



OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES  
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

# Équitable Efficace Fiable

Rapport annuel 2022



# Faits saillants 2022

10 650

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES  
DE RENSEIGNEMENTS

40 %

AUGMENTATION DES  
ENQUÊTES PUBLIQUES

1 701 553 \$

DÉDOMMAGEMENT DES CLIENTS

1 151

DOSSIERS OUVERTS

1 006

DOSSIERS FERMÉS

3 241 \$

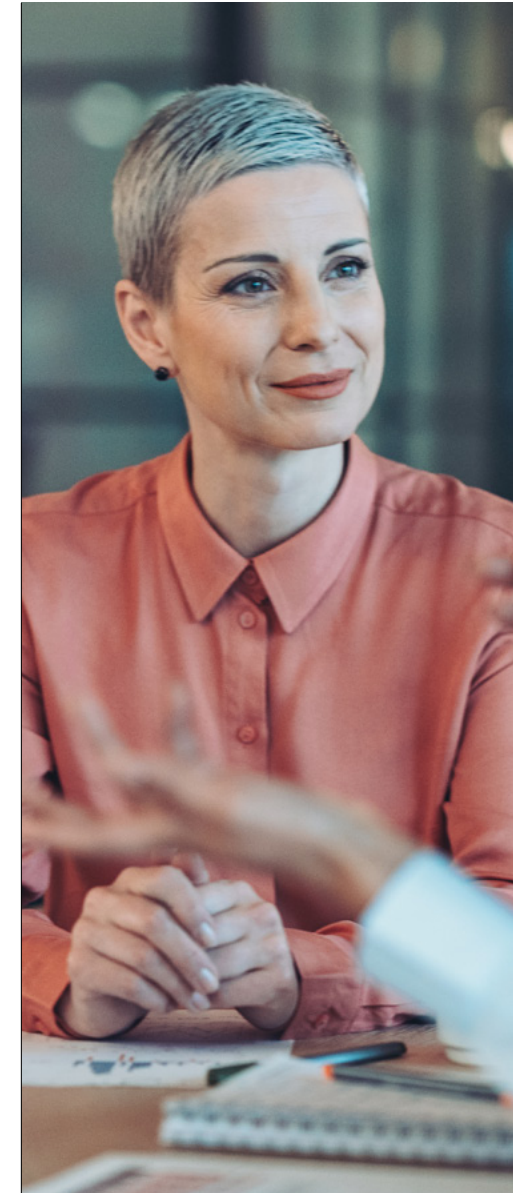
INDEMNITÉ MOYENNE LIÉE  
AUX SERVICES BANCAIRES

8 985 \$

INDEMNITÉ MOYENNE LIÉE  
AUX INVESTISSEMENTS

# Table des matières

2	<b>Faits saillants 2022</b>	25	<b>Revue de l'exercice : Services bancaires</b>
4	<b>Message de la présidente</b>	35	<b>Revue de l'exercice : Investissements</b>
6	<b>Message de l'ombudsman et chef de la direction</b>	44	<b>Résultats des dossiers</b>
8	<b>À propos de l'OSBI</b>	48	<b>Commentaires des consommateurs et des firmes</b>
9	<b>Aperçu de notre plan stratégique</b>	54	<b>Gouvernance</b>
10	<b>Progrès vers l'atteinte de nos objectifs</b>	56	<b>Conseil d'administration</b>
16	<b>Demandes de renseignements des Canadiens</b>	61	<b>Faits saillants financiers</b>
21	<b>Profils des consommateurs</b>		



# Message de la présidente

J'ai eu l'honneur d'intégrer le conseil d'administration (CA) de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) à la fin de l'année 2021 et d'être nommé présidente au mois de mars 2022.

J'ai travaillé avec l'OSBI pendant la durée de mon mandat en tant que présidente et directrice générale des Commissions des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). J'ai été témoin du rôle essentiel joué par l'OSBI dans le domaine de la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers au Canada. Et j'ai désormais le plaisir de contribuer à leur succès grandissant.

Au cours de l'année dernière, les services proposés par l'OSBI ont fait l'objet d'une demande en constante augmentation. En effet, le nombre de plaintes émises par les consommateurs n'a jamais été aussi important, surpassant le nombre de dossiers et de demandes de 2021. Malgré cette augmentation, l'OSBI continue de respecter ses délais et veille à ce qu'aucun dossier ne soit retardé. Depuis que j'ai intégré l'OSBI, je suis impressionné par la persévérance dont font preuve leurs équipes en cette période particulièrement intense. Les équipes de l'OSBI s'engagent fermement à soutenir les consommateurs et travaillent dur pour traiter un volume de dossiers et de demandes de consommateurs impressionnant dû aux pressions économiques actuelles.

## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ – ÉVALUATION PAR UN ORGANISME INDÉPENDANT

Au cours de l'année dernière, l'OSBI s'est soumis à une évaluation spécialisée et indépendante de ses opérations et de ses pratiques, à la fois pour les plaintes touchant les services bancaires et les placements. L'entreprise se doit de se soumettre à ce type d'évaluation tous les cinq ans en vertu de son cadre de référence, de son protocole d'entente (PE) avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et à titre d'organisme externe de traitement des plaintes dans le secteur financier

fédéral du Canada. L'objectif de telles évaluations consiste à déterminer mesure l'OSBI continue à remplir ses obligations réglementaires et travaille efficacement conformément aux pratiques exemplaires des ombudsmans des services financiers. Les deux évaluations ont été menées simultanément par la Professeure Poonam Puri et son équipe.

Les rapports ont permis de conclure que l'OSBI répond et surpasse ses obligations en vertu de son PE avec les ACVM, ainsi que ses obligations à titre d'organisme externe de traitement des plaintes (OETP) en vertu de la Loi sur les banques. De plus, les rapports ont fourni des commentaires et des conclusions favorables relatifs à la qualité des services et des pratiques opérationnelles de l'OSBI, ainsi que de nombreuses recommandations dont l'OSBI tiendra compte. Nous tenons à remercier la Professeure Puri et son équipe d'évaluation pour leur travail, ainsi que toutes les personnes qui ont pris le temps d'échanger avec les évaluateurs et de partager leurs avis et leurs préoccupations.

J'aimerais maintenant aborder brièvement trois changements importants que le comité d'administration de l'OSBI soutient vigoureusement : un pouvoir exécutoire, un ombudsman bancaire unique sans but lucratif et une évaluation de la gouvernance de l'OSBI.

## POUVOIR EXÉCUTOIRE EN MATIÈRE DE PRISE DE DÉCISIONS

Les deux rapports ont fourni un conseil essentiel : l'OSBI doit disposer du pouvoir exécutoire en matière de prise de décisions. Les vérificateurs ont noté que l'incapacité de l'OSBI de garantir d'indemnisation des consommateurs par l'intermédiaire d'un système dénonciateur limite son efficacité



**Maureen Jensen**

Présidente, Conseil d'administration

auprès des consommateurs. Les rapports ont également mentionné que le recours à un pouvoir exécutoire est davantage conforme aux meilleures pratiques internationales et renforce la légitimité du système actuel.

Le CA soutient vigoureusement ces recommandations, pertinentes quant à d'autres évaluations externes précédemment effectuées et à la posture publique que nous adoptons depuis de nombreuses années. Nous n'avons pas le pouvoir de cerner unilatéralement le problème concerné, nous devons compter sur ACVM et sur le gouvernement fédéral pour instituer ce changement. Nous nous engageons à collaborer avec eux pour atteindre cet objectif.

Plus récemment, les ACVM se sont engagées publiquement à mettre en œuvre les changements juridiques et réglementaires nécessaires pour que les décisions prises par l'OSBI envers les entreprises concernées soient finales. Parallèlement, les équipes de l'OSBI se sont engagées auprès des ACVM à porter cette initiative. L'OSBI a salué l'annonce des ACVM confirmant leur engagement à publier une proposition de consultation publique à ce sujet en 2023.

## **METTRE EN PLACE UN OMBUDSMAN BANCAIRE UNIQUE ET SANS BUT LUCRATIF**

Le rapport d'évaluation des services financiers a révélé que les évaluateurs ont exprimé les mêmes préoccupations que celles identifiées dans le cadre du rapport de 2020 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) portant sur le modèle multiple d'OETP. Le rapport indique que le modèle multiple d'OETP n'était pas aligné avec les normes internationales, causant un manque d'efficacité et rendant le processus complexe pour les consommateurs, tout en nuisant à la perception qu'ont ces derniers de l'équité et de l'impartialité du système. L'OSBI se réjouit d'apprendre que le gouvernement fédéral a annoncé sa décision d'établir un ombudsman unique, à but non lucratif qui s'appliquera aux banques réglementées par le gouvernement fédéral, et ce, avant que l'évaluation financière ne soit publiée.

Le CA de l'OSBI soutient vigoureusement l'engagement du gouvernement envers un organisme externe de traitement des plaintes unique, à but non lucratif dans le secteur financier, puisqu'il s'exprime en faveur d'un système bancaire réglementé par le gouvernement fédéral et s'engage en faveur des intérêts fondamentaux des clients des banques canadiennes.

## **ÉVALUATION DE LA GOUVERNANCE DE L'OSBI**

Les rapports ont également fourni plusieurs recommandations en matière de gouvernance, y compris le fait que le CA de l'OSBI devrait mettre en œuvre une évaluation stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer quel est le meilleur moyen de veiller à ce que les intérêts des intervenants principaux soient intégrés de manière efficace à la participation et au processus de prise de décision du CA.

L'OSBI soutient cette recommandation et a amorcé, le 1<sup>er</sup> novembre 2022, une consultation publique concernant les éventuels changements à apporter aux pratiques de gouvernance. Cette consultation a pris fin le 31 janvier 2023 et en 2023, nous examinerons les commentaires des intervenants et annoncerons ce que nous avons entendu et nos décisions, notamment toute mise à jour de notre structure de gouvernance.

Au fur et à mesure que l'exercice avance, le CA se réjouit de travailler main dans la main avec la direction et les équipes de l'OSBI alors que nous nous attelons à la mise en œuvre des recommandations mentionnées dans les évaluations indépendantes, que nous répondons aux besoins grandissants des consommateurs et des entreprises en matière de résolution des litiges et que nous faisons en sorte de remplir notre mission de service public.

Ma nomination en tant que présidente fait suite au départ de Jim Emmerton après que son mandat de quatre ans a pris fin. Jim Emmerton a rejoint le CA en 2012, après avoir été membre du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI) durant deux ans. Au nom du CA, je tiens à remercier Jim pour son importante contribution à l'OSBI, ainsi que pour son engagement envers le service public.

J'aimerais également remercier mes pairs au sein du CA pour leur engagement indéfectible envers la mission de l'OSBI et, plus personnellement, pour leur aide et leurs conseils.

La gouvernance et les équipes opérationnelles de l'OSBI bénéficient du soutien, de l'appui et de la rétroaction considérables de nombreux intervenants. Je souhaite remercier les anciens membres du CIAC pour leur travail auprès de l'OSBI et leur engagement envers les consommateurs, les associations de consommateurs qui nous ont permis d'adopter de nouvelles perspectives au fil des années et les entreprises participantes pour leur soutien et leur engagement continu dans le cadre du processus de traitement des plaintes.

La période postérieure à la pandémie a été difficile pour nos intervenants et nous naviguons sur une mer d'incertitudes économiques et sociales. Au cours de cette période, le CA a pu observer l'engagement sans faille des équipes de l'OSBI qui ont fourni un travail de grande qualité axé sur l'impartialité, tandis qu'elles continuent de résoudre un nombre en constante augmentation de différends entre les consommateurs et les entreprises qui les servent.

### **Maureen Jensen**

Présidente, Conseil d'administration

# Message de l'ombudsman et chef de la direction

2022 a été une nouvelle année record pour l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) tandis que nous supervisons un nombre croissant de dossiers, que nous mettons en œuvre de nombreuses initiatives importantes afin d'améliorer notre efficacité et que nous affirmons notre responsabilité envers nos intervenants.

Plus de 10 000 Canadiens se sont tournés vers l'OSBI en 2022, soit une augmentation de 40 % par rapport à l'année record 2021. Ses demandes ont conduit à l'ouverture de 1 100 enquêtes. La tendance entamée durant la pandémie se précise. Les Canadiens et les petites entreprises luttent pour faire face à des défis économiques sans précédent, tandis que les tensions financières progressent et que les taux de fraudes financières augmentent.

Ces volumes record de dossiers sont également dus aux récents et importants changements réglementaires apportés au cadre relatif à la protection financière des consommateurs de la Loi sur les banques qui visaient à réduire les pertes des plaignants, objectif qui a d'ailleurs été atteint. De plus en plus de consommateurs ont fait appel aux services chargés des plaintes internes des banques canadiennes pour résoudre leurs problèmes et un nombre record de consommateurs a fait remonter les plaintes jusqu'à nous pour obtenir une évaluation spécialisée indépendante de leur dossier. Les dossiers qui concernent des investissements nous sont parvenus en début d'année dans une mesure légèrement moindre que lors de la période avant la pandémie, mais leur nombre a largement augmenté au cours de l'année, fortement motivé par les inquiétudes des investisseurs en matière de ralentissement et de volatilité continus du marché et des problématiques liées à la fraude et aux services.

## PERFORMANCE EXCEPTIONNELLE

Malgré le volume important de dossiers, je suis heureuse de vous annoncer que nous avons surpassé nos normes de respect des délais et de services et que nous n'avons pas eu à déplorer de retard dans aucun dossier cette année. Cette performance exceptionnelle est due à la diligence et à la concentration de nos équipes de l'OSBI, à nos agents d'évaluation de dossiers, à nos enquêteurs, à nos analystes et à nos gestionnaires d'enquête qui ont tous, une fois encore, fait preuve d'un engagement sans faille envers notre mission, aidant ainsi les entreprises et les consommateurs à conclure des accords équitables dans le cadre de leurs différends.

En plus de l'aide aux consommateurs et du travail d'enquête, en 2022, nous avons également mis en œuvre plusieurs initiatives organisationnelles clés, y compris :

- La publication de notre programme stratégique 2022/2026
- La publication d'un rapport spécial pour nos 25 ans
- L'intégration des coopératives de crédit de la Colombie-Britannique à titre de firmes participantes (elles ont rejoint les caisses populaires d'Alberta et de Saskatchewan, déjà membres)
- Le lancement de notre cube de données destiné à offrir au public un accès interactif à l'historique de nos demandes et aux données des dossiers pris en charge



**Sarah P. Bradley**

Ombudsman et chef de la direction

- Le lancement de la page Web de divulgation des dossiers financiers, qui permet au public de consulter une version résumée des renseignements concernant tous les dossiers clôturés, y compris les explications succinctes relatives à nos recommandations, conformément à nos obligations en vertu de la Loi sur les banques
- La progression de notre engagement à mettre en place un environnement réglementaire et politique dédié à la résolution des différends financiers des consommateurs au Canada, en particulier ceux liés au pouvoir exécutif qui régit notre mission relative aux valeurs, et d'un système passant par un organisme externe de traitement des plaintes dans le cas de différends financiers

## ÉVALUATIONS EXTERNES INDÉPENDANTES

Au cours de la première moitié de l'année 2022, l'OSBI s'est plié à des évaluations externes indépendantes de notre mandat combiné en matière de services bancaires et de valeurs mobilières. Une mesure essentielle et responsable que nous nous sommes engagés à mettre en œuvre tous les cinq ans. Les rapports définitifs, ainsi que notre réponse organisationnelle, ont été publiés à la fin du second semestre.

Comme il est habituel dans le cas d'évaluations indépendantes de ce type, les évaluateurs ont bénéficié d'un accès total et illimité à nos rapports de dossiers, à nos équipes, à nos gestionnaires et à notre CA et se sont longuement entretenus avec différents intervenants. Ils ont pu évaluer de manière complète nos opérations et notre performance organisationnelle en s'appuyant sur les lois et les réglementations qui nous concernent, ainsi que sur les meilleures pratiques internationales des organismes d'ombudsman des services financiers.

De manière générale, les rapports saluent le travail extraordinaire effectué par l'OSBI et les améliorations organisationnelles que nous avons mises en œuvre depuis notre dernière évaluation externe en 2016. Plus précisément, les rapports ont indiqué qu'au cours de la période de cinq ans évaluée, l'OSBI a pris des mesures

significatives pour améliorer sa prestation de service, maintenir ses normes en matière d'équité et d'impartialité et mener à bien ses enquêtes en temps opportuns. Ils ont également félicité l'OSBI pour avoir géré des volumes de dossiers plus importants que jamais pendant la pandémie COVID-19 sans jamais faire état de retards dans le traitement des enquêtes.

Les évaluateurs ont confirmé que l'OSBI avait atteint et même surpassé ses obligations réglementaires et ont conclu que :

- L'OSBI avait traité les plaintes en temps opportuns
- Les enquêteurs avaient correctement identifié les problématiques clés des plaintes et réclamé des documents supplémentaires lorsque nécessaire
- Les enquêteurs disposent des compétences nécessaires pour conduire les entrevues et évaluer la crédibilité des intervenants
- Les enquêteurs ont gardé les parties informées de la progression de l'enquête, ont été honnête avec les parties concernant le bien-fondé des dossiers et ont clairement exprimé leurs points de vue dès que possible
- Les raisons derrière les décisions se sont révélées équitables, équilibrées et en des termes clairs
- Les conclusions des dossiers découlent des preuves

Le rapport concernant notre mission en matière d'investissement fournit 22 conseils et le rapport concernant notre mission en matière de finances définit 25 conseils. Les conseils fournis dans chaque rapport sont concordants. De manière générale, ces conseils sont bien fondés et exploitables et serviront de catalyseur à d'importants changements et projets de modernisation au sein de l'OSBI. Bien que la portée de la plupart des conseils nous semble plus limitée que celle des conseils des évaluations passées, nous sommes persuadés qu'ils reflètent l'amélioration générale de l'OSBI depuis 2016, ainsi que la maturité de notre entreprise. Vous pouvez consulter nos réponses à ces conseils sur notre site Web.

## PERSPECTIVES 2023

En attendant, notre objectif pour 2023 consistera à maintenir nos normes de services tout en continuant à gérer de très importants volumes de dossiers. Nous visons également à mettre en œuvre plusieurs recommandations fournies par les évaluations externes en apportant des changements à notre travail et à nos processus et en effectuant des consultations publiques à propos de notre gouvernance et de nos méthodes de calcul des pertes. Pour veiller à ce que nous ayons la capacité de répondre à des volumes élevés et continus de dossiers, nous allons faire en sorte que notre équipe continue d'évoluer en 2023 et mettre en œuvre plusieurs initiatives d'amélioration de l'efficacité. Nous sommes également en train de mettre à niveau l'expérience d'utilisateur de notre entreprise, ainsi que les portails consommateurs.

Cette année, nous apporterons des changements sur les plans politiques et réglementaires. Dans le cadre de nos décisions relatives aux valeurs, nous visons à prendre part à différentes initiatives politiques provinciales et fédérales annoncées par les régulateurs et liées à une politique d'ombudsman bancaire unique et de pouvoir exécutif.

J'aimerais ici remercier nos intervenants, y compris les entreprises, les défenseurs des consommateurs, les groupes industriels et les régulateurs, qui, tous, ont soutenu l'OSBI grâce à leurs connaissances et leur engagement et qui nous ont permis d'améliorer en permanence notre service d'ombudsman.

J'aimerais remercier personnellement Maureen Jensen pour son rôle de guide et notre CA pour leurs conseils et leur engagement tout au long de l'année.

Je suis fier de la persévérance dont les équipes de l'OSBI ont fait état en 2022 et je suis persuadée que nous continuerons de progresser en 2023 tout en restant concentrés pour fournir les meilleures prestations de services d'ombudsman aux Canadiens en ces temps difficiles et au sein de cette période économique en plein bouleversement.

**Sarah P. Bradley**

Ombudsman et chef de la direction

# À propos de l'OSBI

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

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

## NOTRE VISION

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



### Qui sommes-nous?

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



### Ce que nous faisons

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



### Pourquoi nous le faisons?

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

## NOS PRINCIPES DIRECTEURS

### Équité

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

### Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif.

### Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence indue.

### Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

### Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

### Professionalisme

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



# Aperçu de notre plan stratégique

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

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



## PILIERES DE SUCCÈS

## OBJECTIFS



### Assistance publique et résolution des litiges

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

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



### Communication et sensibilisation et leadership éclairé

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

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



### Résilience organisationnelle et amélioration continue

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

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

# Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

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



## PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1

# Assistance publique et résolution des litiges

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

### Les objectifs de notre plan stratégique pour 2022

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

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

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

### Ce que nous avons accompli cette année

- Malgré un volume record de demandes de renseignements et de plaintes, nous avons respecté tous nos critères de rapidité d'exécution en ce qui concerne les réponses aux demandes de renseignements, l'achèvement de l'admission et l'attribution de dossiers.
- Nous avons mis à jour les directives et la formation de nos agents d'évaluation des dossiers.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les consommateurs.

- Nous avons respecté tous nos critères de rapidité pour traiter les dossiers tout en maintenant tous les niveaux de service et en n'enregistrant aucun arriéré de dossiers à aucun moment de l'année.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les consommateurs.

- Nous avons développé et piloté un projet de rationalisation des processus pour les dossiers moins complexes.
- Nous avons apporté des changements à notre système interne de gestion des dossiers afin d'améliorer l'efficacité des enquêteurs.
- Nous avons élargi et mis à jour nos directives d'enquête avec un certain nombre de nouvelles notes d'orientation internes.





## PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

# Communication et sensibilisation et leadership éclairé

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

### Les objectifs de notre plan stratégique pour 2022

### Ce que nous avons accompli cette année

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

- Nous avons développé les communications numériques sur notre site Web et sur les plateformes de médias sociaux et augmenté la promotion des messages et des gazouillis.
- Nous avons apporté des améliorations à notre site Web pour aider les gens à trouver des renseignements à notre sujet grâce à l'optimisation des moteurs de recherche.
- Nous avons fourni des renseignements et accordé des entrevues aux journalistes des médias traditionnels tout au long de l'année, lorsque cela était possible et approprié.

Fournir des informations et du leadership éclairé.

- Nous avons publié une série d'études de cas, d'approches et de bulletins sur un éventail de sujets pour les consommateurs et les firmes.
- Nous avons régulièrement communiqué des données sur les tendances relatives aux produits et aux problèmes à toutes les parties prenantes par le biais de plusieurs médias.
- Nous avons lancé notre Cube de données – un nouvel outil numérique interactif de divulgation qui permet d'accéder en un clin d'œil aux renseignements actuels et historiques sur l'expérience et les résultats des dossiers de l'OSBI.
- Nous avons lancé notre page Web de divulgation des dossiers liés aux services bancaires, qui fournit un résumé de l'information sur tous les dossiers liés aux services bancaires clos, y compris de brèves explications sur nos recommandations, conformément à nos obligations aux termes de la Loi sur les banques.
- Nous avons publié des données sur les dossiers et les enquêtes dans nos bulletins d'information trimestriels destinés à toutes les parties prenantes.
- Nous avons publié un rapport spécial anniversaire pour fournir des données sur les tendances et des renseignements sur les 25 ans d'histoire.
- Nous avons participé à un certain nombre de conférences publiques et de conférences du secteur.
- Nous avons fait des soumissions formelles en réponse à deux processus de consultation réglementaire distincts.

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

- Nous avons régulièrement rencontré des groupes de consommateurs, des associations du secteur et des firmes participantes pour échanger de l'information et obtenir des renseignements.
- Nous avons régulièrement rencontré les organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières pour nous assurer qu'ils sont informés de notre expérience de dossiers et des tendances actuelles, et que nous les consultons au sujet des changements importants apportés aux politiques et aux procédures de l'OSBI.



**PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2**

## Communication et sensibilisation et leadership éclairé

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

**Les objectifs de notre plan stratégique pour 2022**

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

**Ce que nous avons accompli cette année**

- Nous avons rencontré le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et lui avons fourni des renseignements afin d'explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs.
- Nous avons appuyé publiquement l'engagement pris par le gouvernement fédéral dans le budget 2022 d'établir un seul ombudsman sans but lucratif pour les banques sous réglementation fédérale.
- Nous avons accueilli les coopératives de crédit de la Colombie-Britannique en tant que firmes participantes.
- Nous avons mis à jour notre mandat pour tenir compte des modifications apportées au cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques.





### PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

## Résilience organisationnelle et amélioration continue

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

#### Les objectifs de notre plan stratégique pour 2022

#### Ce que nous avons accompli cette année

Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et veillé à ce que tout le personnel reçoive la formation appropriée au fur et à mesure que de nouveaux enjeux surviennent.</li><li>• Nous avons continué d'offrir de la formation sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel</li><li>• Nous avons terminé notre examen annuel de la sécurité informatique du NIST avec des résultats positifs et avons continué à améliorer notre cadre de sécurité informatique.</li><li>• Nous avons adopté un nouveau système permettant de gagner du temps pour télécharger les états financiers des consommateurs en vue de leur analyse par notre équipe d'analystes.</li><li>• Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et les portails des clients et des firmes.</li><li>• Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.</li></ul>
Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année.</li><li>• Sur demande, notre personnel de direction a présenté des exposés sur des sujets liés à la conformité et au traitement efficace des plaintes.</li><li>• Nous avons amélioré nos communications sur les honoraires pour les firmes participantes.</li></ul>
Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons mis en place un plan hybride de télétravail et d'utilisation des bureaux pour les employés de Toronto.</li><li>• Nous avons élaboré des plans de formation personnelle pour le perfectionnement professionnel continu de tous les employés.</li><li>• Nous avons demandé l'avis de nos employés au moyen d'un sondage exhaustif sur l'engagement des employés et lancé des programmes axés sur les employés en fonction des réponses.</li><li>• Nous avons poursuivi notre programme de santé mentale des employés avec une formation spécifique sur le leadership en santé mentale pour tous les gestionnaires de l'OSBI.</li><li>• Nous avons priorisé et investi dans la formation de tout le personnel lié à l'augmentation de certains types de services et de produits, comme les actifs cryptographiques.</li><li>• Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système interne de gestion des connaissances</li></ul>



### PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

## Résilience organisationnelle et amélioration continue

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

### Les objectifs de notre plan stratégique pour 2022

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

### Ce que nous avons accompli cette année

- Nous avons publié notre plan stratégique 2022–2026.
- Nous avons effectué des examens externes indépendants de nos mandats en matière de services bancaires et d'investissements, publié notre réponse organisationnelle et commencé à donner suite aux recommandations formulées.
- Nous fournissons des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières.
- Nous avons poursuivi notre pratique d'examens semestriels de la conformité des services bancaires et d'investissements et, au besoin, pris des mesures adaptées.
- Nous avons considérablement mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE de l'organisation.
- Nous avons poursuivi nos sondages annuels auprès des firmes et des consommateurs pour solliciter leurs commentaires sur leur expérience avec notre service, nous avons examiné les commentaires des sondages afin de cerner les possibilités d'amélioration opérationnelle, et nous avons communiqué les résultats du sondage et notre plan d'intervention aux intervenants par l'entremise de notre site Web.
- Nous avons démontré notre responsabilité financière en veillant à ce que nos dépenses de fonctionnement ne dépassent pas notre budget pour l'exercice et nous avons reçu une vérification sans réserve de nos vérificateurs externes.



# Demandes de renseignements des Canadiens

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

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

# 10 650

**ENQUÊTES PUBLIQUES  
EN 2022**

Augmentation de 8 % des  
demandes de renseignements  
liées à l'investissement en 2022

Augmentation de 56 % des  
demandes de renseignements  
liées aux services bancaires  
en 2022



# 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

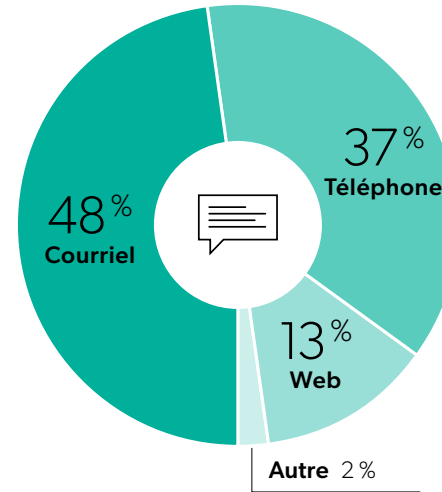
les coordonnées de la personne et les détails de sa plainte. L'agent d'évaluation de dossiers examinera la plainte du consommateur et déterminera si elle relève de notre mandat. Si plus d'informations sont nécessaires, le CAO peut demander des pièces justificatives.

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

## COMMENT LES CANADIENS COMMUNIQUENT-ILS AVEC NOUS?

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

Au cours de l'année passée, nous avons vu très peu de changement dans la façon dont les Canadiens ont choisi de nous contacter, avec des proportions similaires de demandes de renseignements par



courriel, par téléphone et sur le Web que les années précédentes.

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

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

Environ 16 % de nos demandes de renseignements en 2022 concernaient les placements et 74 % portaient sur les firmes de dépôt. Nous avons également redirigé plus de 1 100 demandes de renseignements pour des firmes qui n'utilisent pas notre service. En 2022, nous avons constaté une hausse de 8 % des demandes de

renseignements liées aux placements et de 56 % des demandes de renseignements liées aux services bancaires. L'augmentation importante des demandes de renseignements liées aux services bancaires est en grande partie attribuable aux changements apportés au Cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques, qui sont entrés en vigueur le 30 juin 2022 et qui ont eu une incidence sur la façon dont les banques sous réglementation fédérale doivent traiter les plaintes des consommateurs.

Secteur financier	Nbre de demandes de renseignements
<b>Firmes de dépôt</b>	
Banques	7 796
Coopératives financières	91
<b>Firmes de courtage en valeurs mobilières</b>	
OCRCVM	868
ACCFM	433
Les courtiers d'exercice restreint	101
Courtiers en plans de bourses d'études/dealers	89
Gestionnaires de portefeuille	82
Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	31
Courtiers sur le marché non réglementé	12
Investissements – autre	2
Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint managers	1
<b>Firmes non participantes</b>	
Banques et autre	1 144
<b>Total</b>	<b>10 650</b>

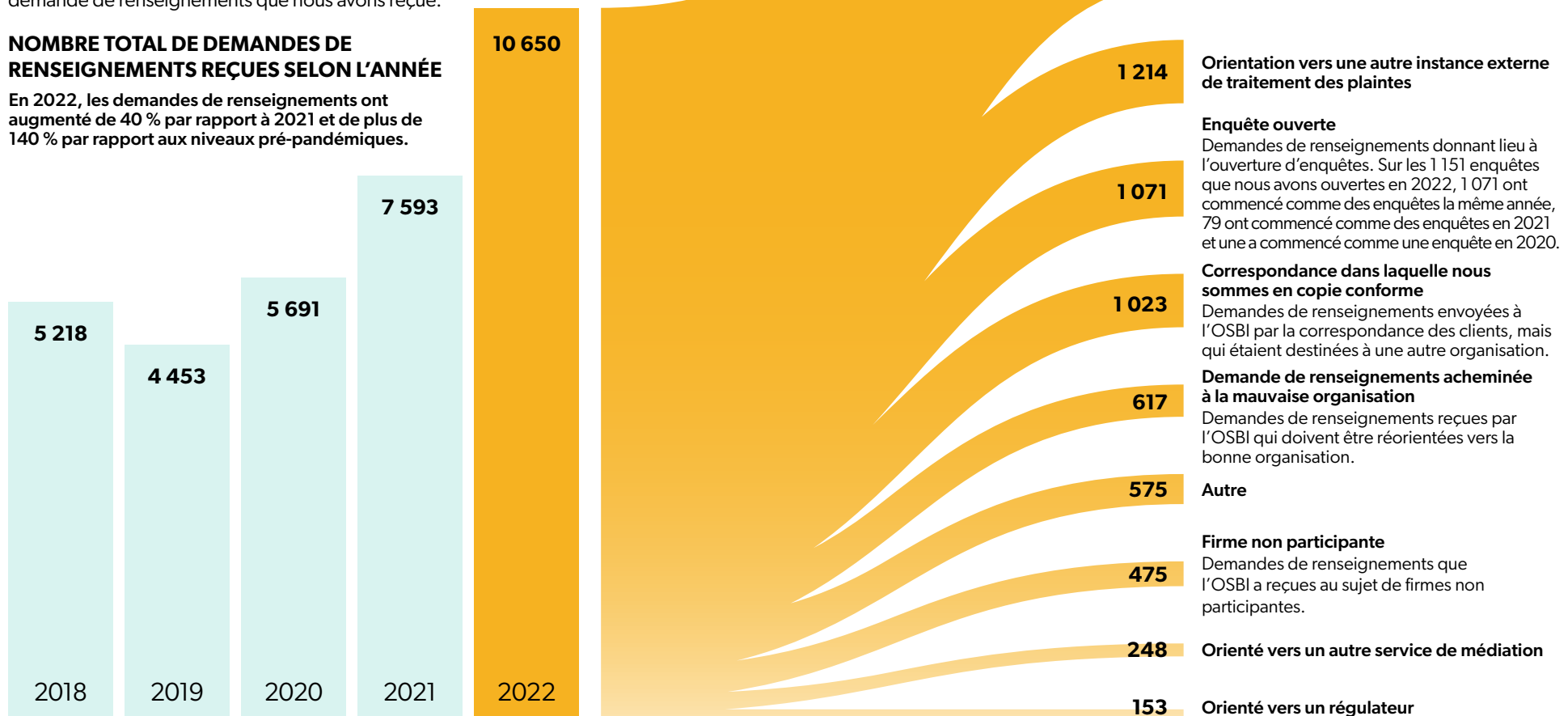
# Demandes de renseignements et résultats

En 2022, près de 10 000 Canadiens de partout au pays et de tous les horizons sont venus à l'OSBI pour obtenir de l'aide pour résoudre leurs plaintes financières.

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

## NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES SELON L'ANNÉE

En 2022, les demandes de renseignements ont augmenté de 40 % par rapport à 2021 et de plus de 140 % par rapport aux niveaux pré-pandémiques.



### Orienté vers la firme

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

### Renseignements fournis

Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI donne des conseils ou des renseignements aux clients.

### Orienté vers une autre instance externe de traitement des plaintes

### Enquête ouverte

Demandes de renseignements donnant lieu à l'ouverture d'enquêtes. Sur les 1 151 enquêtes que nous avons ouvertes en 2022, 1 071 ont commencé comme des enquêtes la même année, 79 ont commencé comme des enquêtes en 2021 et une a commencé comme une enquête en 2020.

### Correspondance dans laquelle nous sommes en copie conforme

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

### Demande de renseignements acheminée à la mauvaise organisation

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

### Autre

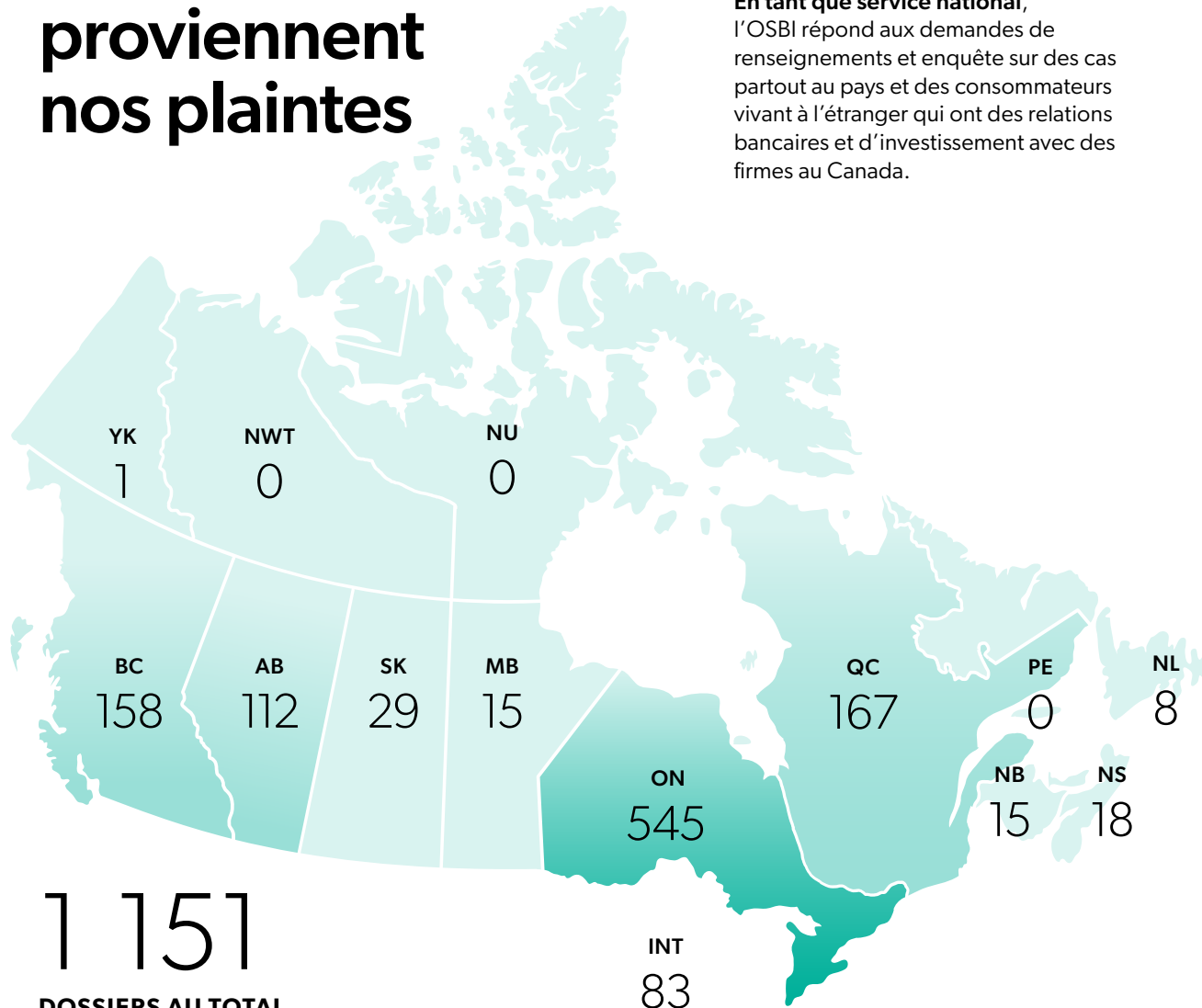
### Firme non participante

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

### Orienté vers un autre service de médiation

### Orienté vers un régulateur

# D'où proviennent nos plaintes



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

**1 151**  
DOSSIERS AU TOTAL

**1 045** dossiers en anglais (91 %)  
**106** dossiers en français (9 %)

## TOUS LES DOSSIERS

Région	Nbre de plaintes	% de plaintes
Ontario	545	47 %
Quebec	167	14 %
Colombie-Britannique	158	13 %
Alberta	112	10 %
International	83	7 %
Saskatchewan	29	3 %
Nouvelle-Écosse	18	2 %
Manitoba	15	1 %
Nouveau-Brunswick	15	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	8	1 %
Territoire du Yukon	1	<1 %
<b>Total</b>	<b>1 151</b>	<b>100 %</b>

## LANGUE DES DOSSIERS

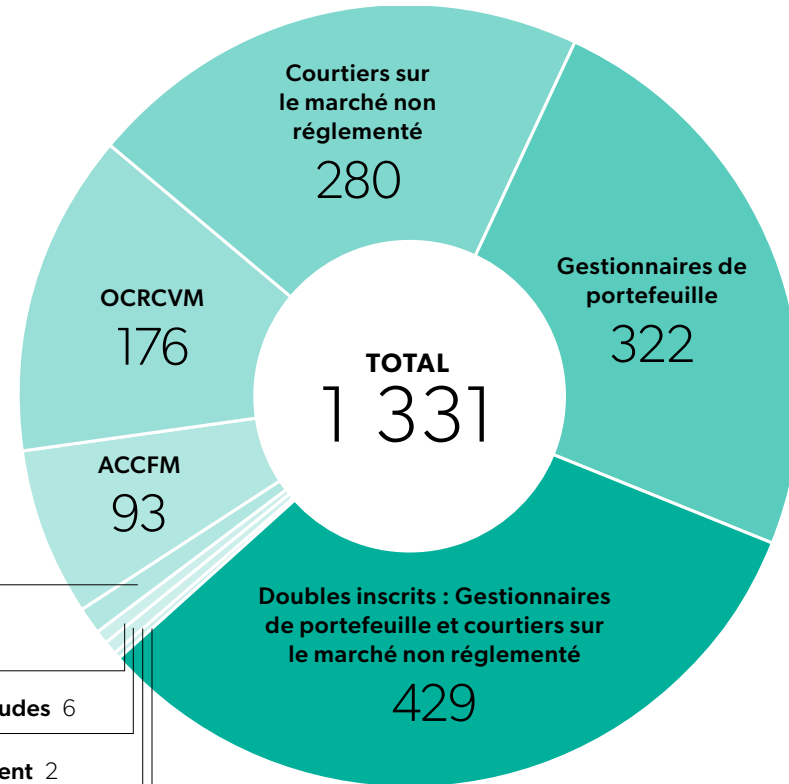
Région	Anglais	Français	Nbre total de dossiers
Ontario	544	1	545
Quebec	64	103	167
Toutes les autres provinces	355	1	356
International	82	1	83
<b>Total</b>	<b>1 045</b>	<b>106</b>	<b>1 151</b>

# Firmes participantes

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

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

## FIRMES DE COURTAGE EN VALEURS MOBILIÈRES



Courtiers restreints 15

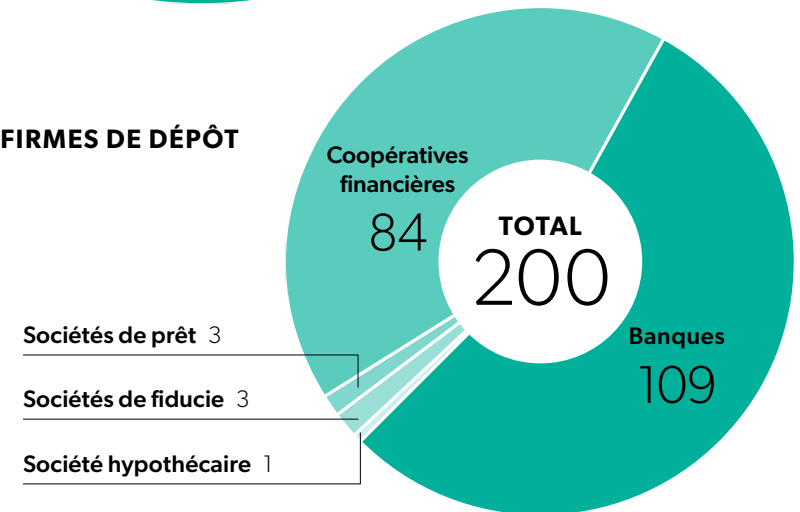
Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint 7

