

Rapport annuel  
2015

Intègre. Impartial. Efficace.



**OMBUDSMAN**

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

**OSBI**  
**20**  
1996•2016

# 2015 **Faits saillants**

**Sarah P. Bradley**

a été nommée comme nouvel ombudsman  
et chef de la direction en août

Page 4

**68 000+**

visiteurs sur le site Web

**12 %**

hausse par  
rapport à l'an  
dernier

**21 %**

augmentation des  
dossiers liés aux  
services bancaires

Page 17

**Zéro**

dossier en retard

**> 18 000**

appels reçus

Page 24

## Les principaux litiges liés aux services bancaires

concernent notamment la fraude, les pénalités de remboursement  
anticipé des prêts hypothécaires et le recouvrement

Page 49

**21 275 \$**

indemnité moyenne

Page 43

**4 659 194 \$**

indemnités totales

Page 43

**571**

DOSSIERS OUVERTS

**273**

dossiers –  
Services bancaires

**298**

dossiers –  
Investissement

Page 42

PRÈS DE **5 300**

demandes de renseignements sur des  
fournisseurs de services financiers traitées

Page 43

**69**

nouvelles firmes se  
sont jointes à l'OSBI

## Les principaux litiges liés à l'investissement

concernent notamment la convenance des placements  
et des conseils, la divulgation des frais et la mauvaise  
divulgation concernant les produits

Page 51

# Table des matières

Message du président .....	2
Message de l'ombudsman et chef de la direction.....	4
Quoi de neuf? .....	6
Règlement des différends .....	9
Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs .....	14
Revue de l'exercice   Services bancaires .....	16
Revue de l'exercice   Investissement.....	23
Gouvernance .....	32
Rapport financier .....	40
Statistiques sur les dossiers .....	42
Coordonnées .....	56

## Message du président

L'année 2015 a été marquée par la réussite et le changement pour l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Au cours de l'année, l'OSBI a atteint un bon nombre d'objectifs clés : notamment, le retard dans le traitement des dossiers liés à des investissements a été éliminé, la coopération et l'échange de renseignements avec les organismes de réglementation ont été améliorés, et le délai d'exécution de notre processus d'enquête a été grandement réduit. En outre, pour la troisième fois en 20 ans, un changement a été apporté à la direction de l'organisation.



**Fernand Bélisle**  
PRÉSIDENT

**E**N 2015, UN CHANGEMENT important a été apporté à la direction de l'OSBI. En août, à la suite d'un processus de recherche exhaustive, le conseil d'administration a nommé Sarah P. Bradley comme nouvel ombudsman et chef de la direction. Elle s'est jointe à l'OSBI en septembre. M<sup>me</sup> Bradley a démontré sa capacité à travailler dans des environnements complexes comptant de multiples intervenants et elle s'engage à établir une relation ouverte et constructive avec nos intervenants.

Avant de se joindre à l'OSBI, M<sup>me</sup> Bradley était présidente et chef de la direction de la Nova Scotia Securities Commission.

Elle a également agi à titre de vice-présidente des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), de membre de la North American Securities Administrators Association et de représentante du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier du Canada.

M<sup>me</sup> Bradley succède à Douglas Melville, qui a accepté le nouveau poste d'ombudsman au sein du Channel Islands Financial Ombudsman. Nous sommes reconnaissants envers M. Melville pour ses nombreuses contributions. Il a dirigé l'OSBI durant une période importante, notamment au cours de

l'élargissement du mandat du volet investissement de l'organisation visant à intégrer des centaines de nouvelles firmes participantes dans le but d'offrir l'accès à nos services à un plus grand nombre de Canadiens.

Par ailleurs, le conseil d'administration a accueilli deux nouveaux membres en 2015, Stephen Gaskin et Scott Stennett, nommés par l'Association des banquiers canadiens et par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), respectivement. Ils remplacent Lynne Kilpatrick et Craig Hayman, dont les mandats prenaient fin cette année. Le conseil d'administration a grandement profité de l'expertise et des connaissances de M<sup>me</sup> Kilpatrick et de M. Hayman, et leur dévouement nous manquera.

Le conseil continue de tirer profit des commentaires et des conseils précieux de son Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs. Cette année, le Conseil s'est essentiellement penché sur l'accessibilité. Nous nous engageons toujours à fournir d'excellents services à tous les Canadiens, y compris aux personnes handicapées. J'aimerais également remercier Julia Dublin, présidente du Conseil, pour ses conseils et son leadership. Je suis satisfait du travail accompli jusqu'à maintenant et il me tarde de voir ce que le Conseil pourra encore réaliser.

«Je suis fier de l'excellent travail des membres du personnel de l'OSBI et des efforts soutenus qu'ils déploient afin d'offrir aux Canadiens des services de règlement des différends efficaces, justes et impartiaux. »

La responsabilité financière et l'état de préparation figuraient également parmi les principales priorités du conseil d'administration cette année. En conséquence, le conseil a adopté une politique visant à rétablir graduellement un fonds de réserve de six mois pour couvrir les coûts de fonctionnement. Le fonds réduira le risque opérationnel pour l'OSBI et il nous permettra de nous assurer que nous sommes toujours en mesure d'offrir des services de règlement des différends uniformes et efficaces, et ce, même en période de crise. En 2015, l'organisation a réduit considérablement ses dépenses par rapport à 2014, ce qui lui a permis de réaliser des progrès importants à l'égard de ses objectifs concernant le fonds de réserve.

En 2016, l'OSBI subira un examen externe, tel qu'il est prévu dans le protocole d'entente établi auprès des ACVM. L'examen indépendant des activités et des pratiques de l'OSBI sera mené par Deborah Battell.

M<sup>me</sup> Battell, experte-conseil indépendante, a déjà occupé les fonctions d'ombudsman bancaire de la Nouvelle-Zélande et a également acquis de l'expérience comme chargée de la réglementation et experte-conseil stratégique auprès de KPMG, plus particulièrement dans le domaine des examens organisationnels. Le conseil d'administration

a nommé M<sup>me</sup> Battell comme évaluatrice indépendante, une décision entérinée par les ACVM de concert avec le comité mixte des autorités de réglementation.

Je suis fier de l'excellent travail des membres du personnel de l'OSBI et des efforts soutenus qu'ils déploient afin d'offrir aux Canadiens des services de règlement des différends efficaces, justes et impartiaux, et je suis optimiste quant à l'avenir de l'organisation. En partenariat avec ses intervenants, y compris les groupes de consommateurs, l'industrie et les organismes de réglementation, l'OSBI continuera à définir la norme relativement aux services de règlement de différends de qualité supérieure auxquels la population canadienne s'attend désormais.

Je remercie tous les intervenants qui ont appuyé l'OSBI cette année, plus particulièrement au cours de la transition effectuée à la direction.



**Fernand Bélisle**  
PRÉSIDENT

## OBJECTIF CLÉ : Rétablir la réserve de fonctionnement



# Message de l'ombudsman et chef de la direction

Depuis que j'ai commencé à occuper les fonctions d'ombudsman en septembre, j'ai eu l'honneur de passer du temps avec de nombreux intervenants de l'OSBI, notamment avec des membres du personnel de partout au pays, des firmes participantes et leurs représentants, des défenseurs des consommateurs, des organismes de réglementation et des décideurs. Ces rencontres m'ont permis d'approfondir ma compréhension de l'OSBI et du rôle essentiel que joue l'organisation au sein de notre système de services financiers.

**D**ANS LE CADRE de mes fonctions antérieures de présidente de la Nova Scotia Securities Commission, j'ai eu la chance d'avoir un aperçu extérieur du travail de l'OSBI. J'ai vu l'organisation aux prises avec des problèmes importants, qu'elle a su régler et qui lui ont permis d'évoluer. J'ai été impressionnée par l'engagement de l'OSBI en matière d'excellence, par sa passion envers sa mission et par le désir réel de la direction de faire en sorte qu'un processus équitable de règlement des plaintes continue à être offert aux consommateurs et aux fournisseurs de services financiers du Canada.

Maintenant que j'ai eu l'occasion de côtoyer les intervenants internes et externes de l'OSBI et d'approfondir ma compréhension de l'organisation de l'intérieur, je demeure tout aussi impressionnée et je suis encouragée par l'appui général exprimé par l'industrie, les consommateurs et les organismes de réglementation à l'égard de l'OSBI et de sa mission.

Un service d'ombudsman ne peut fonctionner que si l'on croit au processus. La confiance et le respect des consommateurs et des firmes participantes sont essentiels à la réalisation de notre mandat.



**Sarah P. Bradley**  
OMBUDSMAN ET CHEF  
DE LA DIRECTION

J'ai décidé de me joindre à l'OSBI parce que je crois au travail de l'organisation et au rôle essentiel qu'elle joue pour offrir aux consommateurs canadiens de services financiers un service de règlement des différends accessible et efficace. Ce service promeut le traitement équitable des consommateurs et, ainsi, favorise leur confiance quant à l'intégrité des services financiers et des marchés boursiers au Canada.

L'OSBI offre un service national indépendant et intègre de résolution des différends aux firmes de services bancaires et d'investissement et à leurs clients. Toutes les firmes d'investissement enregistrées et presque toutes les banques canadiennes participent à ce service.

En 2015, l'OSBI a reçu près de 5 300 demandes de renseignements de la part de consommateurs canadiens. La majorité de ces demandes (74 %) étaient liées aux services bancaires, tandis que 18 % étaient liées aux investissements. Les autres demandes (8 %) concernaient des firmes non participantes ou un consommateur ayant choisi de ne pas divulguer le nom de la firme en question.

## 5 288 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

74 %

Demandes de renseignements –  
Services bancaires

18 %

Demandes de renseignements – Investissement

8 %

Demandes de renseignements sur des firmes non participantes et non divulguées

## « J'ai décidé de me joindre à l'OSBI parce que je crois au travail que fait l'organisation. »

À partir de ces demandes initiales, nous avons ouvert 571 dossiers, soit environ le même nombre qu'en 2014. Toutefois, nous avons observé un important changement dans la nature des dossiers; le nombre de dossiers liés aux services bancaires a augmenté de 21 % et le nombre de dossiers liés aux investissements a diminué de 14 %. Au quatrième trimestre, l'augmentation du nombre de dossiers liés aux services bancaires a été encore plus marquée, soit 37 % de plus qu'à la même période l'an dernier.

En 2015, nous avons facilité le règlement ou recommandé une indemnisation dans 35 % des dossiers que nous avons clos, et le montant total des indemnisations recommandées s'élevait à 4,66 millions de dollars.

Une importante étape a également été franchie en avril cette année, soit l'élimination du retard dans le traitement des dossiers découlant de la crise financière. Cet accomplissement exceptionnel a nécessité des efforts considérables de la part de l'équipe de l'OSBI. Les leçons apprises au cours de l'élimination du retard ont également permis d'améliorer de façon durable l'efficacité de notre processus d'enquête.

Au-delà de l'essence même de notre mandat, nous avons réalisé des progrès sur le plan réglementaire. Le 5 août, l'OSBI est devenu un organisme externe de traitement des plaintes approuvé pour les banques canadiennes, sous la supervision de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. La nouvelle désignation a donné lieu à des exigences

supplémentaires en matière d'établissement de rapports, ainsi qu'à l'imposition d'échéances strictes pour la résolution des dossiers liés aux services bancaires. Voilà plus d'un an que l'OSBI a intégré proactivement à ses politiques et à ses procédures les normes du gouvernement fédéral en matière de rapidité du règlement des plaintes par les organismes externes de traitement des plaintes. En 2015, nous avons réalisé nos enquêtes dans le respect de ces normes pour tous les dossiers.

Plus récemment, l'Autorité des marchés financiers au Québec s'est jointe aux autres organismes canadiens de réglementation des valeurs mobilières en tant que signataire du Protocole d'entente concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (le « Protocole d'entente ») conclu entre les ACVM et l'OSBI, reconnaissant

ainsi que de nombreux investisseurs du Québec ont la possibilité de faire appel à l'OSBI pour résoudre leurs différends en matière de services financiers.

Pour l'année qui vient, nous avons l'occasion de continuer à faire changer les choses sur de nombreux plans.

Nous subirons une évaluation externe indépendante aux termes de notre protocole d'entente établi auprès des ACVM.

Cette évaluation visera à déterminer si l'OSBI remplit ses obligations aux termes du protocole d'entente et si des changements opérationnels sont souhaitables. Le rapport final sera présenté au conseil d'administration et au comité mixte des autorités de réglementation en 2016.

Il me tarde également de travailler avec les organismes de réglementation, les défenseurs des investisseurs et les firmes afin d'examiner la possibilité de trouver, pour remplacer notre processus de « dénonciation », une solution de rechange qui serait meilleure pour les firmes participantes et les consommateurs.

En 2016, nous mettrons aussi en œuvre une nouvelle plateforme de gestion des dossiers qui améliorera notre efficacité générale et permettra d'améliorer la portée des analyses de données.

