

Ordre du jour

Réunion de l'OSBI avec des groupes de consommateurs

30 novembre 2023

Heure : De 14 h à 16 h

Lieu :

Vidéoconférence Zoom

Participants de l'OSBI :

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction

Grace McSorley, ombudsman adjoint

Robert Paddick, ombudsman adjoint

INFORMATIONS RELATIVES À L'APPEL :

Voir l'invitation par courriel

Mark Wright, directeur, Communications
et Relations avec les intervenants

Mark Wright – Mot de bienvenue

- Ordre du jour
 - o Mise à jour du sixième mois – Sarah Bradley
 - o Point sur la gouvernance – Mark Wright
 - o Dernières informations sur les dossiers récemment traités – Grace McSorley
 - o Principes essentiels du calcul des pertes sur les dossiers de convenance – Rob Paddick
 - o Questions d'ordre générale
- Présentation des participants
- Présentation des autres membres du personnel et du conseil d'administration de l'OSBI participant à l'appel

Sarah Bradley – Principaux faits saillants opérationnels de 2023, y compris les progrès réalisés vers l'atteinte de notre plan stratégique

En 2023, deux influences majeures ont largement donné forme à nos facteurs environnementaux fondamentaux clés :

- o une demande qui demeure exceptionnellement élevée pour nos services, tant dans le secteur des services bancaires que dans celui des placements, mais surtout dans celui des services bancaires;
- o un environnement politique/réglementaire actif, notamment l'engagement unique d'un seul organisme externe de traitement des plaintes et le pouvoir exécutoire pour les valeurs mobilières.

1. Une demande qui demeure exceptionnellement élevée :

- En 2023, la demande des consommateurs pour nos services a explosé : nous avons répondu à un nombre record de demandes de renseignements et avons ouvert et fermé un nombre considérablement plus élevé d'enquêtes que l'année précédente. C'est l'année où nous avons enregistré le volume le plus élevé de tous les temps.

- **Nous connaissons un volume de demandes de renseignements record** : l'année dernière, environ 17 000 Canadiens nous ont contactés pour obtenir de l'aide et des renseignements.
 - o **L'équipe d'évaluation des dossiers a répondu à ces demandes de manière remarquable.** Elle a fourni de l'aide et des renseignements à ceux qui nous ont contactés, a effectué des évaluations hors mandat et, dans le cas des plaintes qui relevaient de notre mandat, elle a travaillé avec les consommateurs et les firmes pour veiller à ce que nous disposions des renseignements nécessaires pour amorcer nos enquêtes.
- **Nous avons également connu, et continuons de connaître, des volumes de dossiers record.** L'année dernière, sur l'année entière, nous avons ouvert 1 153 dossiers, un nombre sans précédent, qui dépassait les volumes que nous avons vus lors de la crise financière et au cours de la première année de la pandémie.
 - o Cette année, nous avons ouvert plus de 3 000 dossiers, soit près de trois fois le nombre de dossiers ouverts lors d'années précédentes. Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires a plus que triplé, tandis que les dossiers liés aux investissements ont augmenté de plus de 40 % d'une année à l'autre.
 - o **C'était un défi de taille pour notre organisation,** et c'est avec fierté que je peux affirmer que nous sommes parvenus à le relever avec brio.
 - o **Face au défi d'une augmentation aussi soudaine de la demande, nous avons adopté une approche qui comportait deux volets majeurs :** les gains d'efficacité et la croissance.
- **Sur le plan de l'efficacité,** nos équipes d'enquêteurs et nos équipes d'analystes ont fait un travail remarquable lors de leurs enquêtes.
 - o **Nous avons considérablement renforcé notre productivité et notre efficacité :** le nombre total de dossiers fermés a plus que doublé, passant de plus de 1 000 l'année dernière à plus de 2 100 cette année.
 - o **De plus, notre efficacité par enquêteur a augmenté de plus de 70 %.**
 - o **Le temps de traitement d'un dossier a atteint des creux inégalés.**
 - En effet, 80 % des dossiers liés aux services bancaires ont été fermés en moins de 60 jours et, en moyenne, en 39 jours.
 - Quant aux dossiers liés aux investissements, 77 % ont été fermés en moins de 90 jours et, en moyenne, en 69 jours.
 - o **C'est grâce à un certain nombre d'initiatives** que nous avons su atteindre une telle productivité :
 - Nous avons simplifié notre système de gestion des dossiers pour veiller à ce que l'administration des dossiers soit simple pour nos enquêteurs et nos gestionnaires et avons créé des outils informatiques pour vous aider dans la mesure du possible.
 - Nous avons amélioré nos conseils sur les dossiers et nos modèles de communications courantes.
 - Nous avons conçu et déployé notre nouvelle approche de traitement des dossiers FastTrack et déployé deux équipes FastTrack attirées : nous avons veillé à ce que nos enquêtes soient proportionnelles aux plaintes, éliminé tous les processus inutiles et avons axé nos efforts sur l'obtention d'un résultat

équitable le plus efficacement possible, tout en maintenant la qualité de nos enquêtes et de nos communications et l'intégrité de nos données.

- **Croissance** : Face à une augmentation de la demande d'une telle ampleur, l'efficacité n'est pas la seule solution. Nous avons eu à augmenter considérablement les effectifs de nos équipes d'évaluation des dossiers et d'enquête.
 - Pour répondre à la demande accrue pour nos services, nous avons ajouté 24 personnes à nos équipes de gestion des dossiers et d'enquête.
 - Et nous prévoyons également une croissance importante de notre équipe en 2024, ce qui nous permettra de réduire les temps d'attente actuels et aussi de nous préparer à devenir l'unique organisme externe de traitement des plaintes du Canada.
 - Cette croissance a bien entendu eu une incidence sur nos dépenses et se traduit par l'augmentation des frais pour 2024, principalement pour les banques participantes.
 - Qui plus est, ces augmentations ont brossé un tableau clair des gains d'efficacité liés aux économies d'échelle et de portée que l'OSBI a enregistrés.
 - L'année dernière, le nombre de dossiers que nous avons fermés était de 100 % plus élevé qu'en 2022. Quant aux dépenses, elles ont augmenté de 27 %.
 - D'ici 2025, lorsque les grandes banques seront de retour, nous prévoyons de fermer environ 400 % de dossiers de plus avec des dépenses d'à peine 100 % supérieures à celles de 2022.
- **Là où nous rencontrons quelques retards**, c'est dans la **phase d'affectation de dossiers**.
 - En 2023, nous avons presque triplé le volume de nos dossiers, malgré nos gains d'efficacité et de productivité, les dossiers arrivaient plus rapidement que nos enquêteurs ne pouvaient les fermer.
 - Il faut environ trois mois avant que les dossiers liés aux services bancaires soient être attribués, et deux mois pour les dossiers liés à l'investissement.
 - Cependant, à mesure que notre croissance se poursuit et que nos nouvelles équipes finalisent leur intégration et sont mises à niveau, nous rattrapons notre retard.
 - Les temps d'attente pour l'affectation sont demeurés stables au cours des deux derniers mois et devraient diminuer tout au long de 2024, jusqu'à ce que nous ayons rattrapé notre retard et que nous soyons revenus à nos niveaux de rendement standard en matière d'affectation de dossiers, soit un délai de deux semaines, d'ici la fin de l'année.
- **Les volumes de dossiers et de demandes de renseignements ont été dominés par le secteur bancaire, principalement en raison des changements réglementaires importants qui ont été apportés à la Loi sur les banques et qui sont entrés en vigueur en 2022**. Ces changements visaient à réduire considérablement l'attrition des plaignants, ce qu'ils ont réussi à faire : nous observons une augmentation drastique du nombre de dossiers et ceux-ci nous parviennent plus tôt
- **Mais les dossiers liés aux investissements atteignent également des niveaux record.**

2. Progrès réalisés vers l'atteinte 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.
- 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.
 - L'objectif le plus important consiste à explorer des approches innovantes à l'égard du règlement des différends pour favoriser l'efficacité et l'efficacités : comme je l'ai déjà mentionné, nous avons grandement avancé dans ce domaine en 2023.
- 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.
 - **Assurer la notoriété** : le travail d'optimisation des moteurs de recherche se poursuit : le trafic sur le site Web a augmenté de 30 % d'une année à l'autre.
 - **Leadership éclairé** : participation à la consultation publique de règlement des différends de l'AMF (Autorité des marchés financiers) et à la consultation d'arbitrage de l'OAR (ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU CANADA)
 - Lancement du Cube de données
 - Lancement de notre page Web de divulgation des dossiers bancaires, comme l'exigent les récentes modifications apportées à 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.
 - Pour améliorer l'expérience utilisateur, nous avons apporté de nombreuses améliorations à l'interne et avons simplifié nos **portails dédiés aux consommateurs et aux firmes**.
 - **Nouvel Intranet destiné au personnel** : reposant sur le système SharePoint, il permet une communication et un accès plus fluides à notre base de données de connaissances.