Courtiers en plans de bourses d'études 6

Gestionnaires de fonds de placement 2

Directeur d'opérations sur marchandises 1

## FIRMES DE DÉPÔT



Sociétés de prêt 3

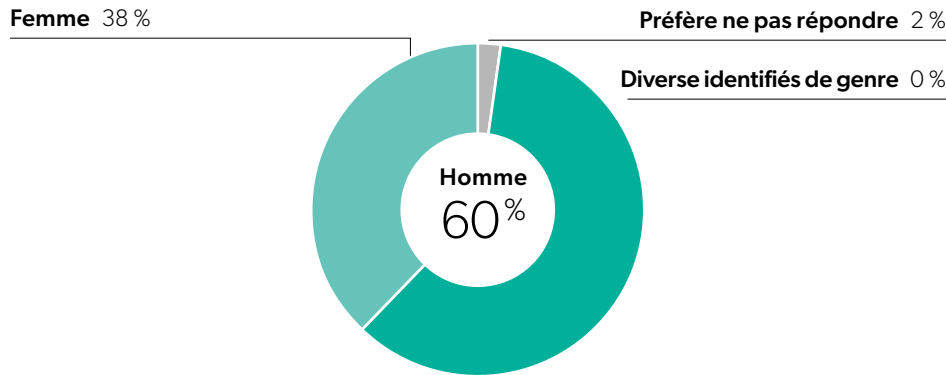
Sociétés de fiducie 3

Société hypothécaire 1

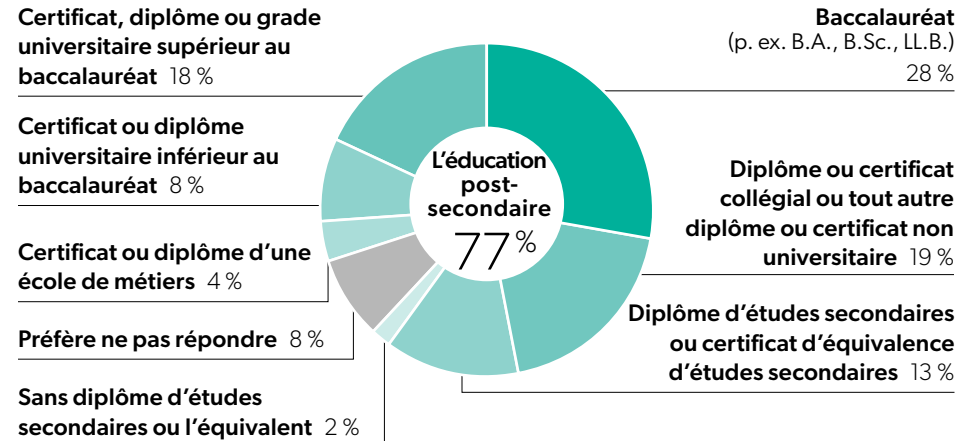
# Profils des consommateurs

## SERVICES BANCAIRES

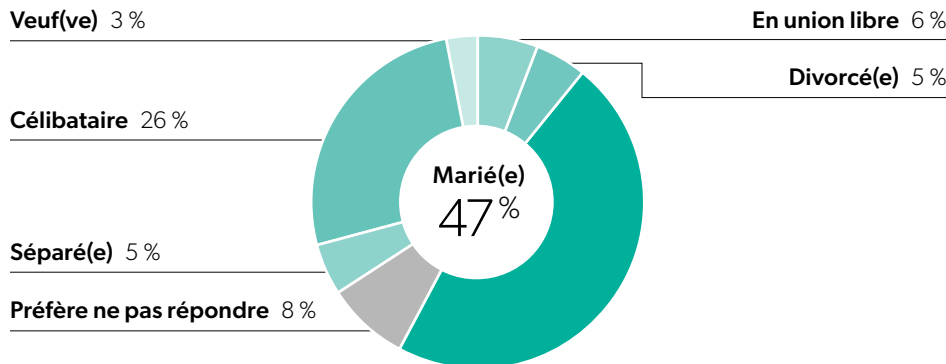
### Sexe



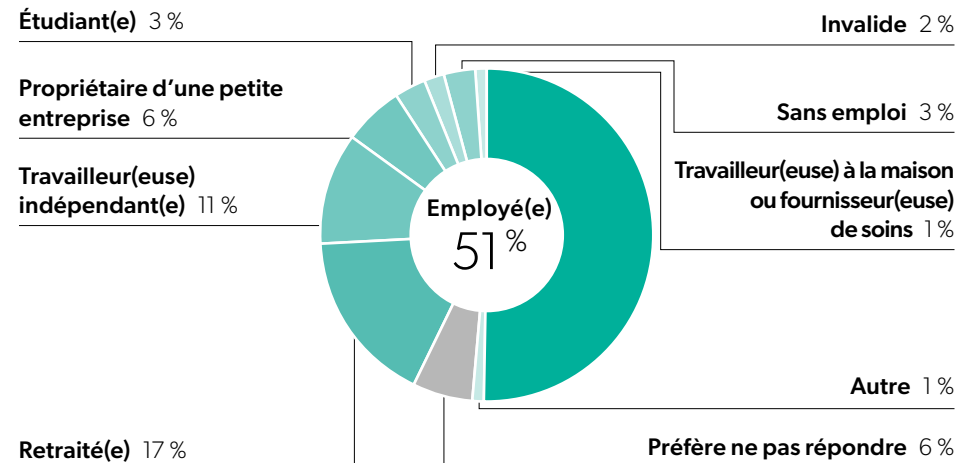
### Education



### État matrimonial

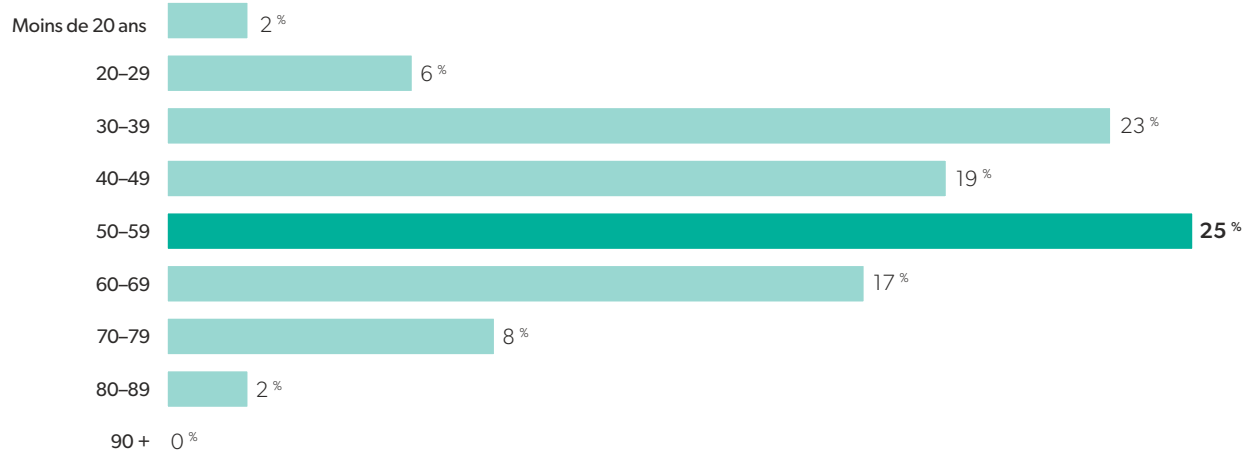


### Situation professionnelle

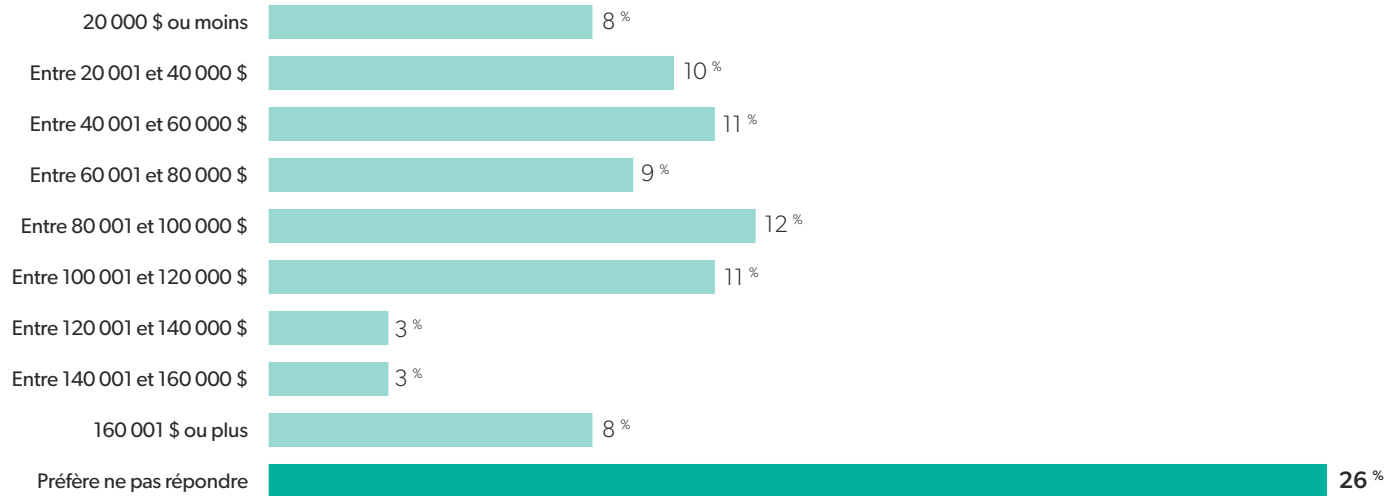


Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

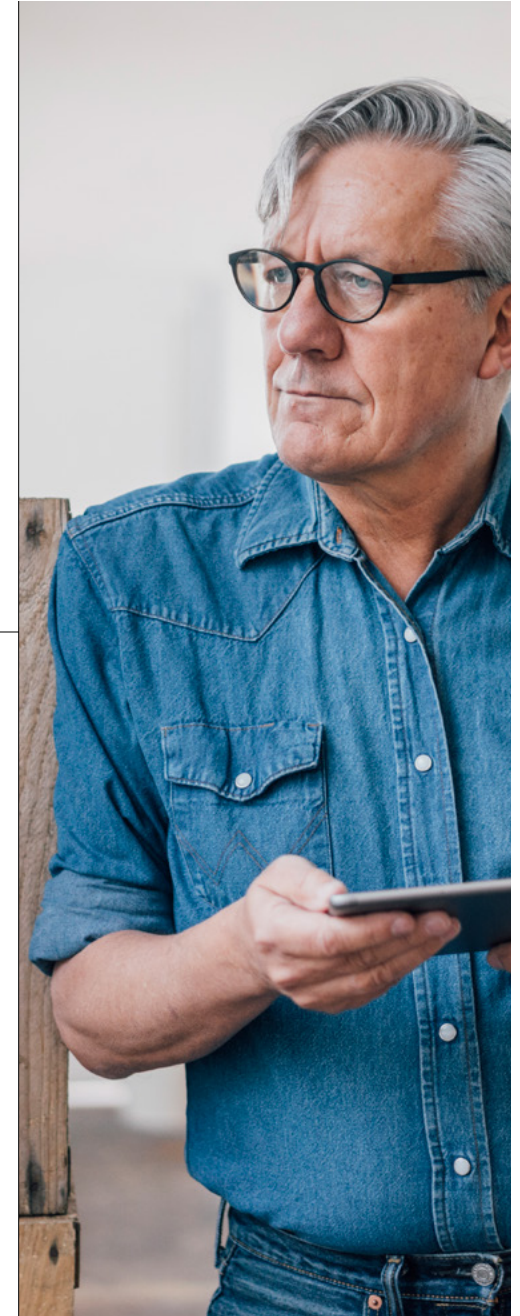
## Âge



## Revenu annuel du ménage



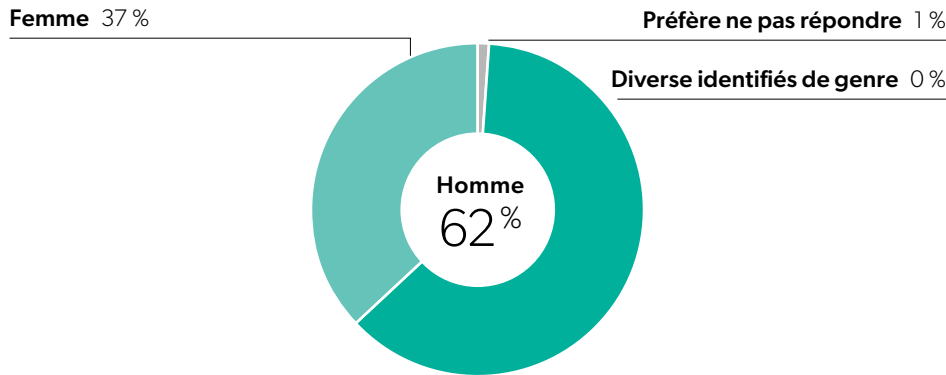
Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



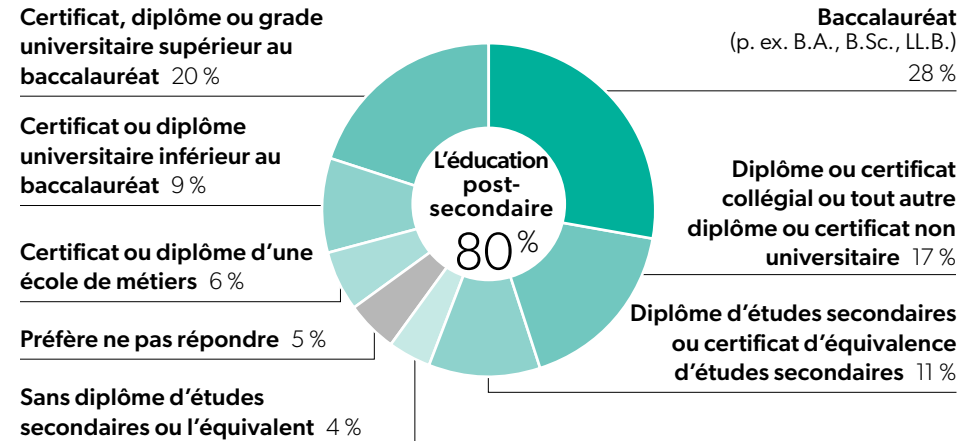
# Profils des consommateurs

## INVESTISSEMENTS

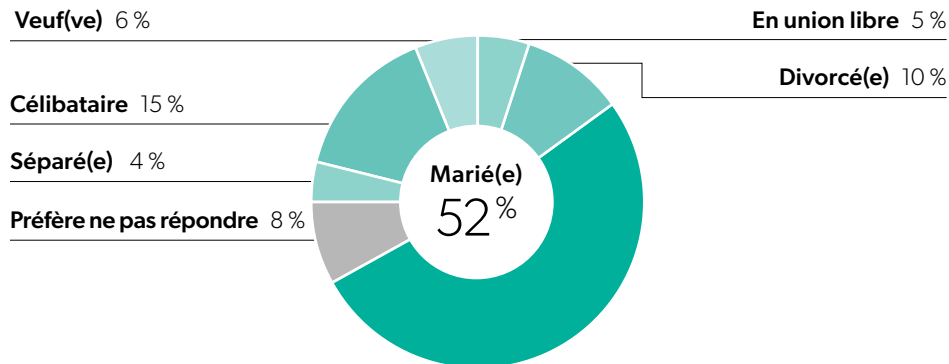
### Sexe



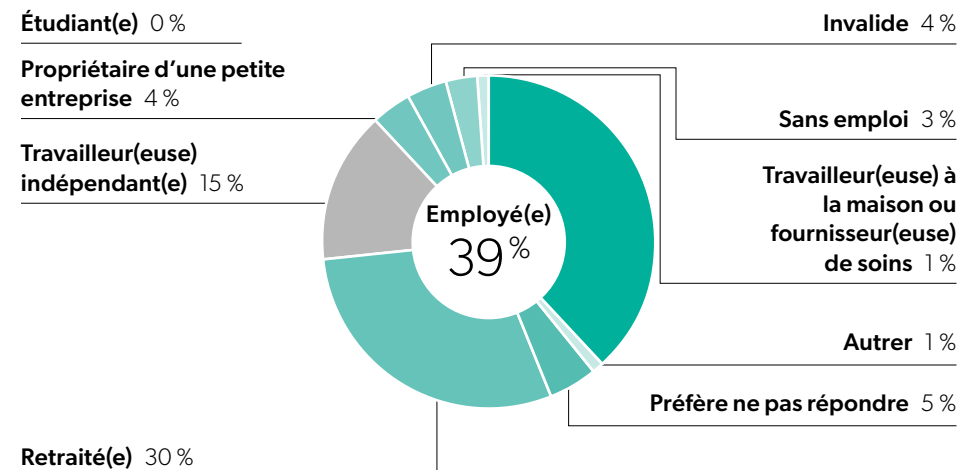
### Education



### État matrimonial

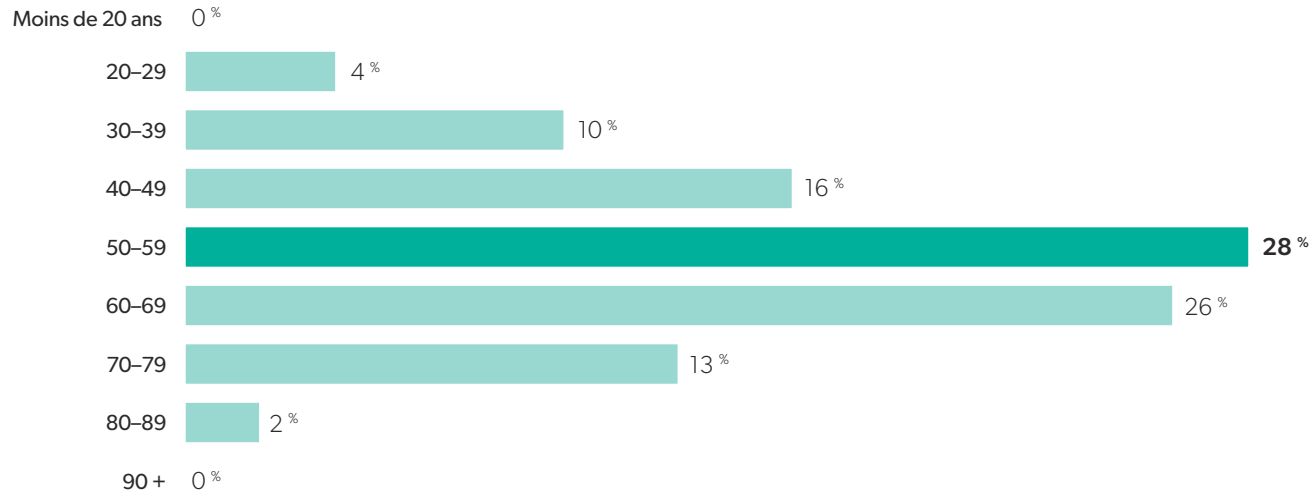


### Situation professionnelle

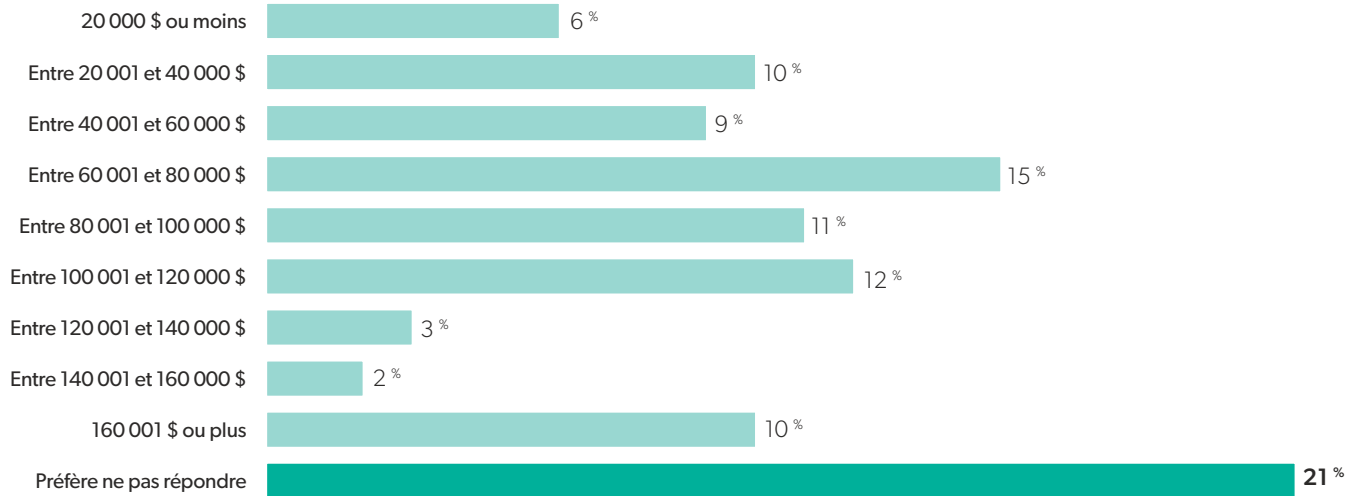


Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

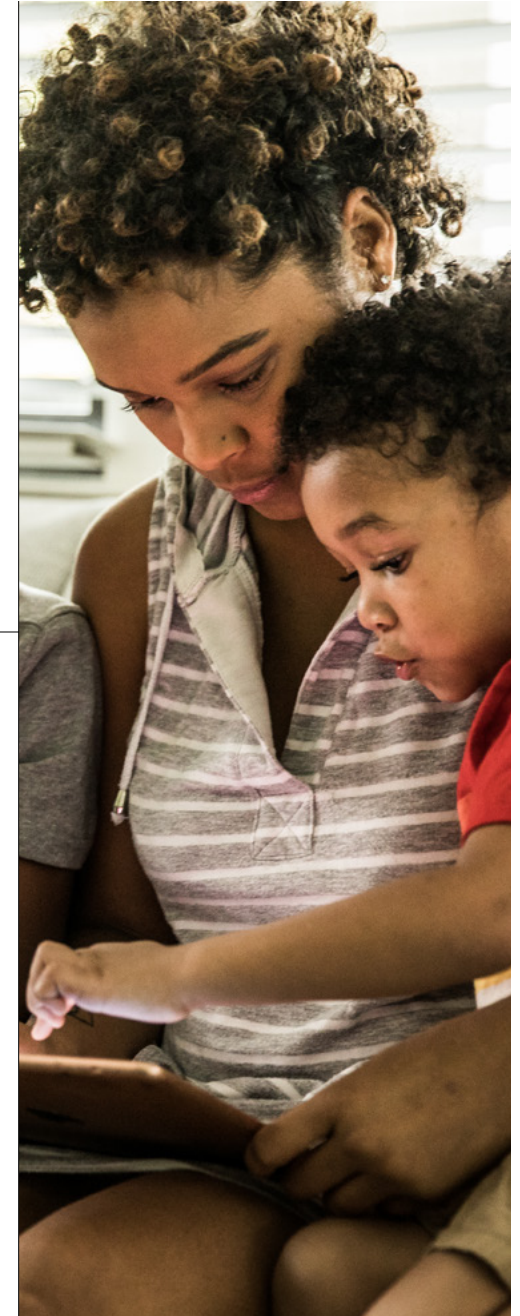
## Âge



## Revenu annuel du ménage



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





# Revue de l'exercice : Services bancaires

## PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX


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

# Dossiers


Les dossiers de services bancaires sont passés de 514 en 2021 à 686 en 2022, soit une augmentation de 33 % d'une année à l'autre.


- Cette année, la tendance à la hausse des dossiers liés à des services bancaires s'est poursuivie.
- Pour la première fois, les virements électroniques ont remplacé les prêts hypothécaires pour devenir la troisième plainte des services bancaires la plus courante.
- Le nombre total de dossiers de services bancaires clos était de 562 en 2022, contre 461 en 2021, soit une augmentation de 23 %.



686  dossiers ouverts

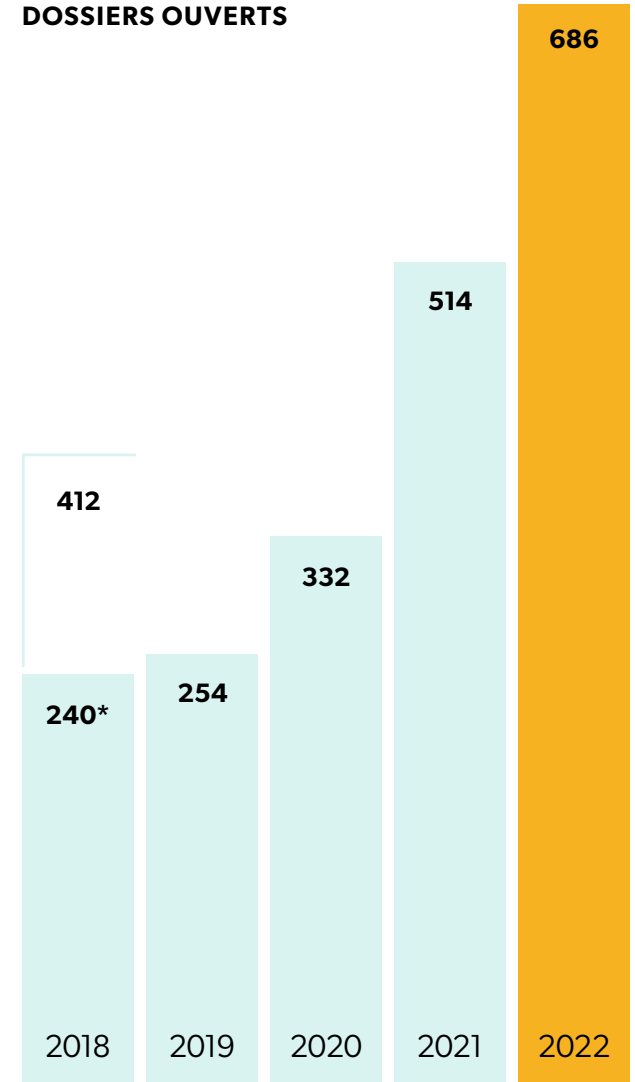
562  dossiers fermés

33 %  augmentation des dossiers ouverts par rapport à 2021

52  jours en moyenne pour clore une enquête

3 241 \$  dédommagement moyen

## DOSSIERS OUVERTS



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

# Total des dossiers ouverts par produit et par problème

En 2022, les plaintes relatives aux cartes de crédit représentaient 32 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes bancaires comparativement à 35 % en 2021. Les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels représentaient 15 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes bancaires en 2022 et 2021. Les plaintes relatives aux virements électroniques suivaient de près avec 14 contre 7 % en 2021.

La fraude était le principal problème bancaire, représentant 31 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes bancaires, contre 22 % en 2021. Les plaintes liées à des problèmes de service suivaient avec 19 %, contre 18 % en 2021. Les plaintes de rétrofacturation représentaient 7 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes bancaires en 2022, contre 14 % en 2021.

Produits bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers
Carte de crédit	217	32 %
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	102	15 %
Transfert électronique	94	14 %
Prêt hypothécaire	86	13 %
Virement télégraphique	39	6 %
Marges de crédit	26	4 %
Cartes de débit	24	3 %
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	14	2 %
CPG/dépôts à terme	14	2 %
Prêt personnel	13	2 %
Compte commercial	12	2 %
Comptes enregistrés	11	2 %
Autre - services bancaires	8	1 %
Prêt commercial	8	1 %
Marge de crédit hypothécaire	6	1 %
Compte de succession	5	1 %
Assurance - protection du crédit	4	1 %
Coffre-fort	3	<1 %
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>100 %</b>

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

Problèmes liés aux services bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fraud	215	31 %
Problèmes de service	130	19 %
Rétrofacturation	49	7 %
Divulgence de renseignements sur les produits/fausse représentation	47	7 %
Fin de la relation d'affaires	43	6 %
Rapports de crédit	30	4 %
Taux d'intérêt	26	4 %
Décision de crédit	25	4 %
Fonds manquants ou perdus	25	4 %
Opérations non autorisées	18	3 %
Erreur de transaction	16	2 %
Autre – services bancaires	15	2 %
Pénalité de remboursement anticipé	11	2 %
Divulgence/fausse déclaration/calcul des frais	10	1 %
Processus de recouvrement	9	1 %
Retenue de fonds	5	1 %
Modification du produit	5	1 %
Atteinte à la vie privée	4	1 %
Retard dans le transfert	1	<1 %
Différends entre co-titulaires	1	<1 %
Non-respect des directives	1	<1 %
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>100 %</b>

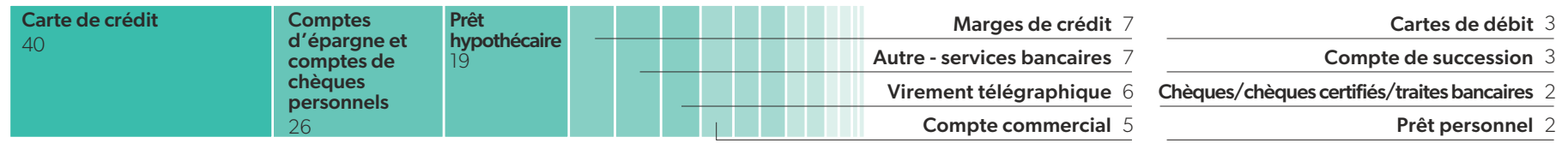
# Les cinq principaux problèmes et produits bancaires pour 2022

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

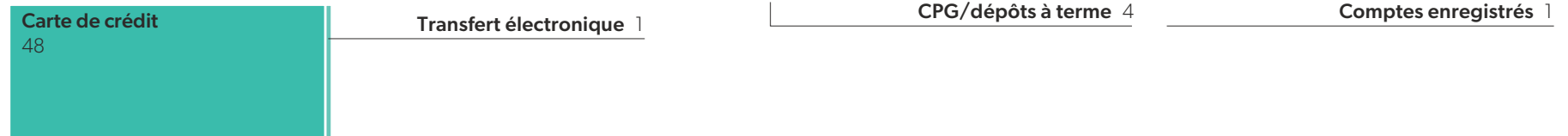
## FRAUDE 215



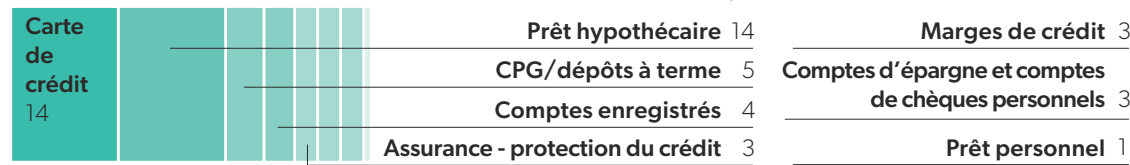
## PROBLÈMES DE SERVICE 130



## RÉTROFACTURATION 49



## DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PRODUITS/FAUSSE REPRÉSENTATION 47



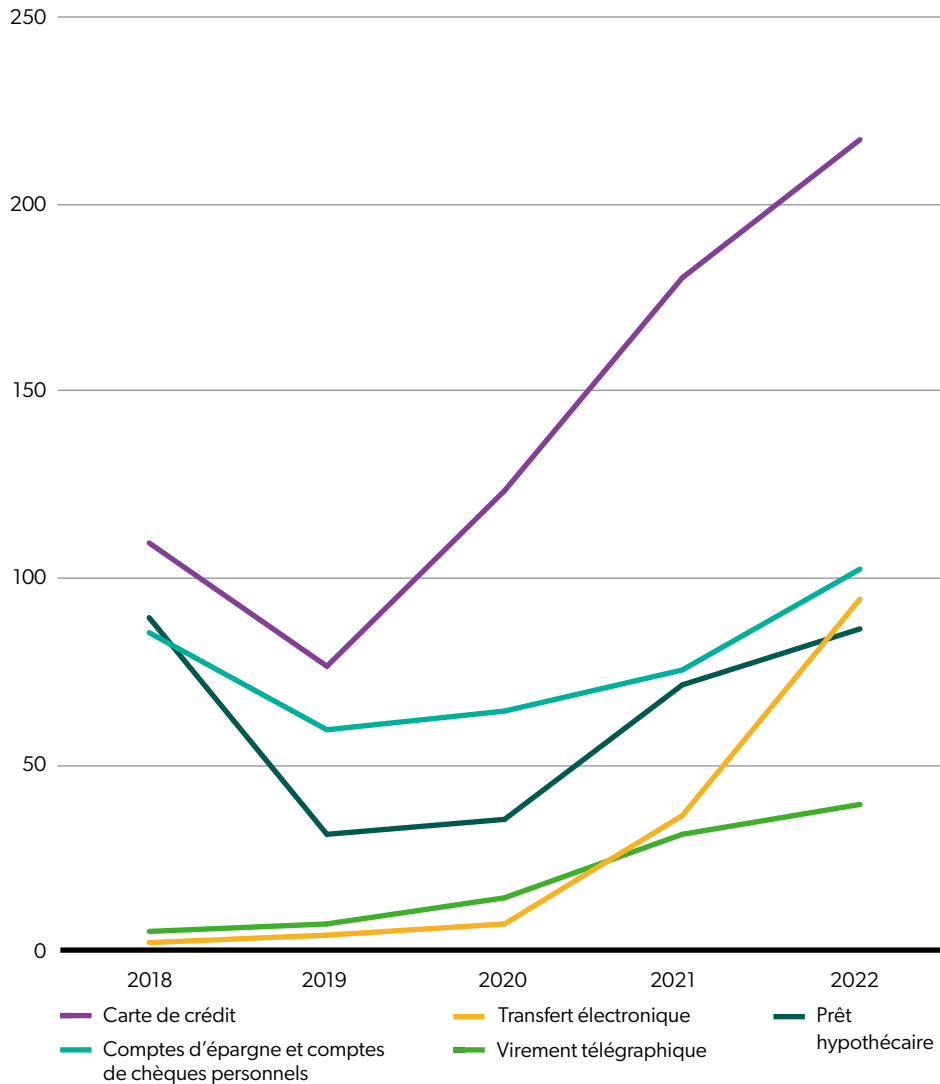
## FIN DE LA RELATION D'AFFAIRES 43



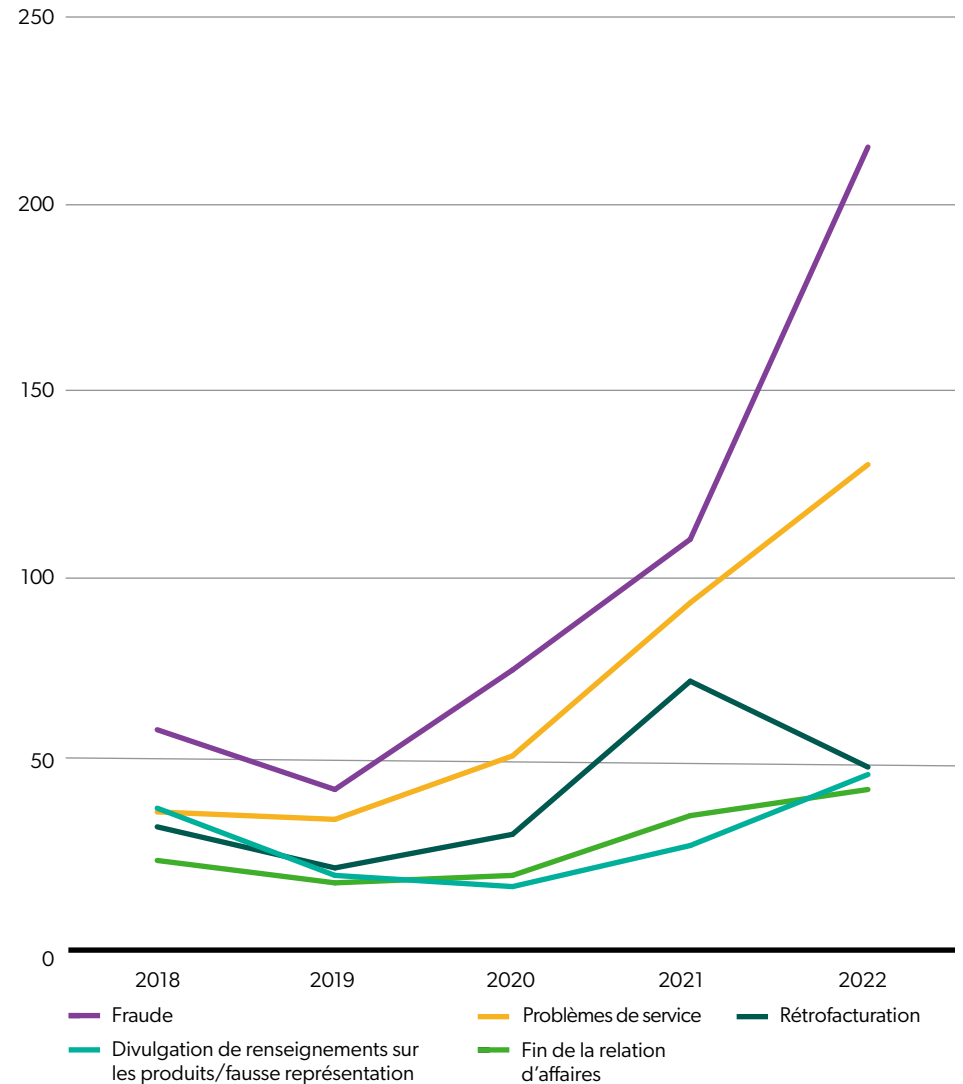
# Les litiges bancaires : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes de services bancaires de 2022 depuis 2018.

**PRODUITS BANCAIRES** 2018 À 2022



**PROBLÈMES LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES** 2018 À 2022



# Rapidité d'exécution

En 2022, il nous a fallu en moyenne 52 jours pour mener à bien les enquêtes liées aux services bancaires, soit une baisse par rapport à 55 jours en 2021.

Nous avons également mené à bien 100 % des dossiers liés aux services bancaires en moins de 120 jours, conformément aux exigences en matière de délais prévues par la réglementation fédérale relative à la Loi sur les banques. Nos mesures de rapidité d'exécution commencent lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et se terminent lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.



## En 2022, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 60 jours et presque tous en moins de 90 jours

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

Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	27 %
Moins de 60	63 %
Moins de 90	90 %
Moins de 120	100 %

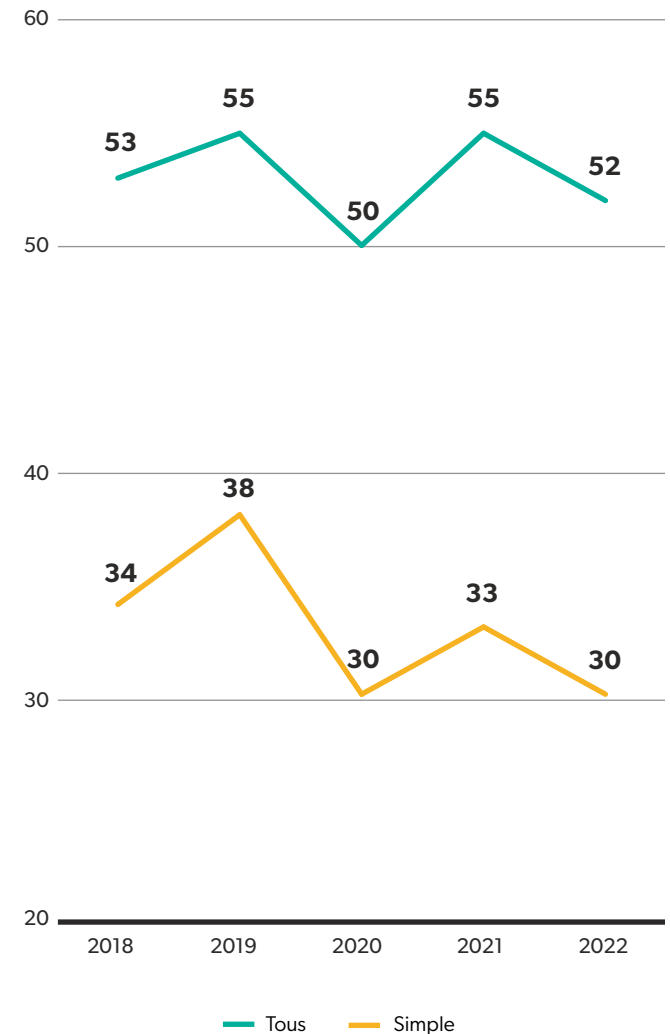
## Les dossiers simples sont fermés en 30 jours en moyenne

En général, nous pouvons parvenir à une conclusion dans les dossiers moins complexes et plus simples plus rapidement que dans les dossiers plus complexes. En 2022, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux services bancaires simples en 30 jours en moyenne, contre 33 jours en 2021.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples	30
Toutes les enquêtes	52

## HISTORIQUE DES DÉLAIS DES DOSSIERS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES 2018 À 2022

Moyenne du nombre de jours



# Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 686 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 45 firmes fournissant des services bancaires.

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

Nous avons recommandé un dédommagement monétaire dans 123 dossiers et un dédommagement non monétaire, par exemple une excuse ou le rétablissement de la cote de solvabilité, dans neuf dossiers. Une recommandation peut être favorable ou défavorable au consommateur.



## POURQUOI CES CHIFFRES SONT-ILS COMMUNIQUÉS?

La Loi sur les banques stipule les conditions qu'un organisme externe de traitement des plaintes (ECB) doit remplir pour conserver son agrément. En tant qu'organisme externe de traitement des plaintes agréé, l'OSBI doit publier un rapport annuel qui comprend, pour chaque banque, le nombre de :

- plaintes reçues
- plaintes jugées conformes à notre mandat
- recommandations définitives rendues
- plaintes qui, à notre 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

Nom de la firme	Taille de la firme (en millions) <sup>1</sup>	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Banque Amex du Canada	2 847	42	40	1	38	26	0	22	3
B2B Banque	11 880	6	6	0	4	4	2	1	2
Banque de Montréal	1 139 199	331	286	3	256	213	20	161	43
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	5 415	2	1	0	0	0	0	0	0
Banque Canadienne Impériale de Commerce	943 597	279	248	6	226	198	38	120	62
Banque Canadian Tire	6 756	7	7	0	5	3	0	3	0
Banque Canadienne de l'Ouest	41 440	4	4	0	2	3	0	1	2
Capital One (succursale canadienne)	4 482	67	56	1	49	34	3	24	4
Société de fiducie CIBC Mellon	18 783	1	0	0	0	0	0	0	0
Coast Capital Savings Federal Credit Union	22 136	5	4	0	4	3	0	3	0
Société de fiducie Community	3 578	2	2	0	2	1	0	1	0
Concentra Bank	10 448	1	1	0	1	1	0	1	0
Effort Trust Company (The)	1 062	1	1	0	1	0	0	0	0
Banque Équitable	40 193	4	4	0	3	2	1	1	1
Banque Fairstone du Canada	6 479	6	5	1	5	3	0	2	1
Financière Fairstone Inc. <sup>2</sup>	6 479	2	2	0	1	0	0	0	0
Habib Canadian Bank	350	1	1	0	1	1	0	1	0
Société de fiducie Home	22 415	2	0	0	0	0	0	0	0
HomeEquity Bank	6 358	1	1	0	1	1	0	1	0

<sup>1</sup> Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2021 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2022 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

<sup>2</sup> Fairstone Financial Inc. a été rebaptisée Fairstone Bank of Canada en juin 2022.



Nom de la firme	Taille de la firme (en millions) <sup>1</sup>	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Banque HSBC Canada	130 569	35	34	1	31	26	3	20	5
Banque ICICI du Canada	5 984	2	2	0	2	2	0	2	0
Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada)	2 503	1	1	0	1	0	0	0	0
JPMorgan Chase Bank National Association	13 504	3	2	0	2	1	0	0	1
Banque KEB Canada	1 920	1	1	0	1	0	0	0	0
Banque Laurentienne du Canada	50 716	5	5	0	5	7	2	4	3
Banque Manuvie du Canada	29 348	4	3	0	2	1	0	1	0
Motus Bank	259	1	1	0	1	1	0	1	0
Peoples Trust Company	5 334	13	12	1	10	5	0	3	1
Banque le Choix du Président	4 748	15	11	3	10	6	0	1	4
Banque RFA du Canada	1 935	2	2	0	2	1	0	1	0
Banque Rogers	484	7	7	1	7	4	0	2	2
Banque Shinhan Canada	902	1	1	0	1	1	0	1	0
Vancity Community Investment Bank	311	0	0	0	0	1	0	0	1
Affinity Credit Union	6 980	3	3	0	3	3	0	2	1
Bulkley Valley Credit Union	547	1	1	0	1	1	0	1	0
Community Savings Credit Union	875	1	1	0	0	0	0	0	0
Conexus Credit Union	6 815	1	1	0	1	1	0	1	0
First Credit Union	678	1	1	0	1	1	0	1	0

<sup>1</sup> Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2021 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2022 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

<sup>2</sup> Fairstone Financial Inc. a été rebaptisée Fairstone Bank of Canada en juin 2022.

Nom de la firme	Taille de la firme (en millions) <sup>1</sup>	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Règlement avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Résolue à la satisfaction du plaignant
Innovation Credit Union	3 126	1	0	0	0	0	0	0	0
Prospera Credit Union	6 870	1	1	0	1	1	0	1	0
Servus Credit Union Limited	17 888	1	1	0	1	2	0	2	0
Sunshine Coast Credit Union	906	0	0	0	0	1	0	1	0
Synergy Credit Union Limited	1 667	2	2	0	2	1	0	1	0
TCU Financial Group Credit Union	739	1	1	0	1	1	0	1	0
Vancity Savings Credit Union	27 946	3	3	0	1	1	1	0	1
<b>Total</b>		<b>870</b>	<b>766</b>	<b>18</b>	<b>686</b>	<b>562</b>	<b>70</b>	<b>389</b>	<b>137</b>

<sup>1</sup> Actifs des banques et des fiducies canadiennes au 31 octobre 2021 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et taille des actifs des coopératives de crédit en septembre 2022 selon l'Association canadienne des coopératives de crédit (ACCC).

<sup>2</sup> Fairstone Financial Inc. a été rebaptisée Fairstone Bank of Canada en juin 2022.



# Revue de l'exercice : Investissements

## PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

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

# Dossiers

Les plaintes en matière de placement ont diminué de 18 % à 465 en 2022, contre 568 dossiers ouverts en 2021.


- Les dossiers d'investissement liés aux fraudes ont considérablement augmenté cette année, particulièrement en ce qui a trait aux actifs cryptographiques.
- L'augmentation des plaintes relatives aux cryptoactifs a coïncidé avec l'arrivée d'un plus grand nombre de courtiers en cryptomonnaies en tant que firmes participantes à l'OSBI en 2022.
- Le nombre de dossiers d'investissement clos en 2022 s'élevait à 444, par rapport à 567 en 2021, une diminution de 27 %.



465  dossiers ouverts

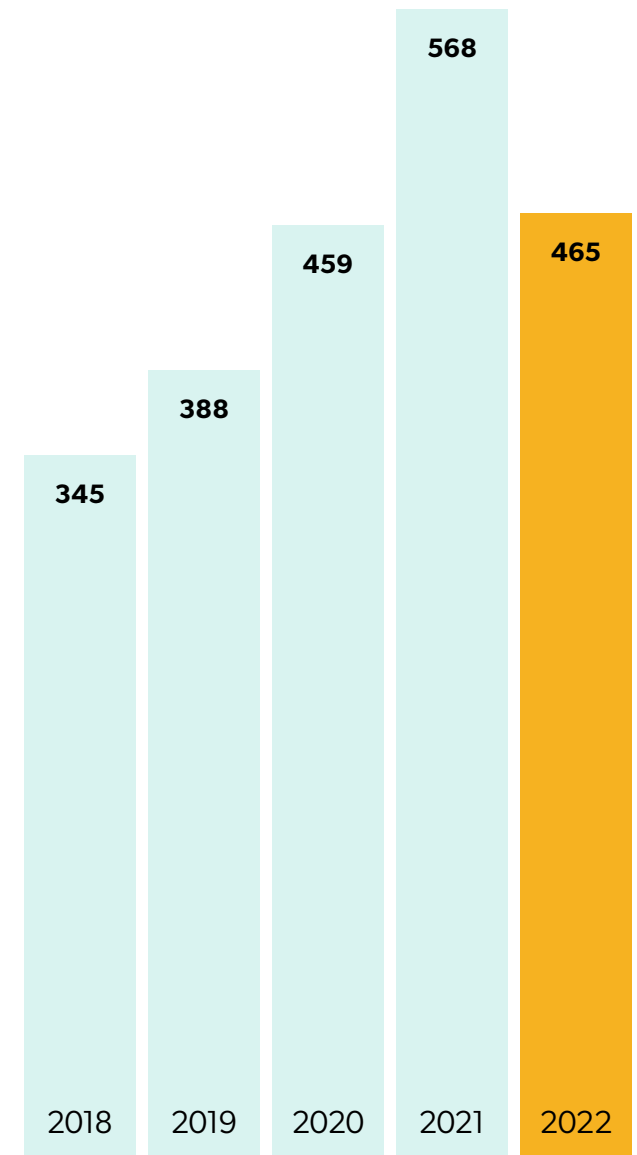
444  dossiers fermés

18%  diminution des dossiers ouverts par rapport à 2021

78  jours en moyenne pour clore une enquête

8 985\$  dédommagement moyen

## DOSSIERS OUVERTS



# Total des dossiers ouverts par produit et par problème

En 2022, les fonds communs de placement sont devenus le principal produit d'investissement objet de plaintes, représentant 37 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes d'investissement, contre 27 % en 2021. Les plaintes relatives aux actions ordinaires (titres de participation) ont diminué à 33 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes d'investissement, contre 43 % en 2021. Les plaintes relatives à la cryptomonnaie ont suivi avec 11 % de tous les dossiers relatifs à des problèmes d'investissement, remplaçant les plans fiduciaires de bourses d'études qui étaient la troisième préoccupation des investisseurs en 2021.

Le principal problème d'investissement était le service, représentant 21 % de tous les dossiers relatifs aux problèmes d'investissement, contre 16 % en 2021. Les plaintes liées à l'adéquation des investissements suivaient avec 15 % contre 14 % en 2021. Les dossiers liés à la fraude représentaient 11 % de toutes les plaintes dans le domaine d'investissement, contre 1 % en 2021. L'augmentation significative des cas de fraude était en grande partie liée aux plaintes relatives à la cryptomonnaie.

Produits d'investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fonds communs de placement	170	37 %
Actions ordinaires	153	33 %
Cryptoactifs	52	11 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	30	6 %
Instruments dérivés	24	5 %
CPG et quasi-espèces	13	3 %
Fonds de couverture	8	2 %
FNB (sans effet de levier)	4	1 %
Autre – placements	3	1 %
BCP et billets liés	2	<1 %
Obligations et obligations non garanties	2	<1 %
Fonds distincts et autres produits d'assurance	1	<1 %
Actions privilégiées (à taux révisable)	1	<1 %
Fiducies de revenu	1	<1 %
<b>Total</b>	<b>465</b>	<b>100 %</b>

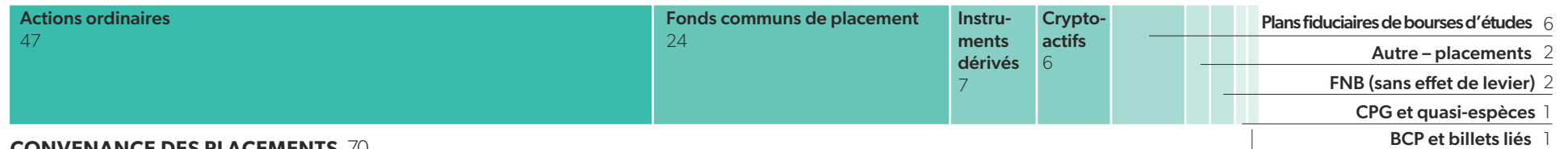
Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Problèmes liés aux investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers
Problèmes de service	96	21 %
Convenance des placements	70	15 %
Fraude	50	11 %
Divulgarion/fausse déclaration/calcul des frais	36	8 %
Non-respect des directives	36	8 %
Divulgarion de renseignements sur les produits/fausse représentation	35	8 %
Conseils et stratégie de placement inappropriés	30	6 %
Retard dans le transfert	29	6 %
Problèmes associés à la marge	26	6 %
Opérations non autorisées	23	5 %
Erreur de transaction	22	5 %
Atteinte à la vie privée	6	1 %
Convenance de la marge ou du levier financier	4	1 %
Autre – placements	2	<1 %
<b>Total</b>	<b>465</b>	<b>100 %</b>

# Les cinq principaux problèmes et produits d'investissement pour 2022

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

## PROBLÈMES DE SERVICE 96



## CONVENANCE DES PLACEMENTS 70



## FRAUDE 50



## DIVULGATION/FAUSSE DÉCLARATION/CALCUL DES FRAIS 36



## NON-RESPECT DES DIRECTIVES 36



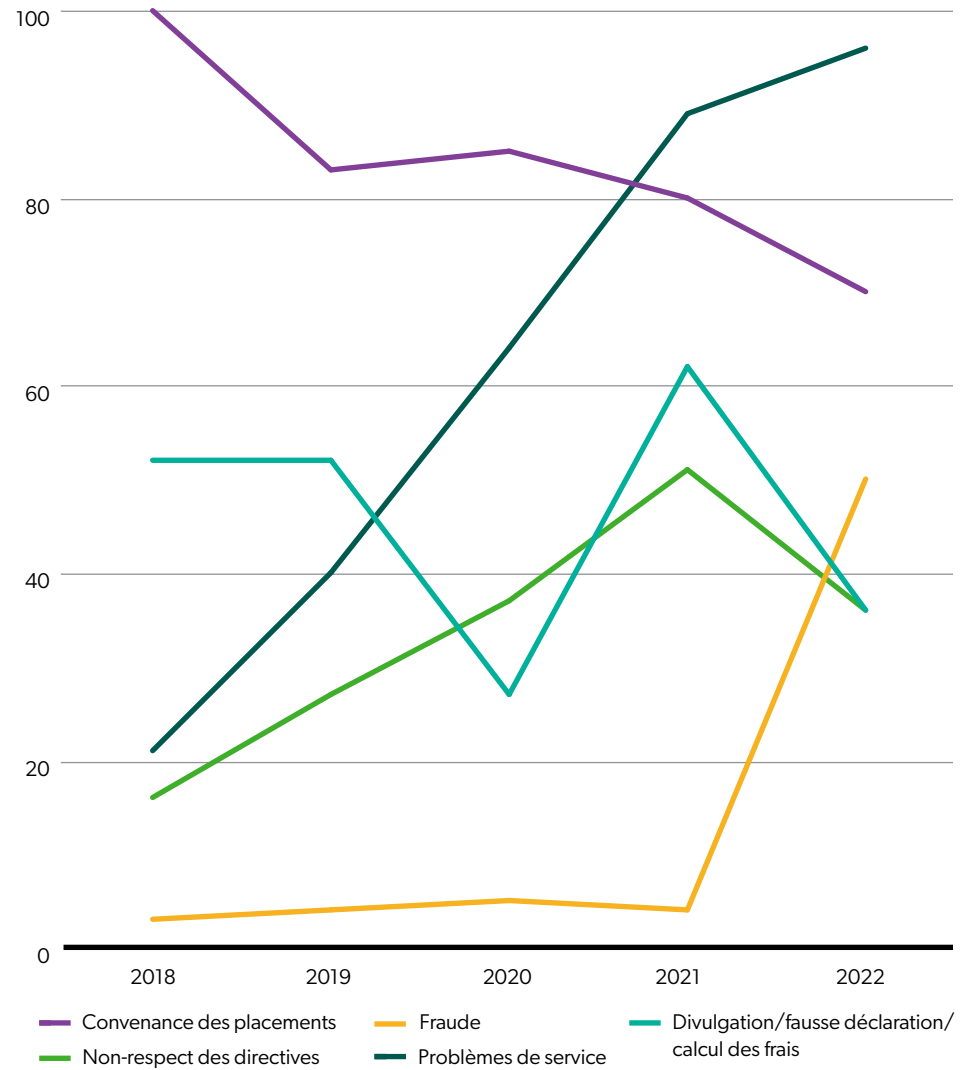
# Litiges en matière d'investissement : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes d'investissement de 2022 depuis 2018.

**PRODUITS D'INVESTISSEMENTS** 2018 À 2022



**PROBLÈMES LIÉS AUX INVESTISSEMENTS** 2018 À 2022



# Rapidité d'exécution

En 2022, il nous a fallu en moyenne 78 jours pour mener à bien les enquêtes sur les investissements, contre 75 jours en 2021.

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

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



## En 2022, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 90 jours et presque tous en moins de 120 jours

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

Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	9 %
Moins de 60	37 %
Moins de 90	66 %
Moins de 120	90 %
Moins de 180	99 %

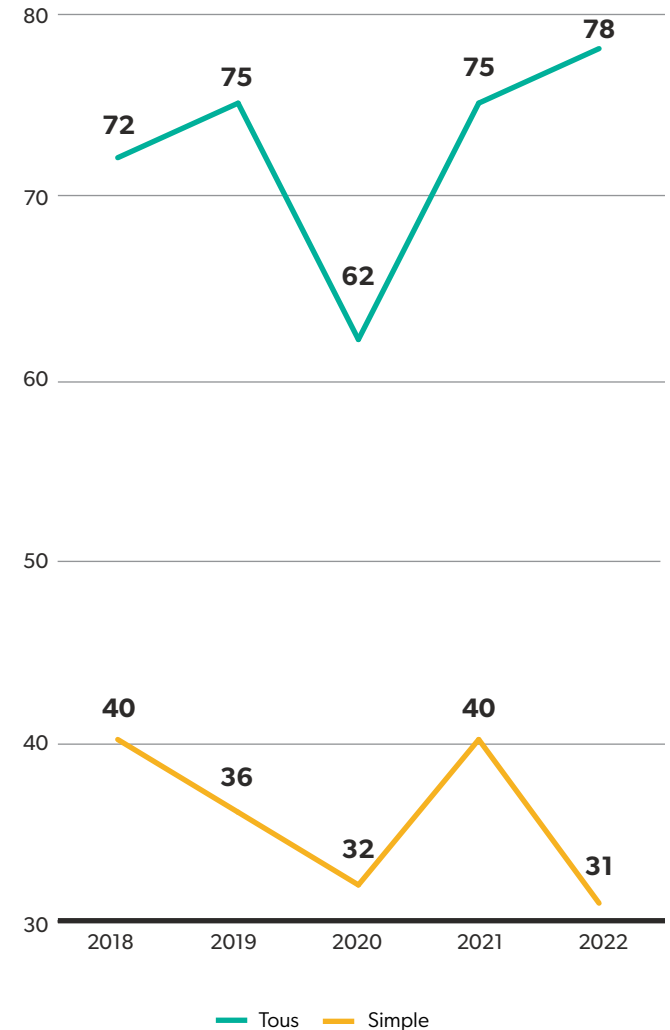
## Les dossiers simples sont fermés en 30 jours en moyenne

En général, nous pouvons parvenir à une conclusion dans les dossiers moins complexes et plus simples plus rapidement que dans les dossiers plus complexes. En 2022, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux services bancaires simples en 31 jours en moyenne, contre 40 jours en 2021.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples	31
Toutes les enquêtes	78

## HISTORIQUE DES DÉLAIS DES DOSSIERS D'INVESTISSEMENTS DE 2018 À 2022

Moyenne du nombre de jours



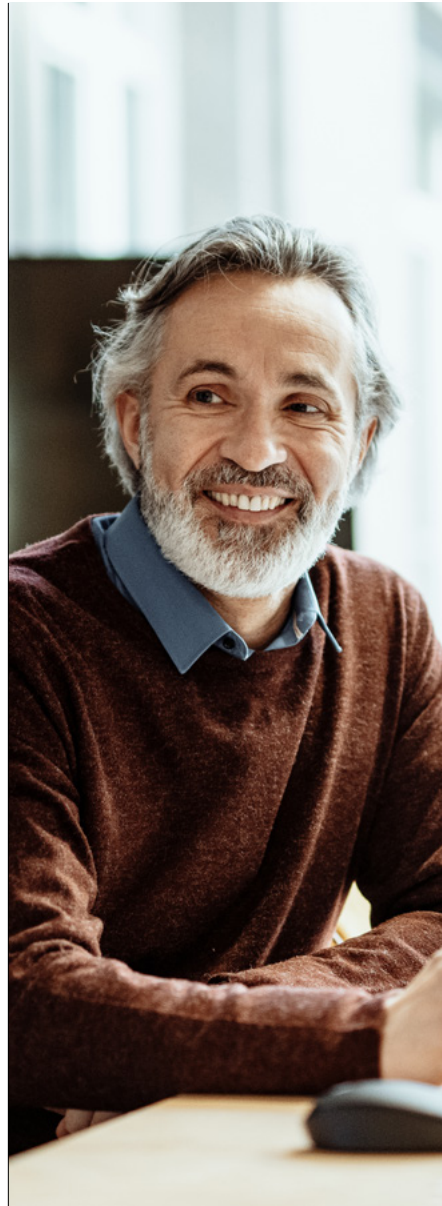


# Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 465 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 90 firmes de placement.