Enfin, 2016 marque le 20<sup>e</sup> anniversaire de l'OSBI. Cet anniversaire est l'occasion idéale de célébrer et de se pencher sur les réalisations à long terme. La longévité de l'OSBI est le fruit de l'engagement et du dévouement dont ont fait preuve les membres du personnel et le conseil d'administration au fil des années, ainsi que de la coopération et de la confiance des firmes participantes, des organismes de réglementation et, bien sûr, des consommateurs qui ont fait appel à nos services. Elle est l'héritage de tous ceux qui ont contribué à appuyer le mandat de l'organisation au cours des 20 dernières années. Je suis fier d'avoir maintenant l'occasion de faire partie de l'histoire de l'OSBI en tant qu'ombudsman et chef de la direction, et j'attends avec impatience de voir ce que l'avenir nous réserve.



**Sarah P. Bradley**  
OMBUDSMAN ET CHEF DE LA DIRECTION

### Service indépendant et intègre de règlement des différends

# Quoi de neuf?

## Organisme externe de traitement des plaintes

Le 5 août 2015, l'OSBI a reçu l'approbation pour agir en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes liées aux services bancaires en vertu de la *Loi sur les banques*. La réglementation fédérale relative aux plaintes liées aux services bancaires oblige maintenant toutes les banques canadiennes à recourir aux services d'un organisme externe de traitement des plaintes. Depuis sa création en tant qu'Ombudsman bancaire canadien en 1996, l'OSBI a aidé les banques et les consommateurs canadiens à résoudre des milliers de différends. Intègre, il demeure le principal service indépendant de traitement des plaintes pour le secteur bancaire au Canada.

## Protocole d'entente avec les ACVM

Le Protocole d'entente concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (le « protocole d'entente ») établit un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières pour l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication. Le protocole d'entente établit également un comité mixte des autorités de réglementation constitué de représentants des ACVM, de l'OCRCVM et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM). L'OSBI rencontre régulièrement les membres du comité mixte des autorités de réglementation afin de discuter de questions de gouvernance et de questions opérationnelles, de même que de problèmes importants susceptibles de compromettre l'efficacité du système de règlement des différends.

En 2015, le protocole d'entente a été mis à jour afin d'y inclure l'Autorité des marchés financiers (Québec). Tous les organismes provinciaux et territoriaux de réglementation des valeurs mobilières sont maintenant signataires du protocole d'entente. L'Autorité des marchés financiers se joint également aux commissions des valeurs mobilières de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario à titre de représentante désignée des ACVM au sein du comité. Cette année,

le comité et l'OSBI ont travaillé ensemble à améliorer l'échange de renseignements. Des données anonymes sur les plaintes sont utilisées pour faciliter les discussions sur les problèmes émergents et sur les tendances observées. L'OSBI a amélioré ses capacités en matière de collecte de données dans plusieurs domaines afin de permettre de mieux analyser les offres de règlement initiales et subséquentes des firmes, les détails du calcul des pertes et les écarts entre les pertes calculées et les indemnités recommandées.

## Plateforme de gestion des dossiers

L'OSBI investit dans une nouvelle plateforme de gestion des dossiers. Le processus a commencé en 2014 alors que l'OSBI cherchait des moyens d'améliorer le déroulement des activités et de satisfaire ses besoins en matière de collecte de données, notamment ceux découlant des nouveaux règlements relatifs aux services bancaires et des nouvelles règles des organismes de réglementation auxquels l'OSBI doit se conformer. Plusieurs anciens systèmes seront désactivés et leurs fonctions seront consolidées dans le nouveau système. La nouvelle plateforme de gestion des dossiers devrait permettre d'augmenter l'efficacité de notre processus d'enquête et de réaliser des économies de coûts à long terme.

Le lancement de la nouvelle plateforme était initialement prévu pour 2015, mais il a été reporté au premier semestre de 2016. Ce report a permis d'effectuer des essais supplémentaires et de s'assurer que les spécifications sont conformes aux besoins organisationnels.





### Mise à jour du délai pour le processus de recueil des plaintes

Une mise à jour a été apportée aux politiques et procédures de l'OSBI concernant l'exécution rapide d'enquêtes sur les plaintes liées aux investissements. Si une plainte déborde, en partie ou en totalité, du cadre de son mandat, l'OSBI s'est engagé à le signaler par écrit aux consommateurs dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. Ce changement est conforme à la mise à jour qui a été apportée, il y a quelques années, aux politiques et procédures de l'OSBI concernant les plaintes liées aux services bancaires.

L'OSBI continue à examiner chaque plainte dès la réception, comme il l'a toujours fait. C'est souvent en quelques jours seulement que les consommateurs se voient indiquer que leur plainte s'inscrit ou non dans le mandat de l'OSBI. Toutefois, la mise à jour officialise le délai de 30 jours pour la détermination de la conformité au mandat et traduit l'engagement soutenu de l'OSBI à offrir un mécanisme de traitement des plaintes accessible et rapide.

### Sondages

Dans le cadre de l'engagement soutenu de l'OSBI à offrir un service de règlement des différends de qualité supérieure, nous avons révisé nos sondages menés auprès des consommateurs et nous travaillons à l'élaboration d'un nouveau sondage distinct pour les firmes participantes.

Les consommateurs peuvent s'attendre à recevoir un sondage comportant des questions sur leur expérience avec l'OSBI ainsi que des questions démographiques environ 30 jours après la fermeture de leur dossier. Le sondage mené auprès des consommateurs est facultatif et confidentiel; ceux-ci n'ont pas à s'identifier et leurs réponses sont recueillies par un organisme indépendant. De ces sondages, l'OSBI reçoit des résultats anonymes globaux.

En 2016, les firmes participantes recevront également un sondage portant sur leur expérience avec l'OSBI. Ce sondage sera mené chaque année auprès des firmes touchées par un différend soumis à l'OSBI.

Les sondages sont importants puisqu'ils nous aident à cibler ce que nous faisons bien et ce que nous pouvons améliorer. La rétroaction sera intégrée à notre planification annuelle et communiquée dans notre prochain rapport annuel.

### Portail des Services aux firmes

Un nouveau portail Web a été conçu à l'intention des firmes participantes. Le portail des Services aux firmes vise à simplifier les tâches administratives et à offrir un mode sécuritaire de transmission de fichiers électroniques.

La mise en œuvre du nouveau portail a commencé en 2015 pour les gestionnaires de portefeuille, les courtiers du marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études. En 2016, la deuxième phase de la mise en œuvre visera les banques, les firmes membres de l'OCRCVM et les firmes membres de l'ACCFM. Plusieurs composantes du portail sont maintenant activées et les fonctions restantes devraient être mises en service en 2016.

## Équipe de la haute direction



**Robert Paddick**  
OMBUDSMAN ADJOINT,  
INVESTISSEMENT

**Marjolaine Mandeville**  
GESTIONNAIRE, ADMINISTRATION

**Brigitte Boutin**  
OMBUDSMAN ADJOINTE,  
SERVICES BANCAIRES

**Cheryl Shkurhan**  
GESTIONNAIRE, POLITIQUES

**Sarah P. Bradley**  
OMBUDSMAN ET CHEF  
DE LA DIRECTION

**Mark Wright**  
DIRECTEUR, COMMUNICATIONS  
ET RELATIONS AVEC LES  
INTERVENANTS

# Règlement des différends

[Service intègre et indépendant de règlement des différends offert aux petites entreprises et aux consommateurs canadiens](#)

## Qui nous sommes

L'OSBI est un service national intègre et indépendant de règlement des différends offert aux petites entreprises et aux consommateurs canadiens aux prises avec un différend en matière de services financiers qu'ils ne sont pas en mesure de résoudre.

Créé en 1996 à titre de solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille en toute confidentialité et dans un cadre non légaliste afin de trouver des solutions équitables aux différends portant sur les produits et services bancaires et d'investissement. Nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs et sont financés au moyen des frais perçus auprès des firmes participantes.

Notre structure de gouvernance garantit l'indépendance et l'impartialité de l'ombudsman et du personnel, et mise sur la diversité des points de vue et des expériences. Les membres du personnel de l'OSBI sont des professionnels qualifiés dans divers domaines tels que les services financiers, le droit, la comptabilité, le règlement de différends et la conformité réglementaire. Nos enquêteurs possèdent une connaissance approfondie des industries des services bancaires et de l'investissement. Ils sont formés à mener un processus de règlement des différends impartial et équitable et ils reçoivent une formation continue de façon à assurer l'efficacité et la fiabilité de leur travail.

Notre code de pratique nous engage à atteindre des normes élevées dans onze domaines distincts de notre gestion et de notre gouvernance, dont l'accessibilité, l'équité, l'indépendance, les délais d'exécution et la compétence. Nos normes visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers au Canada. Ces critères reposent en partie sur des normes internationales en matière de traitement des plaintes rédigées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO 10003).

## Notre façon de travailler

Notre personnel examine et étudie les plaintes non réglées formulées par les consommateurs à l'égard des services et des produits bancaires et d'investissement.

L'OSBI examine les différends lorsque le consommateur est insatisfait de la réponse définitive de la firme ou qu'au moins 90 jours se sont écoulés depuis que le plaignant s'est plaint auprès de la firme. Les plaignants doivent soumettre leur plainte à l'encontre de la firme dans les six ans à compter du moment où ils savaient ou auraient dû savoir qu'il y avait un problème.

Si nous jugeons que la firme est la cause d'une perte, nous recommandons une offre de règlement qui vise à rétablir la situation du plaignant. Nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000 \$. Nous pouvons également recommander des mesures non financières, comme la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit.

Si nous jugeons que la firme a agi de façon appropriée, nous expliquons au consommateur pourquoi nous sommes parvenus à cette conclusion.

Bien que nos recommandations n'aient force exécutoire pour aucune des parties, nous avons à notre crédit un excellent taux de réussite tant auprès des firmes que des clients : plus de 99 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues.

Si un consommateur n'est pas satisfait de nos conclusions, il est libre de faire valoir ses droits en recourant à d'autres processus, y compris au système judiciaire, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi.



## Firmes participantes

Tous les fournisseurs de services financiers qui offrent des produits et services en matière bancaire ou d'investissements et qui sont réglementés par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux peuvent s'inscrire auprès de l'OSBI à titre de firme participante. Les firmes participantes actuelles comprennent :

- certaines caisses d'épargne et de crédit;
- des banques canadiennes et étrangères;
- des courtiers sur le marché non réglementé;
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt;
- des services d'opérations de change;
- les firmes membres de l'OCRCVM;
- des courtiers hypothécaires;
- des sociétés de fonds communs de placement;
- les firmes membres de l'ACCFM;
- des gestionnaires de portefeuille;
- des courtiers en régimes de bourses d'études.

## Accessibilité

L'OSBI s'engage à fournir d'excellents services à tous les Canadiens, y compris aux personnes handicapées. Les membres de notre personnel font tous les efforts raisonnables pour assurer à l'ensemble des Canadiens l'égalité d'accès à nos services. Chaque personne est traitée avec dignité et respect. Nous écoutons les préoccupations et les besoins de chacun, et nous proposons gratuitement des solutions.

Notre Plan de services pour l'accessibilité de la clientèle énonce l'approche globale de l'OSBI relative aux personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité. Les membres de notre personnel connaissent les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les consommateurs qui recourent à nos services, et ils sont formés à les utiliser. Nous modifierons notre façon de fournir nos services en fonction des besoins déterminés. Les Canadiens peuvent communiquer avec nous de diverses façons, notamment par téléphone, par courriel, par la poste ou par télécopieur. Notre service est offert dans les deux langues officielles, soit en anglais et en français. Nous pouvons également répondre aux questions sur notre processus de règlement des différends dans plus de 170 langues grâce à un service de traduction.

## Qui utilise nos services

### Sexe



### Aînés

**54,8 %**

Aînés en 2015

**56,8 %**

Aînés en 2014

### Minorité visible

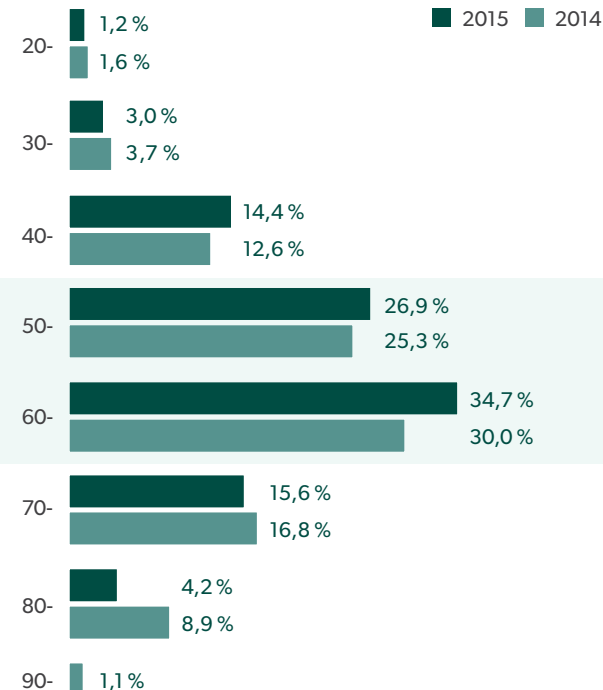
**12,9 %**

Minorités visibles en 2015

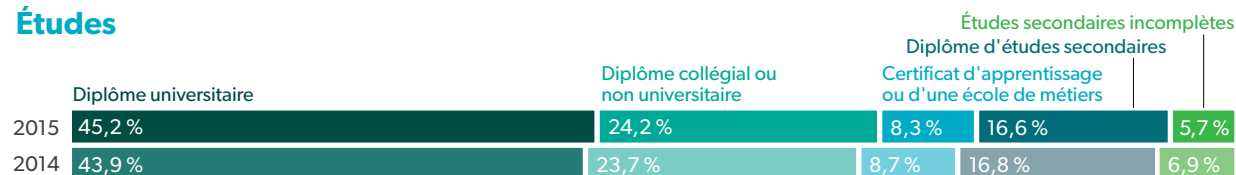
**14 %**

Minorités visibles en 2014

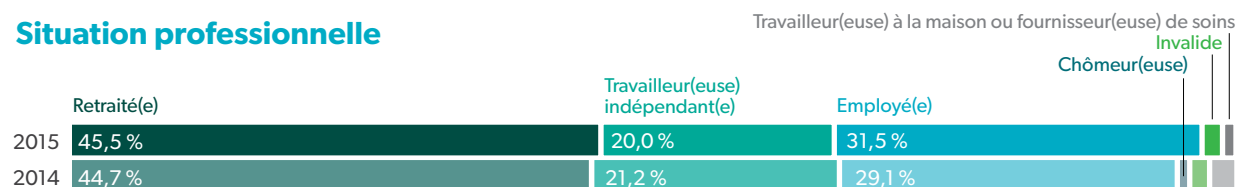
### Âge



### Études



### Situation professionnelle



2015 : Chômeur(euse) – 0,0 %; Invalide – 1,8 %; Travailleur(euse) à la maison ou fournisseur(euse) de soins – 1,2 %  
 2014 : Chômeur(euse) – 1,1 %; Invalide – 1,7 %; Travailleur(euse) à la maison ou fournisseur(euse) de soins – 2,2 %

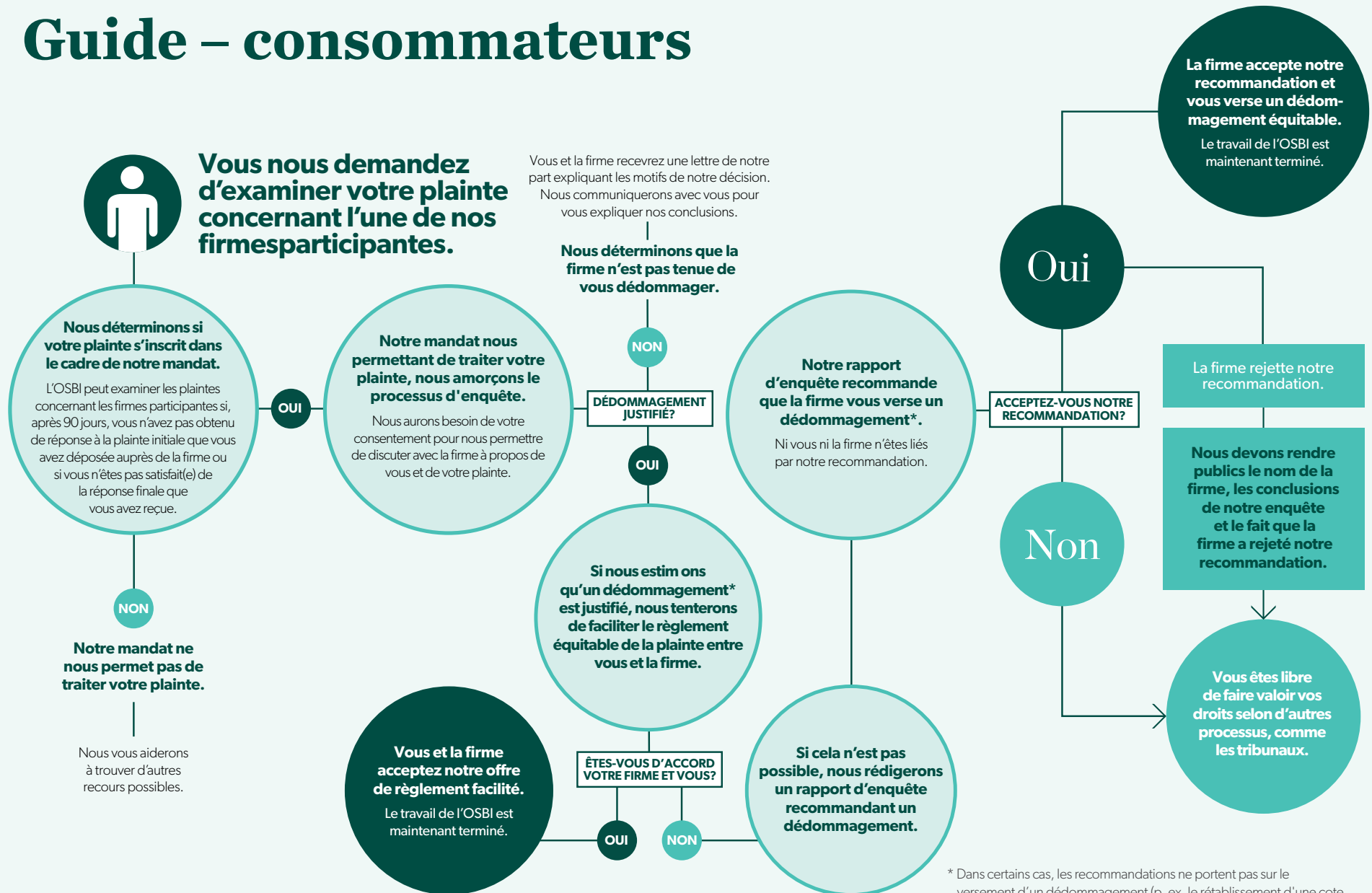
### Revenu familial



« Nos normes visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers. »

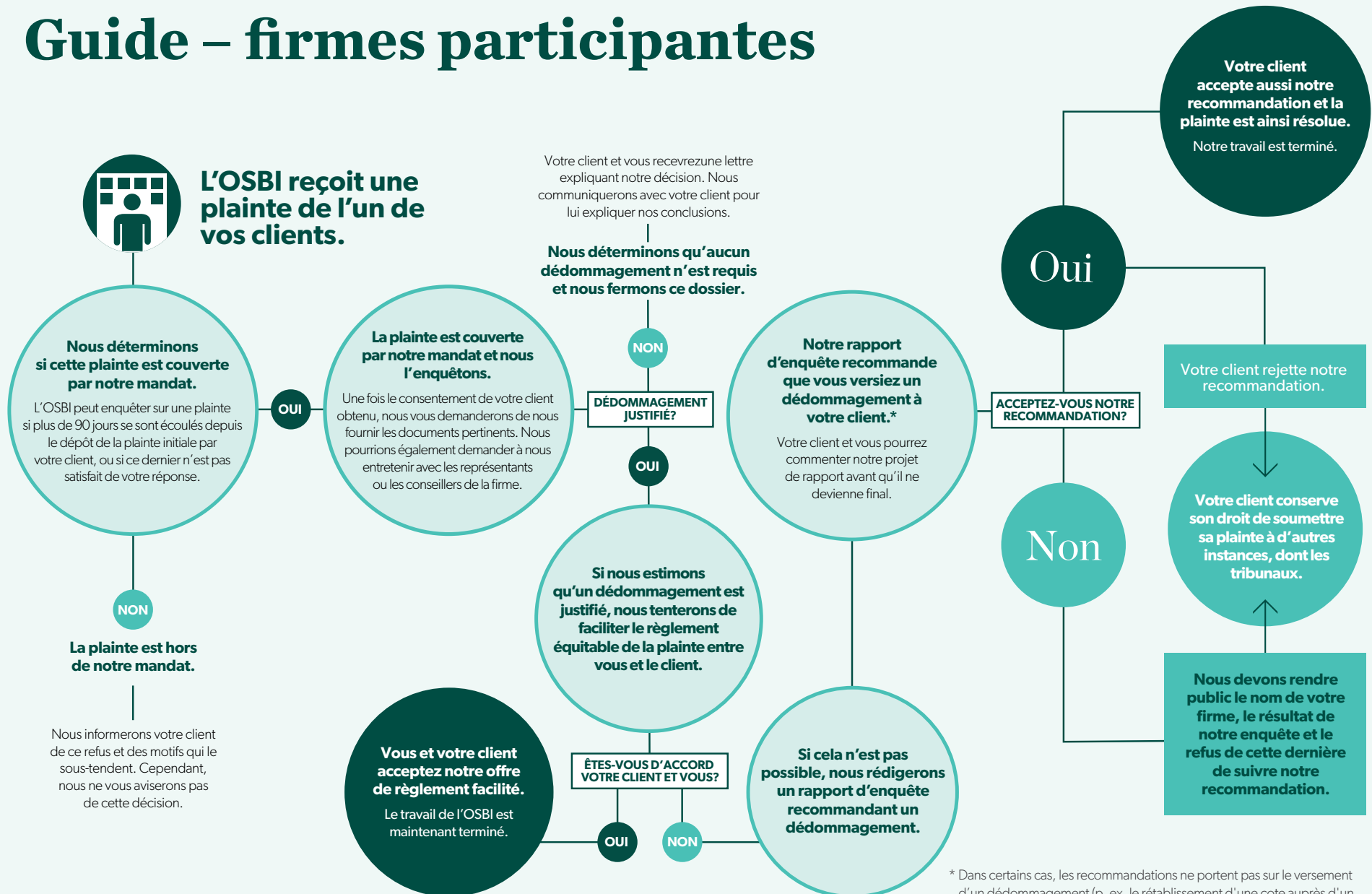
Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

# Guide – consommateurs



\* Dans certains cas, les recommandations ne portent pas sur le versement d'un dédommagement (p. ex. le rétablissement d'une cote auprès d'un bureau d'évaluation du crédit peut être recommandé).

# Guide – firmes participantes



\* Dans certains cas, les recommandations ne portent pas sur le versement d'un dédommagement (p. ex. le rétablissement d'une cote auprès d'un bureau d'évaluation du crédit peut être recommandé).

# Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs



Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a été créé en 2010 dans le but de permettre au conseil d'administration de l'OSBI d'avoir le point de vue des consommateurs sur les questions bancaires et d'investissement qui touchent la gouvernance et les activités de l'OSBI.

Les membres proviennent de partout au Canada et, du fait de leurs antécédents, connaissent bien les problèmes et les préoccupations des consommateurs. Le Conseil a pour objectif de présenter un point de vue différent des commentaires que le conseil d'administration de l'OSBI reçoit régulièrement de la part des intervenants de l'industrie et des autorités réglementaires et gouvernementales.

**E**N 2015, les membres du Conseil ont discuté ensemble environ une fois par mois par téléphone et se sont rencontrés une fois en personne afin d'échanger des idées et d'être informés des problèmes actuels par la haute direction. Le Conseil s'est réuni avec le conseil d'administration au début de 2015 afin de présenter les résultats de l'étude interne sur la perception des plaignants, préparée pour le Conseil par un spécialiste tiers en collaboration avec des membres du Conseil.

## **Julia Dublin, présidente**

Julia Dublin est une praticienne et une sommité en matière de réglementation canadienne des valeurs mobilières. Elle a agi comme avocate d'abord auprès du ministère de la Justice fédéral, puis durant 18 ans auprès de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Elle a aussi été affectée provisoirement au ministère des Finances fédéral en tant que consultante sur les questions de réglementation en valeurs mobilières visant les institutions financières, et elle a mené le projet de Modèle de courtage équitable de la CVMO.



M<sup>me</sup> Dublin a assumé les fonctions de présidente du comité d'examen indépendant pour l'ancien groupe de fonds Jovian, de professeure auxiliaire à l'Osgoode Law School où elle donne un cours avancé en droit des valeurs mobilières et de membre du conseil d'administration du Fonds pour l'éducation des investisseurs de la CVMO. Actuellement jury d'audition de l'OCRCVM et membre du Comité consultatif sur le marché dispensé de la CVMO, M<sup>me</sup> Dublin a été retenue comme témoin expert dans le cadre de procédures civiles en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick.