3. Environnement politique et réglementaire

- En 2022, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) se sont engagées à élaborer une proposition pour commentaires dans laquelle elles envisagent de conférer un pouvoir exécutoire à l'OSBI. L'organisme de réglementation a déclaré qu'il devrait publier cette proposition cette année afin d'obtenir les commentaires du public.
 - Le groupe de travail sur le pouvoir exécutoire a été actif tout au long de l'année. Travail sur les détails d'un cadre proposé.
 - La publication est peut-être imminente, mais nous ne disposons d'aucun renseignement supplémentaire.

- Fédéral :

- Le 17 octobre 2023, le ministre des Finances du Canada a annoncé la désignation de l'OSBI comme seul organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour les banques canadiennes, à compter du 1er novembre 2024.
- La loi nécessaire à la création de ce modèle a été adoptée dans la Loi d'exécution du budget en juin.
- Cela fait suite à de nombreuses années d'appels et à de nombreux examens de la question, y compris le rapport de février 2020 de l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada) sur le modèle de l'OETP et la consultation des Finances fédérales sur le système d'OETP l'an passé.
- L'ACFC a lancé le processus de sélection du seul OETP en mai, et l'examen de sélection s'est déroulé tout au long de l'été et au début de l'automne. Notre candidature mettait les points suivants en avant :
 - les forces de notre organisation;
 - notre respect de toutes les exigences du système;
 - et des pratiques exemplaires internationales;
 - les avantages d'avoir un seul ombudsman pour les services bancaires et les valeurs mobilières;
 - notre engagement à remplir ce rôle dans l'intérêt public et dans l'intérêt du secteur des services financiers.
- Nous sommes honorés d'avoir été sélectionnés et c'est avec enthousiasme que nous ferons office d'OETP pour toutes les banques du Canada et leurs clients. Cette désignation vient valider les efforts que nous déployons constamment dans le but de fournir aux consommateurs et aux entreprises un processus efficace pour résoudre leurs différends et d'offrir un service de résolution des plaintes de premier plan et digne de confiance.

Nous sommes impatients de travailler avec l'ACFC, avec les banques qui reviendront et qui resteront ainsi qu'avec l'Association des banquiers canadiens et d'autres parties prenantes pour veiller à ce que la transition se fasse en douceur.

- Provincial :

- Sur le plan de la politique en matière de valeurs mobilières, nous avons également constaté des progrès importants.
- En 2022, l'ACVM s'est engagée à élaborer une proposition pour commentaires dans laquelle elle envisage de conférer un pouvoir exécutoire à l'OSBI. L'organisme de réglementation a déclaré qu'il devrait publier cette proposition cette année afin d'obtenir les commentaires du public.
 - Le groupe de travail sur le pouvoir exécutoire travaille depuis plus d'un an sur les détails du cadre proposé qui a été publié aujourd'hui.
- Pour garantir que le système soit fonctionnel, nous avons été consultés lors de l'élaboration du cadre. Nous n'avons toutefois pas participé à la rédaction ni à la prise de décision.

- Nous étudions et assimilons attentivement la proposition. Une fois que nous aurons précisé notre position sur le cadre et sur les questions posées dans le document de consultation, nous participerons probablement au processus d'obtention des commentaires du public.
- Essentiellement, le cadre propose d'ajouter une deuxième étape au processus de recommandation actuel de l'OSBI : une étape qui garantirait la tenue d'un examen, objectif et exempt de conflits d'intérêts, de la recommandation faite à l'issue de l'enquête et une audience équitable pour l'une des parties ou les deux si elles devaient s'opposer à la recommandation formulée par l'enquêteur de l'OSBI.
- Ce processus est semblable à celui utilisé par d'autres services de médiation dans des pays comparables, tels que le FOS au Royaume-Uni ou l'AFCA en Australie.
- Nous comprenons que la période de commentaires est ouverte jusqu'à la fin février et nous nous attendons à une discussion très active sur le cadre proposé et sur la nécessité de doter l'OSBI d'un pouvoir exécutoire pour ses décisions concernant les différends entre investisseurs.

Perspectives 2024

- Nous nous attendons à ce que la demande des consommateurs pour nos services reste très élevée, probablement au niveau de 2023 ou près de ce dernier.
- Nous avons hâte de travailler avec les parties prenantes pour garantir une transition en douceur vers le système d'OETP unique.
- Nous nous attendons à ce que les organismes de réglementation provinciaux publient leur cadre sur le pouvoir exécutoire et nous avons hâte d'avoir cette discussion.
- Nous publierons prochainement un dossier spécial sur l'expérience des consommateurs.
- Engagement continu dans les communications et le leadership éclairé
- Respect de certaines recommandations de nos examens externes 2022, y compris la consultation sur le calcul des pertes.

Mark Wright - Changements relatifs à la gouvernance organisationnelle

Comme vous vous en souviendrez peut-être, nous avons annoncé, en juin, les changements apportés à notre gouvernance.

À ce moment, le conseil a annoncé des changements à la structure du conseil pour équilibrer l'expertise des consommateurs et de l'industrie au sein du conseil et pour permettre au conseil de mieux refléter la diversité des secteurs industriels participant au service de l'OSBI.

La décision a été prise de continuer à inclure trois postes de directeurs de l'industrie désignés; l'industrie a été consultée pour sélectionner les candidats potentiels.

Le nombre de responsables de la défense des intérêts des consommateurs désignés est passé de un à trois; les groupes de consommateurs ont été consultés pour la sélection des candidats potentiels.

Il y a quelques mois, le comité de gouvernance et des ressources humaines de l'OSBI a annoncé qu'il était à la recherche de candidatures pour pourvoir quatre postes vacants en mars 2024 :

- un directeur de l'industrie (poste vacant)
- deux directeurs des intérêts des consommateurs (nouveau poste)
- un directeur de communauté supplémentaire (atteint la limite de 8 ans)

Le processus a été dirigé par notre comité de la gouvernance et des ressources humaines, assisté par Odgers Berndtson. Nous avons contacté directement un certain nombre d'entre vous.

Les candidatures pouvaient être présentées jusqu'au 20 octobre 2023.

Nous tenons à remercier tous ceux d'entre vous qui nous ont aidés dans ce processus.

La réponse a été excellente. Il y a eu une solide liste de candidats à examiner.

Depuis, le Comité organise des entretiens.