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

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



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants <sup>1</sup>
Raintree Financial Solutions Inc.	1	0	0
<b>Courtiers sur le marché non réglementé</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Argosy Securities Inc.	0	1	1
ATB Valeurs Mobilières Inc.	16	24	0
BMO Ligne d'action Inc.	16	24	7
BMO Nesbitt Burns Inc.	4	8	3
Canaccord Genuity Corp.	3	3	0
Services Investisseurs CIBC inc.	29	32	19
Marchés mondiaux CIBC Inc.	5	14	6
CI Services d'investissements CI Inc.	0	1	0
CMC Markets Canada Inc.	0	0	0
Credential Qtrade Securities Inc.	1	1	0
Coinsquare Capital Markets Limited	1	1	0
Valeurs mobilières Desjardins	0	1	1
Echelon Partenaires en gestion de patrimoine Inc.	1	1	0
Edward Jones	1	4	0
Fortrade Canada Limited	3	2	1
Friedberg Mercantile Group Limited	1	1	0
Harbourfront Wealth Management Inc.	1	1	0
Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	1	3	0

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

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants <sup>1</sup>
iA Gestion privée de patrimoine	1	1	0
Interactive Brokers Canada Inc.	11	9	2
Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	3	2	2
Placements Manuvie incorporée	3	2	1
Gestion MD limitée	3	1	1
Financière Banque Nationale	9	7	0
Nour Private Wealth Inc.	1	1	0
OANDA (Canada) Corporation ULC	1	1	1
Questrade, Inc.	15	12	5
Raymond James Limited	2	2	0
RBC Placements en Direct Inc.	29	28	11
RBC Dominion valeurs mobilières	10	6	2
Richardson Wealth Limited	2	1	1
Scotia Capital Inc.	25	27	8
TD Waterhouse Canada Inc.	48	45	19
Wellington-Altus Private Wealth Inc.	1	1	0
Wealthsimple Investments Inc.	4	4	2
<b>OCRCVM</b>	<b>236</b>	<b>249</b>	<b>93</b>
Amerity Wealth Management Inc.	0	1	0
Placements BMO Inc.	11	5	1
Canfin Magellan Investments Inc.	1	1	0
CIBC Valeurs Mobilières Inc.	10	7	3

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

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants <sup>1</sup>
Credential Asset Management Inc.	1	0	0
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	1	0	0
Equity Associates Inc.	1	2	1
Investissements Global Maxfin Inc.	2	5	3
GP Wealth Management Corporation	1	0	0
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.	2	4	3
HUB Capital Inc.	0	1	1
Investia Services Financiers Inc.	5	5	1
Services Financiers Groupe Investors Inc.	11	11	4
IPC Investment Corporation	1	1	1
BLC Services financiers	1	2	0
Placements Manuvie Services d'investissement inc.	1	0	0
Banque Nationale Investissements	2	2	0
PFSL Investments Canada Limited	5	2	1
Royal Mutual Funds Inc.	22	16	5
Scotia Securities Inc.	31	15	5
Sterling Mutuals Inc.	1	2	1
Placements Financière Sun Life (Canada) Inc.	2	1	0
Services d'investissement TD Inc.	20	12	6
WFG Valeurs Mobilières Inc.	2	0	0
Worldsource Financial Management Inc.	1	1	1
<b>ACCFM</b>	<b>135</b>	<b>96</b>	<b>37</b>

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants <sup>1</sup>
Gestion privée de placement HSBC (Canada) Inc.	1	0	0
Lycos Asset Management Inc.	1	0	0
Gestion de placements Manuvie limitée	1	1	0
Gestion financière MD inc.	1	1	1
Northland Gestion Du Patrimoine Inc.	0	11	0
Pollitt Investment Counsel Inc.	1	1	1
Wealthsimple Inc.	1	4	1
<b>Gestionnaires de portefeuille</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>3</b>
Bitbuy Technologies Inc.	3	3	0
Bitvo Inc.	0	0	0
Coinberry Limited	10	6	2
Foris DAX, Inc.	2	1	0
Netcoins Inc	3	1	0
Newton Crypto Limited	1	0	0
Shakepay Inc.	17	0	0
SIMPLY DIGITAL TECHNOLOGIES INC.	7	6	0
VirgoCX Inc.	5	4	0

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

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants <sup>1</sup>
Wealthsimple Digital Assets Inc.	3	2	0
<b>Courtiers restreints</b>	<b>51</b>	<b>23</b>	<b>2</b>
Fonds d'étude pour les enfants inc.	4	5	3
C.S.T. Savings Inc.	4	3	2
Les actifs de croissance Global Inc	4	3	2
La Première financière du savoir inc.	18	36	8
<b>Courtiers en plans de bourses d'études</b>	<b>30</b>	<b>47</b>	<b>15</b>
CI Investments Inc.	1	2	0
Dixon Mitchell Investment Counsel Inc.	1	1	0
Fieldhouse Capital Management Inc.	0	3	3
Gestion d'actifs KAI Inc.	1	0	0
Corporation Financière Mackenzie	1	1	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	1	3	1
TD Waterhouse Private Investment Counsel Inc.	0	0	0
TriDelta Investment Counsel Inc.	1	1	0
<b>Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>465</b>	<b>444</b>	<b>154</b>

# Résultats des dossiers

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

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

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

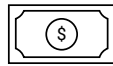


# Dédommagement monétaire

## DÉDOMMAGEMENT TOTAL EN 2022

1 701 553 \$

21%



des plaintes liées aux services bancaires (123 sur 562) se sont soldées par un dédommagement financier

33%



des plaintes liées aux investissements (148 sur 444) se sont soldées par un dédommagement financier

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2022.

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nbre de dossiers
Services bancaires	398 668 \$	3 241 \$	700 \$	50 \$	68 028 \$	123
Placements	1 302 885 \$	8 985 \$	1 596 \$	100 \$	242 931 \$	148
<b>Total combiné</b>	<b>1 701 553 \$</b>					

# Dédommagement non monétaire

En 2022, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans neuf dossiers liés aux services bancaires et quatre dossiers liés aux investissements.

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



# Problèmes touchant de multiples clients

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 enquête sur les problèmes touchant ceux qui ne se sont pas plaints à nous (communément appelés « problèmes systémiques »). Cependant, lorsque des problèmes sont déterminés, nous sommes tenus de les signaler à nos organismes de réglementation :

- **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**
  - tout problème bancaire pouvant avoir une incidence sur plusieurs clients ou entraîne des répercussions sur l'ensemble du marché; et

- **Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)** – tous les problèmes qui semblent susceptibles d'avoir des implications réglementaires importantes, y compris ceux qui peuvent toucher plusieurs clients d'une ou plusieurs sociétés inscrites.

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

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



## SUJETS ABORDÉS AVEC LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION LORS DES RÉUNIONS PÉRIODIQUES EN 2022

- Données agrégées détaillées, y compris
  - Détails et tendances des produits, des problèmes et des résultats
  - Résultats et résumés de dossiers spécifiques (anonymisés)
  - Informations supplémentaires relatives aux dossiers impliquant des règlements à faibles montants
- Impacts de la pandémie sur le secteur canadien des services financiers
- Normes de service et prestation sur les plates-formes de placement par exécution d'ordres uniquement ou sans conseil
- Cas de fraude relative à la cryptomonnaie
- Évolution des plaintes relatives aux placements inadaptés

## NOUS AVONS SIGNALÉ UN PROBLÈME SYSTÉMIQUE SPÉCIFIQUE À UN DOSSIER AUX ORGANES DE RÉGLEMENTATION EN 2022 :

### Investissements

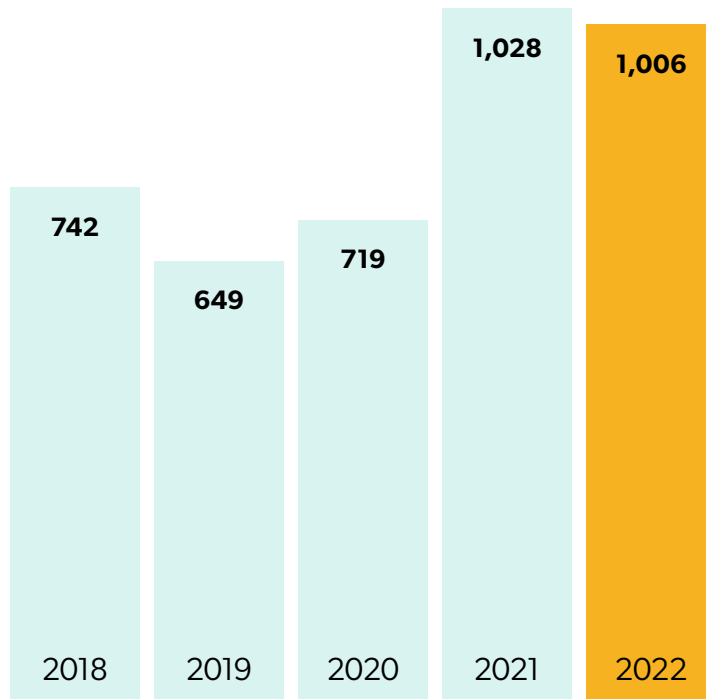
- Défaut de reconnaître ou d'accepter la responsabilité d'un problème technique qui a eu un effet sur la capacité des investisseurs à conclure une transaction.

# Dossiers et résultats

En 2022, nous avons enquêté sur 1 006 dossiers que nous avons clos et avons recommandé ce qui, à notre sens, était un résultat équitable pour chaque dossier compte tenu de ses circonstances uniques.

Au cours de l'année, nous avons contribué à obtenir des règlements entre les consommateurs et les entreprises dans 291 dossiers où un dédommagement nous semblait approprié, et n'avons recommandé aucun dédommagement dans 662 autres dossiers.

## DOSSIERS AU TOTAL PAR ANNÉE



## RÉSULTATS

662

### Plainte du client refusée

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

291

### Règlements conclus

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

27

### Plainte du consommateur hors mandat

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

26

### Retrait du consommateur

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

# Commentaires des consommateurs et des firmes

50%

**LA MOITIÉ DES  
CONSOmmATEURS**

ont découvert l'OSBI  
par le biais de leur  
banque, leur entreprise  
de placement ou leur  
conseiller en placements

27%

**PLUS D'UN QUART  
DES PERSONNES**

ont trouvé l'OSBI en  
effectuant des recherches  
sur Internet

74%

**PRÈS DES TROIS QUARTS  
DES CONSOmmATEURS**

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



# Rétroaction des consommateurs

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

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

Au total, 309 personnes ont répondu au sondage de l'OSBI, ce qui représente 31 % des dossiers clos pendant l'année. Parmi ces répondants, 17 % étaient soit très satisfaits ou plutôt satisfaits du résultat de leur dossier, et 83 % ont déclaré être très insatisfaits, plutôt insatisfaits ou ni satisfaits ni insatisfaits du résultat de leur dossier. Les résultats et les commentaires du sondage sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les points à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

## Favorable

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

## Neutre

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

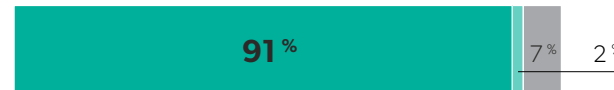
## Défavorable

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

### CONSOMMATEURS SATISFAITS DU RÉSULTAT

### CONSOMMATEURS INSATISFAITS DU RÉSULTAT

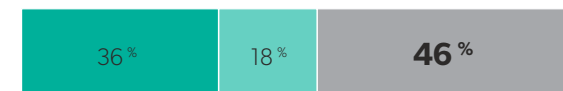
#### Qualité du service



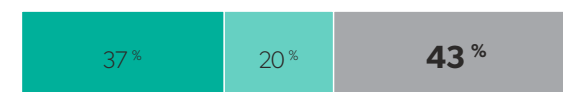
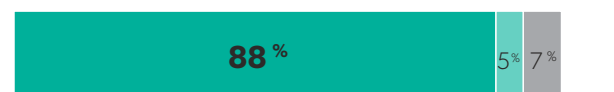
#### Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?



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



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



Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement. Exclut les consommateurs qui étaient neutres quant à la satisfaction de l'issue de leur cas.

## RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES CONSOMMATEURS

		Oui	Non	
<b>Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?</b>	Services bancaires	98 %	2 %	
	Investissements	98 %	2 %	
<b>L'OSBI vous a-t-il fourni des services gratuitement?</b>	Services bancaires	96 %	4 %	
	Investissements	96 %	4 %	
<b>L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?</b>	Services bancaires	87 %	13 %	
	Investissements	91 %	9 %	
		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	30 %	30 %	40 %
	Investissements	37 %	31 %	32 %

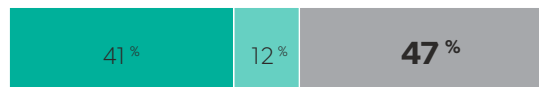
**Favorable**  
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

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

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

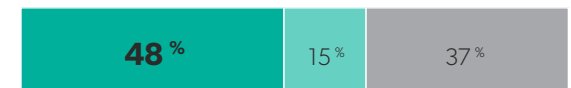
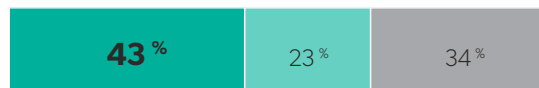
### SERVICES BANCAIRES

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



### INVESTISSEMENTS

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



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 2022, nous avons reçu un taux de réponse de 46 % des 238 firmes qui ont répondu au sondage. Cela comprenait toutes les firmes visées par une plainte traitée par l'OSBI au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale, peu importe si ces dernières avaient été visées par 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 de 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.

L'évaluation préliminaire des résultats indique la nécessité de poursuivre la tâche visant à expliquer les cotisations de notre organisme et à tenir les firmes adéquatement informées des développements importants concernant la politique de l'OSBI.