### **Guy Lemoine**

Guy Lemoine est avocat et détient une maîtrise. Avant d'être nommé au bureau du Procureur général du Québec comme spécialiste des crimes économiques, il a travaillé pour le ministère de la Justice du Canada et pour la Commission des valeurs mobilières du Québec, où il a également assumé les fonctions de vice-président. Ancien membre du conseil d'administration de la North American Securities Administrators Association, M. Lemoine a été président fondateur du Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières du Québec.

### **Ermanno Pascutto**

Ermanno Pascutto est le fondateur et ancien directeur général de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada). Il a également été directeur général et chef du personnel de la CVMO, vice-président de Hong Kong Securities and Futures Commission et administrateur indépendant de Market Regulation Services. Il possède plus de 30 années d'expérience en réglementation et dans la pratique du droit des valeurs mobilières au Canada et à Hong Kong.

### **James R. Savary**

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

### **Eric Spink, c.r.**

Éric Spink est un avocat qui se spécialise en droit des valeurs mobilières, en politiques et en arbitrage. Il a été administrateur et vice-président de la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta de même que chef des opérations de Capital Markets Policy, au ministère des Finances de l'Alberta. Il a également été président d'un organisme à but non lucratif mis sur pied en 1998 afin d'offrir du soutien financier à des projets particuliers concernant l'éducation financière du public et des gens d'affaires.

### **Richard Swift, c.r.**

Richard Swift est associé principal au sein d'un bureau d'avocats comptant dix membres, situé à Courtenay sur l'île de Vancouver, en Colombie-Britannique. Sa pratique est principalement orientée vers les promoteurs immobiliers et les propriétaires de petites entreprises. Il a été président du conseil d'administration du British Columbia Institute of Technology et vice-président de la Land Title and Survey Authority de la Colombie-Britannique. Il est actuellement président du Patient Care Quality Review Board pour la Vancouver Island Health Authority.

### **Nidhi Tandon**

Nidhi Tandon est directrice générale et fondatrice de Networked Intelligence for Development, un cabinet indépendant de conseillers établi en 1997 en vue de fournir aux clients des services techniques, des services de gestion de projet, des services de recherche interdisciplinaire et du matériel didactique. Les services spécialisés de Networked Intelligence for Development mettent l'accent sur le lien entre les droits de la personne, le développement durable et les écologies saines à l'appui de l'équité sociale et économique. M<sup>me</sup> Tandon est professeure au Seneca College et détient un certificat d'études supérieures en gestion et leadership des organismes sans but lucratif. Elle a été présidente d'Ontario Nature et est actuellement vice-présidente d'Oxfam Canada.

### **Laura Tamblyn Watts**

Laura Tamblyn Watts est avocate et associée principale à Elder Concepts, firme d'experts-conseils spécialisée dans les domaines liés à la protection des droits des aînés et des consommateurs. Elle a été présidente de la Section du droit des aîné(e)s de l'Association du Barreau canadien et agrégée supérieure au sein du Canadian Centre for Elder Law, et elle est directrice nationale et avocate-conseil sortante du British Columbia Law Institute. Professeure auxiliaire et chargée de cours à plusieurs universités, dont l'Université de Toronto et l'Université de Victoria, M<sup>me</sup> Tamblyn Watts a reçu le Distinguished Fellowship in Elder Law 2012 de l'Université Stetson.

# Revue de l'exercice

SERVICES BANCAIRES

273

dossiers liés aux services bancaires  
ouverts en 2015

120 JOURS

ou moins pour achever toutes les enquêtes sur  
les plaintes liées aux services bancaires

21 ↑ 13

En hausse  
par rapport à

dossiers liés aux services bancaires portant sur  
des fermetures de comptes bancaires

225

dossiers liés aux services bancaires  
ouverts en 2014

37%

hausse du nombre de dossiers pendant  
le quatrième trimestre

24 ↑ 9

En hausse,  
par rapport à

dossiers liés aux services bancaires  
portant sur les recouvrements

# Questions et réponses – ombudsman adjointe, Services bancaires



**Brigitte Boutin**  
OMBUDSMAN ADJOINTE,  
SERVICES BANCAIRES

## Quels sont les plus importants changements que vous avez constatés cette année?

Nous avons constaté une hausse importante du nombre de dossiers. Le nombre de dossiers que nous avons traités est passé de 225 à 273 au cours de l'exercice, ce qui représente une hausse de 21 %. Et pendant le quatrième trimestre, il y a eu une augmentation de 37 % par rapport à la même période l'an dernier.

## Savez-vous pourquoi le volume a augmenté?

Je ne peux que faire des suppositions. La hausse du volume peut signifier que davantage de personnes connaissent l'OSBI. Les banques sont plus efficaces pour ce qui est de communiquer l'information selon laquelle l'OSBI constitue une solution de rechange qui permet de régler les différends avec les clients. La hausse peut aussi être attribuable aux nouveaux règlements fédéraux sur les plaintes : les banques disposent maintenant de 90 jours pour traiter une plainte, après quoi le consommateur peut décider de faire appel à nous.

## Constatez-vous l'existence de certaines tendances?

Le type de plaintes que nous voyons est très comparable à celui du dernier exercice; il y en a cependant un plus grand nombre. À l'échelle régionale, il semble que la hausse provienne principalement de l'Ontario, ce qui est surprenant étant donné les

problèmes économiques dans l'Ouest canadien, et qu'elle soit attribuable aux consommateurs, et non aux petites entreprises.

## Quels types de plaintes votre équipe a-t-elle réglées cette année?

Les plaintes des consommateurs portent sensiblement sur les mêmes produits et questions bancaires que l'an dernier, soit principalement sur les cartes de crédit et de débit (rétrofacturations et fraudes), les prêts hypothécaires (pénalités de remboursement anticipé) et les comptes de chèques et d'épargne (fermetures de comptes et recouvrements).

Cela dit, même si les principaux problèmes demeurent les mêmes – comme les fraudes et les pénalités de remboursement anticipé des prêts hypothécaires –, nous avons constaté une hausse des plaintes liées à des fermetures de comptes (ou à d'autres cas où des banques ont mis fin à leur relation d'affaires avec un client), qui sont passées de 13 à 21, et à des recouvrements de comptes, qui sont passées de 9 à 24.

## Quelles sont vos observations sur les tendances ou les questions émergentes?

Les questions demeurent assez homogènes. Nous traitons beaucoup de plaintes qui portent sur les prêts hypothécaires (p. ex. pénalités, prêts hypothécaires préautorisés) – et la transférabilité d'un prêt hypothécaire est devenue plus problématique.

«Parfois, les gens tiennent pour acquis que leur prêt hypothécaire est transférable avant de vendre leur maison.»

Parfois, les gens tiennent pour acquis que leur prêt hypothécaire est transférable avant de vendre leur maison. C'est intéressant – nous avons vu des cas où la banque a refusé la transférabilité parce que la situation financière de l'emprunteur ne satisfaisait plus à ses critères de prêt. Cependant, le client a pu obtenir une approbation immédiate dans une autre institution.

Une banque peut refuser de transférer le prêt hypothécaire d'une propriété à une autre parce que la situation du client a changé, et nous ne pouvons pas obliger une banque à octroyer un prêt si ses critères de prêt ne sont pas respectés. Souvenez-vous de lire attentivement les modalités de votre contrat hypothécaire. Il est important de vérifier si le contrat comporte certains critères relatifs à la transférabilité et de vous assurer que vous répondez aux critères de votre prêteur avant de prendre une décision.

Nous avons également constaté une hausse du nombre de dossiers portant sur les prêts hypothécaires préautorisés. Il est possible que les banques ne vérifient pas tous les détails quand elles préautorisent un prêt hypothécaire. Puis, quand vient le temps de finaliser le prêt hypothécaire, la banque demande plus de renseignements et de documents justificatifs qu'elle l'avait précédemment fait. Parfois, ces nouveaux renseignements amènent la banque à changer les modalités de financement ou à refuser carrément le financement. Les gens peuvent alors se retrouver dans une situation difficile, surtout si la condition relative à l'obtention du financement de leur offre pour l'achat d'une maison est retirée. Un document de préautorisation précise certaines conditions qui doivent être remplies. Assurez-vous que vous transmettez les bons renseignements à votre banque et que vos documents correspondent aux renseignements que vous avez fournis au début du processus de préautorisation d'un prêt hypothécaire.

### Y a-t-il des tendances relatives à l'exploitation financière des personnes âgées?

Nous constatons une hausse du nombre de personnes qui rencontrent des étrangers en ligne et par l'intermédiaire des médias sociaux ou qui décident de faire affaire avec des sociétés qui ne sont pas dignes de confiance. Elles pensent qu'elles communiquent avec un parent éloigné, qu'elles ont établi une relation solide avec quelqu'un ou qu'elles ont conclu une affaire trop belle pour être vraie. Malheureusement, ces individus sont en réalité des fraudeurs qui amadouent leurs victimes sans méfiance pour les amener à faire d'importants virements télégraphiques dans des comptes à l'étranger.

### Y a-t-il eu des changements depuis que l'OSBI est devenu un organisme externe de traitement des plaintes?

Le principal changement est que nous sommes tenus de mener toutes les enquêtes dans un délai de 120 jours et de déterminer si un dossier est hors de notre mandat à l'intérieur d'un délai de 30 jours. Cependant, nous fonctionnions de cette façon depuis déjà quelque temps, avant même que cela devienne une exigence réglementaire.

### Quels sont les points forts de votre approche?

Nous disposons d'une équipe très expérimentée qui possède une grande connaissance spécialisée de l'industrie – certaines personnes font partie de l'équipe des services bancaires depuis de nombreuses années. Notre processus de suivi auprès des clients est très solide. Notre méthode de communication avec les clients est très efficace. Nous tentons aussi d'approcher les firmes participantes au début du processus pour obtenir les documents pertinents et discuter des questions en litige le plus rapidement possible.

### Avez-vous des conseils à transmettre aux consommateurs?

Si vous avez une plainte à l'encontre de votre banque, assurez-vous de bien la documenter. Veillez à tout mettre par écrit. Écrivez les noms des personnes avec lesquelles vous faites affaire et le moment où vous leur parlez.

### Est-il facile de rejeter la plainte d'un consommateur ou de formuler une recommandation contre une firme?

Nous devons d'abord tenter de faciliter un règlement, un résultat que tant le consommateur que la firme peuvent accepter. C'est parfois impossible, et l'un ou l'autre du consommateur ou de la firme sera inévitablement déçu par notre recommandation définitive. Ce n'est jamais facile. Parfois, quand nous rejetons la demande d'un consommateur, nous constatons que cette décision aura des répercussions sur sa vie, et c'est toujours difficile. Cependant, notre rôle est d'être juste envers les consommateurs et les firmes. Notre approche vise toujours l'équité eu égard aux circonstances.

Chaque plainte est différente. Quand nous progressons dans le processus, nous laissons toujours la porte ouverte à la discussion. Nous présentons nos conclusions, mais elles peuvent faire l'objet de discussions et nous sommes toujours prêts à écouter ce que les gens ont à dire. Qu'il s'agisse du consommateur ou de l'employé d'une banque, la personne doit savoir qu'elle a été entendue, même si elle est en désaccord avec notre recommandation.

## Études de cas



## Étude de cas n° 1

## Rétrofacturations

M<sup>me</sup> B et ses amies ont assisté à une présentation sur des occasions de placements immobiliers dans les Caraïbes. Le vendeur a expliqué que les placements visaient une copropriété à temps partagé située dans un secteur riverain recherché fréquenté par les touristes.

**L**A PRÉSENTATION COMMERCIALE a impressionné M<sup>me</sup> B, qui a signé une convention d'achat le 1<sup>er</sup> février 2015. Au cours du même mois, M<sup>me</sup> B a fait 3 dépôts dont les montants s'élevaient à 3 000 \$, 3 500 \$ et 4 500 \$ au moyen de sa carte de crédit. Quelque temps plus tard, elle a commencé à avoir des doutes sur la propriété et a essayé d'obtenir de plus amples renseignements. Elle a envoyé de nombreux courriels, mais n'a pas reçu de réponse satisfaisante de la part du vendeur. Le 5 avril 2015, elle a communiqué avec la banque et a demandé qu'on lui rembourse ses trois dépôts.

La banque a refusé de rembourser la cliente. Elle a considéré qu'il s'agissait d'un différend contractuel entre M<sup>me</sup> B et la société de biens à temps partagé. M<sup>me</sup> B a autorisé chaque opération. Il n'y avait aucun signe de fraude. La banque a fait remarquer que la convention d'achat que M<sup>me</sup> B avait signée allouait une période de « réflexion » de dix jours, et que ce délai était écoulé. M<sup>me</sup> B n'a exprimé ses doutes que deux mois plus tard.

Insatisfaite, M<sup>me</sup> B a fait appel à l'OSBI.

