommandations d'un tiers externe concernant les changements au régime de rémunération et d'avantages sociaux de l'OSBI afin de soutenir efficacement l'attraction, la conservation et l'engagement des employés.



## Comité des finances et d'audit

Le comité des finances et de la vérification 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 2019 :

#### Examen des états financiers

Chaque trimestre, le comité examine les états trimestriels non vérifiés des revenus, des dépenses et du bilan 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 rencontre les vérificateurs pour examiner les états financiers et fait des recommandations au conseil. À la réunion de septembre de chaque année, le comité approuve le vérificateur et les honoraires de vérification pour le prochain exercice.

#### Examen du fonds de réserve

Chaque année, la haute direction procède à une analyse du fonds de réserve de fonctionnement indiquant si les objectifs actuels demeurent appropriés. Le comité examine l'analyse avec la haute direction et les plans d'éventuels déficits ou excédents sont discutés.

#### Examen du budget de 2020

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.

#### Gouvernance des pensions

Le comité supervise également le régime de retraite à prestations définies de l'OSBI, le régime de retraite à cotisations définies et le régime médical post-retraite. L'année dernière, le texte du plan à cotisations définies a été revu et mis à jour. Le comité a également demandé un examen des options de financement qui s'est terminé cette année.

#### Examiner et fournir des commentaires sur les politiques

Le comité examine et approuve toute modification des politiques financières de l'OSBI. Cette année, la politique relative aux placements a été modifiée par le comité.

## Comité des normes

Le comité des normes est chargé de superviser les normes de qualité et de rendement de l'OSBI et de faire des recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires. Comme par les années passées, compte tenu de l'importance des questions opérationnelles avec lesquelles l'organisation devait composer, le conseil d'administration était d'avis qu'il devrait participer à chacune des discussions. Par conséquent, les membres du comité des normes du conseil d'administration n'ont pas tenu de réunions distinctes en 2019.

## Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CIAC)

Le conseil d'administration de l'OSBI reçoit régulièrement les commentaires des intervenants de l'industrie et des représentants des autorités réglementaires et gouvernementales. Le CIAC fournit une voix importante aux intervenants, qui ne seraient autrement pas entendus : consommateurs et investisseurs. Les membres du Conseil viennent de partout au Canada et apportent une compréhension et une sensibilisation aux problèmes financiers et aux préoccupations des Canadiens, des consommateurs, des épargnants et des investisseurs.

En 2019, le conseil a échangé des idées et a eu des séances d'information sur les enjeux actuels de la haute direction.

### AU COURS DE L'ANNÉE, LE CIAC :

- a examiné le processus de traitement des plaintes de l'OSBI;
- a recommandé des améliorations au site Web de l'OSBI et aux documents publiés;
- a fait des commentaires sur le rapport sur les personnes âgées, le formulaire de plainte en ligne des consommateurs et le sondage annuel auprès des consommateurs
- a recommandé des changements dans la communication des calculs de perte;
- a participé aux efforts afin que le gouvernement fédéral désigne l'OSBI comme le seul service de médiation pour les banques du Canada, et
- a participé au processus annuel de planification stratégique avec le conseil d'administration et l'équipe de direction.

### MEMBRES EN 2019 :

- Wanda Morris, présidente
- Mohinder Singh Bajwa
- Harold Geller
- Harvey Naglie
- Andrew Teasdale

# 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.

Nous disposons d'un fonds de réserve entièrement financé qui équivaut à environ six mois de dépenses. Cela garantit que l'OSBI peut fournir un niveau de service élevé pendant les périodes de dépenses imprévues. Par exemple, une augmentation soudaine du volume de plaintes nous obligeant à embaucher des enquêteurs supplémentaires.

## 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 sociétés 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 sociétés membres de l'OCRCVM, les sociétés membres de l'ACCFM, et les inscrits non membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM ne paient que les coûts associés au règlement des plaintes de leur groupe. Les frais de gestion, d'administration et les frais généraux sont répartis proportionnellement entre les secteurs en fonction de leur part de plaintes.

EXERCICE TERMINÉ LE 31 OCTOBRE	2020 budgété	2019 vérifié	2018 vérifié
<b>Revenus</b>			
Droits perçus des firmes participantes	8 810 892 \$	8 581 479 \$	7 911 665 \$
Revenu en intérêts	120 000	151 161	92,273
	<b>8 930 892 \$</b>	<b>8 732 640 \$</b>	<b>8 767 618 \$</b>
<b>Dépenses</b>			
Personnel	6 342 566 \$	6 424 971 \$	6 071 469 \$
Frais et dépenses des administrateurs	437 885	400 413	410 508
Loyer et frais d'exploitation	499 631	426 096	412 009
Marketing et adhésion	162 774	138 321	159 442
Fournitures, services et déplacements	86 000	88 127	89 810
Téléphone	8 040	9 641	55 198
Technologie de l'information et soutien	512 448	544 956	507 790
Administration générale	151 060	140 752	147 978
Frais juridiques	53 000	73 053	56 196
Assurance	46 730	45 503	25 611
Frais d'audit	37 375	30 075	40 392
Frais de consultation	135 600	240 603	219 291
Projets spéciaux	180 000	79 793	22 858
Amortissement	277 782	211 969	210 085
Créances irrécouvrables	0	0	4 767
	<b>8 930 891 \$</b>	<b>8 854 271 \$</b>	<b>8 433 404 \$</b>
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	<b>0 \$</b>	<b>(121 631) \$</b>	<b>334 214 \$</b>
<b>Rajustement des fonds</b>			
Contribution (réduction) à la réserve de fonctionnement	0 \$	(55 686) \$	353 372 \$
Acquisition d'immobilisations	1 104 500 \$	146 024 \$	190 927 \$



# 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 : 1 855 TTY-OBSI (1 855 889-6274)  
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865  
ombudsman@obsi.ca  
[www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)



**OSBI** OMBUDSMAN DES SERVICES  
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT