



# Rapport sur les revenus et les plaintes des consommateurs de services financiers canadiens



**OBSI** OMBUDSMAN FOR BANKING  
SERVICES AND INVESTMENTS

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

# Table des matières

Introduction	3
Perspectives principales	5
Répartition démographique des groupes de revenus	7
Plaintes bancaires par groupe de revenu	15
Plaintes relatives aux investissements par groupe de revenu	19
Indemnité par groupe de revenus	23
Observations	26
Études de cas	35
Notes en fin de texte	48

# Introduction

## Qui nous sommes

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme sans but lucratif, national et indépendant, qui aide les consommateurs et les firmes des secteurs des services financiers partout au Canada à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits. Ses services sont offerts dans les deux langues officielles. Nous répondons aux demandes des consommateurs, menons des enquêtes équitables et accessibles sur les litiges non résolus et partageons nos connaissances et notre expertise financière avec les intervenants et le public. Si un consommateur s'est plaint à une firme participante de l'OSBI et n'est pas satisfait du résultat, il peut nous présenter sa plainte et nous ferons enquête sans frais pour le consommateur.

## À propos de ce rapport

L'équité est une valeur fondamentale de l'OSBI qui guide tous les aspects de notre approche de traitement des plaintes financières des consommateurs. Nous croyons que tous les Canadiens, peu importe leur situation économique, devraient avoir accès à des services d'ombudsman financier qui règlent les différends et inspirent confiance dans le secteur des services financiers canadien. Sur cette base, nous avons examiné la pertinence du revenu des ménages pour nos données sur les dossiers dans le Rapport sur les revenus et les plaintes des consommateurs de services financiers canadiens de cette année.



# Comment nous avons organisé nos données

Notre rapport compile des données sur les dossiers et les données démographiques des consommateurs à partir des dossiers que nous avons résolus en 2017, 2018 et 2019. Sur les 2 120 dossiers que nous avons fermés pendant cette période, nous avons créé une base de données de 977 dossiers où les renseignements sur le revenu du ménage ont été fournis par le consommateur. Nous avons regroupé les revenus en trois catégories :

- ménages à faible revenu (moins de 60 000 \$);
- ménages à revenu moyen (60 000 \$ à 100 000 \$); et
- ménages à revenu élevé (plus de 100 000 \$).

À des fins de comparaison, nous fournissons également des données de Statistique Canada pour les principales données démographiques nationales relatives au sexe, à l'état matrimonial, à l'âge et à la scolarité.

Nous espérons que les intervenants trouveront nos observations et nos idées utiles et que notre rapport contribuera à une meilleure compréhension de l'expérience des services financiers des Canadiens et de la façon dont ces expériences se rapportent au revenu du ménage.

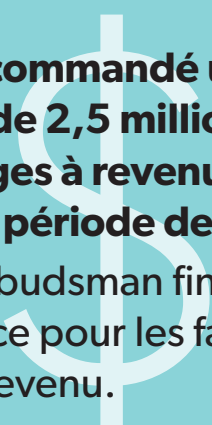
Veillez adresser toute question concernant ce rapport à [affairespubliques@obsi.ca](mailto:affairespubliques@obsi.ca).

# Perspectives principales



**Les ménages à faible revenu représentent près de 40 % des dossiers de l'OSBI.**

Les consommateurs de services financiers à faible revenu ont besoin et utilisent l'OSBI comme solution de rechange accessible aux poursuites judiciaires.



**Nous avons recommandé une indemnisation de plus de 2,5 millions de dollars pour les ménages à revenu faible et moyen sur une période de trois ans.**

L'accès à un ombudsman financier facilite l'accès à la justice pour les familles de tous les niveaux de revenu.



**La plupart des plaignants à revenu faible et moyen ont plus de 50 ans, tandis que la plupart des plaignants à revenu élevé ont moins de 50 ans.**

Les Canadiens âgés n'ont peut-être pas les ressources nécessaires pour accéder au règlement des litiges.



**Près du tiers (30 %) des plaignants ayant un emploi vivent dans des ménages à revenu faible ou moyen.**

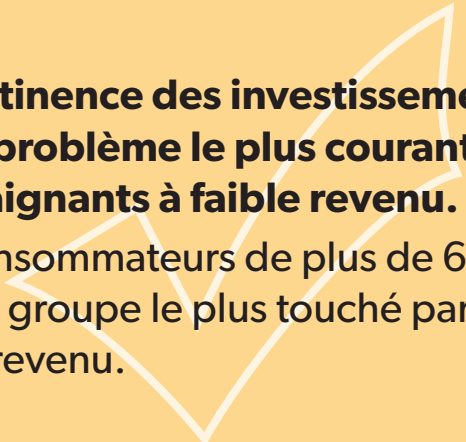
Les Canadiens se heurtent à des obstacles économiques pour accéder aux services juridiques, quel que soit leur statut professionnel.

# Perspectives principales



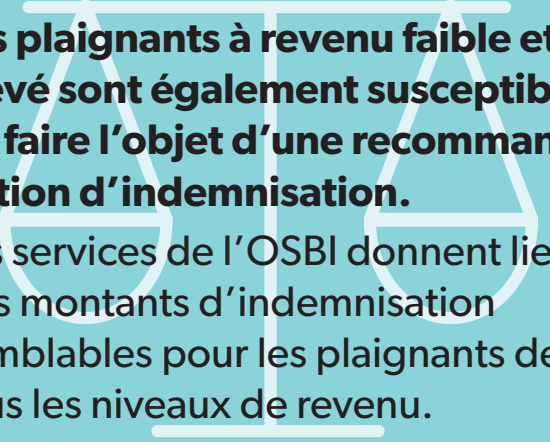
**Les femmes sont les principales plaignantes dans la plupart des ménages à faibles revenus.**

Aux niveaux de revenus plus élevés, les hommes sont plus susceptibles de porter plainte que les femmes.




**La pertinence des investissements est le problème le plus courant chez les plaignants à faible revenu.**

Les consommateurs de plus de 60 ans sont le groupe le plus touché par le faible revenu.



**Les plaignants à revenu faible et élevé sont également susceptibles de faire l'objet d'une recommandation d'indemnisation.**

Les services de l'OSBI donnent lieu à des montants d'indemnisation semblables pour les plaignants de tous les niveaux de revenu.



**La fraude est le problème bancaire le plus courant chez les plaignants à faible revenu.**

La fraude est un défi particulier pour les Canadiens vulnérables sur le plan économique.

# Répartition démographique des groupes de revenus

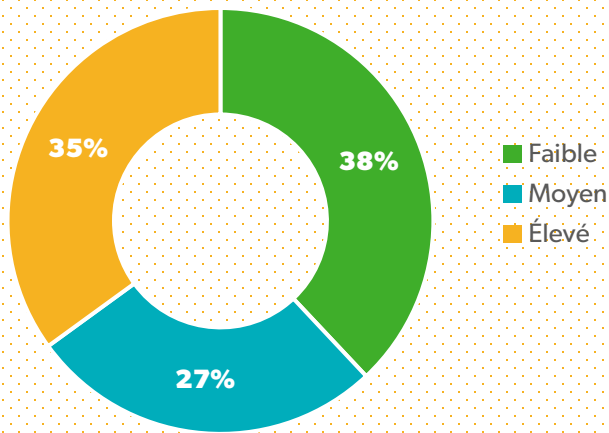


# Qui utilise les services de l'OSBI?

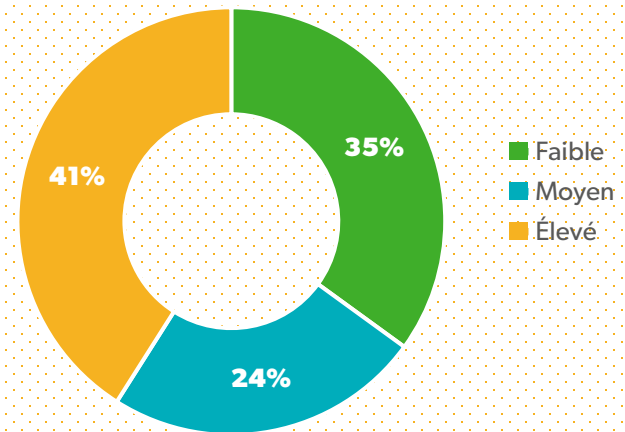
Des Canadiens de tous les horizons et de tous les niveaux de revenu des ménages se présentent à l'OSBI pour obtenir de l'aide afin de régler leurs plaintes liées à des services financiers.

Dans l'ensemble, nos données sur les dossiers montrent que les ménages à revenu faible et moyen sont plus susceptibles que les ménages à revenu élevé d'utiliser les services de l'OSBI. Environ 65 % des plaintes auprès de l'OSBI proviennent de ménages à revenu faible ou moyen, alors que ces ménages représentent 59 % de la population canadienne.<sup>1</sup> Nos données montrent que 38 % de tous les plaignants vivent dans des ménages à faible revenu, ce qui fait des consommateurs à faible revenu les utilisateurs les plus fréquents de nos services.

Nombre total de dossiers



Revenu des ménages canadiens



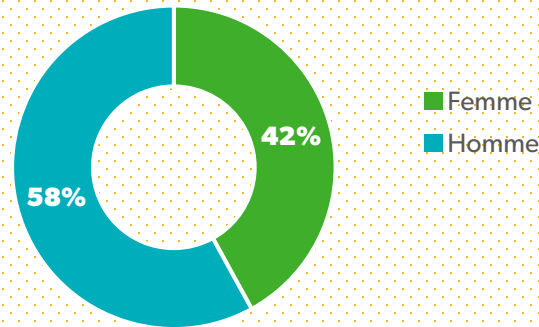


# Les hommes sont plus susceptibles de déposer une plainte que les femmes

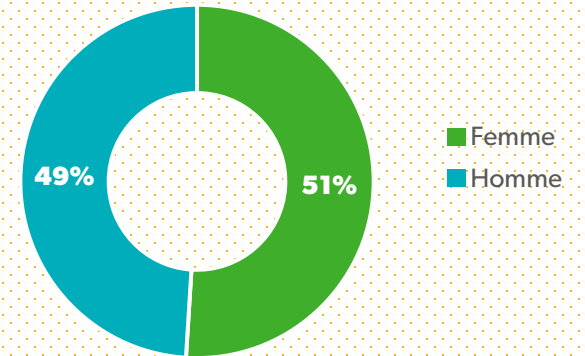
Dans l'ensemble, les hommes représentent plus de la moitié (58 %) de tous les plaignants auprès de l'OSBI. Toutefois, le sexe du plaignant est fortement corrélié au revenu du ménage.

Les plaintes des ménages à faible revenu sont plus susceptibles d'être déposées par des femmes, tandis que les plaintes des ménages à revenu plus élevé sont beaucoup plus susceptibles d'être déposées par des hommes.

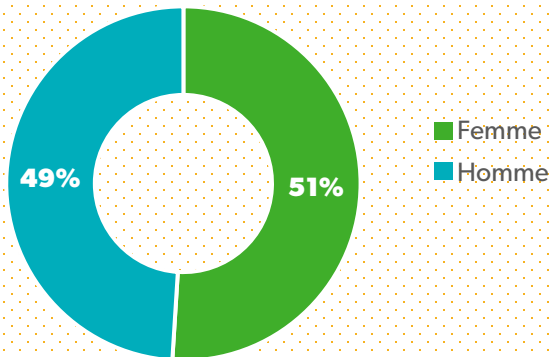
### Nombre total de dossiers par sexe



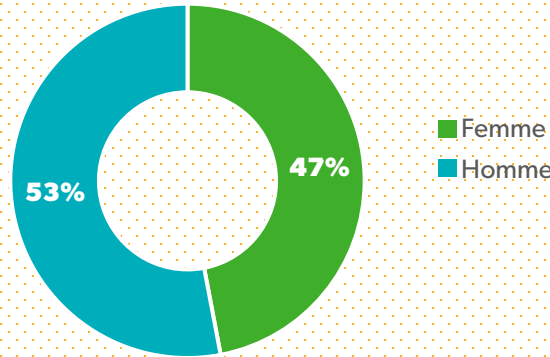
### Population canadienne<sup>2</sup>



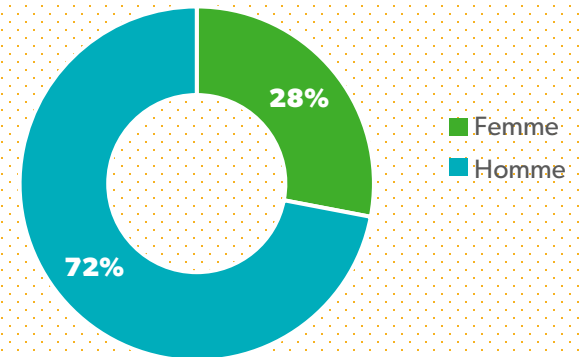
### Revenu faible



### Revenu moyen



### Revenu élevé

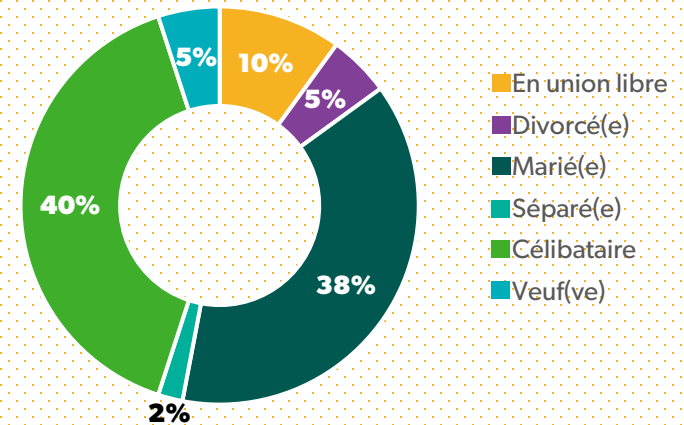


# La plupart des plaignants à faibles revenus vivent dans des ménages d'une seule personne

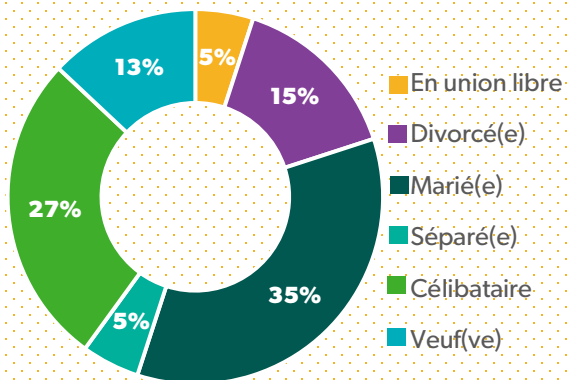
Environ 60 % des plaignants de l'OSBI qui déclarent des revenus inférieurs sont célibataires, séparés, veufs ou divorcés, contre 39 % des plaignants à revenus moyens et seulement 15 % des plaignants à revenus supérieurs.

Au sein de la population canadienne, environ 52 % des personnes vivent dans des ménages d'une seule personne.<sup>3</sup>

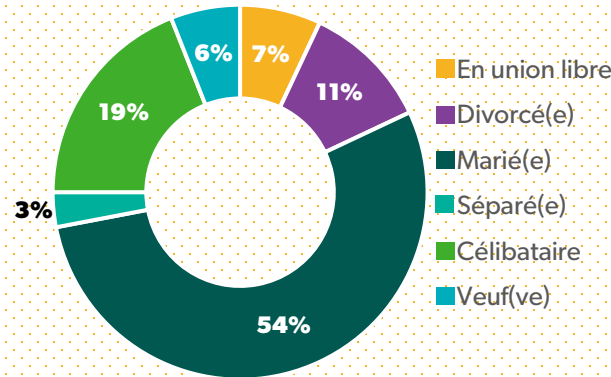
Population canadienne



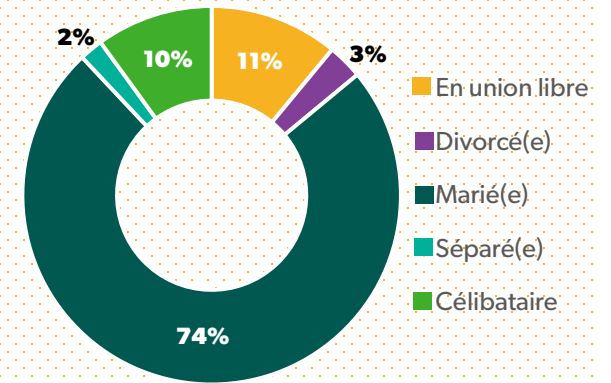
Revenu faible



Revenu moyen

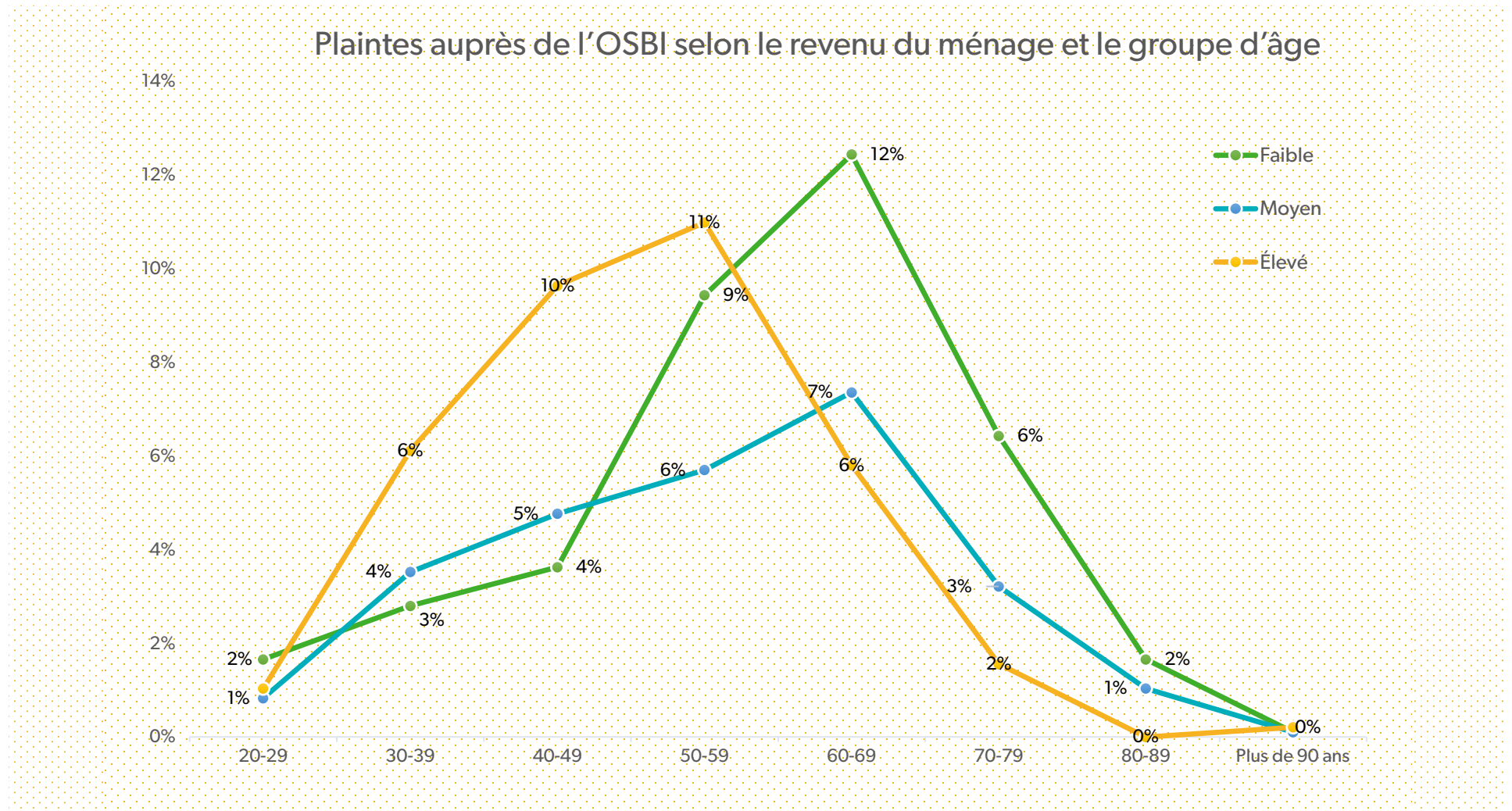


Revenu élevé



# La plupart des plaignants à faible revenu sont âgés de 60 ans et plus

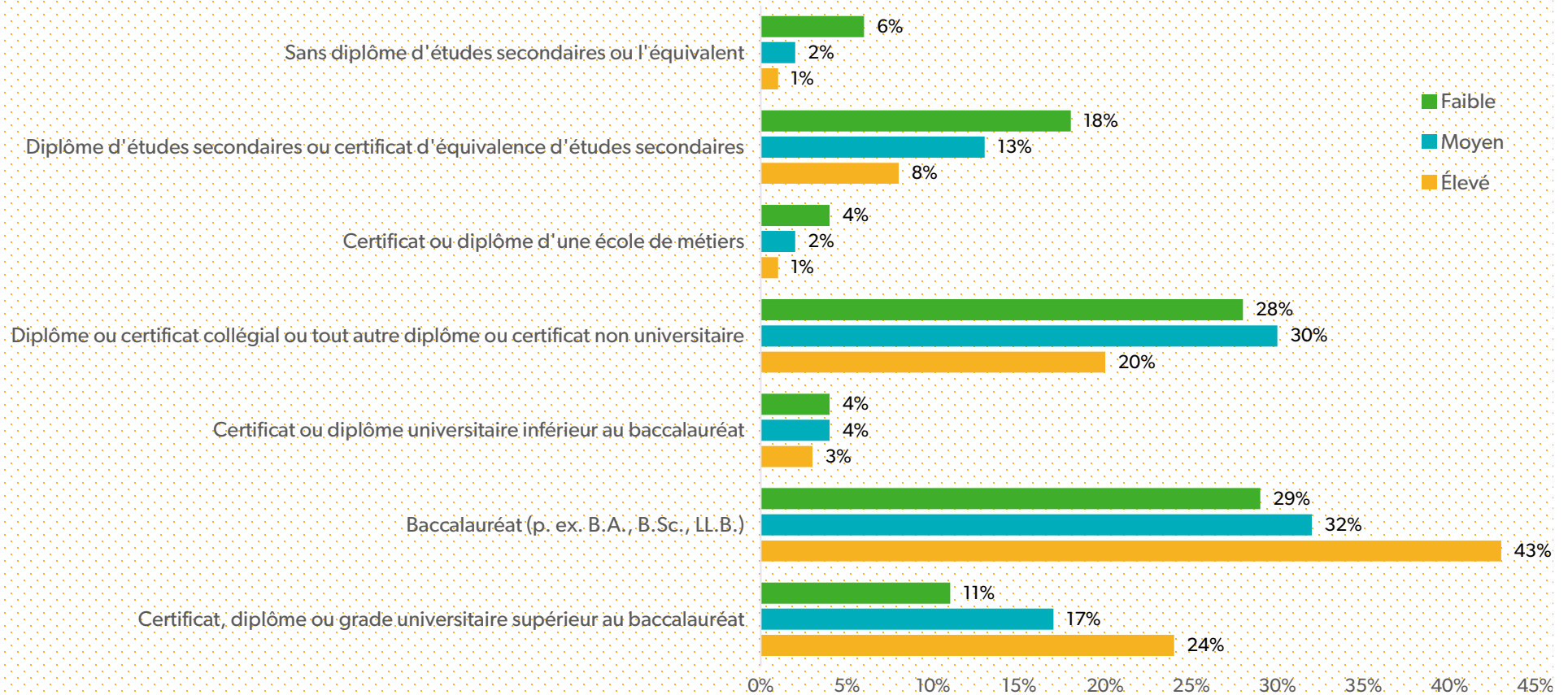
La plupart des plaintes auprès de l'OSBI provenant de ménages à faible revenu sont déposées par des personnes de plus de 60 ans. La plupart des plaintes provenant de ménages à revenu moyen sont déposées par des personnes de plus de 50 ans, alors que la plupart des plaignants à revenu élevé ont moins de 60 ans.



# La plupart des plaignants de tous les niveaux de revenu ont terminé des études postsecondaires

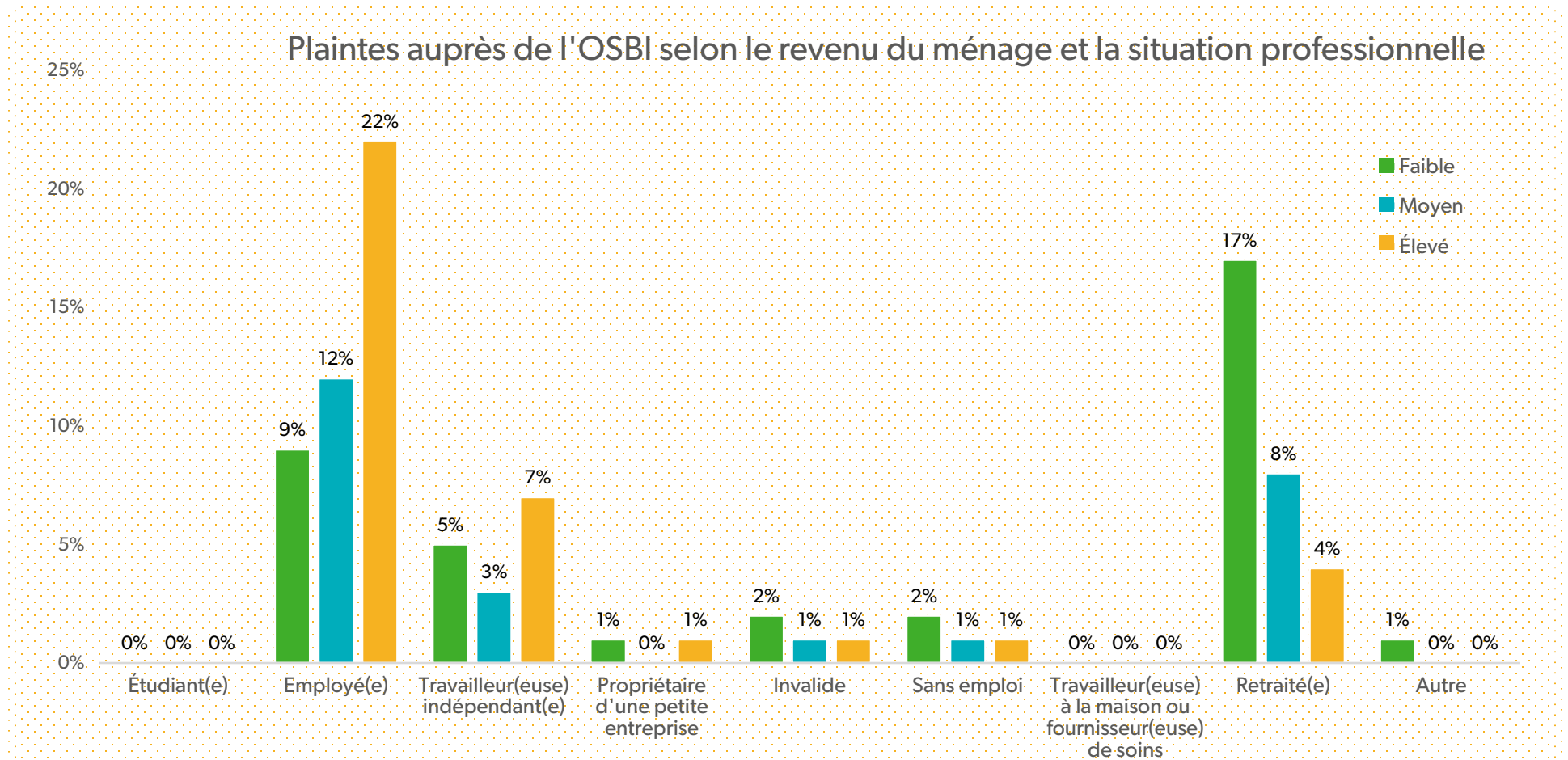
Le niveau de revenu et la scolarité sont fortement corrélés. Alors qu'environ le quart des plaignants à faible revenu déclarent ne pas avoir fait d'études postsecondaires, 72 % des plaignants à faible revenu, 83 % des plaignants à revenu moyen et 90 % des plaignants à revenu élevé déclarent avoir fait des études collégiales ou universitaires.

Revenu global du ménage selon le niveau de scolarité le plus élevé



# La plupart des plaignants à revenu faible ou moyen font partie de la population active

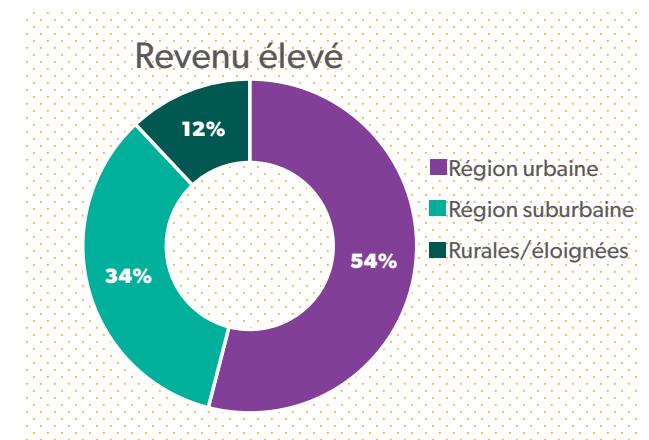
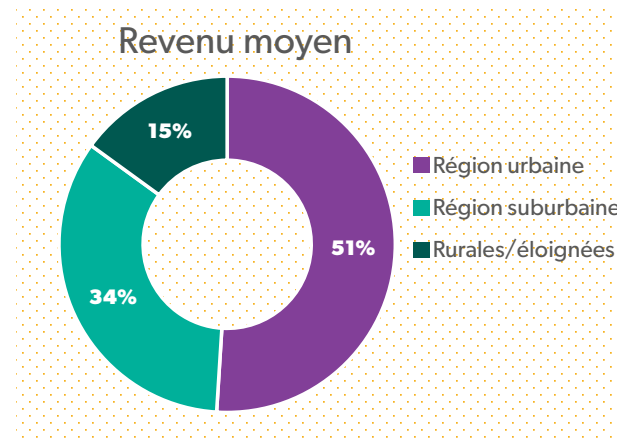
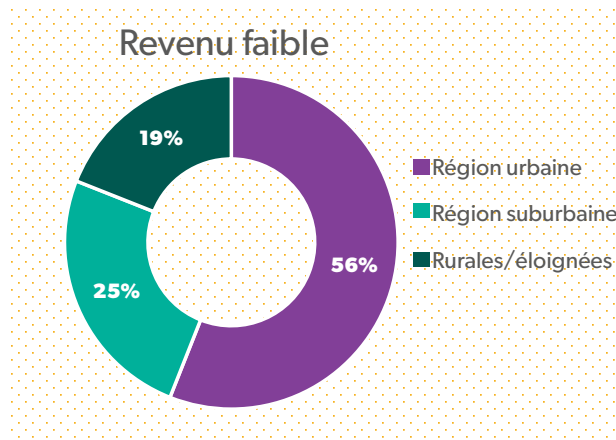
Plus de 40 % des plaignants des ménages à faible revenu et la plupart des plaignants des ménages à revenu moyen font partie de la population active. Environ 60 % des plaignants déclarent être des employés, des travailleurs autonomes ou des propriétaires de petites entreprises. La moitié d'entre eux proviennent de ménages à revenu faible ou moyen et l'autre moitié de ménages à revenu élevé. Environ 45 % des plaignants à faible revenu sont à la retraite, tandis que 10 % déclarent être sans emploi ou incapables de travailler.



# Les plaignants à faible revenu sont plus susceptibles de vivre dans des zones rurales ou éloignées que les plaignants à revenu moyen ou élevé

Les consommateurs qui vivent dans les banlieues et les zones rurales ou éloignées représentent plus d'un tiers des plaignants de l'OSBI, tous niveaux de revenus confondus. La proportion de plaignants des régions rurales et éloignées est la plus élevée parmi ceux qui déclarent des revenus inférieurs.

Les plaignants qui habitent en banlieue sont plus susceptibles de vivre dans des ménages à revenu moyen ou élevé. La proportion la plus élevée de plaignants de tous les niveaux de revenu vit en milieu urbain.

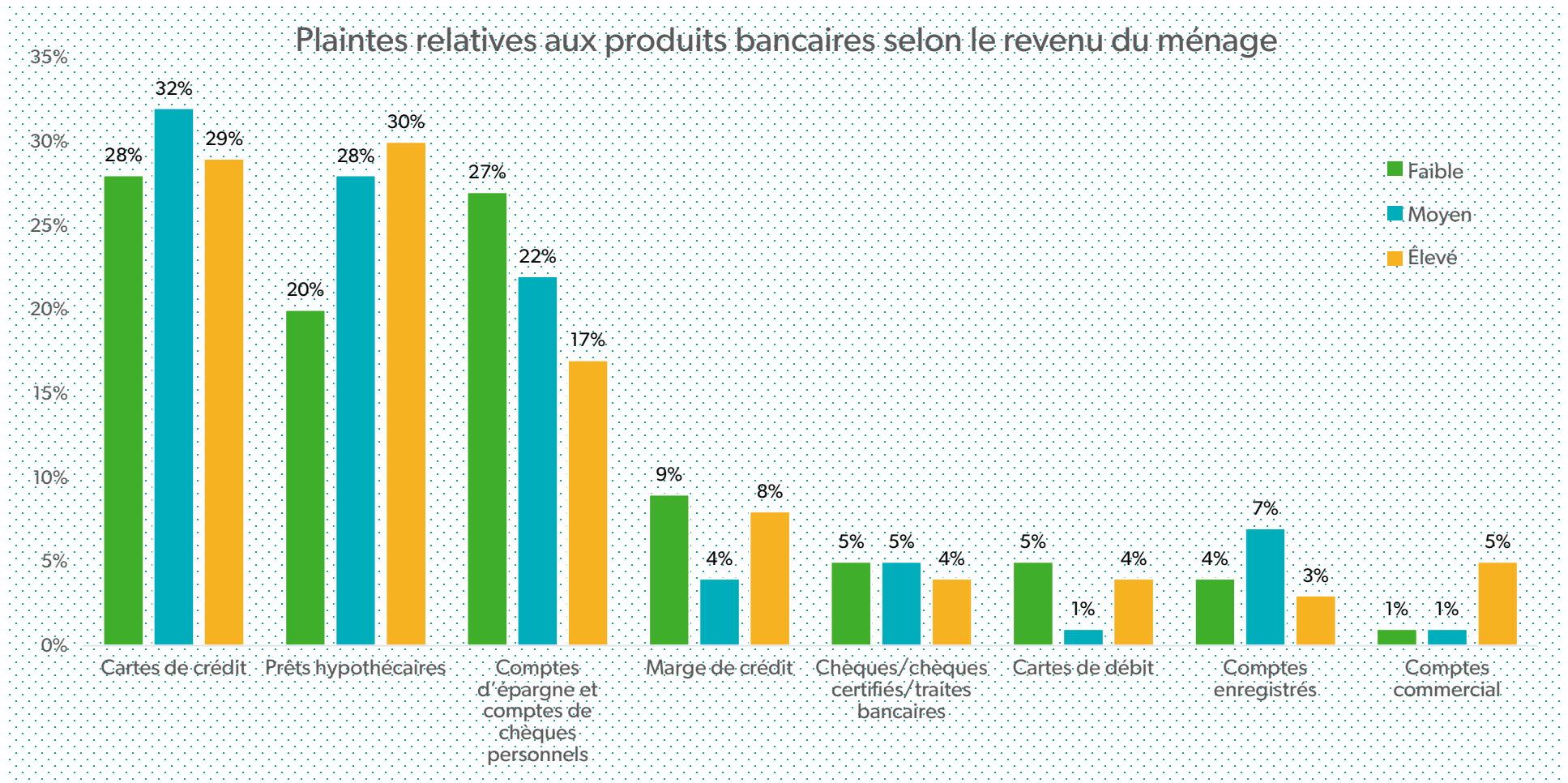


# Plaintes bancaires par groupe de revenu



# Produits bancaires : Les cartes de crédit sont le produit qui reçoit le plus de plainte parmi les ménages à revenu faible ou moyen

Bien que les cartes de crédit soient le produit bancaire dont on se plaint le plus dans l'ensemble, les Canadiens à revenu élevé sont plus susceptibles de se plaindre des hypothèques et des comptes commerciaux. Les Canadiens à faible revenu sont plus susceptibles de se plaindre de leurs comptes personnels.

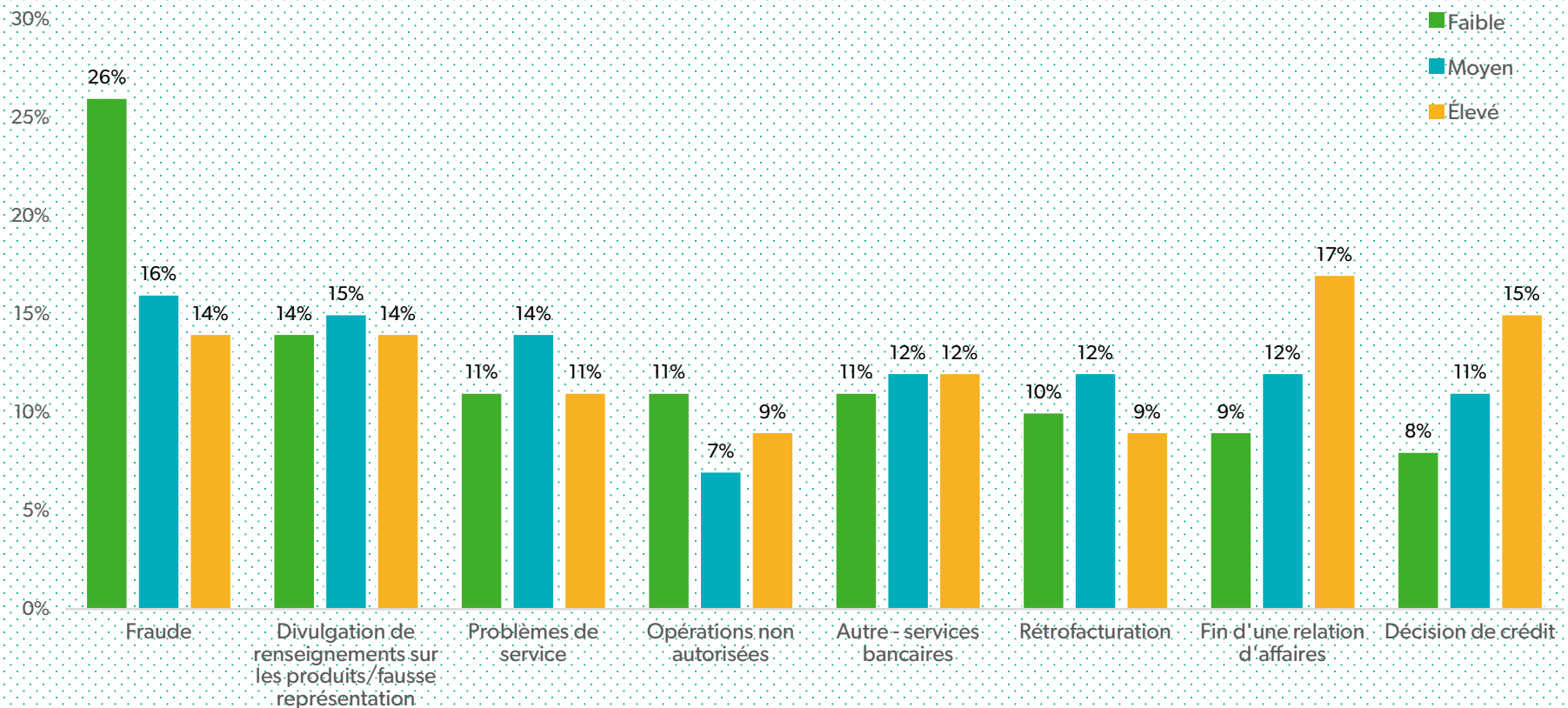




# Problèmes liés aux services bancaires : La fraude est le problème qui suscite le plus de plaintes, particulièrement chez les Canadiens à faible revenu

La fraude est le problème bancaire dont on se plaint le plus dans l'ensemble et qui fait l'objet de plus du quart des plaintes auprès de l'OSBI de la part de Canadiens à faible revenu. Les plaintes relatives aux fins de relations d'affaires et aux décisions de crédit sont plus fréquentes chez les ménages à revenus élevés.

Plaintes concernant les problèmes bancaires selon le revenu du ménage



# Services bancaires : Les trois principaux produits et enjeux combinés sont semblables pour tous les niveaux de revenu

Les rétrofacturations par carte de crédit, la fermeture de compte en raison de la fin de la relation d'affaires et les pénalités de remboursement anticipé sont les principales combinaisons de produits et problématiques pour tous les plaignants, peu importe le niveau de revenu du ménage.

	Revenu faible	Revenu moyen	Revenu élevé
<b>1</b>	Rétrofacturation des cartes de crédit	Rétrofacturation des cartes de crédit	Rétrofacturation des cartes de crédit
<b>2</b>	Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels – fin de la relation d'affaires	Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels – fin de la relation d'affaires	Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels – fin de la relation d'affaires
			Prêt hypothécaire (indemnité pour remboursement anticipé)
<b>3</b>	Prêt hypothécaire (indemnité pour remboursement anticipé)	Prêt hypothécaire (indemnité pour remboursement anticipé)	Prêt hypothécaire – taux d'intérêt

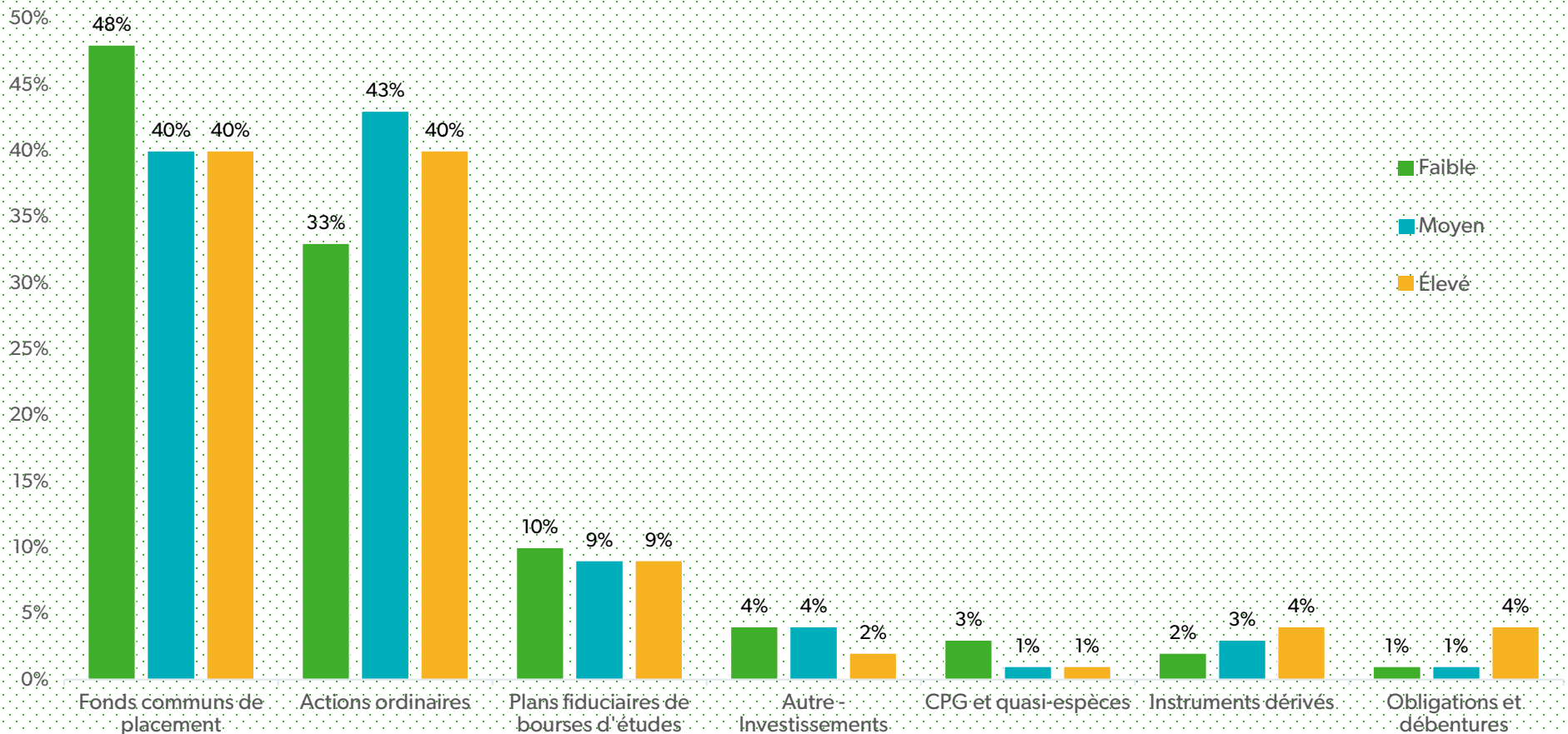
# Plaintes relatives aux investissements par groupe de revenu



# Produits d'investissements : Les fonds communs de placement sont les produits les plus critiqués par les Canadiens à faible revenu

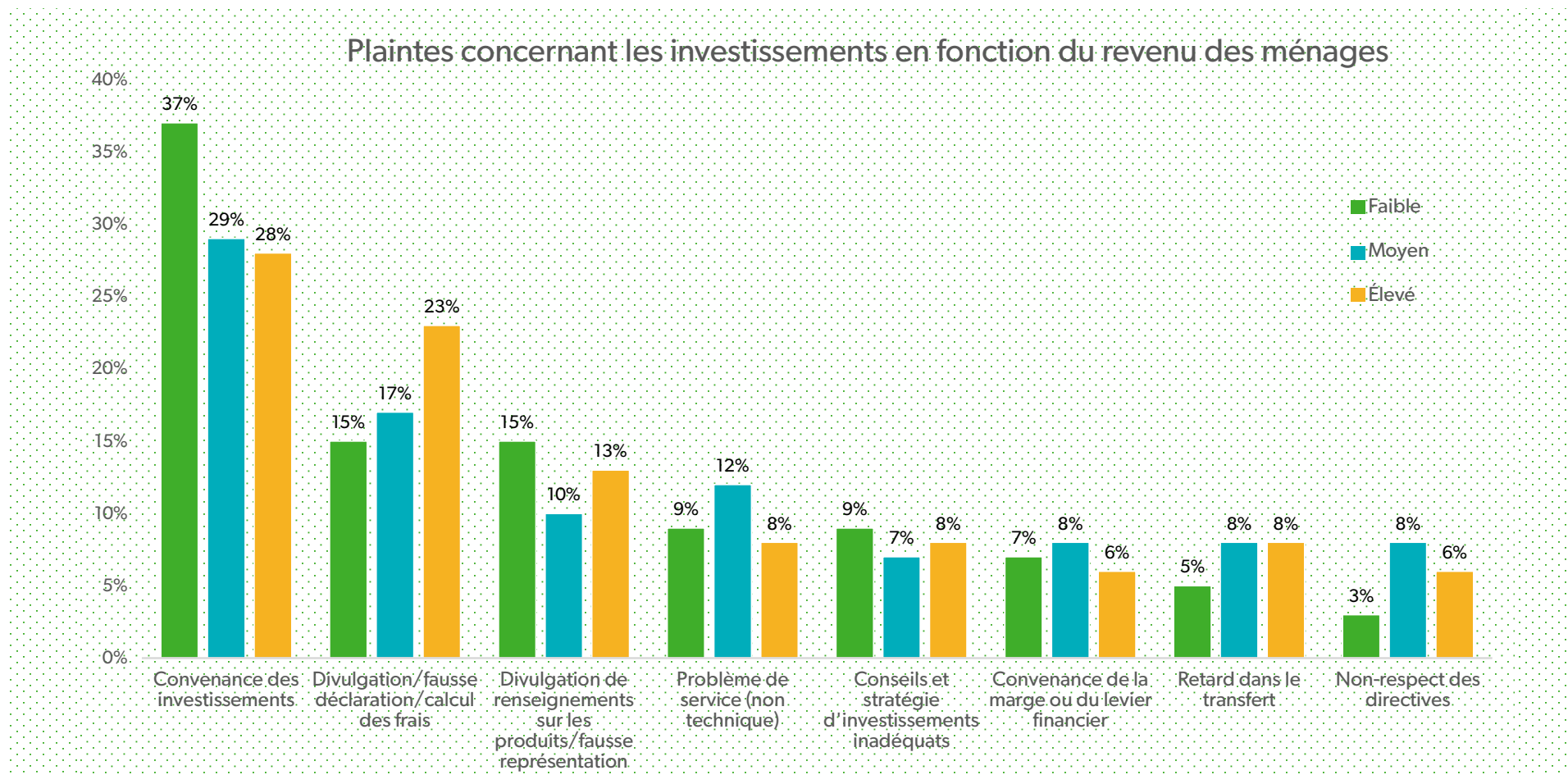
Les fonds communs de placement sont le produit associé à environ la moitié des plaintes des ménages à faible revenu, tandis que les actions ordinaires entraînent plus de plaintes des plaignants à revenu moyen et élevé.

Plaintes relatives aux produits d'investissements selon le revenu du ménage



# Problèmes liés aux investissements : L'adéquation des investissements est la question qui soulève le plus de plaintes pour tous les niveaux de revenu

La pertinence des investissements est la question qui suscite le plus de plaintes pour les Canadiens de tous les niveaux de revenu, mais elle est disproportionnellement fréquente chez les plaignants à faible revenu. Les plaignants ayant des revenus plus élevés sont presque aussi susceptibles de se plaindre de la divulgation des frais ou de fausses déclarations que de la convenance.



# Investissements : Les trois principaux produits et enjeux combinés diffèrent selon les niveaux de revenu

L'adéquation des placements en actions ordinaires est le produit et le problème les plus importants parmi les plaignants à revenu faible et moyen, tandis que les plaintes relatives aux fonds communs de placement sont le produit et l'enjeu le plus commun pour les plaignants à revenu élevé.

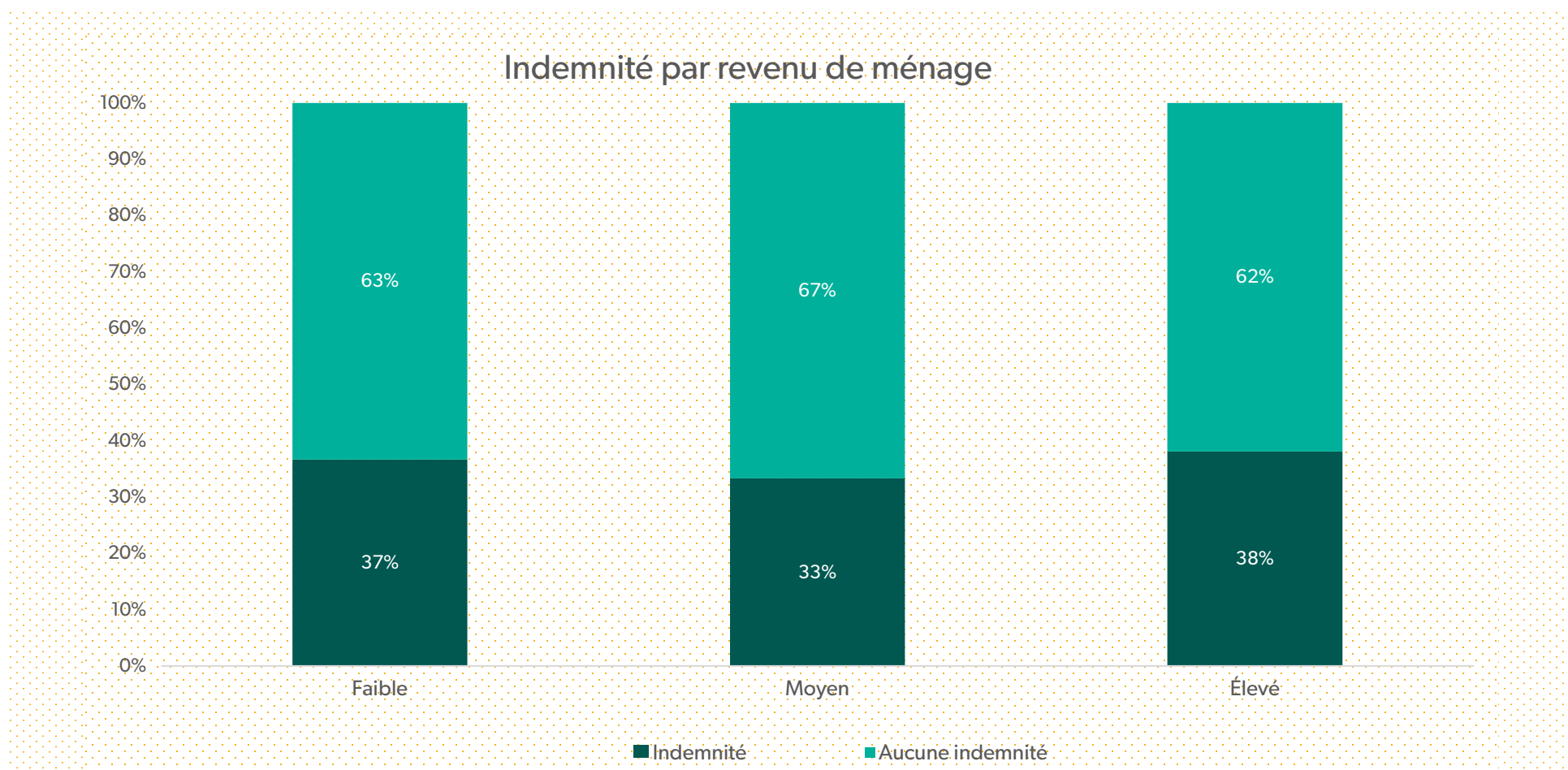
	Revenu faible	Revenu moyen	Revenu élevé
<b>1</b>	Actions ordinaires – convenance des placements	Actions ordinaires – convenance des placements	Fonds communs de placement – divulgation/fausse représentation/calcul des frais
<b>2</b>	Fonds communs de placement – convenance des placements	Fonds communs de placement – convenance des placements	Actions ordinaires – convenance des placements
<b>3</b>	Fonds communs de placement – divulgation/fausse représentation/calcul des frais	Fonds communs de placement – convenance de la marge ou du levier financier	Fonds communs de placement – retard dans le transfert
		Actions ordinaires – problème de service	Fonds communs de placement – convenance de la marge ou du levier financier
		Fonds communs de placement – divulgation/fausse représentation/calcul des frais	Actions ordinaires – problème de service

# Indemnité par groupe de revenus



# Les consommateurs de tous niveaux de revenus bénéficient des services de l'ombudsman

L'OSBI est aussi susceptible de recommander une indemnité financière pour les plaignants des ménages à faible revenu que les ménages à revenu moyen ou ménages à revenu élevé. Les recommandations en matière d'indemnité sont à peu près aussi probables dans les trois catégories de revenu.

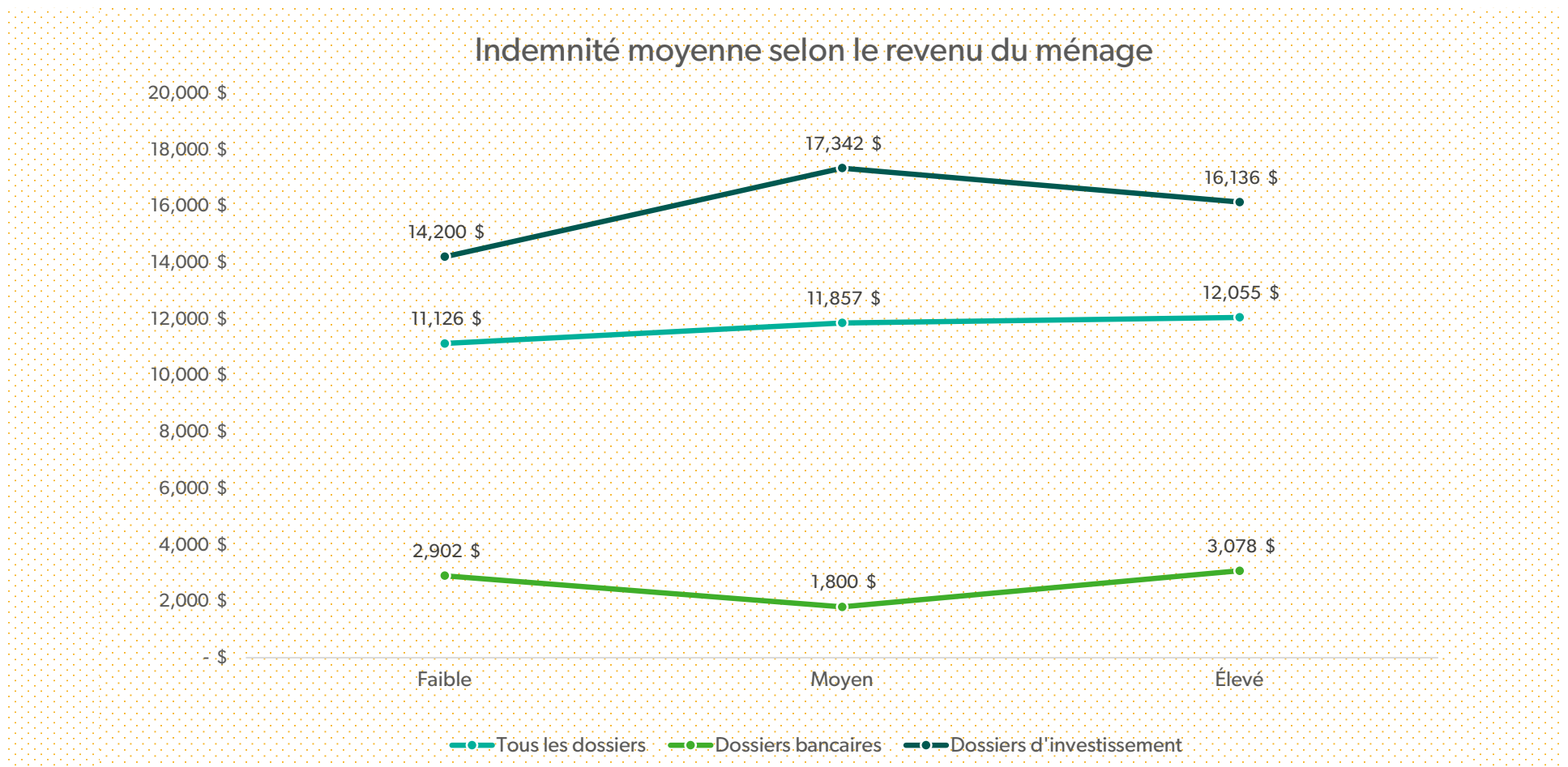




# Les montants des indemnités sont comparables pour tous les niveaux de revenus

Les montants d'indemnisation moyens recommandés par l'OSBI sont similaires pour les plaintes des ménages de tous niveaux de revenus.

Les plaignants à revenu moyen ont reçu l'indemnisation moyenne recommandée la plus élevée pour les affaires d'investissement.



# Observations

## Aperçu

Tous les Canadiens, peu importe leur situation économique, devraient avoir accès à des services d'ombudsman financier qui règlent les différends et inspirent confiance dans le secteur canadien des services financiers. Ce rapport examine en détail nos données de dossiers et donne un aperçu de l'impact du revenu des ménages, un facteur important pour comprendre les expériences des Canadiens en matière de services financiers.

Il peut être difficile de tenir compte du niveau de revenu du ménage de façon isolée, car il est fortement corrélé à d'autres facteurs, comme le sexe, l'âge, l'état matrimonial, l'emplacement géographique, les antécédents scolaires et la situation d'emploi. Comme l'illustrent nos données détaillées ci-dessus, les plaignants à revenu faible ou moyen qui s'adressent à l'OSBI sont plus souvent des femmes, plus âgées, vivant en milieu urbain, vivant dans un ménage d'une seule personne, et sont moins susceptibles d'avoir fait des études postsecondaires supérieures au niveau du baccalauréat ou de participer à la population active que ceux qui déclarent un revenu familial plus élevé. Ils représentent également environ 65 % des consommateurs qui s'adressent chaque année à l'OSBI pour obtenir de l'aide.

Au Canada et dans le monde entier, il existe d'importants obstacles financiers pour ceux qui ont besoin d'aide pour résoudre un litige, en particulier lorsqu'ils sont en conflit avec leur fournisseur de services financiers. La complexité des produits, la complexité de la réglementation et d'autres obstacles informationnels sont aggravés par des ressources limitées, en particulier pour les ménages à revenu faible et moyen. Ces facteurs se combinent pour créer des obstacles très réels à l'accès à la justice qui touchent de façon disproportionnée les familles à revenu faible et moyen.

L'une des principales conclusions de nos recherches est que les services de l'OSBI sont plus susceptibles d'être utilisés par les Canadiens à revenus faibles et moyens, et que les dossiers qui nous sont soumis par ces consommateurs

ont autant de chances d'être résolus en leur faveur, et moyennant une compensation financière aussi importante, que les dossiers soumis par les ménages plus riches.

Le besoin d'un service d'ombudsman pour les consommateurs canadiens de services financiers qui vivent dans des ménages à revenu faible ou moyen est réel et pressant.

Lorsque des différends surviennent, le système judiciaire est long et coûteux. Le ministère du Procureur général de l'Ontario estime que les litiges, pour aussi peu qu'un procès de trois jours, coûteront en moyenne 38 200 \$.<sup>4</sup>

D'autres solutions de rechange ne sont guère meilleures : l'Association de médiation canadienne estime que le coût d'un médiateur est de 150 \$ à 750 \$ l'heure.<sup>5</sup> Les frais d'arbitrage, selon l'Association d'arbitrage canadienne, ont tendance à coûter plus cher, allant de 250 \$ à 800 \$ l'heure.<sup>6</sup>

De plus, les Canadiens ont souvent besoin de conseils d'experts pour évaluer s'ils ont des motifs de porter plainte ou si un fournisseur de services financiers a enfreint les lois ou les règlements applicables. Les produits et services financiers, les options et les considérations en matière d'investissement, ainsi que les lois et les règles qui régissent l'ensemble du secteur sont extrêmement complexes et dépassent ce que le consommateur moyen peut s'attendre à bien comprendre. Pourtant, pour que les consommateurs conservent leur confiance dans l'ensemble du système, ils doivent raisonnablement s'attendre à ce que, si les choses tournent mal, de l'aide leur soit offerte.