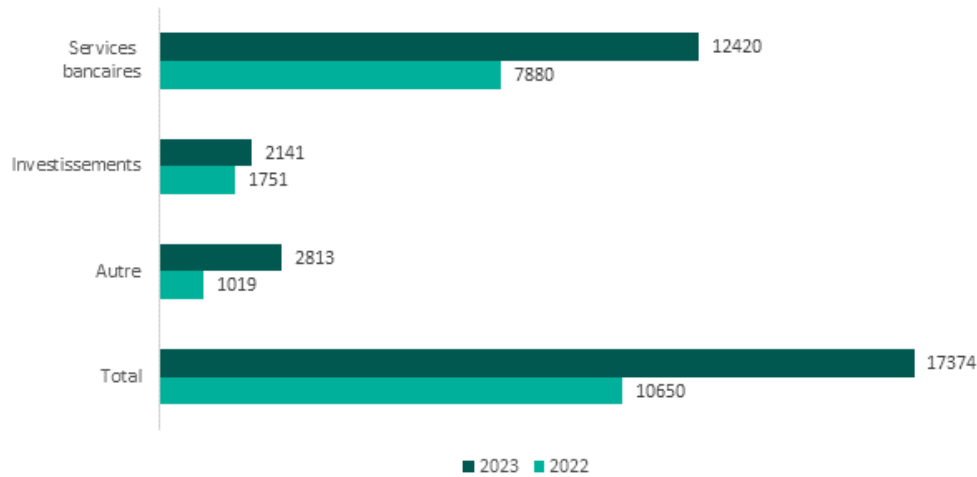
Nous prévoyons d'annoncer les nouveaux membres du conseil d'administration au début du mois de mars, après notre assemblée générale annuelle. Ce sera un renouvellement important pour notre conseil d'administration composé de 10 membres.

Dernières informations sur les dossiers récemment traités – Grace McSorley

Demandes de renseignements par l'industrie – 2023 c. 2022

Les demandes de renseignements des consommateurs ont surpassé les sommets inégalés enregistrés en 2022 et ont atteint de nouveaux niveaux records de plus de 17 000 en 2023. Cette situation s'explique en grande partie par les demandes de renseignements des consommateurs de services bancaires, qui ont augmenté de près de 60 % et ont atteint 12 400. Les demandes de renseignements liées aux investissements ont également augmenté de plus de 20 %, s'établissant à plus de 2 100.

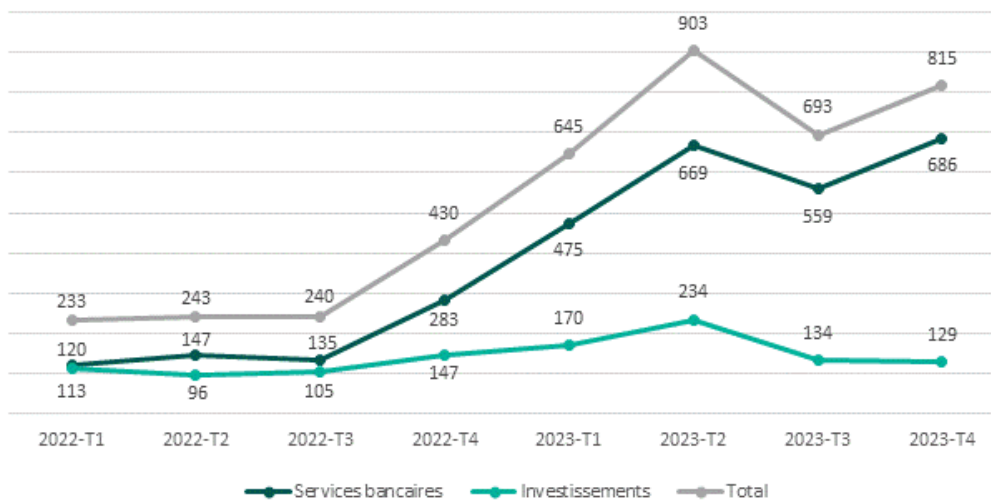
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 2023 de 2022



Nombre total de dossiers ouvert – T4 2023

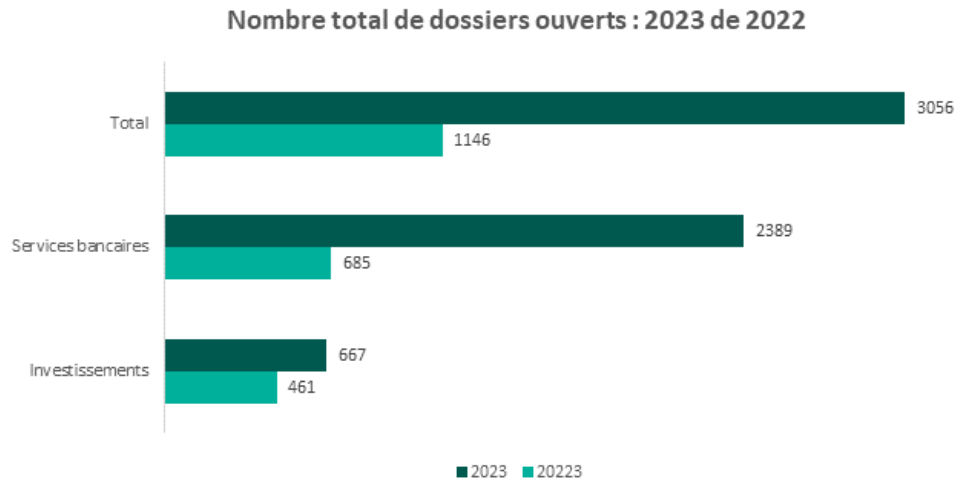
En ce qui concerne le nombre total de dossiers ouverts au T4, la ligne grise sur le graphique indique les dossiers combinés ouverts pour les banques et les investissements. Le nombre total de dossiers ouverts a presque doublé par rapport au même trimestre l’an dernier. La ligne vert foncé présente le nombre de dossiers liés aux services bancaires ouverts : ils ont augmenté de plus de 140 % par rapport au même trimestre l’année dernière. Le nombre de dossiers ouverts liés aux placements a légèrement diminué d’un trimestre à l’autre.

Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Nombre total de dossiers ouverts – 2023 c. 2022

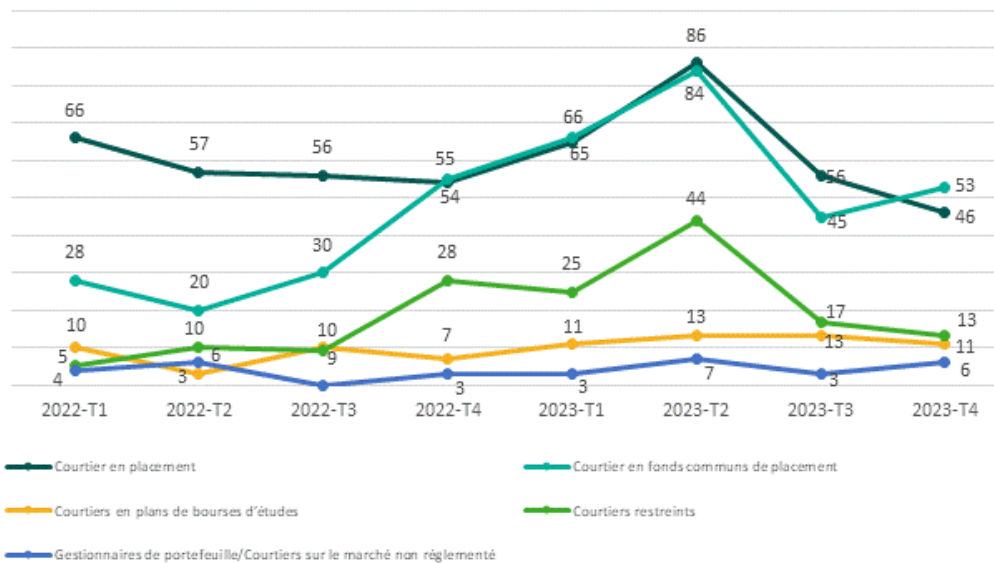
En 2023, le nombre total de dossiers ouverts a presque triplé par rapport à l'année précédente, atteignant un sommet inégalé de plus de 3 000 dossiers. Cette situation est principalement attribuable aux dossiers liés aux services bancaires, qui ont plus que triplé d'une année à l'autre, 2 400 dossiers ayant été ouverts. Le nombre de dossiers liés aux placements a connu une hausse plus modérée, soit une hausse de 45 % avec près de 670 dossiers.