## Plainte accueillie en partie

Nous avons interrogé M<sup>me</sup> B et la banque au cours de notre enquête. Nous avons aussi examiné la documentation pertinente.

En fonction des renseignements fournis par M<sup>me</sup> B et par la banque, il semblait s'agir d'un différend contractuel avec la société de biens à temps partagé.

Nous avons demandé à la banque si elle était au courant d'autres problèmes avec cette société de biens à temps partagé. La banque a expliqué qu'elle gardait une liste des marchands « à risque élevé » aux fins de détection de la fraude et qu'il n'y avait eu aucun signe d'activité suspecte de ce marchand avant ou après la plainte de M<sup>me</sup> B. Nous avons attentivement examiné les modalités de la carte de crédit de M<sup>me</sup> B. Bien que certaines cartes de crédit offrent une protection accrue pour les transactions liées à l'utilisation de biens à temps partagé, cette carte de crédit en particulier n'offrait que des protections standards. Il n'y avait pas suffisamment d'éléments de preuve pour conclure que la société de biens à temps partagé participait à des activités frauduleuses.

Nous avons cependant examiné les opérations de paiement pour confirmer qu'elles avaient adéquatement été approuvées par M<sup>me</sup> B. Nous avons remarqué que le nom du marchand sur le bordereau de l'opération de 3 500 \$ ne correspondait pas à celui de la société de biens à temps partagé. Cet élément nous a préoccupés étant donné que M<sup>me</sup> B pensait qu'elle avait fait affaire avec la société de biens à temps partagé pendant toute la durée du processus. La banque a accepté de rembourser la somme de 3 500 \$. Nous estimons qu'il s'agissait d'une offre juste et raisonnable dans les circonstances.

## Étude de cas n° 2

# Dettes d'une petite entreprise

La petite entreprise de M. A s'est placée sous la protection de la loi sur les faillites en 2014 après avoir connu des difficultés financières pendant plusieurs années. À ce moment-là, il y avait un solde de 15 000 \$ sur la carte de crédit de la société. Ce solde est demeuré impayé pendant un certain temps, et la banque, incapable de recouvrer le solde auprès de la société, s'est tournée vers M. A pour qu'il paye lui-même le montant impayé.

**M** A A EXPLIQUÉ qu'il n'était pas personnellement responsable des dettes contractées sur la carte de crédit de sa société. Il a soutenu qu'il avait obtenu la carte de crédit pour sa petite entreprise, et non pour ses dépenses personnelles. Toutes les opérations étaient liées à ses activités commerciales. Selon lui, il avait rempli la demande de carte de crédit à titre de signataire autorisé de la société et la banque n'avait pas le droit de le tenir personnellement responsable étant donné qu'il n'agissait qu'à titre de représentant de la société.

La banque n'était pas d'accord. Elle a expliqué que M. A et sa petite entreprise étaient conjointement responsables de la carte de crédit et de tout solde impayé. La banque savait que la petite entreprise avait fait une banqueroute et, conformément à la convention de détenteur de carte, elle a exigé que M. A paye le solde.

Mécontent de la réponse de la banque, M. A a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

### Plainte rejetée

Au cours de l'enquête, nous avons examiné la convention de détenteur de carte de cette carte en particulier ainsi que la demande en ligne que M. A a remplie. Nous avons aussi confirmé que les relevés et les divulgations lui ont été envoyés. Nous avons relevé plusieurs occurrences où il était clairement décrit que la convention était conclue entre la banque et les deux demandeurs, soit, dans le cas qui nous occupe, M. A et sa petite entreprise. Les documents précisaient que M. A et sa petite entreprise seraient « conjointement et solidairement » responsables de tous les frais portés au compte de la carte de crédit. Cela signifiait que tant la petite entreprise que M. A seraient tenus personnellement responsables du solde par la banque, peu importe les raisons qui ont justifié les dépenses.

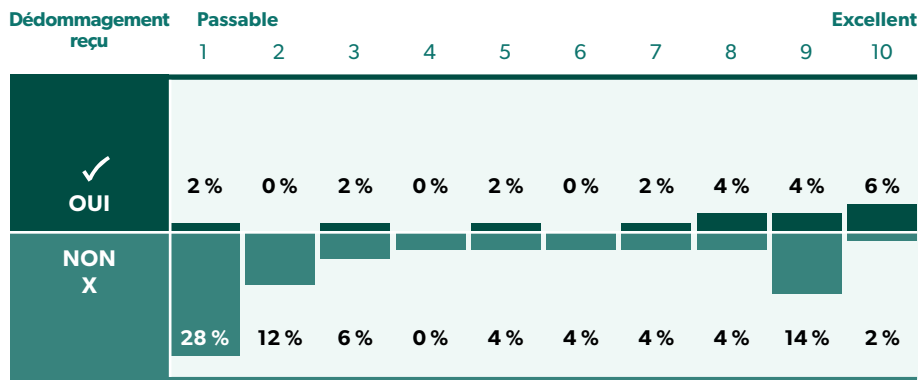
Nous avons conclu que les modalités avaient été clairement et adéquatement présentées pendant le processus de demande de la carte de crédit, et nous avons déterminé que M. A avait eu à plusieurs reprises l'occasion de revoir les dispositions de la convention de détenteur de carte. Nous n'avons trouvé aucun élément de preuve à l'appui de la position de M. A et, par conséquent, nous n'avons pas recommandé de dédommagement.



## Rétroaction des clients

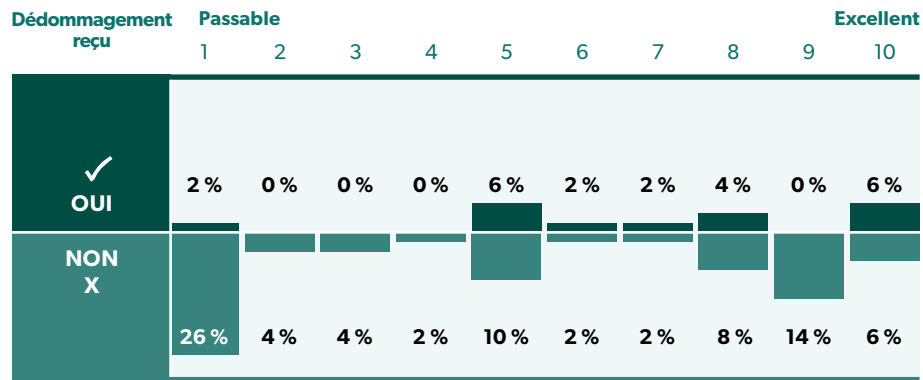
# Services bancaires

### Qualité du service

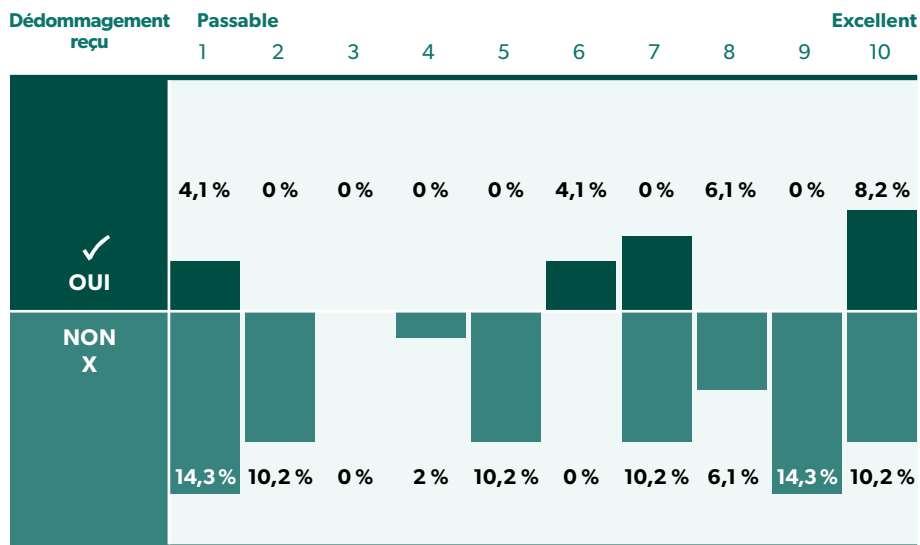


Les diagrammes montrent la corrélation entre le fait pour les consommateurs d'avoir reçu ou non un dédommagement et leur niveau de satisfaction à l'égard du service de l'OSBI.

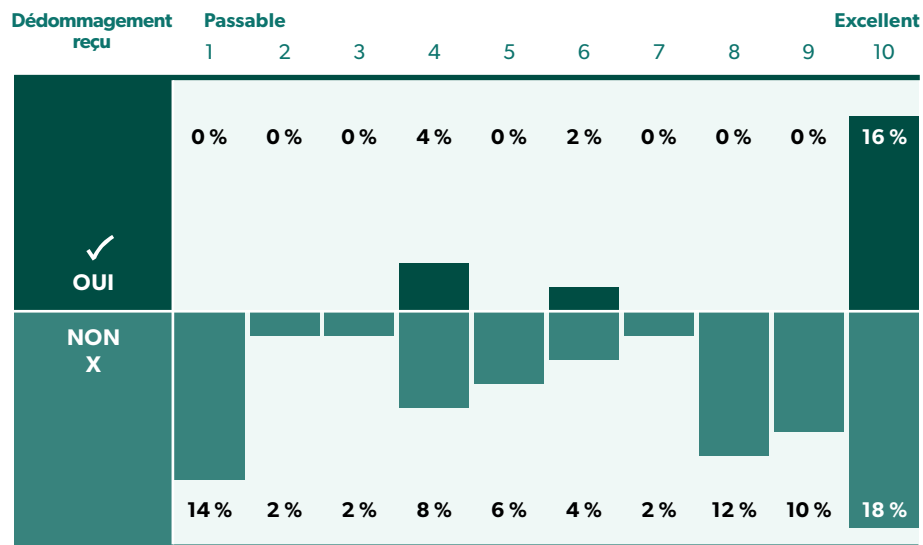
### L'enquête s'est déroulée dans un délai raisonnable



### Le processus était facile à comprendre et à suivre



### L'enquêteur était courtois et professionnel



Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.



# Revue de l'exercice

INVESTISSEMENT

298

dossiers – Investissement ouverts en 2015

> 50 %

dossiers – Investissement liés à des  
fonds communs de placement

> 65 %

dossiers – Investissement liés à la convenance

345

dossiers – Investissement ouverts en 2014

0

dossiers en retard

26 258 \$

indemnité moyenne

# Questions et réponses – ombudsman adjoint, Investissement



**Robert Paddick**

OMBUDSMAN ADJOINT, INVESTISSEMENT

## Parlez-nous de l'une des principales réalisations de 2015.

L'élimination du retard dans le traitement des dossiers qui s'étaient accumulés après la crise financière s'est avérée une réalisation considérable pour l'équipe d'investissement. Le retard était depuis longtemps un problème qui soumettait nos ressources à une énorme pression. Cependant, l'ensemble de l'organisation était déterminée à l'éliminer pour de bon. Nous remercions les consommateurs et les firmes de leur coopération, le conseil d'administration des ressources nécessaires qu'il nous a fournies, et le personnel de ses efforts assidus – ce fut un véritable travail d'équipe.

## Sur quoi l'accent est-il mis depuis?

Nous nous concentrons sur deux éléments : la rapidité d'exécution et la qualité de nos enquêtes. Il est essentiel que nous respections notre engagement qui consiste à clore 80 % des dossiers dans un délai de 180 jours et à faire en sorte qu'il n'y ait plus de retards. Il est tout aussi important que nous menions des enquêtes de qualité qui débouchent sur un règlement équitable pour les consommateurs et les firmes.

Nous essayons constamment d'améliorer notre efficacité, la qualité de nos enquêtes et l'uniformité de nos décisions et de nos résultats. Nous y parvenons grâce à la formation interne, à de meilleures lignes directrices internes et à des discussions continues sur les enjeux avec les organismes de réglementation et les autres intervenants afin de s'assurer que tous sont sur la même longueur d'onde.

## Quels types de plaintes votre équipe a-t-elle réglées cette année?

Les plaintes portant sur la convenance des placements et les leviers financiers sont les plus courantes. En 2015, nous avons observé une augmentation du nombre de plaintes touchant les titres de créance et de capitaux propres dans le secteur des ressources.

Nous avons également reçu quelques plaintes concernant les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché non réglementé. L'an dernier, nous avons élargi notre mandat de façon à inclure ces nouvelles catégories de firmes d'investissement et, jusqu'à maintenant, la majorité de ces plaintes portent sur la convenance.