Malgré les défis liés à l'accès à la justice, les Canadiens dépendent plus que jamais des fournisseurs de services financiers pour les aider à gérer leurs affaires financières et à se préparer à la retraite. Chaque année, moins de Canadiens ont accès aux prestations d'un régime de retraite à prestations déterminées. Un peu plus du tiers des travailleurs rémunérés sont membres d'un régime de retraite enregistré.<sup>7</sup> Par conséquent, la responsabilité d'une planification efficace de l'investissement et de la retraite incombe aux consommateurs.

Les données de Statistique Canada présentées à la [page 8](#) du présent rapport indiquent que 35 % de la population canadienne déclare un revenu annuel du ménage inférieur à 60 000 \$.<sup>8</sup> Étant donné la complexité croissante des produits financiers et le besoin croissant de conseils et d'aide en matière de services financiers pour les Canadiens, il est plus important que jamais que ces derniers soient conscients de leurs droits et aient accès aux services d'ombudsman au besoin.

# Obstacles à l'accès à la justice auxquels font face les Canadiens à revenu faible ou moyen

## Obstacles financiers qui entravent l'accès à la justice

La plupart des montants de règlement recommandés par l'OSBI sont trop faibles pour justifier des procédures judiciaires ou d'autres services officiels de règlement extrajudiciaire des différends. Même la limite de 350 000 \$ recommandée par l'OSBI est bien inférieure à ce que les tribunaux peuvent faire de façon réaliste. Toutefois, le montant de l'indemnisation que nous recommandons aux consommateurs est généralement bien inférieur à cette limite. En 2019, dans les dossiers où nous avons constaté que l'indemnisation financière était justifiée, le montant moyen de l'indemnisation que nous avons recommandé aux consommateurs était de 2 425 \$ pour les plaintes bancaires et de 14 291 \$ pour les plaintes relatives aux investissements. Bien que ces montants soient beaucoup moins élevés que ceux qui pourraient être traités efficacement par le système juridique ou d'autres systèmes officiels, ils sont souvent d'une importance cruciale pour les consommateurs touchés et des moyens de recours adéquats sont essentiels pour leur confiance dans le système de services financiers.

Les consommateurs de services financiers, surtout ceux qui ont des moyens plus limités, sont généralement bien conscients des obstacles aux coûts et à l'information qu'ils doivent surmonter lorsqu'ils sont en conflit avec une firme de services financiers. En l'absence de ressources économiques importantes, ils sont fortement dissuadés de poursuivre en justice une firme de services financiers, qui disposera probablement de ressources considérables pour soutenir leur défense.

L'aide juridique n'est pas une solution de rechange viable pour aider les consommateurs qui se trouvent dans un conflit avec leur firme de services financiers, car elle ne couvre généralement que la totalité ou une partie des dépenses liées à des problèmes juridiques particuliers, comme les accusations criminelles, certaines affaires de tribunal de la famille, et certaines procédures en matière d'immigration et de santé mentale.

## Obstacles informationnels pour accéder à la justice

Les contrats financiers, les conventions de compte et les documents de divulgation contiennent habituellement des modalités et d'autres complexités que tous les consommateurs ne comprennent pas entièrement. Dans bien des cas, les consommateurs sont incertains de ce qu'ils ont accepté et des responsabilités qu'ils ont assumées, et lorsqu'un différend survient, ils ont besoin de l'aide d'un professionnel indépendant pour comprendre s'ils ont été traités équitablement.

D'après notre expérience, il est fréquent que les consommateurs comprennent mal les modalités de leurs produits et services financiers. Par exemple, les consommateurs ne sont souvent pas au courant des lourdes pénalités de remboursement anticipé ou des modalités de frais envisagées dans leur entente avec leur conseiller financier.

Les règles et les lois qui régissent le secteur des services financiers et qui s'appliquent lorsqu'un problème survient sont très complexes et comprises par très peu de consommateurs. Les consommateurs sont rarement bien placés pour évaluer si une firme de services financiers s'est conformée aux lois et règlements qui lui sont applicables.

Les consommateurs qui pensent pouvoir se plaindre d'un produit ou d'un service bancaire ou d'investissement ignorent souvent leurs droits et ne sont pas en mesure

d'évaluer si l'indemnisation des pertes qu'ils ont subies est légitime et raisonnable. Ils peuvent ne pas savoir s'ils devraient remettre en question les actions d'une firme ou accepter les explications d'une firme.

## Obstacles procéduraux à l'accès à la justice

Il y a aussi des problèmes systémiques en jeu. Dans le cadre d'un récent examen des procédures bancaires pour le traitement des plaintes des consommateurs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a sondé les Canadiens et constaté que de nombreux consommateurs peuvent abandonner complètement leurs plaintes si elles ne sont pas réglées à leur satisfaction par le personnel de première ligne.

L'ACFC a invoqué deux raisons principales : le manque de renseignements à la disposition des consommateurs sur la façon d'acheminer leurs plaintes et le fait que les consommateurs doivent naviguer dans les protocoles de traitement des plaintes complexes et en plusieurs étapes des banques pour acheminer leur plainte au-delà du premier point de contact.

Selon l'ACFC, plus de 90 % des consommateurs ayant une plainte non résolue au premier palier n'ont pas porté leur plainte à un niveau supérieur, même lorsqu'ils étaient insatisfaits de la réponse de leur banque à leur problème – une indication importante d'un processus qui n'est pas



simple ou convivial pour le consommateur.

De plus, la sensibilisation du public à la disponibilité des services d'ombudsman est faible. Même lorsque des services comme l'OSBI sont disponibles et accessibles aux consommateurs, les gens peuvent ne pas savoir qu'ils existent.

Selon un sondage réalisé pour l'ACFC, 15 % des Canadiens connaissent le service public national gratuit de l'OSBI, tandis que 5 % reconnaissent l'ADRBO, l'organisme qui résout les plaintes des banques de détail pour la Banque Royale, TD Canada Trust, la Banque Scotia et la Banque Nationale. Seuls 4 % des Canadiens avaient entendu parler des deux.

Les enquêtes de l'OSBI auprès des consommateurs qui utilisent notre service indiquent qu'environ la moitié seulement des consommateurs déclarent avoir entendu parler de nous par leur banque, leur firme ou leur conseiller, malgré l'obligation réglementaire des firmes de fournir une recommandation de l'OSBI aux clients lorsqu'elles fournissent une réponse finale à la plainte d'un consommateur. La plupart des plaignants qui utilisent notre service disent qu'ils se sont appuyés sur leurs propres sources de renseignements et leurs relations personnelles pour nous trouver.



# Recommandations visant à améliorer l'accès à la justice pour les consommateurs canadiens de services financiers à revenu faible ou consommateurs canadiens de services financiers à revenu moyen

## Surmonter les obstacles financiers qui entravent l'accès à la justice

### Soutien à un service efficace d'ombudsman financier

Il existe un certain nombre de mesures qui peuvent soutenir la confiance des consommateurs à faibles et moyens revenus dans le secteur des services financiers. L'une des plus importantes est la mise en place d'un service de médiation financière efficace et accessible, tel que l'OSBI, et la garantie que ses services sont accessibles aux consommateurs sans frais.

Les principes de haut niveau du G20 sur la protection des consommateurs de services financiers, ont déterminé que, en particulier, les consommateurs à faible revenu et moins expérimentés sont souvent confrontés à des défis particuliers sur le marché des services financiers.

Ces principes, approuvés par les ministres des finances et les gouverneurs des banques centrales du G20, ont déterminé l'importance de l'accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours « accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et

efficaces » pour les consommateurs de services financiers. Le mode alternatif de règlement des différends est l'un des dix principes fondamentaux conçus par les membres du G20 pour aider à améliorer la protection des consommateurs de produits et services financiers.

## Surmonter les obstacles informationnels pour accéder à la justice

### Langage clair, communication axée sur le consommateur

Les firmes et les organismes de réglementation devraient aider les consommateurs à comprendre leurs produits financiers et leurs obligations en utilisant un langage simple et une conception intuitive dans leurs ententes de commercialisation, de divulgation et contractuelles. Par exemple, pour faciliter une meilleure compréhension et réduire la confusion chez les consommateurs, les contrats pourraient inclure des FAQ ou des sections surlignées pour expliquer clairement les pénalités auxquelles les consommateurs seront exposés

s'ils ne respectent pas certaines conditions de l'entente.

Des outils améliorés pourraient être mis au point pour aider les consommateurs à comprendre les conséquences de leur entente sur les transactions quotidiennes, comme les pénalités pour remboursement anticipé, les catégories de retrait de leur REEE ou les limites de la facturation obligatoire par carte de crédit. Des divulgations plus claires pourraient également aider les consommateurs à comprendre les conséquences profondes d'une violation de certaines interdictions contractuelles, comme le partage d'un NIP, par rapport à d'autres exigences et interdictions du même contrat.

Les programmes financiers qui sont commercialisés auprès des consommateurs à faible revenu devraient faire l'objet d'une divulgation plus claire et d'un examen plus approfondi

L'un des défis pour les ménages canadiens à revenu faible ou moyen est d'économiser de l'argent, car une plus grande proportion de leur revenu est affectée aux besoins et aux dépenses de base de la famille. Bien qu'il existe des programmes gouvernementaux conçus pour aider les Canadiens à épargner, tels que les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE), les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) et les comptes d'épargne libre

d'impôt (CELI), ces régimes peuvent ne pas être avantageux ou appropriés pour les consommateurs issus de ménages à faible revenu. Un conseil individualisé est nécessaire et les avantages et les inconvénients pour les consommateurs dans différentes circonstances doivent être clairement exposés.

Un autre exemple est celui des REEE collectifs, qui exigent une somme forfaitaire unique ou des cotisations régulières sur une période prédéterminée. Les consommateurs qui choisissent ces investissements doivent être en mesure de payer les cotisations régulières sur une période potentiellement longue. Si les paiements ne sont pas effectués, leurs économies pourraient être compromises, et des coûts élevés ou des restrictions de paiement pourraient s'ensuivre. Les consommateurs qui achètent de tels produits devraient recevoir des conseils supplémentaires pour prendre de bonnes décisions et minimiser toute confusion qu'ils pourraient avoir au sujet de ces investissements. Les dirigeants de l'industrie et les organismes de réglementation devraient examiner attentivement les effets comportementaux des modèles d'incitation à la vente conflictuels.

L'accès aux connaissances financières est au cœur du bien-être financier

Le secteur des services financiers a un rôle commun à jouer pour aider tous les consommateurs à prendre des décisions financières éclairées et efficaces.



Les firmes ont la responsabilité particulière de s'assurer que leurs clients connaissent la nature de leurs produits et services financiers avant la signature des contrats. Plus les firmes éduqueront leurs clients, plus ceux-ci seront informés et satisfaits et moins il y aura de possibilités de malentendus et de plaintes.

Plusieurs ressources sont disponibles pour aider les Canadiens à gérer efficacement leurs finances personnelles et à améliorer leurs connaissances financières. Ces organisations et leurs programmes offrent des conseils au public et peuvent fournir un expert en matière financière pour répondre aux questions. En voici quelques exemples :

- « S'informer, c'est payant », un programme de l'ACFC qui aide les Canadiens à prendre leurs finances en main;
- « Gérez mieux votre argent », le programme de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), qui fournit les bases de l'investissement;
- FAIR Canada, un organisme qui défend les intérêts de l'investisseur canadien;
- Prospérité Canada, un organisme de bienfaisance national voué à l'autonomisation financière des Canadiens; et
- Le service d'aide juridique aux investisseurs (Investor Protection Clinic) à la Osgoode Hall Law School de l'Université York, la première clinique du genre au Canada qui offre des conseils juridiques gratuits aux personnes qui croient que leurs investissements ont été mal gérés et qu'elles n'ont pas les moyens de se payer un avocat.

Lorsque l'accès aux connaissances financières augmente, le bien-être financier des consommateurs s'améliore considérablement.

## Surmonter les obstacles procéduraux pour accéder à la justice

Les conseillers doivent connaître et comprendre les besoins du consommateur

Les conseillers des firmes d'investissement sont tenus de connaître leur client et de comprendre leurs produits et de ne recommander aux clients que les investissements qui leur conviennent. Selon nos données sur nos dossiers depuis 2015, le problème numéro un pour les plaintes liées aux investissements a été l'adéquation des investissements d'un client. Nous avons observé des scénarios dans lesquels les conseillers traitent le processus de connaissance du client (Know Your Client [KYC]) comme une simple exigence réglementaire plutôt que comme une étape importante pour garantir des résultats bénéfiques aux investisseurs. Lorsqu'un conseiller connaît vraiment la situation financière de son client, son niveau de connaissance et d'expérience en matière d'investissement, son calendrier d'investissement (ou horizon d'investissement), ses objectifs financiers et sa tolérance au risque, il a plus de chances d'éviter les plaintes concernant l'adéquation des investissements.