Dossiers liés aux placements ouverts par secteur au T4 de 2023

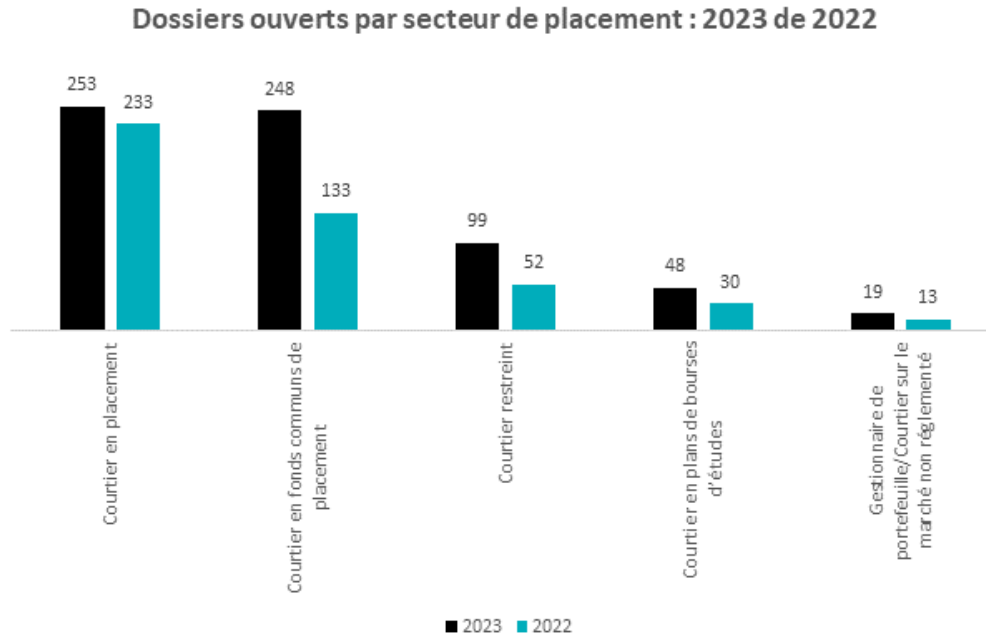
Au quatrième trimestre, les dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières ouverts ont poursuivi leur tendance à la baisse par rapport au sommet enregistré au deuxième trimestre. Les dossiers des courtiers en fonds communs de placement étaient en hausse au quatrième trimestre, par rapport au trimestre précédent, mais étaient en deçà des sommets enregistrés au cours des trimestres précédents. Les dossiers liés aux courtiers d'exercice restreint ont diminué d'une année à l'autre et d'un trimestre à l'autre. Les dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études sont demeurés stables en 2023, tandis que les dossiers liés aux courtiers sur le marché non réglementé et aux gestionnaires de portefeuilles ont doublé par rapport au trimestre précédent.

Dossiers ouverts par secteur de placement :
8 trimestres précédents



Dossiers liés aux placements ouverts par secteur en 2023 c. 2022

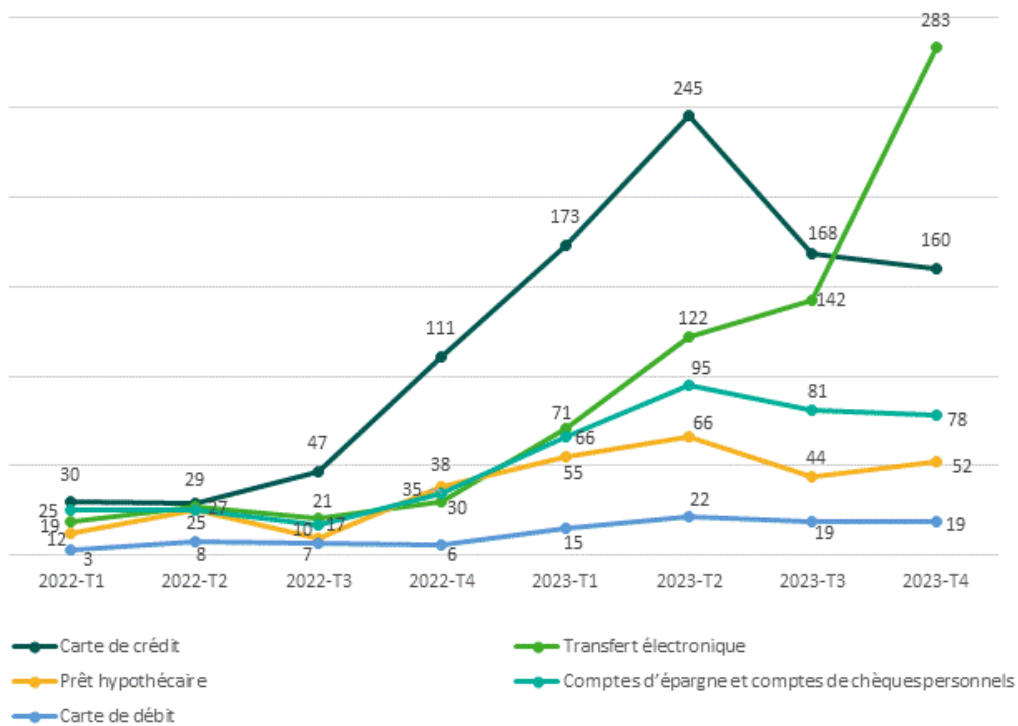
Les dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières sont demeurés élevés d'une année à l'autre. Les dossiers de fonds communs de placement ont augmenté de 86 % par rapport à 2022. Les dossiers liés aux courtiers d'exercice restreint ont presque doublé en 2023. Les dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études ont augmenté de 60 % d'une année à l'autre.



Cinq principaux produits bancaires au T4 de 2023

En ce qui concerne les produits bancaires, vous pouvez constater qu'au quatrième trimestre les virements électroniques représentent la ligne la plus haute du graphique, remplaçant ainsi les cartes de crédit comme le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des consommateurs de services bancaires, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres. Les cartes de crédit, s'étant classées au deuxième rang des plaintes les plus fréquentes, ont diminué depuis le sommet enregistré au T2 de 2023, mais sont néanmoins supérieures au niveau du même trimestre de l'année précédente. Les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels ont commencé à diminuer après avoir connu une hausse stable depuis le deuxième semestre de 2022. Les prêts hypothécaires ont augmenté d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre. Les cartes de débit sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent, mais étaient en hausse par rapport au même trimestre de l'an dernier.

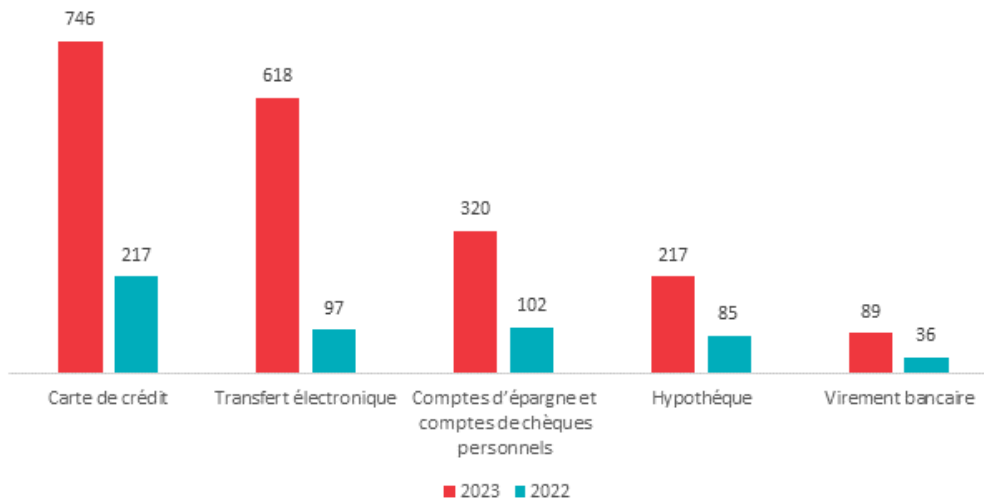
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



Cinq principaux produits bancaires en 2023 c. 2022

Tous les cinq principaux produits bancaires ont connu des augmentations records d'une année à l'autre. Les plaintes relatives aux cartes de crédit étaient en hausse de plus de 240 %. Les plaintes relatives aux virements électroniques (principalement poussées par les dossiers liés aux fraudes) étaient en hausse de plus de 500 %. Les plaintes liées aux comptes d'épargne et aux comptes de chèques personnels ont plus que triplé. Le nombre de plaintes liées aux prêts hypothécaires et aux virements électroniques a plus que doublé.