## Quelles sont vos observations sur les tendances ou les questions émergentes?

Le nombre de dossiers que nous traitons et qui n'entrent pas dans notre mandat me préoccupe. Les investisseurs ont six ans pour se plaindre d'un problème auprès d'une firme. Une fois qu'ils l'ont fait et que la firme a donné une réponse motivée,

« Il nous est impossible de traiter de nombreux dossiers parce que les investisseurs nous consultent plus de 180 jours après avoir obtenu une réponse définitive d'une firme au sujet de leur plainte. »

ils ont 180 jours pour soumettre la plainte à notre bureau. Bien que les firmes doivent informer les investisseurs de ce délai, un nombre étonnant d'entre eux ne le respectent pas.

Malheureusement, lorsque nous demandons à ces investisseurs d'expliquer leur retard, il arrive trop souvent que ceux-ci n'aient pas de véritable bonne raison. S'il existe une raison valable, nous procédons à une enquête. Il est donc important que les investisseurs gèrent leurs plaintes en temps opportun.

**Afin d'aider l'OSBI à résoudre les plaintes le plus équitablement et le plus rapidement possible, quelles mesures les consommateurs et les firmes participantes peuvent-elles prendre?**

Ils doivent nous fournir tous les documents pertinents le plus rapidement possible. Nous demandons souvent des renseignements au début de notre enquête. Toutefois, il se peut que nous demandions des documents supplémentaires durant l'enquête. Nous apprécions les réponses rapides, bien que nous comprenions que récupérer des documents puisse prendre un certain temps, surtout s'ils datent de nombreuses années.

Nous prônons les discussions ouvertes et honnêtes. Si nous demandons la tenue d'une réunion ou d'une entrevue, une confirmation rapide de la présence à la date et à l'heure convenues nous aide également à être plus efficaces et à régler les choses sans délai à la faveur de tous!

**Comment abordez-vous les firmes participantes lorsqu'un règlement ou une recommandation sont proposés?**

Nous communiquons régulièrement avec les firmes durant notre enquête. Notre objectif est de bien comprendre la position de la firme et d'être capable de faire connaître la nôtre. Si nous croyons qu'un dédommagement est justifié, nous soumettons à l'examen de la firme une explication détaillée de nos motifs ainsi que des renseignements tels que nos calculs et nos analyses. Cette information est transmise parfois dans un courriel ou un rapport, parfois lors d'un simple appel téléphonique. Cela dépend de la situation. Nous nous efforçons à chaque étape d'entretenir un dialogue ouvert pour que les firmes puissent comprendre comment nous en venons à nos conclusions.

**Comment les consommateurs et les firmes participantes peuvent-ils mieux gérer les situations où la littératie financière pose problème?**

Pour nombre de plaintes que nous traitons, les connaissances du client en matière de placements sont limitées. Une communication accrue est utile, mais l'idéal demeure une meilleure communication (par exemple, l'emploi d'un langage

clair). Nous avons vu l'industrie réaliser de grands progrès en vue d'aider les consommateurs à mieux comprendre leur situation financière. Comme c'est souvent le cas, on peut toujours s'améliorer. Les firmes et leurs conseillers ont l'occasion de prendre les devants. Ils sont nombreux à prendre le temps d'aider leurs clients à comprendre les principaux risques et caractéristiques des placements et des stratégies qu'ils recommandent. Toutefois, nous devons reconnaître que bien des clients peuvent encore avoir des questions par la suite. Nous encourageons les firmes et les conseillers à vérifier si leurs clients comprennent l'information qu'ils ont reçue. Voilà qui, avec un peu de chance, évitera bon nombre de plaintes.

Quant aux investisseurs, nous les invitons à s'intéresser activement à leurs placements. Nous leur demandons de lire leurs états financiers lorsqu'ils les reçoivent – au lieu de se contenter de les classer. S'ils ont des questions, ils doivent s'assurer de les poser. Ils doivent fournir des renseignements exacts lorsque leur conseiller le demande. Il est important pour le conseiller de bien connaître son client et de savoir quelle est sa réelle tolérance au risque. Les investisseurs doivent poser des questions de façon à se tenir les plus informés possible.

## Études de cas



## Étude de cas n° 1

## Détournement de fonds

Le mari de M<sup>me</sup> P est décédé en 2003. Pour subvenir aux besoins de ses trois jeunes enfants, M<sup>me</sup> P a travaillé à un café local et a économisé en vivant chez ses parents. C'était son mari qui avait l'habitude de gérer les finances de la famille, et M<sup>me</sup> P s'est sentie submergée par cette nouvelle responsabilité. Une amie l'a dirigée vers un conseiller en placement, M. H, pour qu'il l'aide à gérer ses placements.

**M<sup>me</sup> P SOUHAITAIT** faire des placements « sûrs » qui lui permettraient de répondre aux besoins financiers de sa famille au fil du temps. M. H lui a conseillé de déposer le produit de l'assurance-vie de son défunt mari, soit 900 000 \$, dans un compte sur marge. M. H a préparé un plan d'investissement selon lequel M<sup>me</sup> P toucherait 50 000 \$ en intérêts chaque année si elle optait pour des placements à faible risque générant un revenu. De 2003 à 2013, M<sup>me</sup> P a déposé des sommes supplémentaires dans son compte.

M<sup>me</sup> P s'est fiée essentiellement aux conseils de M. H, et elle avait confiance en ses recommandations. Ce dernier était bien connu dans la communauté, et lui et M<sup>me</sup> P avaient plusieurs amis communs. M. H semblait se soucier du bien-être de M<sup>me</sup> P et de ses enfants; il est devenu quelqu'un d'important dans leurs vies. Chaque fois que M<sup>me</sup> P se sentait déprimée en raison de la perte de son mari, il l'encourageait. De plus, il conduisait les enfants de M<sup>me</sup> P à leurs entraînements de soccer et leur achetait des cadeaux d'anniversaire.

Or, en 2013, M<sup>me</sup> P a commencé à se méfier de M. H. Elle s'est renseignée autrement que par l'entremise de son conseiller et a appris que ses comptes de placement étaient fermés depuis plus d'un an, et ce, même si elle recevait toujours régulièrement des sommes qui semblaient être des revenus en intérêts. Elle a envisagé d'engager un avocat, mais a déterminé que les frais juridiques

Des retraits ont été effectués dans le compte, mais M<sup>me</sup> P affirme qu'elle n'a jamais reçu l'argent.

seraient trop élevés. M<sup>me</sup> P a plutôt communiqué avec M. H sous prétexte qu'elle avait besoin de retirer de l'argent pour effectuer un achat important. Elle n'a pas mentionné qu'elle savait que ses comptes de placement avaient été fermés. Le lendemain, M. H a déposé 700 000 \$ dans le compte bancaire de M<sup>me</sup> P.

M<sup>me</sup> P a tenté en vain d'accéder au reste de son argent. Elle s'est adressée au service de la conformité de la firme de placement pour obtenir de l'aide. M<sup>me</sup> P s'est plainte que M. H avait détourné ses fonds et qu'il ne les avait jamais investis dans des placements à faible risque.

En examinant le compte de M<sup>me</sup> P, la firme de placement y a relevé certaines activités suspectes. L'adresse domiciliaire associée au compte n'était pas celle de M<sup>me</sup> P, ce qui explique pourquoi cette dernière n'avait jamais reçu de relevé de compte. Qui plus est, à l'insu de M<sup>me</sup> P, le compte était détenu conjointement par elle-même et le frère de son défunt mari, une personne avec qui elle n'avait pas une bonne relation. Des retraits ont été effectués dans le compte, mais M<sup>me</sup> P affirme qu'elle n'a jamais reçu l'argent.

La firme a refusé tout dédommagement. Elle a expliqué que la majorité des fonds avaient été retournés à M<sup>me</sup> P lorsque M. H avait déposé 700 000 \$ dans son compte bancaire et que, si l'on ajoute les intérêts réguliers qui lui avaient déjà été versés, M<sup>me</sup> P a touché des fonds excédentaires.

M<sup>me</sup> P, en désaccord avec la firme, a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

## M<sup>me</sup> P a finalement reçu un dédommagement de 425 600 \$ de la société.

### Plainte accueillie

Lorsque requis, l'OSBI peut recommander un dédommagement pouvant atteindre 350 000 \$. Bien que nous expliquions notre façon de procéder à tous les consommateurs avant d'entreprendre une enquête, nous avons insisté sur notre limite de recommandation pour M<sup>me</sup> P compte tenu des sommes en jeu.

La firme et M<sup>me</sup> P ont convenu que les fonds avaient été détournés. Notre enquête visait à déterminer si M<sup>me</sup> P avait récupéré l'ensemble des fonds détournés et si ses placements étaient appropriés.

Nous avons interrogé M<sup>me</sup> P et des représentants de la firme. Nous avons également examiné des documents et des communications, dont celles entre M<sup>me</sup> P et M. H, en plus de nous pencher sur les règles, les règlements et les pratiques applicables de l'industrie.

Sur une période de 10 ans, M<sup>me</sup> P a confié 1 800 000 \$ à la firme. Ces fonds provenaient du produit de l'assurance-vie, des économies de M<sup>me</sup> P et de son défunt mari ainsi que des autres économies de M<sup>me</sup> P. Une analyse a révélé qu'une part importante des fonds n'avaient pas été placés dans le compte de M<sup>me</sup> P, mais avaient plutôt été redirigés vers des comptes détenus par des membres de la famille de M. H. M<sup>me</sup> P a au bout du compte touché 1 745 000 \$, en retraits ou en revenus des placements initiaux. Les revenus en intérêts qu'elle a cru retirer sur une longue période étaient en fait des revenus des placements initiaux ou encore des fonds que M. H avait obtenus ailleurs.

À la lumière de ses discussions avec M. H, M<sup>me</sup> P croyait détenir des placements à faible risque, tels que des obligations d'État. Le formulaire de connaissance de la clientèle associé à son compte indiquait qu'elle avait une faible tolérance au risque et des objectifs prudents de placement générant un revenu. Toutefois, le portefeuille de M<sup>me</sup> P contenait seulement 1 % de

placements à faible risque générant un revenu. La très grande majorité des placements étaient des titres de croissance à risque modéré ou élevé.

Nous avons déterminé que M<sup>me</sup> P avait une connaissance limitée des placements. Elle avait une confiance absolue en son conseiller et se fiait à son expertise. Elle touchait régulièrement ce qu'elle croyait être des revenus en intérêts et recevait des mises à jour non officielles de la part de M. H, qu'elle voyait souvent lors d'activités sociales. M. H a soigneusement contrôlé l'information transmise à M<sup>me</sup> P. Comme ses relevés de compte étaient redirigés, M<sup>me</sup> P ne pouvait pas surveiller efficacement son compte ni examiner ses placements par elle-même.

Une analyse a été réalisée pour déterminer quels étaient les préjudices financiers subis, le cas échéant. Nous avons comparé le rendement du portefeuille non convenable de M<sup>me</sup> P avec celui qu'elle aurait obtenu si son argent avait été investi dans des placements appropriés tels que des certificats de placement garanti et des obligations. Nous avons calculé que, déduction faite des honoraires et autres dépenses, M<sup>me</sup> P avait subi des préjudices financiers qui dépassaient la limite de recommandation de l'OSBI. De plus, nous avons déterminé que la firme était responsable des préjudices financiers qu'avait subis M<sup>me</sup> P en raison des actes de son employé, M. H. En conséquence, nous avons dès le départ recommandé un dédommagement de 350 000 \$.

Nous avons poursuivi nos discussions approfondies avec la firme. Celle-ci, qui s'était engagée à servir les intérêts de sa cliente, souhaitait que M<sup>me</sup> P obtienne un dédommagement équitable. Nous avons expliqué nos calculs détaillés, qui démontraient que les préjudices financiers dépassaient largement 350 000 \$. Sans recevoir de directives de l'OSBI, la firme a accepté de dédommager entièrement M<sup>me</sup> P en fonction de notre analyse. M<sup>me</sup> P a finalement reçu un dédommagement de 425 600 \$ de la société.

## Étude de cas n° 2

# Accepter les risques

M. Q a préféré investir dans des sociétés d'extraction de ressources. En 2010, on a décidé d'investir 50 000 \$ dans les parts d'une entreprise de plantation forestière bien en vue. Malheureusement, l'action a perdu de la valeur et la négociation a fini par être interrompue lorsque l'entreprise s'est placée sous la protection de la loi sur les faillites en 2012.

**M** Q S'EST PLAINT que le placement ne lui convenait pas. Il a affirmé qu'il était à la retraite et qu'il n'acceptait que des risques modérés. De plus, il a mentionné que son conseiller et lui avaient conclu verbalement qu'ils ne discuteraient pas de recommandations concernant les actions pour les opérations de moins de 10 000 \$. Le conseiller a donc effectué cette opération en particulier sans d'abord consulter M. Q, qui a demandé un dédommagement pour les pertes subies.

La firme de placement a refusé tout dédommagement. Elle a examiné le formulaire de connaissance de M. Q et la documentation s'y rattachant, et a confirmé qu'il voulait effectuer des placements risqués et obtenir une croissance à court terme.