## Renforcer la sensibilisation aux options de traitement des plaintes simplifie le système

Les firmes pourraient faire davantage pour s'assurer que leurs procédures internes de traitement des plaintes sont claires, accessibles et utiles pour les consommateurs. Les options disponibles pour transmettre les plaintes des clients devraient également être clairement présentées dès le départ. Une plus grande clarté et une plus grande visibilité sur les sites Web des firmes serait un bon point de départ. Les firmes et les banques ont également un rôle important à jouer pour s'assurer que les consommateurs comprennent qu'ils ont accès à des services d'ombudsman financier équitables, gratuits et indépendants. Ces renseignements peuvent et doivent être inclus dans les brochures, les sites Web, les lettres et le matériel éducatif qui sont fournis aux consommateurs, ainsi que dans le matériel de formation des employés. Le partage libre de renseignements sur des services de règlement des différends équitables et accessibles encourage la confiance des consommateurs dans les services financiers fournis.



# Études de cas



# Les consommateurs ne tiennent pas compte des modalités de remboursement anticipé dans leur contrat de prêt hypothécaire et encourent des milliers de dollars en pénalités imprévues

## Profil des consommateurs

Consommateur : M. et Mme Z

Revenu annuel du ménage :

Revenu moyen

Situation professionnelle :

Employé(e)

Plainte :

Indemnité de remboursement par anticipation des prêts hypothécaires

## L'achat d'une nouvelle maison entraîne le remboursement anticipé du prêt hypothécaire existant

En juillet 2016, M. et Mme Z ont acheté une maison et ont obtenu de leur banque un prêt hypothécaire de cinq ans d'un montant d'environ 430 000 \$. Ils étaient clients de la banque depuis plus de 40 ans. Pendant cette période, ils avaient détenu un certain nombre d'hypothèques.

En juin 2018, soit à peine deux ans après le début de leur contrat hypothécaire de cinq ans, M. et Mme Z ont vendu leur maison et payé le prêt hypothécaire en entier. Toutefois, à leur grande surprise, la banque leur a imposé une pénalité de remboursement anticipé de 3 000 \$, soit un montant égal à trois mois d'intérêt. M. et Mme Z n'avaient jamais reçu de pénalité de remboursement anticipé auparavant.

Ils ont communiqué avec la banque pour se plaindre que ses conditions concernant les pénalités de remboursement anticipé n'avaient pas été correctement divulguées. Ils voulaient que la banque leur rembourse la pénalité parce qu'ils estimaient que c'était injuste – ils étaient de précieux clients de la banque et la banque pouvait maintenant prêter l'argent de leur prêt hypothécaire à un taux d'intérêt plus élevé. M. Z a admis ne pas avoir lu ses documents hypothécaires, mais il estimait tout de même que la banque devrait le rembourser. M. et Mme Z ont également déclaré que, s'ils étaient prêts à payer des frais administratifs, ceux-ci ne devraient être que de 500 \$.

## La banque réfère aux documents hypothécaires

La banque a indiqué à M. et à Mme Z que les relevés hypothécaires annuels qui leur avaient été envoyés décrivaient clairement les options de remboursement anticipé et les pénalités. Par conséquent, la banque a refusé de rembourser le montant de la pénalité parce qu'elle avait fourni les divulgations et les documents hypothécaires appropriés.

Mécontents de la réponse de la banque, M. et Mme Z ont contacté l'OSBI afin que leur dossier soit examiné.

## Nos conclusions

Au cours de notre enquête, nous avons découvert que la banque était dans son droit de facturer à M. et Mme Z la pénalité de 3 000 \$ pour paiement anticipé, car :

- la pénalité et son mode de calcul étaient clairement indiqués dans les documents hypothécaires de M. et Mme Z et répondaient aux exigences réglementaires
- en signant les documents hypothécaires, M. Z a accepté d'être lié par les termes de l'entente de prêt hypothécaire
- la banque n'était tenue par aucune obligation légale ou réglementaire de rembourser des frais parce que M. et Mme Z n'avaient pas lu l'entente et n'étaient donc pas au courant des conditions qu'ils avaient convenues
- il n'y avait aucune autre circonstance à l'appui des affirmations de M. et de Mme Z selon lesquelles la pénalité de remboursement anticipé de 3 000 \$ imputée à leur hypothèque devrait être remboursée

D'après les conclusions de notre enquête, nous n'avons trouvé aucune raison de recommander une indemnisation à M. et à Mme Z.

## Leçon principale

Avant de signer une entente de prêt hypothécaire, les consommateurs doivent prendre le temps de lire leurs documents de prêt.

Les renseignements relatifs aux pénalités pour remboursement anticipé sont normalement rédigés dans un langage simple et figurent dans l'entente de prêt hypothécaire. Le remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire – par exemple, en vendant une maison avant la fin de la durée du prêt – peut entraîner des milliers de dollars de pénalités, et parfois les consommateurs ne s'en rendent compte que lorsqu'il est trop tard. Les pénalités pour remboursement anticipé ne sont pas toutes calculées de la même façon – la manière dont la pénalité est calculée varie selon les différents prêteurs et les différents types de prêts hypothécaires. Il incombe au consommateur de comprendre les termes et conditions de l'entente de prêt hypothécaire qu'il signe.



## Qu'est-ce qu'une pénalité pour remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire?

La pénalité pour remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire est un frais supplémentaire que les prêteurs facturent généralement si vous ne payez pas votre prêt hypothécaire selon le calendrier prévu dans l'entente de prêt hypothécaire.

Pour la plupart des prêts hypothécaires, des pénalités pour remboursement anticipé s'appliquent lorsque vous :

- payez plus que votre versement hypothécaire habituel,
- remboursez intégralement votre prêt hypothécaire avant la fin de votre terme,
- transférez votre prêt hypothécaire à un autre prêteur avant la fin de votre terme,
- empruntez sur la valeur nette de votre maison, ou
- enfreignez votre entente de prêt hypothécaire d'une autre manière.

Toutefois, certains emprunteurs ont un prêt hypothécaire transférable et n'encourent pas de pénalité lorsqu'ils transfèrent le solde de leur prêt hypothécaire à une nouvelle propriété auprès du même prêteur. Cela s'applique généralement si vous avez acheté une nouvelle propriété avant la fin de la durée de votre prêt hypothécaire.

Les pénalités pour remboursement anticipé sont généralement le montant le plus élevé entre un montant égal à trois mois d'intérêts sur ce que vous devez encore sur le prêt hypothécaire et le différentiel du taux d'intérêt (DTI). Le DTI est la différence entre ce que le prêteur attend de vous en termes d'intérêts sur la durée restante de votre prêt hypothécaire, par rapport à ce qu'il gagnerait à ses taux actuels affichés en prêtant à quelqu'un d'autre, plus les frais et charges administratives. Le montant du DTI peut être très élevé, en particulier pour les hypothèques plus importantes lorsque les taux d'intérêt sont plus bas qu'au début de l'hypothèque.

# Le conseiller avait peu de renseignements sur le profil financier de l'investisseur

## Profil des consommateurs

Consommateur : M. and Mme N

Revenu annuel du ménage :

Revenu faible

Situation professionnelle :

Retraité(e)

Plainte : Investissements inadéquats

## Un nouveau conseiller recommande d'emprunter pour investir à un couple de retraités en difficulté financière

M. et Mme N éprouvent des problèmes financiers et ont de la difficulté à régler leurs dépenses. En 2005, leur fils leur présente donc son conseiller en espérant que celui-ci pourrait leur donner des conseils sur la manière de gérer leurs finances. Les présentations ont eu lieu par téléphone car le conseiller travaillait dans une autre province.

Bien qu'ils n'aient jamais rencontré M. et Mme N, le conseiller leur a recommandé d'emprunter de l'argent pour investir et générer de nouveaux revenus. Sur ses conseils, en mars 2006, M. et Mme N :

- Ont pris une hypothèque de 300 000 \$ sur leur maison et leur propriété de 540 000 \$.
- Investi 250 000 \$ du prêt hypothécaire dans des fonds communs de placement.
- Emprunté 500 000 \$ supplémentaires à partir de deux prêts d'investissement distincts de 250 000 \$.

Au total, M. et Mme N ont investi 750 000 \$ de fonds empruntés, en utilisant les 250 000 \$ qu'ils ont obtenus de leur hypothèque comme garantie pour leurs deuxième et troisième prêts d'investissement. Le seul versement des intérêts sur ces prêts totalise 5 522 \$ par mois ou 66 263 \$ par année.

La stratégie du conseiller consistait à retirer de l'argent des fonds communs de placement pour effectuer les paiements de prêt et à utiliser les fonds excédent-

taires, qui devraient être de 1 000 \$ par mois, pour aider M. et Mme N à payer leurs dépenses ménagères.

## Le couple a demandé de payer plus pour couvrir les prêts à mesure que les investissements perdaient de la valeur

En 2008, en raison de la volatilité du marché, des appels de marge ont été émis sur les deux prêts d'investissement. Cela signifiait que M. et Mme N étaient tenus de fournir de l'argent ou des investissements supplémentaires pour compenser la baisse des capitaux propres dans leur compte de placement. Lorsque le fils de M. et de Mme N a appris la situation financière de ses parents, il s'est plaint à la firme. Comme la firme n'a pas réglé la plainte en temps opportun, il a transmis la plainte à l'OSBI.

## Nos conclusions

Au cours de notre enquête, nous n'avons trouvé aucune preuve que le conseiller ait recueilli ou évalué des renseignements sur la situation financière de M. et Mme N avant de recommander la stratégie d'investissement à effet de levier (« emprunter pour investir »). Nous avons plutôt constaté que plusieurs facteurs essentiels avaient été négligés.

Le remboursement des prêts représentait 321 % des revenus de M. et Mme N. Outre leur résidence et leurs biens, ils ne disposaient d'aucun autre actif et avaient une dette d'environ 5 000 \$ sur une carte de crédit. Ils n'avaient tout simplement

aucun moyen d'effectuer les paiements de prêt ou de respecter l'obligation d'un appel de marge.

Ni M. ni Mme N n'avaient d'expérience en matière d'investissement avant d'avoir été présentés au conseiller. Nous avons constaté qu'ils n'avaient aucune compréhension des investissements ou de l'investissement en général et aucune compréhension de leur stratégie d'investissement ou de ses risques – y compris la perte de leur maison et s'exposer à une ruine financière complète – bien qu'ils aient signé un document de divulgation.

Nous avons conclu que M. et Mme N :

- n'étaient pas dans une position pour risquer leur maison ou leur revenu minimal et qu'ils n'avaient pas les moyens de rembourser les prêts, peu importe le montant.
- n'avaient jamais été en mesure de limiter leurs pertes étant donné leur manque total de compréhension de la stratégie d'investissement de leur conseiller.
- n'ont pas compris qu'il y avait un problème avant la fin de 2008, lorsqu'ils ont cessé de recevoir le revenu mensuel de 1 000 \$ auquel on leur avait dit de s'attendre.

La firme a fait valoir que le fils de M. et Mme N. comprenait la stratégie du conseiller et conseillait ses parents, ce qui n'était toutefois pas étayé par les preuves. Nous avons noté que l'évaluation de la pertinence de recommander une stratégie à effet de levier relevait, non pas du fils, mais plutôt du conseiller.



## Le résultat

Nous avons calculé que M. et Mme N avaient subi des pertes d'investissement et des frais d'intérêt sur les prêts et l'hypothèque s'élevant à 227 440 \$. Sur la base de nos conclusions, la firme a offert 220 000 \$ pour régler le différend avec M. et Mme N. M. et Mme N ont accepté l'offre de la firme et leur différend a été résolu.

*Cette étude de cas a été publiée à l'origine sur notre site web.*

[\*Pour la version complète, cliquez ici.\*](#)



## Leçon principale

Emprunter de l'argent pour investir – ou utiliser un effet de levier – n'est pas une stratégie appropriée pour de nombreux investisseurs. Il y a des risques importants et des problèmes à considérer avant d'envisager d'emprunter pour investir. Bien que cette stratégie puisse augmenter les gains, elle peut également amplifier les pertes. Que vous gagniez ou perdiez de l'argent sur vos investissements, les prêts devront être remboursés. Les consommateurs qui sont des investisseurs conservateurs ou retraités doivent être particulièrement prudents et comprendre parfaitement les risques qu'ils prennent. Les conseillers doivent être tout aussi prudents lorsqu'ils recommandent une stratégie d'emprunt pour investir.