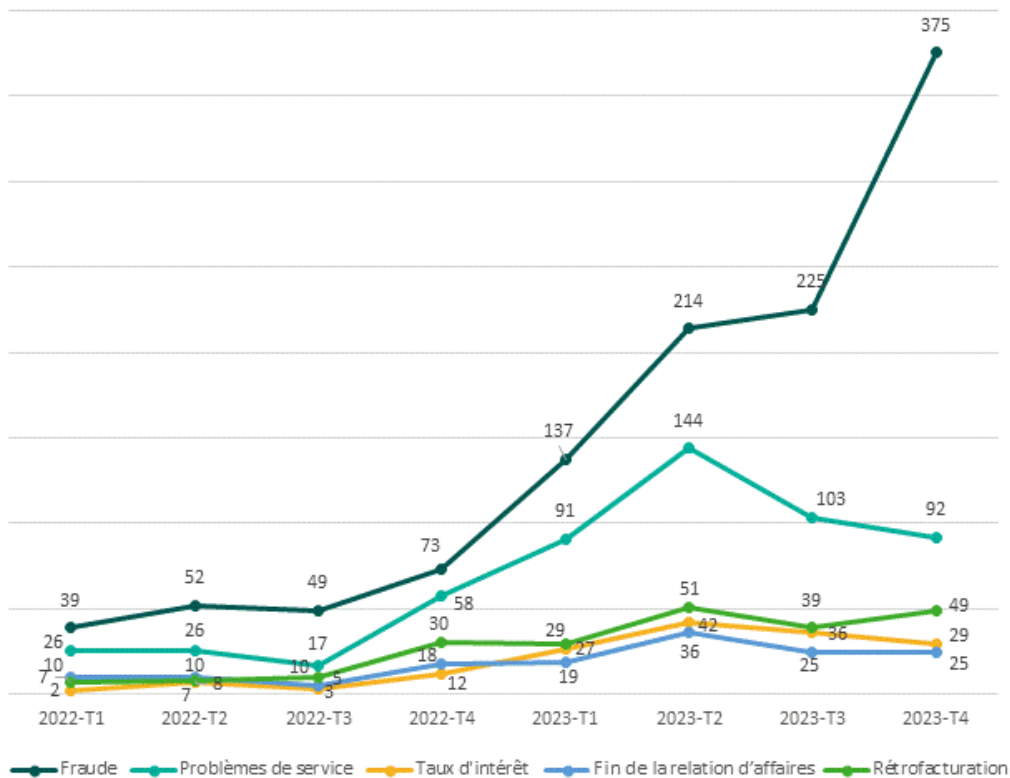
Cinq principaux produits bancaires : 2023 de 2022



Cinq principaux problèmes bancaires au T4 de 2023

Au T4, les plaintes liées aux fraudes (la ligne vert foncé sur le graphique) sont demeurées le problème le plus signalé par les consommateurs de services bancaires. Elles ont poursuivi la hausse constante amorcée au même trimestre de l'année précédente et ont plus que quadruplé d'une année à l'autre. Suivent ensuite les plaintes concernant les problèmes de service, qui ont poursuivi leur tendance à la baisse. Les plaintes liées aux rétrofacturations et aux taux d'intérêt ont légèrement diminué, tandis que les plaintes liées à la fin de la relation sont demeurées stables.

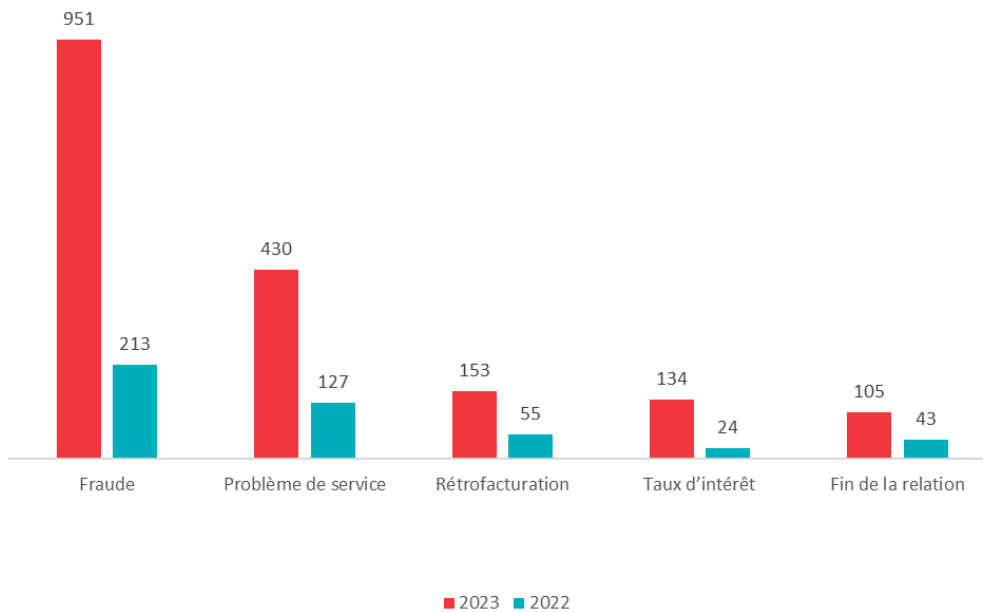
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Cinq principaux problèmes bancaires en 2023 c. 2022

Les cinq principaux problèmes bancaires ont connu des augmentations records d'une année à l'autre. La fraude arrivait en tête de liste des problèmes soulevés par les clients de services bancaires. Les plaintes liées aux fraudes ont plus que quadruplé. Les plaintes liées aux problèmes de service et aux rétroactions ont plus que triplé. Les plaintes liées aux taux d'intérêt ont plus que quadruplé. Les plaintes liées à la fin de la relation ont plus que doublé.

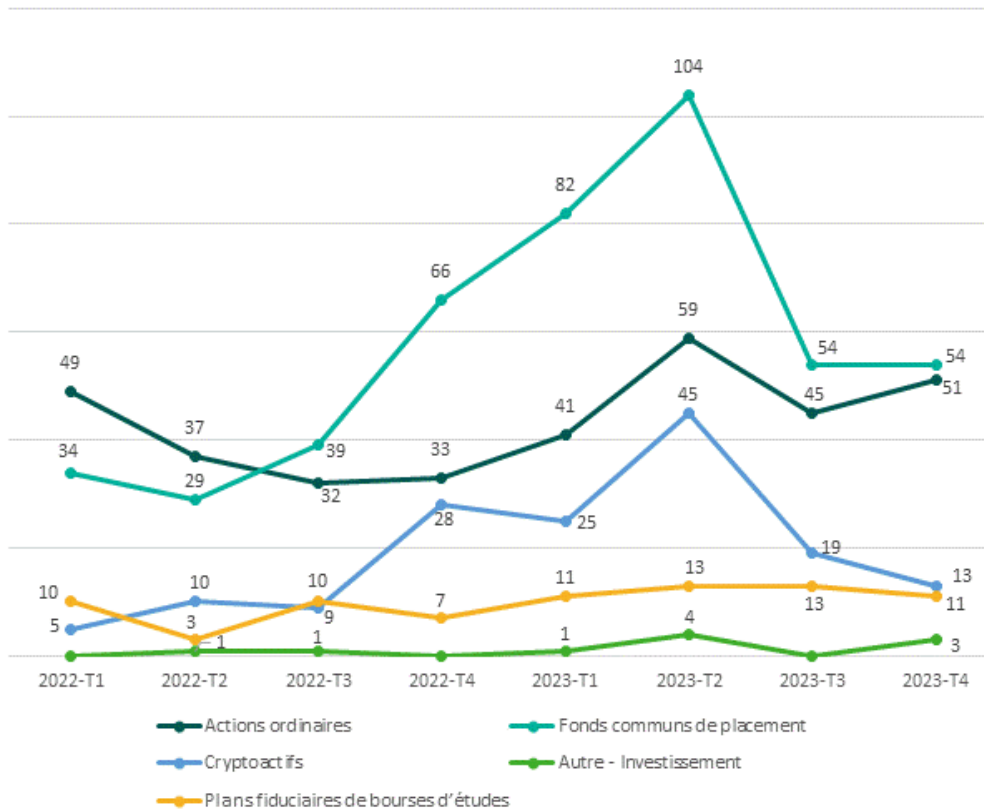
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2023 de 2022