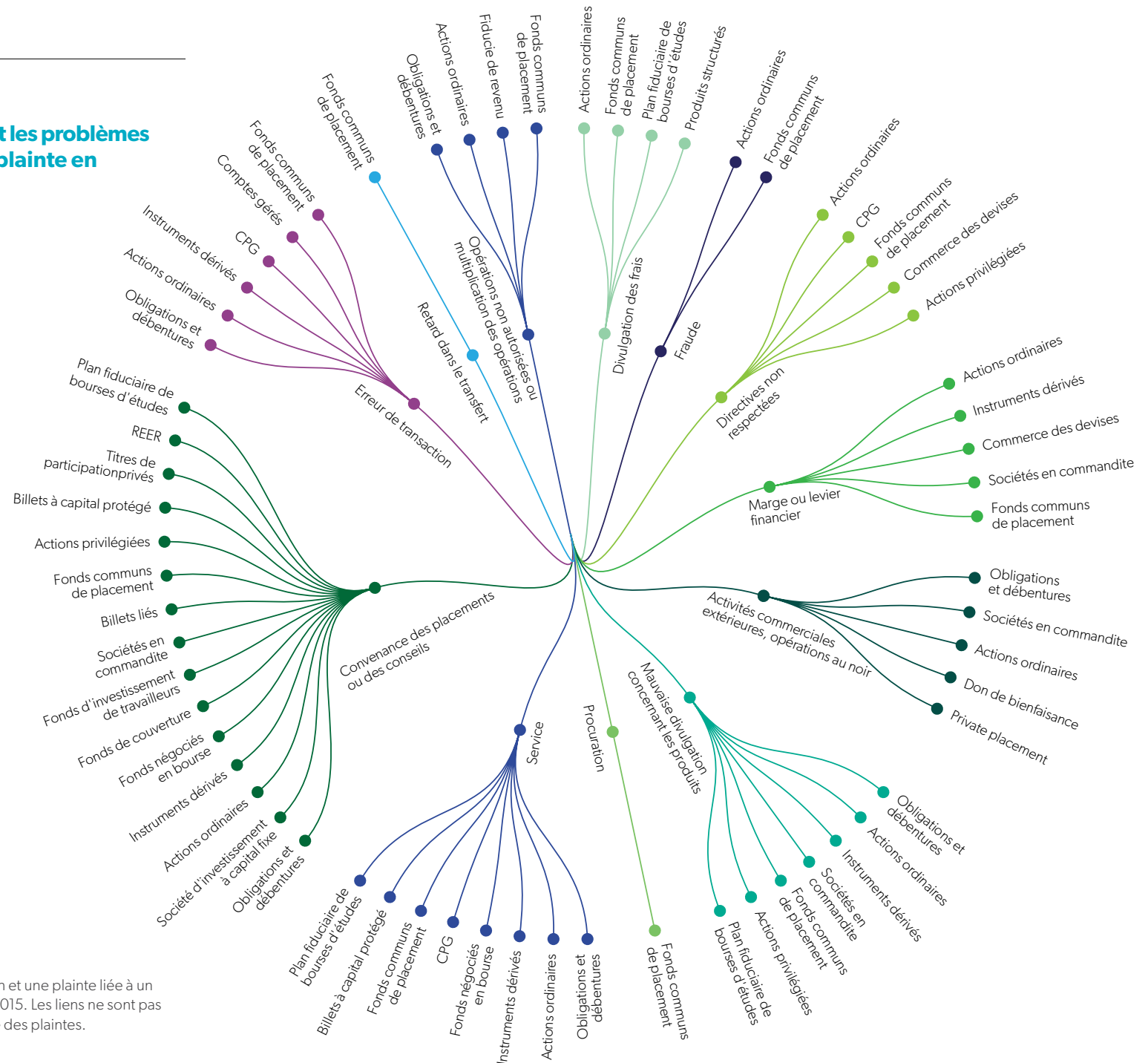
Insatisfait, M. Q a fait appel à l'OSBI.

### Plainte rejetée

Dans le cadre de notre enquête, nous avons interrogé M. Q et la société, et avons examiné la documentation pertinente. Bien que de nombreux retraités recherchent des placements peu risqués, la tolérance au risque et les objectifs de placements varient d'une personne à l'autre. M. Q a affirmé qu'il voulait investir dans les mêmes types d'actions que d'habitude. Notre examen des antécédents de placement de M. Q a révélé que ce dernier a souvent investi dans des actions présentant des risques moyens à élevés. Cette répartition d'actifs correspondait au formulaire de connaissance du client. Il a fini par admettre qu'il tolérerait certains placements à risques plus élevés. Il avait un objectif de placement à court terme et prévoyait vendre ses titres dès qu'il aurait réalisé un profit raisonnable.

Nous avons aussi étudié les circonstances entourant l'achat des actions. M. Q a prétendu qu'il avait appris l'achat seulement après avoir examiné ses relevés trimestriels. Il a interrogé son conseiller, qui lui a décrit le placement comme étant potentiellement « risqué », mais a décidé de le conserver malgré tout. Il a déposé sa plainte deux ans plus tard, une fois les négociations interrompues et les procédures de faillite contre la société commencées. Bien que nous ne puissions pas déterminer la nature des échanges entre M. Q et son conseiller, nous croyons que M. Q a eu amplement l'occasion de vendre ses titres ou de s'informer davantage s'il avait des inquiétudes. Compte tenu du temps qui s'est écoulé, nous en arrivons à la conclusion que M. Q a accepté l'opération et les risques s'y rattachant. L'OSBI n'a donc pas recommandé de dédommagement.

## Liens entre les produits et les problèmes ayant fait l'objet d'une plainte en matière de placements

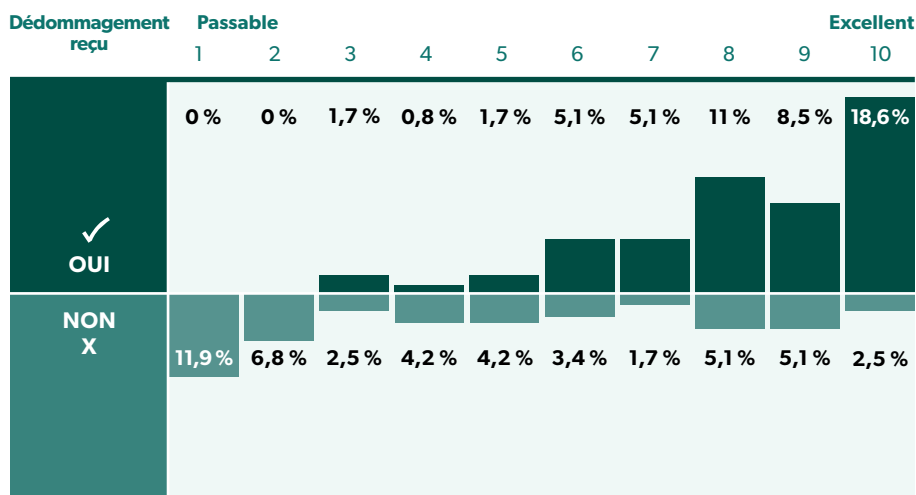


Chaque ligne représente une question et une plainte liée à un produit associé traitée par l'OSBI en 2015. Les liens ne sont pas pondérés en fonction de la fréquence des plaintes.

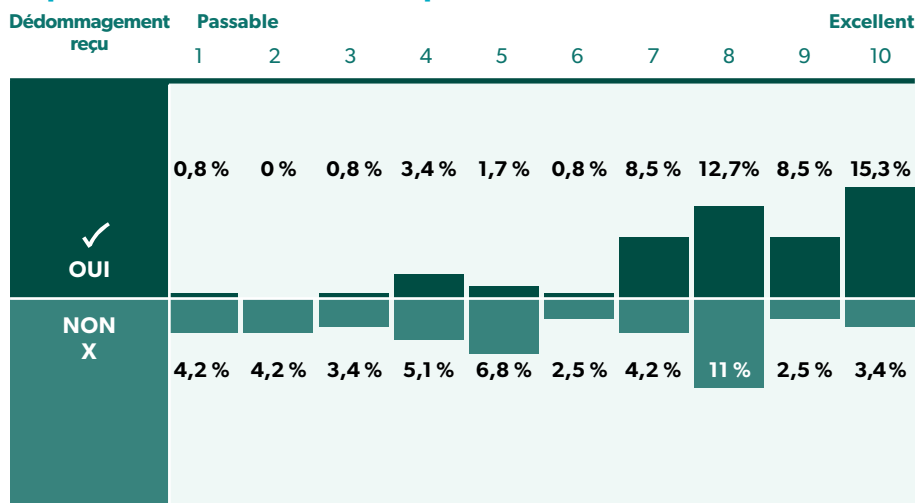
## Rétroaction des clients

# Investissement

### Qualité du service

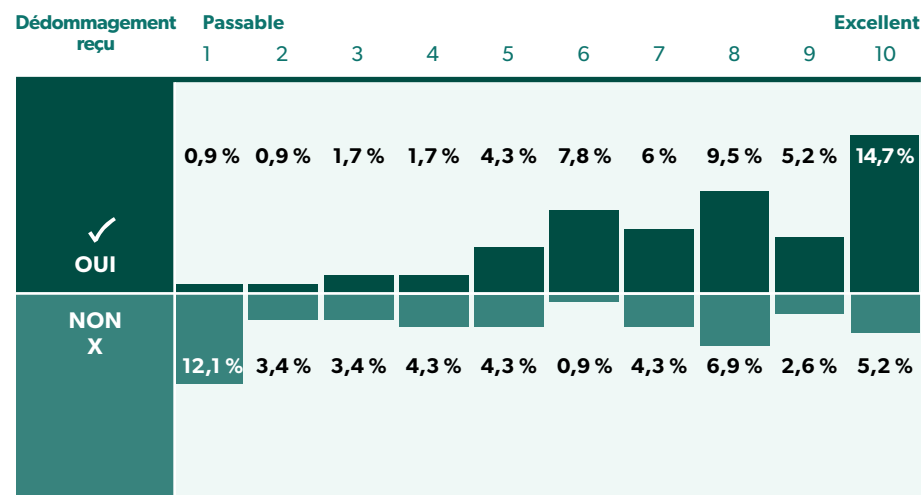


### Le processus était facile à comprendre et à suivre

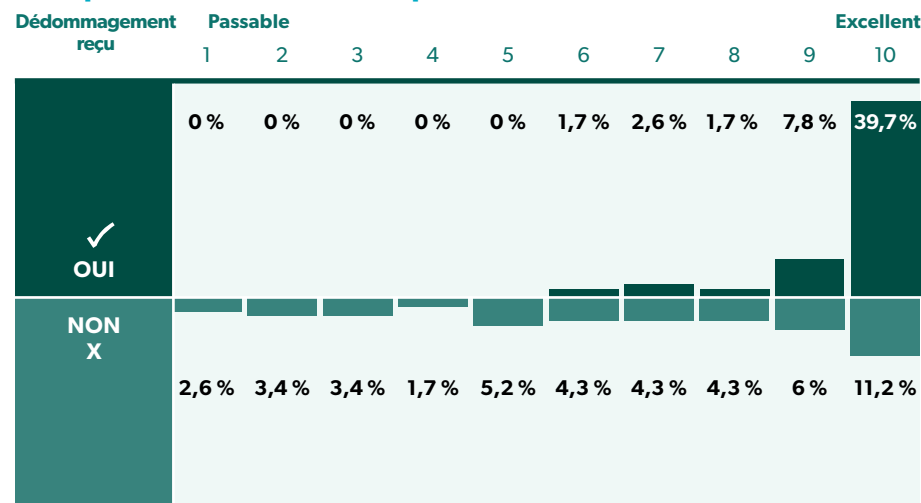


Les diagrammes montrent la corrélation entre le fait pour les consommateurs d'avoir reçu ou non un dédommagement et leur niveau de satisfaction à l'égard du service de l'OSBI.

### L'enquête s'est déroulée dans un délai raisonnable



### L'enquêteur était courtois et professionnel



Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.



# Refus

Les plaintes qui se terminent par un refus de la firme d'indemniser ses clients sont très rares.

**L**A TRÈS GRANDE majorité des plaintes déposées devant notre organisation ont été résolues : plus de 99 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues.

Toutefois, dans six dossiers cette année, les firmes ont tout bonnement refusé d'indemniser leurs clients. Étant donné que l'OSBI a épuisé tous les recours dont il disposait pour régler ces plaintes, il n'avait d'autres choix que de rendre ces refus publics, conformément à son mandat.



Les rapports d'enquête sur ces refus se trouvent à l'adresse suivante : [obsi.ca/refus](https://obsi.ca/refus)

## Sentinel Financial Management Corp.

Sentinel Financial Management Corp. (Sentinel) a refusé de verser des indemnités de 20 249 \$, 55 000 \$ et 245 462 \$ à plusieurs investisseurs.