# Les consommateurs ne sont pas responsables du coût des erreurs administratives

## Profil des consommateurs

Consommateur : M. D

Revenu annuel du ménage :

Revenu faible

Situation professionnelle :

Chômeur

Plainte : Problème de service

## Une erreur administrative concernant un prêt étudiant entraîne un problème de remboursement

En 2004, M. D a contracté des prêts étudiants fédéraux et provinciaux dans le cadre du RAFEO (Programme d'aide aux étudiants de l'Ontario) et est retourné à l'école. Il avait l'intention de terminer ses études en avril 2005. Sur la base de l'inscription de M. D, le remboursement de son prêt devait commencer en novembre 2005, six mois après l'obtention de son diplôme.

Peu après avoir commencé ses études, M. D a connu des problèmes personnels qui l'ont amené à quitter son programme scolaire. La banque qui détenait les prêts de M. D a été avisée du changement de son statut d'adhésion par le gouvernement provincial.

En vertu des modalités des prêts de M. D, le changement de son statut d'adhésion aurait dû entraîner le début du remboursement de ses prêts. Cependant, la banque n'a pas mis à jour ses dossiers et le remboursement du prêt de M. D était toujours prévu pour novembre 2005.

## Il en résulte des frais d'intérêts incorrects et des problèmes d'agence de recouvrement

M. D a payé ses prêts entre 2005 et 2016, mais en septembre 2016, il a rencontré des difficultés financières et a fait une demande au Programme d'aide au remboursement. Dans le cadre du processus de demande, la banque a reconnu l'erreur qui s'était produite en 2004 et a apporté plusieurs changements au

dossier de M. D, notamment la mise à jour de sa date de fin d'études, la fermeture de ses prêts initiaux, et la création de nouveaux comptes pour ses deux prêts.

Lorsque la banque a ajusté les prêts en 2016, ils ont incorrectement changé la date de fin d'études de M. D à avril 2005, ce qui a ajouté plus de 1 000 \$ d'intérêts à ses montants de prêts impayés. En raison des difficultés financières de M.D, les prêts étaient désormais en recouvrement. Le changement dans les numéros de comptes de M. D et la décision de la banque d'utiliser une nouvelle agence de recouvrement ont créé une confusion supplémentaire.

La nouvelle agence de recouvrement a commencé à contacter M. D pour demander le remboursement des comptes de prêts qui avaient été fermés. Il était difficile pour toutes les personnes impliquées de comprendre ce qui était dû et à qui. Ces problèmes ont causé une détresse considérable à M. D et il a refusé de faire des paiements jusqu'à ce qu'ils soient résolus.

## Nos conclusions

Au cours de notre enquête, nous avons confirmé les erreurs administratives de la banque. Nous avons également déterminé qu'il était injuste pour la banque d'ajouter rétroactivement 1 008 \$ en frais d'intérêt supplémentaires au prêt de M. D après lui avoir dit à plusieurs reprises au fil des ans que le montant qu'il devait était le montant calculé selon une date de fin d'études de novembre 2005.

Nous avons constaté que la banque avait fait des erreurs en tentant de corriger la date de fin d'études et qu'elle n'avait pas communiqué les nouveaux numéros de comptes à M. D de façon claire et directe. Les tentatives de M. D de comprendre et de résoudre le problème avec la banque et ses agents pendant plus d'un an lui ont causé inutilement une frustration et un stress excessifs.

La banque a reconnu ses erreurs administratives, s'est excusée pour le désagrément occasionné à M. D et a offert un geste de bonne volonté de 1 000 \$.

## Le résultat

Nous avons recommandé que la banque augmente son offre d'indemnisation de 1 000 \$ à 2 008 \$ pour indemniser M. D des intérêts supplémentaires qui lui ont été facturés sur ses prêts et pour tenir compte de son stress et de ses inconvénients. La banque a donné son accord et le différend de M. D a été résolu.



## Leçon principale

Tous les emprunteurs ont la responsabilité de s'assurer qu'ils examinent et comprennent les instructions de remboursement de leur prêt et de les suivre. Si les consommateurs se plaignent de leurs prêts, refuser d'effectuer un paiement n'est jamais un bon moyen de résoudre le problème. Toutefois, les consommateurs de produits et de services financiers devraient pouvoir compter sur les soldes de prêts qui leurs sont communiqués clairement et à maintes reprises par leurs fournisseurs de services financiers.

### Pourquoi la période de non-remboursement d'un prêt étudiant canadien est-elle importante?

Pour les prêts aux étudiants canadiens, les étudiants disposent d'un délai de grâce de six mois avant de devoir commencer à rembourser le prêt. La période de non-remboursement commence lorsque le programme est terminé ou lorsque l'étudiant passe à des études à temps partiel, ou lorsqu'il n'est plus inscrit. Pendant cette période, aucun intérêt ne s'accumule sur un prêt étudiant canadien. Le remboursement du prêt commence six mois plus tard. Les exigences provinciales en matière de prêts aux étudiants varient d'une province à l'autre.

# Un retraité demande une indemnisation pour le manque de service et les mauvais conseils d'un conseiller financier

## Profil des consommateurs

Consommateur : M. O

Revenu annuel du ménage :

Revenu faible

Situation professionnelle :

Retraité

**Plainte :** Investissements inadéquats; problème de service

## Allégations d'investissements inadéquats ou peu performants, de fausses déclarations et de manque de service

M. O et son épouse ont pris leur retraite et détenaient plusieurs fonds communs de placement dans leurs comptes d'investissement chez firme ABC entre 2014 et 2019. En juin 2019, M. O a fait part à la firme ABC de plusieurs préoccupations concernant les conseils et les services d'investissement qu'il avait reçus de Mme L tout au long de sa relation avec la firme. Il a prétendu que :

- les investissements qu'elle recommandait d'acheter avaient été inadaptés ou sous-performants, entraînant des pertes financières d'environ 25 000 \$ sur cinq ans
- les fiches de renseignements sur les fonds qui lui ont été fournies étaient soit trompeuses, soit ne concernaient pas les fonds communs de placement qu'il détenait
- Mme L l'a induit en erreur sur la performance de son portefeuille en cachant les chiffres des gains/pertes des rapports de performance du portefeuille
- Mme L n'a pas donné suite à ses demandes ni démontré son engagement à l'aider à atteindre ses objectifs financiers et a passé peu de temps à surveiller ses comptes.
- le niveau de service fourni par Mme L était inadéquat par rapport aux honoraires qu'il a versés à la firme ABC.

M. O a demandé à la firme ABC de revoir ses préoccupations et de lui rembourser 25 000 \$ – le montant total de ses pertes financières – pour résoudre le problème.

## La firme ne trouve aucune indication de préjudice financier

Le cabinet ABC a procédé à un examen approfondi des comptes de M. O pour répondre à ses préoccupations, notamment en examinant de près la documentation et les relevés de compte sur la période de cinq ans pendant laquelle il a été client. Ils ont également examiné les notes et commentaires de Mme L concernant les comptes de M. O, et ont pris en considération sa correspondance électronique avec M. O.

La firme a dit à M. O que son enquête avait révélé qu'il n'y avait aucune preuve que Mme L avait fait des recommandations d'investissement inappropriées, qu'elle avait déformé l'information contenue dans ses rapports sur le rendement du portefeuille, qu'elle n'avait pas tenu compte de ses préoccupations au sujet des frais de gestion ou qu'elle avait fourni un mauvais service.

Insatisfait des résultats de l'enquête de la firme ABC, M. O a déposé sa plainte auprès de l'OSBI.

## Nos conclusions

Au cours de notre enquête, nous avons examiné les documents de la firme ABC concernant les préoccupations de

M. O. Nous avons également interrogé Mme L au sujet de sa gestion des comptes de M. O. Nous avons trouvé que :

- les documents du dossier de M. O indiquaient qu'il était à l'aise avec une stratégie de croissance prudente et que Mme L l'avait investi dans des fonds communs de placement convenables;
- toutes les transactions sur les comptes de M. O ont été examinées et expliquées à l'avance à M. O, y compris celles destinées à remplacer des investissements peu performants;
- Mme L a fourni des conseils basés sur le besoin d'efficacité fiscale de M. O et sur une stratégie d'investissement prudente et qu'il a bénéficié d'un gain net d'environ 14 000 \$;
- il n'était pas possible pour Mme L d'omettre des informations ou de modifier de quelque manière que ce soit les rapports sur la performance du portefeuille de M. O, car ces rapports ont été créés à l'aide d'un système interne;
- après que Mme L ait fourni à M. O les fiches techniques de ses fonds communs de placement, les gestionnaires du fonds ont automatiquement changé le fonds pour la série E1 ou E2 au profit de M. O - un changement qui était indépendant de la volonté de Mme L;
- Mme L a spécifiquement recommandé à M. O de changer le type de fonds communs de placement qu'il détenait afin de réduire les frais liés à ses investissements.

Nous avons conclu qu'il n'y avait aucune preuve que Mme L a fait de fausses déclarations à M. O au sujet des investissements, ni que Mme L ne s'était pas conformée aux demandes de M. O. Mme L a communiqué avec M. O régulièrement et a veillé à ce que son plan financier soit mis à jour chaque année.

## Le résultat

Nous avons pleinement expliqué les conclusions de notre enquête à M. O, et n'avons pas recommandé d'indemnisation.

### Qu'est-ce que la connaissance du client?

Dans le secteur des investissements, la connaissance du client est le processus et la documentation permettant de s'assurer qu'un conseiller en investissements connaît les renseignements financiers et personnels importants au sujet de son client. La connaissance du client aide à favoriser une compréhension mutuelle de la situation d'un client, comme sa tolérance au risque, son stade de vie et sa connaissance financière. La connaissance du client est avantageuse pour le consommateur et le conseiller. Lorsqu'elle est correctement réalisée, elle fournit une base pour la création d'un plan d'investissement approprié. C'est à la fois une bonne pratique et une exigence réglementaire pour les conseillers de revoir régulièrement la connaissance du client avec leurs clients, en s'assurant que les détails personnels sont mis à jour si les circonstances ont changé et que les plans d'investissement sont toujours alignés sur les besoins des clients.

## Leçon principale

Les conseillers financiers sont chargés de fournir des conseils d'investissements judicieux qui correspondent aux besoins et aux objectifs financiers de leurs clients. Ils déterminent ce qui est le mieux pour un client en le rencontrant pour discuter de la « vue d'ensemble » : un regard actuel sur leur situation financière, leur tolérance au risque et leur stratégie d'investissement. En échange de frais, les conseillers recommandent des investissements à leurs clients, effectuent des opérations pour eux et surveillent le rendement de leur compte.

Les conseillers sont tenus de consigner les renseignements sur leurs clients conformément aux règles de « connaissance du client » et de tenir un registre uniforme de toutes les conversations avec les clients. Ces exigences sont en place pour le bénéfice de l'investisseur. Cependant, aucun conseiller ne peut garantir un rendement positif parce que tous les investissements, même les investissements appropriés, présentent un risque de perte. Différents types d'investissements comportent des risques différents, mais il y a toujours un risque que la valeur d'un investissement aujourd'hui soit plus faible à l'avenir.



# Notes en fin de texte

- 1 Statistiques Canada. [Tableau 11-10-0237-01. Répartition du revenu du marché, total et après impôt selon le type de famille économique, Canada, provinces et certaines régions métropolitaines de recensement](#), 6 mai 2020.
- 2 Statistiques Canada. [Tableau 17-10-0005-01. Estimations de la population au 1er juillet, par âge et par sexe](#), 6 mai 2020.
- 3 Statistiques Canada. [Tableau 17-10-0060-01. Estimations de la population au 1er juillet, selon l'état matrimonial ou l'état matrimonial légal, l'âge et le sexe](#), 15 mai 2020.
- 4 Ministère du Procureur général de l'Ontario. [Chapitre 11.1 Coût et valeur de la justice](#), 15 juin 2020.
- 5 Association de médiation canadienne. [Honoraires](#), 15 juin 2020.
- 6 Association d'arbitrage canadienne. [Honoraires](#), 15 juin 2020.
- 7 Statistiques Canada. [Régimes de pension au Canada, au 1er janvier 2018](#), le 5 août 2020.
- 8 Statistiques Canada. [Tableau 11-10-0237-01. Répartition du revenu du marché, total et après impôt selon le type de famille économique, Canada, provinces et certaines régions métropolitaines de recensement](#), 6 mai 2020.