Cinq principaux produits d'investissement au T4 de 2023

Au quatrième trimestre, les fonds communs de placement sont demeurés la préoccupation principale, mais sont demeurés stables par rapport au trimestre précédent. Les plaintes liées aux actions ordinaires, de même que celles liées aux cryptoactifs et aux plans fiduciaires de bourses d'études, étaient en légère baisse par rapport au trimestre précédent.

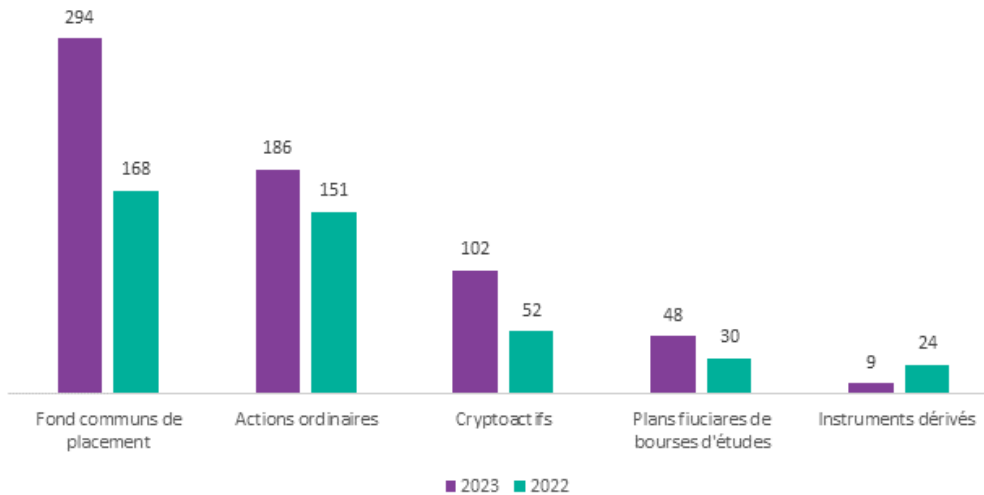
Cinq principaux produits de placement :
8 trimestres précédents



Cinq principaux produits d'investissement en 2023 c. 2022

Tous les cinq principaux produits d'investissement ont augmenté d'une année à l'autre. Les fonds communs de placement étaient en hausse de 75 %. Les actions ordinaires étaient en hausse de 23 %. Les plaintes liées aux cryptoactifs ont presque doublé. Les plaintes liées aux plans fiduciaires pour les bourses d'études ont augmenté de 60 %. Les plaintes liées aux instruments dérivés ont plus que doublé.

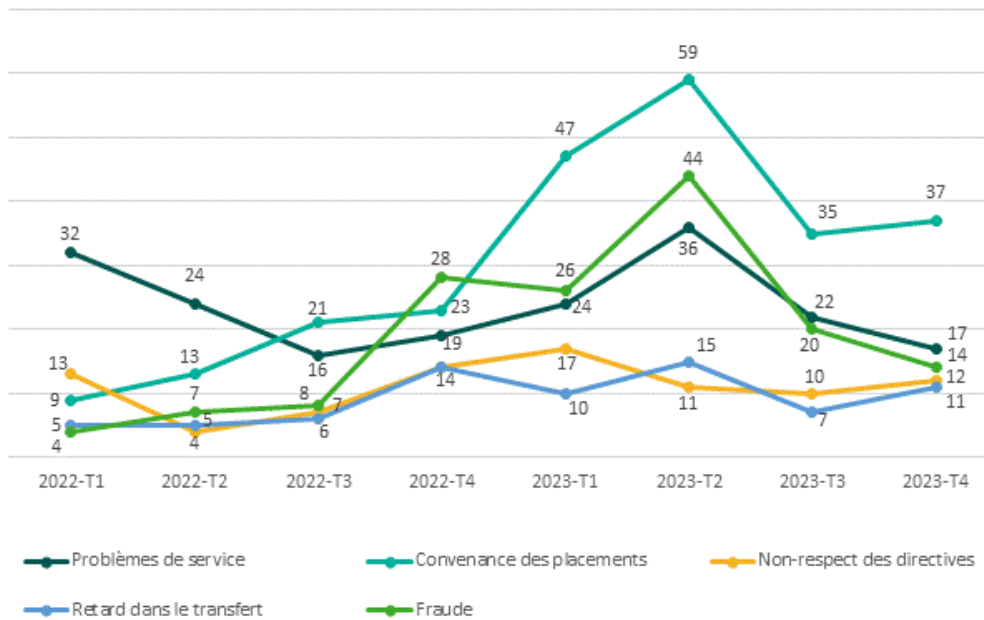
Cinq principaux produits de placement : 2023 de 2022



Cinq principaux problèmes liés aux investissements au T4 de 2023

Au T4, l'adéquation de l'investissement continue d'être le principal problème soulevé dans les plaintes des investisseurs. Elle était en légère hausse par rapport au trimestre précédent. Les problèmes de service et la fraude ont continué leur forte tendance à la baisse. Le non-respect des directives a légèrement augmenté au cours du trimestre, par rapport au précédent. Les retards de transfert étaient également en hausse.

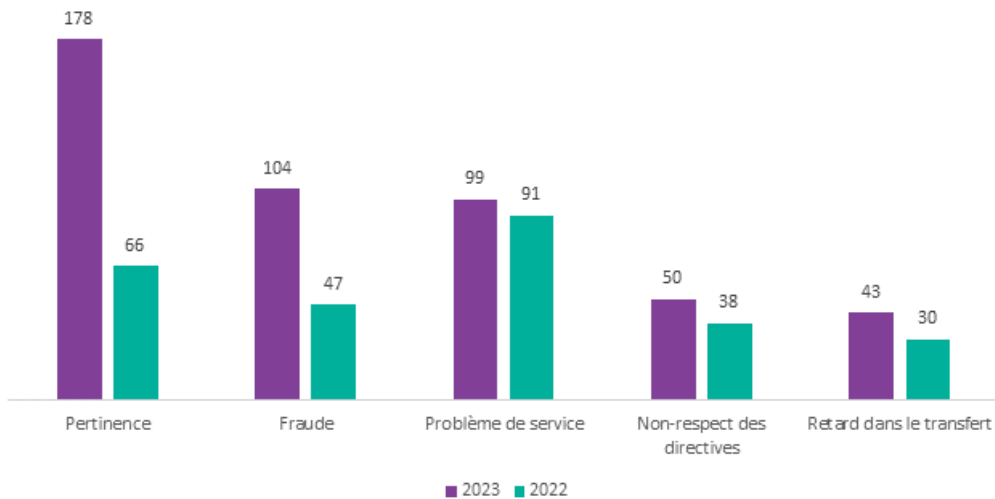
Cinq principaux problèmes liés aux placements :
8 trimestres précédents