## COMMENTAIRES DES FIRMES DE SERVICES BANCAIRES : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

### Favorable

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

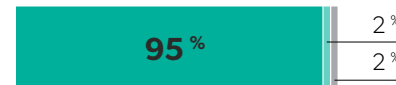
### Neutre

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

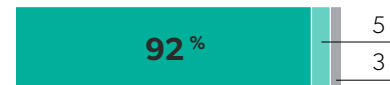
### Défavorable

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

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



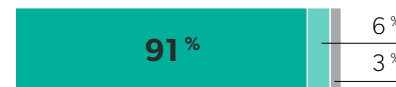
**Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.**



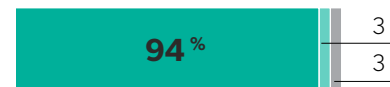
**Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.**



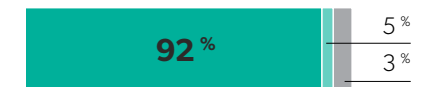
**Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.**



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



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



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



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



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



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

## COMMENTAIRES DES FIRMES D'INVESTISSEMENT : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

### Favorable

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

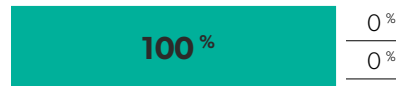
### Neutre

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

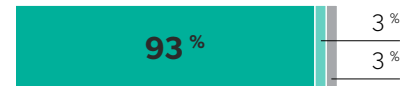
### Défavorable

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

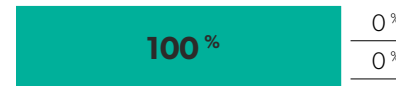
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



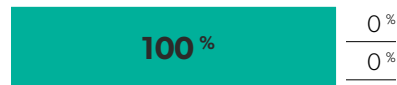
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



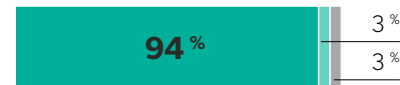
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



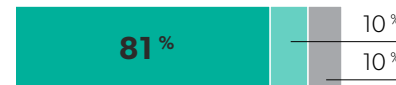
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



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



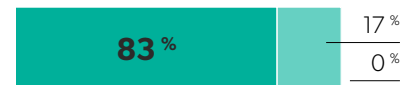
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



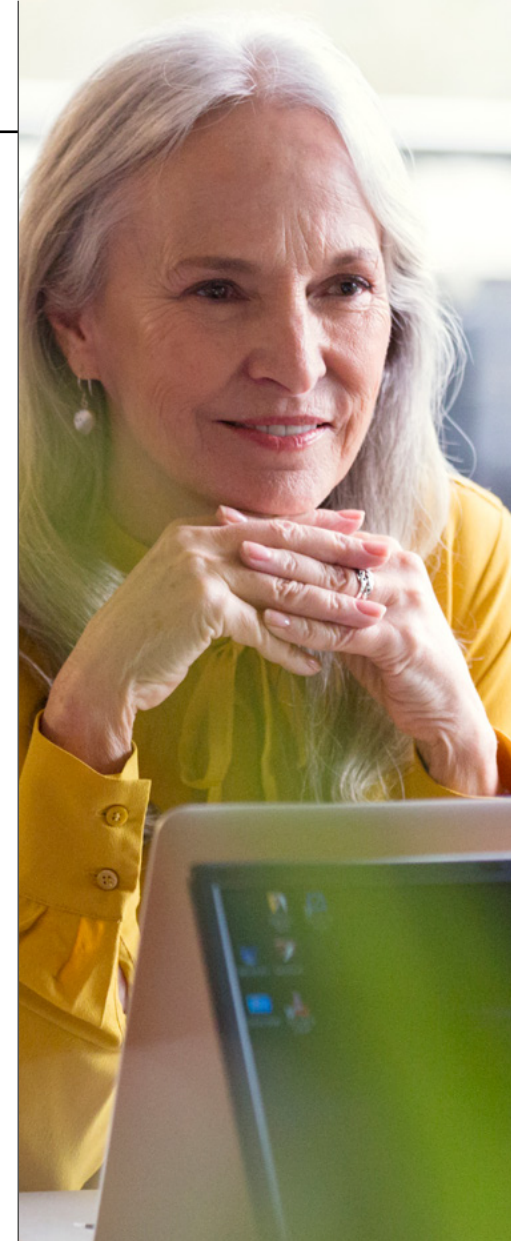
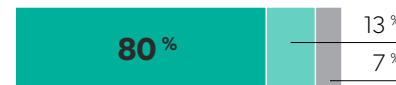
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



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



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

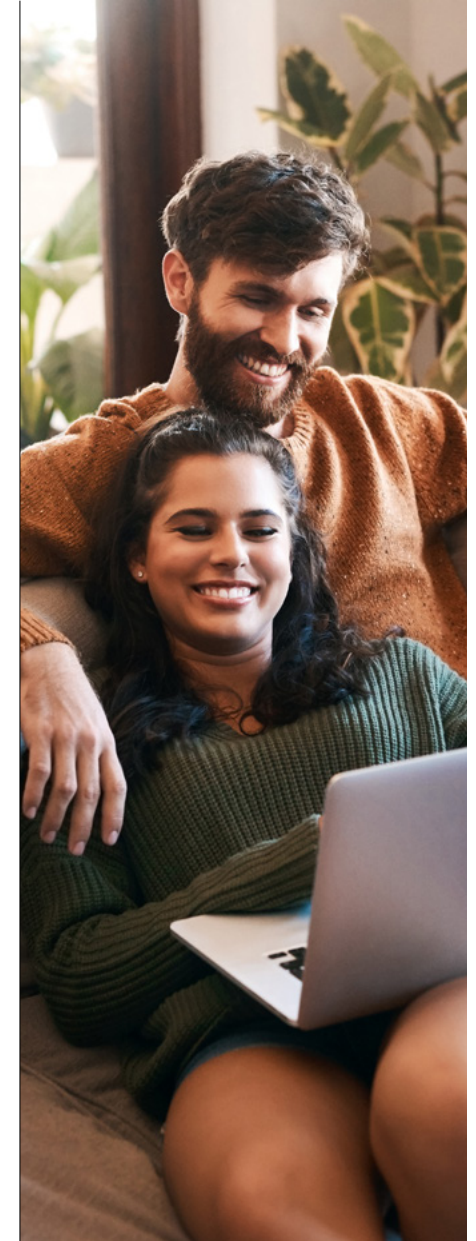


Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

## RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES FIRMES

		Oui	Non	Quelque peu
<b>L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.</b>	Services bancaires	97 %	0 %	3 %
	Investissements	90 %	0 %	10 %
			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 %	
	Investissements	97 %	3 %	
<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 %	
	Investissements	97 %	3 %	
<b>Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.</b>	Services bancaires	100 %	0 %	
	Investissements	97 %	3 %	
<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 %	
	Investissements	97 %	3 %	
<b>L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	97 %	3 %	
	Investissements	100 %	0 %	

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



# Gouvernance



# Composition du conseil d'administration

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

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. Au moins un des membres issus de la collectivité est désigné comme l'administrateur chargé de la protection des intérêts des consommateurs. Il s'intéressera particulièrement aux types de consommateurs desservis par l'OSBI, y aura accès et aura l'expérience nécessaire pour les représenter.

Une minorité des administrateurs (trois) sont nommés à partir de listes restreintes de candidats fournies par les organismes de l'industrie.

Le renouvellement du conseil est un élément important du cadre de gouvernance de l'OSBI. 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.

La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, sur le lieu de résidence, sur les antécédents et sur 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.

## Indépendance

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

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

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 à l'ombudsman. Il n'y a pas d'appel devant le conseil et le conseil ne peut pas non plus influencer les décisions de l'ombudsman.

## Rémunération des administrateurs

Les administrateurs 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



## **MAUREEN JENSEN**

B.Sc., ICD.D, présidente<sup>1</sup>

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



## **CATHERINE ADAMS**

MBA<sup>1</sup>

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



## **RHONDA GOLDBERG**

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

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



## **CARMELA HAINES** CPA, CA, ICD.D<sup>2</sup>

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

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

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





**JILL HUGESSEN**

BA, BCL/LL.B, ICD.D<sup>1</sup>

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



**SURESH KRISHNASAMY**

MBA, MSc, BSc (candidate de l'ABC)<sup>2</sup>

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



**BHARAT MAHAJAN**

CPA, CA<sup>2</sup>

M. Mahajan occupe le poste de vice-président des services financiers partagés de Parkland Corporation. Auparavant, il a notamment été chef de la direction financière de diverses sociétés multinationales. Il est actuellement membre de la collectivité au conseil d'administration et président du comité des finances et d'audit.



**WANDA MORRIS**

CPA<sup>2</sup>

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



**RONALD SMITH**

FCCA, FCA, ICD.D<sup>1</sup>

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



**ALEXANDRA WILLIAMS**

MBA, ICD.D (candidate de l'OCRCVM)<sup>2</sup>

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

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

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

# Présence des administrateurs

	8 déc. 2021	3 mars 2022	15 juin 2022	27 sept. 2022
Jim Emmerton, président <sup>1</sup>	•	S.O.	S.O.	S.O.
Maureen Jensen, présidente <sup>2</sup>	•	•	•	•
Catherine Adams	•	•	•	•
Rhonda Goldberg	•	•	S.O.	•
Carmela Haines	•	•	•	•
Jill Hugessen	•	•	•	•
Suresh Krishnasamy	•	S.O.	•	•
Bharat Mahajan	S.O.	•	•	•
Wanda Morris	•	•	•	•
Ronald Smith	•	•	•	•
Alexandra Williams	•	•	•	•

<sup>1</sup> Le mandat de président a pris fin à l'assemblée générale annuelle de 2022

<sup>2</sup> Nommée président à l'assemblée générale annuelle de 2022

# Comités du conseil d'administration

## COMITÉ DES FINANCES ET D'AUDIT

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

### VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIVITÉS DE 2022 :

#### Nouvelle présidente du comité

Carmela Haines a été nommée nouvelle présidente du comité lors de l'assemblée générale annuelle de mars, en remplacement de Bharat Mahajan qui reste membre du comité.

#### Examen des états financiers

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

#### Examen du fonds de réserve

Chaque année, la haute direction mène une analyse du fonds de réserve d'exploitation et d'immobilisations indiquant si les objectifs actuels sont appropriés. Le comité examine cette analyse avec la haute direction, et les excédents ou les manques probables sont abordés.

#### Examen du budget de 2023

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 retraites

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

#### Examen de la politique

En 2022, le comité a examiné les modifications apportées à la politique sur les contrôles financiers.

## COMITÉ DE LA 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 2022 :

#### Examens des politiques

Chaque trimestre, le comité examine diverses politiques et autres questions. Voici quelques exemples pour cette année : Certification et rapport sur la politique de confidentialité, Politique de dénonciation, Conditions d'emploi des administrateurs, Code de conduite des administrateurs, Charte des attentes des administrateurs, Politique d'orientation et de formation des administrateurs, Programme d'orientation des nouveaux administrateurs et Mandat du comité.

#### Évaluation du conseil

Le comité a terminé et évalué les résultats de son sondage annuel d'autoévaluation du conseil et a élaboré des plans pour un examen externe indépendant qui sera achevé en 2023.

#### Examen de la rémunération

Le comité a examiné une étude comparative réalisée par une tierce partie externe concernant le programme de rémunération des employés de l'OSBI afin de soutenir efficacement l'attraction, la rétention et l'engagement des employés.

#### Examen de la gouvernance

Le comité a examiné les recommandations de l'évaluation indépendante de 2021 des investissements et des mandats bancaires de l'OSBI liées à la gouvernance, ce qui a mené le conseil d'administration à réaliser un examen stratégique de sa structure de gouvernance et à étudier d'autres moyens de recueillir les avis des intervenants du secteur et des représentants des consommateurs, y compris l'examen du rôle du CCCI. Le conseil a accepté cette recommandation et a créé un groupe de travail pour préparer la consultation sur la gouvernance qui a débuté le 1<sup>er</sup> novembre 2022.

#### Modification du mandat

Une modification a été apportée au mandat de l'OSBI pour tenir compte des changements apportés à la Loi sur les banques et aux règles de l'Autorité des marchés financiers (AMF) concernant les délais de traitement des plaintes.





## CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS ET DES INVESTISSEURS (CCCI)

Il est essentiel que le conseil d'administration de l'OSBI reçoive régulièrement les opinions des intervenants de l'industrie et des représentants des consommateurs ainsi que des autorités réglementaires et gouvernementales. Le CCCI a été créé pour qu'il y ait une ligne de communication claire entre le conseil d'administration et les représentants des consommateurs qui s'intéressent au processus et au rôle de l'OSBI. 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.

Au cours de l'exercice 2022, le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI) s'est principalement concentré sur la préparation et la soumission à l'évaluation par un expert indépendant des opérations et des pratiques de l'OSBI, tant pour les plaintes liées aux services bancaires que pour celles liées aux investissements. Les examens ont été complétés par la professeure Poonam Puri.

Dans son mémoire, le CCCI a déclaré que l'OSBI s'acquittait bien de ses mandats en matière de services bancaires et d'investissements, mais il a également formulé un certain nombre de recommandations à l'intention des examinateurs, notamment des appels pour :

- Accroître la représentation au sein du conseil d'administration de l'OSBI d'autres groupes d'intervenants, notamment les consommateurs, les investisseurs et d'autres communautés vulnérables.
- Accroître la coopération entre les organismes de réglementation provinciaux et fédéraux qui surveillent l'OSBI afin de concilier les différences dans leurs attentes et exigences respectives à l'égard de l'OSBI.
- Améliorer la déclaration des problèmes systémiques.
- Accroître les efforts pour rehausser le profil public de l'OSBI et adopter une position plus ferme en matière de politique publique.
- Établir une autorité contraignante pour les décisions de l'OSBI.
- Demander que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada désigne l'OSBI comme organisme exclusif de règlement des différends pour les plaintes relatives aux services bancaires
- Mettre plus d'informations sur les affaires et les décisions à la disposition du public
- Relever le plafond de rémunération et le revoir régulièrement par la suite

Au cours de l'année, le conseil a également échangé des idées et reçu des renseignements sur les questions d'actualité de la part de la direction générale, notamment le lancement du nouveau Cube de données.

### Démissions et suspensions des activités du CCCI

En juin 2022, après la démission de plusieurs membres du CCCI, le conseil d'administration a décidé de suspendre les activités du CCCI dans l'attente des résultats de l'examen de la gouvernance de 2023.

### Membres de 2022 :

- Harold Geller, président<sup>1</sup>
- Mohinder Singh Bajwa
- Laurie Campbell<sup>1</sup>
- Saira Haque<sup>1</sup>
- Harvey Naglie<sup>1</sup>
- Andrew Teasdale<sup>1</sup>

<sup>1</sup>A démissionné

# Faits saillants financiers

## BUDGET DE L'OSBI

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

## ACTIVITÉS DE GESTION

Les budgets 2022 et 2023 de l'OSBI présentent des hausses annuelles importantes, lesquelles sont presque entièrement liées aux frais de personnel, qui sont nécessaires pour répondre adéquatement aux volumes record de dossiers que l'organisation doit traiter à l'heure où les Canadiens sont plus nombreux que jamais à solliciter notre aide.

## 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 honoraires des sociétés de l'OCRCVM, des sociétés de l'ACCFM et des autres inscrits en valeurs mobilières sont évalués en fonction de la taille de la société par rapport aux autres sociétés du même secteur. Les honoraires totaux de l'OSBI sont répartis proportionnellement entre les secteurs en fonction du nombre et de la complexité des dossiers.

Exercice terminé le 31 octobre

	2023 Budgétisé	2022 Vérifié	2021 Vérifié
<b>Revenus</b>			
Droits des firmes participantes	11 915 891 \$	10 711 568 \$	8 976 870 \$
Revenu en intérêts	195 000	114 724	70 397
	<b>12 110 891 \$</b>	<b>10 826 292 \$</b>	<b>9 047 267 \$</b>
<b>Dépenses</b>			
Personnel	9 250 605 \$	7 803 905 \$	6 773 801 \$
Loyer et coût d'exploitation	556 488	564 263	571 442
Technologie de l'information et soutien	601 866	591 322	521 196
Gouvernance	418 252	409 351	411 290
Administration de l'entreprise	229 956	209 815	282 376
Marketing et adhésion	161 620	166 126	151 966
Frais juridiques	52 000	12 137	54 748
Assurance	100 101	77 840	53 933
Fournitures et services	97 000	50 639	38 817
Honoraires de conseil	105 000	70 060	30 343
Honoraires de vérification	23 448	25 963	21 049
Conseil et dépenses d'examen externe	0	169 284	0
Perte issue de l'élimination d'équipements et des améliorations locatives	27 591	0	0
Amortissement	361 594	336 708	293 840
	<b>11 985 520 \$</b>	<b>10 487 413 \$</b>	<b>9 204 801 \$</b>
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	125 371 \$	338 879 \$	(157 534 \$)

# Faits saillants financiers – tendance historique

Ce tableau montre le budget et les dépenses réelles de l'OSBI, ainsi que le fonds de réserve et l'objectif du fonds de réserve au cours des 12 dernières années et il est prévu qu'il soit atteint en 2023.

Tout au long de la période de 13 ans, notre budget et nos dépenses réelles sont demeurés dans une marge étroite, ce qui démontre notre engagement à gérer les dépenses avec soin. La récente tendance à la hausse est principalement attribuable à l'augmentation des coûts de personnel, alors que nous faisons face à l'augmentation sans précédent du nombre de dossiers au cours des trois dernières années.

Le fonds de réserve de l'OSBI permet à l'organisme de faire face à des chocs financiers imprévus. Le fonds de réserve a été insuffisant à la suite de la crise financière. De nouveaux objectifs ont été fixés et atteints et continuent d'être efficacement maintenus.

**BUDGET DE L'OSBI PAR RAPPORT AUX DÉPENSES ET AU FONDS DE RÉSERVE 2011-2023**



# Ombudsman des services bancaires et d'investissement

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

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519  
Téléphone ATS : 1 844 358-3442  
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865  
[ombudsman@osbi.ca](mailto:ombudsman@osbi.ca)

[www.osbi.ca](http://www.osbi.ca)



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