Cinq principaux problèmes d'investissement en 2023 c. 2022

Si l'on compare cette année à l'année précédente, on constate que les plaintes liées à l'adéquation ont connu une hausse importante et que les plaintes liées aux fraudes ont plus que doublé. Les problèmes de services étaient légèrement en hausse, tandis que le non-respect des directives et les retards de transfert ont également augmenté par rapport à l'année précédente.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2023 de 2022

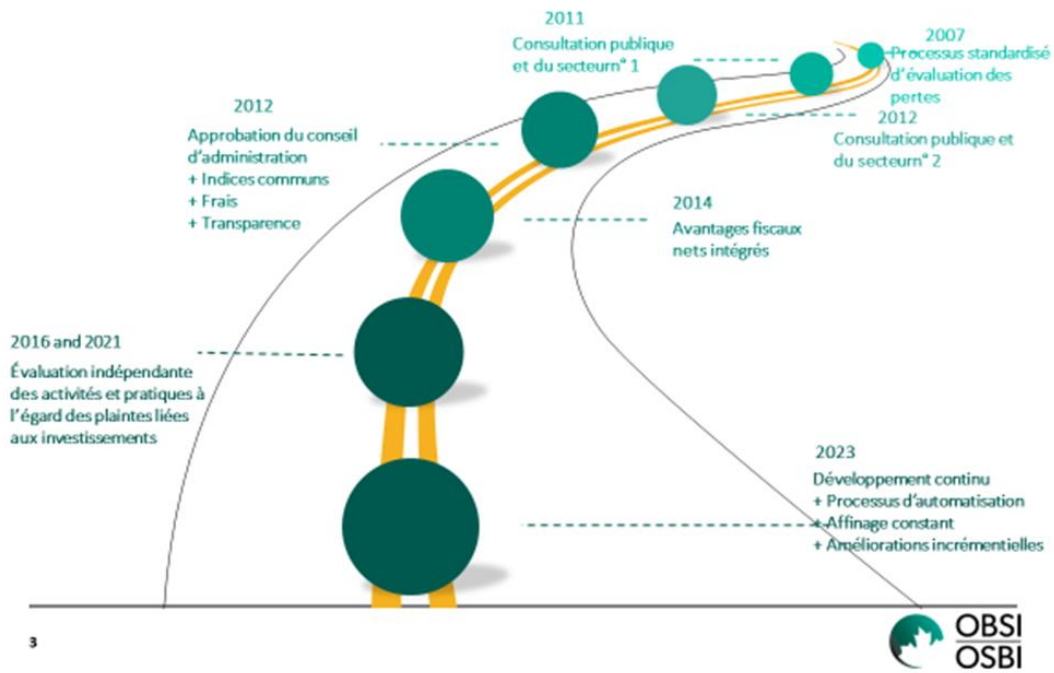




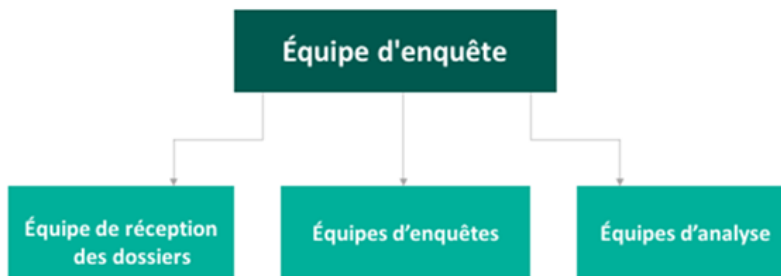
Ordre du jour

- Évolution de la méthodologie de calcul des pertes de l'OSBI
- Structure des équipes d'enquêtes
- Survol du processus pour les dossiers de convenance des placements
- Points clés : Détermination de la convenance des renseignements liés à la connaissance de la clientèle
- Points clés : analyse des investissements et calcul des pertes
- Points clés : responsabilité du client
- Circonstances spéciales

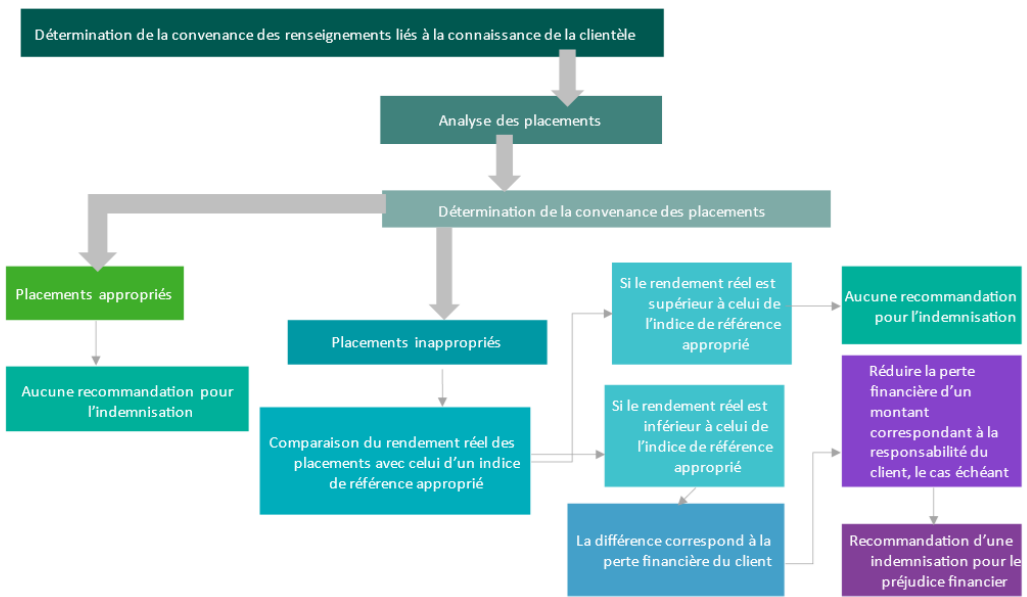
Évolution de la méthodologie de calcul des pertes de l'OSBI



Structure des équipes d'enquêtes



Survol du processus pour les dossiers de convenance des place





Exemple : placements inappropriés, mais aucun préjudice financier

- Un client en croissance à risque moyen a investi 500 000 \$ dans des titres inappropriés et à haut risque négociés sur les marchés canadiens
- Les titres à haut risque inappropriés ont chuté de 30 000 \$
- En utilisant l'indice de rendement total composé S&P TSX comme indice de référence approprié, nous déterminons que si le client avait investi de manière appropriée dans des titres à risque moyen, il aurait perdu 50 000 \$.
- Pas de recommandation d'indemnisation car le client n'a pas subi de préjudice financier - c'est-à-dire qu'il était préférable qu'il détienne des placements inappropriés.

6



Exemple : placements inappropriés et préjudice financier

- Un client en croissance à risque moyen a investi 500 000 \$ dans des titres inappropriés et à haut risque négociés sur les marchés américains
- Les titres à haut risque inappropriés ont chuté de 30 000 \$
- En utilisant l'indice de rendement total S&P 500 comme indice de référence approprié, nous déterminons que si le client avait investi de manière appropriée dans des titres à risque moyen, il aurait gagné 10 000 \$.
- La perte financière du client (avant prise en compte de la responsabilité du client) est de 40 000 \$ (30 000 \$ + 10 000 \$)

7



Points clés : Détermination de la convenance des renseignements liés à la connaissance de la clientèle



- Les documents, tels que les documents liés aux renseignements liés à la connaissance de la clientèle, les déclarations de politique d'investissement et les plans financiers, sont au cœur de notre investigation
- Toutefois, les clients se plaignent souvent que les documents liés aux renseignements liés à la connaissance de la clientèle (KYC) ne sont pas exacts. Nous recueillerons et examinerons donc des preuves supplémentaires afin de déterminer si les documents KYC reflètent raisonnablement les informations KYC réelles du client au moment en question
- Par exemple, nous prendrons en considération les notes prises par le conseiller ou le client, la correspondance échangée entre le client et le conseiller
- Lorsque nous examinons les documents pertinents, nous tenons compte du moment où ils ont été remplis et de la façon dont ils l'ont été, du fait que l'investisseur s'est vu remettre ou non des copies et du fait que les documents sont formulés ou non dans des termes clairs que l'investisseur était susceptible de comprendre.

8



Points clés : analyse des investissements et calcul des pertes



- Notre processus d'analyse et de calcul des pertes est rigoureux mais efficace
- Nous évaluons le risque de chaque titre en utilisant les informations qui étaient disponibles au moment où il a été recommandé et à des intervalles appropriés – nous ne statuons pas a posteriori
- Nos calculs de pertes prennent en compte les commissions, les frais intégrés, le moment des transactions et les dividendes/intérêts payés et réinvestis
- Nous utilisons des indices de référence standardisés par souci de cohérence, mais nous utiliserons un autre indice de référence ou un investissement spécifique si cela est logique dans des circonstances particulières
- Nous partageons notre analyse des investissements et le calcul des pertes avec les entreprises et avec les consommateurs lorsqu'ils le demandent
- Notre méthodologie de calcul des pertes est cohérente avec l'approche adoptée par les tribunaux, et les cabinets avec lesquels nous interagissons régulièrement utilisent une approche similaire

9



Points clés : responsabilité du client



Nous prenons en compte la responsabilité du client dans chaque cas. Pour déterminer si le client doit partager la responsabilité de ses pertes, nous prenons en compte les éléments suivants :

- la connaissance des placements du client
- la nature de la relation entre le client, le conseiller et l'entreprise : la mesure dans laquelle le client fait confiance au conseiller et à son entreprise
- les renseignements dont le client disposait concernant ses placements
- les informations fournies par le client à l'entreprise en réponse à des questions raisonnables

Nous utilisons deux approches pour déterminer la responsabilité du client :

- Répartition : les actions du client pendant la période en question ont-elles contribué au préjudice
- Atténuation : le client a-t-il pris des mesures raisonnables pour limiter les pertes en découvrant un problème avec ses placements

10



Circonstances spéciales

- Nous utilisons le processus ci-dessus dans la vaste majorité de nos dossiers
- Dans certaines circonstances, il se peut que nous n'utilisions pas des indices de référence appropriés dans nos calculs de pertes
 - Par exemple, nous pouvons nous contenter d'utiliser les pertes réelles lorsque le conseiller a recommandé une stratégie d'effet de levier inappropriée ou d'utiliser les intérêts comme référence lorsqu'il n'est pas possible de déterminer comment le client aurait pu investir
- Si la stratégie d'investissement était axée sur la fiscalité (par exemple, effet de levier, actions accréditatives), nous tiendrons compte des avantages fiscaux du client
- Lorsqu'un client détient un produit inapproprié du marché libre dont la valeur actuelle est inconnue et ne peut être déterminée, nous considérons que la valeur actuelle du titre est nulle aux fins du calcul de pertes et nous recommandons au client de transférer ses intérêts dans le titre à l'entreprise

11



Table ronde : Accords de non-divulgation

À la suggestion d'un participant, les accords de non-divulgation ont été inscrits à l'ordre du jour et tous les participants ont été invités à examiner la question avant la réunion. Vous trouverez ci-dessous un résumé de certains points clés soulevés :

- La direction de l'OSBI a ouvert la discussion par une description du rôle des accords de non-divulgation. Elle a mentionné qu'ils font partie intégrante du processus de règlement des différends.
 - o L'OSBI sait pertinemment que les accords de non-divulgation sont relativement fréquents à la fin de son processus, particulièrement dans les dossiers plus controversés et de valeur élevée.
 - o Les accords de non-divulgation sont habituels lors de règlements intervenus dans le cadre de procédures judiciaires. Si un consommateur s'adresse à un tribunal, la firme concernée demande presque toujours qu'un accord de non-divulgation soit conclu en échange d'un règlement.
 - o Les accords de non-divulgation sont acceptables en présence d'un accord à l'amiable.
 - o L'OSBI participe rarement à l'accord de non-divulgation. Lorsqu'elle le fait, c'est généralement parce que le consommateur estime que l'entente de renonciation est injuste ou que quelque chose cloche. Dans de telles situations, nous répondons aux questions du consommateur, mais nous ne lui donnons aucun conseil juridique.
 - o La renonciation aux droits judiciaires et l'accord de non-divulgation sont des questions juridiques.
 - o Si le consommateur nous demande s'il doit signer un accord de non-divulgation, nous ne le conseillons pas, mais nous lui expliquons les conséquences de la signature d'un tel accord.
 - o Si le consommateur craint qu'une entente de renonciation soit injuste, nous pouvons l'examiner. Si nous sommes d'accord, par exemple si l'entente de renonciation dépasse l'objet de la demande de règlement, nous pouvons communiquer avec la firme pour lui faire part de nos inquiétudes. Cependant, nous ne négocions pas d'ententes de renonciation ni d'accords de non-divulgation pour le compte des consommateurs.
 - o L'OSBI a mentionné publiquement aux organismes de réglementation que s'ils devaient fournir aux firmes des lignes directrices sur les accords de non-divulgation et les ententes de renonciation, ils devraient y inclure que de tels accords et ententes doivent être raisonnables et justes et se limiter aux faits et aux questions en cause.
 - o Le recours à des accords de non-divulgation très généraux (ce qui semble être le principal sujet de préoccupation des groupes de consommateurs) soulève des questions intéressantes sur la nécessité d'établir des limites.
- Quelques groupes de consommateurs ont indiqué que la position de l'OSBI était conforme à leurs points de vue. Ils se sont toutefois interrogés sur le besoin d'en savoir plus à ce sujet afin de déterminer s'il y a là un problème et, le cas échéant, l'ampleur de celui-ci.
- D'autres discussions ont eu lieu sur le manque de renseignements sur les accords de non-divulgation et sur les problèmes qui pourraient en découler. Certains ont demandé ce que les organismes de réglementation font pour recueillir les renseignements et pour surveiller le problème.
- Le fait que les accords de non-divulgation pourraient permettre d'enfouir des problèmes systémiques a suscité des préoccupations.

- Quelques défenseurs des consommateurs ont souligné que les accords de non-divulgation présentaient une asymétrie inhérente et qu'ils n'étaient pas équitables. À ce titre, ils estimaient qu'ils ne devraient pas être autorisés. Ils ont insisté sur le fait que la transparence était de mise pour améliorer un système.
- Ils ont fait valoir que l'existence antérieure d'un processus ne justifiait en rien son utilisation continue.
- La question de savoir si les accords de non-divulgation seraient appropriés dans le contexte où l'OSBI possède un pouvoir exécutoire a ensuite été soulevée.
- Un défenseur des consommateurs a insisté sur le fait que, compte tenu du manque de renseignements, il demeure essentiel qu'un accord de non-divulgation n'empêche personne de porter plainte auprès d'un organisme de réglementation.
- Un autre groupe de consommateurs a signalé que les accords de non-divulgation minent la confiance dans le système de règlement. S'il était évident que l'organisme de réglementation recevait un flux de renseignements, sur lequel il pouvait agir, au besoin, cela renforcerait la confiance envers le système.
- La direction de l'OSBI a souligné que les organismes de réglementation pouvaient surveiller les volumes de plaintes et les tendances. Par exemple, l'OCRI a accès aux systèmes METS et COMSET, qu'utilisent les entreprises pour signaler toutes les plaintes sérieuses des investisseurs, et l'ACFC exige que les banques, qui sont tenues de suivre les plaintes et leurs résultats, déclarent les données sur les plaintes.
- De plus, il a été mentionné que le pouvoir judiciaire avait reconnu que l'arbitrage et les accords de non-divulgation entraînaient une perte de précédent et que la transparence demeurerait de mise.