Sentinel est un courtier en fonds communs de placement établi à Saskatoon.

Dans un des cas, l'investisseuse, M<sup>me</sup> M, avait 63 ans quand elle a commencé à investir chez Sentinel. À la retraite, son revenu était constitué de prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti, ainsi que de retraits occasionnels de son modeste compte de retraite immobilisé.

Notre enquête a révélé que M<sup>me</sup> M se fiait essentiellement à son conseiller de Sentinel pour les conseils en matière d'investissement, y compris pour la façon de gérer ses modestes épargnes pour la retraite. L'OSBI a conclu qu'on avait vendu à M<sup>me</sup> G des placements « non comptabilisés » (ce qui signifie que le conseiller de Sentinel a vendu les titres à l'extérieur de la société). Le conseiller a déposé l'argent de M<sup>me</sup> G dans son compte personnel. Aucun argent n'a donc été réellement investi et M<sup>me</sup> G n'a jamais récupéré son placement.

Nous avons conclu que Sentinel est responsable du préjudice financier subi par ses clients à la suite des placements non comptabilisés effectués par leur conseiller de Sentinel.

Sentinel a décidé de ne pas admettre ses responsabilités à l'égard de ses clients et a refusé de leur verser l'indemnisation recommandée par l'OSBI d'après les faits aux dossiers.

## GP Wealth Management

GP Wealth Management Corporation (GP Wealth Management) a refusé d'indemniser un couple marié au montant de 25 455 \$.

GP Wealth Management est une société de courtage en fonds communs établie à Toronto et possédant des bureaux partout en Ontario. Les clients, M. et M<sup>me</sup> F, ont décidé de racheter leurs parts dans un fonds commun, sachant qu'ils allaient devoir assumer des frais d'environ 20 000 \$ (frais d'acquisition reportés), selon ce que leur avait confirmé leur conseiller. Or, au moment de vendre leurs placements, on leur a en fait imposé des frais d'acquisition reportés de 45 455 \$. GP Wealth Management et le conseiller de M. et de M<sup>me</sup> F avaient l'obligation d'informer le couple des frais d'acquisition reportés réels avant de procéder au rachat, ce qu'ils n'ont pas fait.

Puisque M. et M<sup>me</sup> F comprenaient qu'ils devaient assumer des frais de rachat de 20 000 \$ et étaient prêts à le faire, l'OSBI a recommandé que GP Wealth Management verse au couple une indemnisation de 25 455 \$ pour les frais de rachat additionnels engagés.

GP Wealth Management a refusé de dédommager ses clients.

## yourCFO Advisory Group

La société yourCFO Advisory Group Inc. (yourCFO) a refusé de verser un dédommagement de 139 000 \$ à une investisseuse.

La conseillère de yourCFO, M<sup>me</sup> L a recommandé à la cliente, M<sup>me</sup> K d'investir dans une société privée à vocation unique établie pour prêter de l'argent à une société non liée investissant dans les hypothèques de deuxième rang et appartenant au conjoint de la conseillère. En outre, le placement effectué n'a pas été comptabilisé chez yourCFO.

Selon notre enquête, nous estimons que M<sup>me</sup> K croyait raisonnablement que le placement était effectué par

l'intermédiaire de yourCFO et qu'il était approuvé par cette société. Nous avons déterminé que yourCFO est responsable, en tant que membre de l'OSBI et, selon le principe de responsabilité du fait d'autrui, en tant qu'employeur de M<sup>me</sup> L, des pertes subies par M<sup>me</sup> K à la suite de la recommandation de M<sup>me</sup> L.

Nous avons recommandé que yourCFO verse à M<sup>me</sup> K une indemnisation de 139 000 \$, somme qui représente le placement initial, moins les revenus touchés, mais la firme a refusé de verser toute indemnisation.

# Gouvernance



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

L'OSBI est un organisme indépendant à but non lucratif, surveillé par un conseil d'administration composé de dix personnes. Celui-ci est majoritairement constitué d'administrateurs de la collectivité qui n'ont pas travaillé dans l'industrie financière ou au gouvernement depuis au moins deux ans avant leur nomination. Trois administrateurs sont choisis à partir d'une liste de candidats proposés par l'industrie.

**L'**INDÉPENDANCE EST FONDAMENTALE pour la gouvernance de l'OSBI. En plus de la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. Les questions d'importance en matière d'indépendance doivent non seulement être votées à la majorité des administrateurs présents à la réunion, mais également à la majorité des administrateurs de la collectivité présents.

Ces questions d'importance en matière d'indépendance peuvent porter notamment sur l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget et les modifications apportées au mandat de l'OSBI.

La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, sur le lieu de résidence, sur les antécédents et sur les compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède de l'expérience dans la gouvernance, les affaires, le droit, la comptabilité, la consommation et les affaires réglementaires, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique.

Les examens de rendement du président et du conseil sont réalisés tous les deux ans.

Des règlements stricts interdisent au conseil d'administration ou aux administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'ombudsman est seul responsable des décisions rendues au sujet des plaintes. Il est impossible d'en appeler de la décision devant le conseil d'administration, et ce dernier n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'ombudsman.



### Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de la collectivité reçoivent des honoraires de 10 000 \$ par année. Quant au président du conseil d'administration et aux présidents des comités, ils reçoivent respectivement 4 000 \$ et 2 000 \$ de plus par année. Les administrateurs reçoivent également 1 800 \$ pour chaque jour où ils doivent assister à une réunion (ou 750 \$ s'ils y participent par téléconférence). Les déplacements et le temps de préparation ne sont pas remboursés autrement, puisqu'ils sont compris dans les montants susmentionnés.

L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs de l'industrie. Au début de 2015, le président du conseil d'administration a également agi à titre de président du Comité de la gouvernance et des ressources humaines, mais il a décliné l'offre de rémunération supplémentaire pour ses fonctions de président de ce comité. Durant la transition à la direction au milieu de 2015, le président a agi à titre de chef de la direction et a reçu une rémunération supplémentaire pour cette fonction. Ce travail ne comportait aucune responsabilité d'ombudsman.

## Conseil d'administration



### Fernand Bélisle, PRÉSIDENT

L'OSBI bénéficie de la vaste expérience acquise par M. Bélisle au sein d'environnements à intervenants multiples et hautement réglementés. Il a été fiduciaire de l'Association canadienne des radiodiffuseurs pendant la restructuration de cette dernière et il agit à titre de consultant pour plusieurs sociétés de radiodiffusion. M. Bélisle a aussi occupé le poste de vice-président au sein du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, après avoir occupé divers postes de cadre supérieur au sein de cet organisme, dont celui de secrétaire général. Il fait actuellement partie des conseils d'administration de Corus Entertainment et de RNC Media. M. Bélisle a également été administrateur de nombreux autres conseils et il s'investit activement dans sa communauté.



### Adrian Burns, LL.D

M<sup>me</sup> Burns est présidente du conseil d'administration du Centre national des Arts, présidente de Western Ltd., une corporation immobilière, et membre du Comité de direction du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. Elle était anciennement commissaire à plein temps au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et directrice au sein de la Commission du droit d'auteur Canada. Elle siège également au conseil d'administration de plusieurs entreprises et organismes communautaires, notamment la Fondation Carthy et le Centre du patrimoine de la Gendarmerie royale du Canada. Elle a reçu la médaille du jubilé de diamant de la Reine, le Prix de reconnaissance pour services exceptionnels de la Saskatchewan et le Prix de bâtisseur communautaire de Centraide. Elle a aussi été lauréate de plusieurs premiers prix CanPro et elle détient un titre honorifique de capitaine de la Marine royale canadienne.



### Jim Emmerton, LL.B

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

Il a obtenu un baccalauréat en droit (LL.B.) de l'Université Western Ontario en 1973 et a été admis au Barreau du Haut-Canada en 1975.

Avant de se joindre au BCLI, M. Emmerton a occupé des postes de cadre au sein de sociétés canadiennes cotées en bourse, dont John Labatt et Methanex Corp., et a aussi agi à titre de médiateur.

Il est administrateur et trésorier du Programme des conseils des familles de l'Ontario ainsi qu'administrateur de Sources Foundation, et il siège aux comités d'examen du financement de l'Office national de l'énergie du Canada. Il est également membre du Conseil national des aînés du Canada.



### Angela Ferrante

M<sup>me</sup> Ferrante est une dirigeante à la retraite qui a occupé des postes de cadre supérieure au sein de la Commission de l'énergie de l'Ontario, de BMO Groupe financier, d'Ontario Power Generation et de l'Institut C.D. Howe. Elle possède plus de 30 années d'expérience dans la gestion de conseils, notamment à titre de membre du conseil de l'Independent Electricity System Operator, du Conseil de recherches en sciences humaines, de La Fondation pour le journalisme canadien, de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, de VIA Rail et de la Fondation canadienne de recherche sur la gouvernance. M<sup>me</sup> Ferrante est actuellement présidente du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto.



### Stephen R. Gaskin, MBA, PROPOSÉ PAR L'ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS

M. Gaskin est vice-président principal, Ontario, pour la Banque Scotia, et est responsable du développement, du maintien et du renforcement des relations client en matière de services bancaires aux particuliers et aux petites entreprises. Avant cela, il a occupé plusieurs postes de cadre pendant plus de 30 ans à la Banque Scotia, notamment dans les secteurs des opérations, de la gestion de la fraude, des services bancaires de libre-service (numériques), des centres de service clientèle, et du marketing, des ventes et du service.



### Ian Lightstone

M. Lightstone est actuellement administrateur de MJI Global et d'ArtsandTV.com. Il a été membre du conseil d'administration de Bridgepoint Health Foundation, dont il a d'ailleurs été président. M. Lightstone est membre du conseil d'administration de la Gore Mutual Insurance Company de même que membre de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et du Dobson Centre for Entrepreneurial Studies. Auparavant, il était directeur fondateur de Thompson Lightstone & Company, une des plus importantes firmes d'étude de marché au Canada.



### Louise Martel, FCPA, FCA

M<sup>me</sup> Martel est directrice du département des sciences comptables et directrice du Centre international de vigie en information financière à l'École des Hautes Études commerciales de Montréal. Elle agit également à titre d'assistante professionnelle en comptabilité et en finance auprès de cadres supérieurs d'entreprise, et elle participe à des projets d'envergure internationale. Elle est membre du conseil et du Comité de direction, et présidente du comité de vérification de Télé-Québec.



**Kevin Regan, FCPA, FCA, CFP, PROPOSÉ PAR L'ACCFM**

M. Regan est vice-président exécutif et chef des services financiers de la Société financière IGM Inc. et est responsable de l'ensemble des fonctions financières de la société et de ses filiales, soit Groupe Investors, Placements Mackenzie et Investment Planning Counsel Inc. M. Regan est entré au service de Groupe Investors en 1986 et a occupé divers postes dans les secteurs des finances et de la distribution de la société.

Il est titulaire d'un baccalauréat en commerce avec mention d'honneur de l'Université du Manitoba et possède les titres de FCPA, de FCA et de CFP. Il est actuellement membre du conseil d'administration de la Corporation de protection des investisseurs de l'ACCFM et de CPA Manitoba, et président financier de la Société hôtesse des Jeux du Canada de 2017.



**Janis Riven, LL.B, BCL, MBA**

Installée à Montréal, M<sup>me</sup> Riven possède un cabinet de conseillers sur les questions de gouvernance et de conformité dont la clientèle se compose de sociétés cotées en bourse et fermées ainsi que de divers organismes sans but lucratif. Elle est actuellement professeure auxiliaire à la *John Molson School of Business* de l'Université Concordia, où elle enseigne la gouvernance d'entreprise. Conférencière de renom au Canada et à l'étranger dans le cadre de conférences sur la gouvernance d'entreprise, elle agit également à titre de facilitatrice au sein de conseils et de comités de conseils pour diverses organisations cherchant à améliorer l'efficacité de leur gouvernance. M<sup>me</sup> Riven possède une vaste expérience au sein de conseils et est actuellement membre des conseils de la Facility Association et du Centre universitaire de santé McGill.



**Scott Stennett, PROPOSÉ PAR L'OCRCVM**

M. Stennett est chef de l'exploitation et directeur à Richardson GMP Limitée. Il est membre du comité de direction et du comité d'examen des nouveaux produits de la société, et président du comité d'exploitation mixte responsable de l'harmonisation du soutien de l'harmonisation de l'infrastructure partagée à l'échelle de Richardson GMP et des segments bancaires de placements, de négociation et de marchés financiers de GMP Valeurs Mobilières S.E.C. Il est responsable des niveaux de services opérationnels et du respect des exigences réglementaires et législatives. Ses responsabilités englobent notamment les outils technologiques et la gestion des risques de l'entreprise. M. Stennett compte plus de 20 ans d'expérience dans le milieu des services financiers et a obtenu les certificats de partenaire, de directeur et de cadre supérieur de l'Institut canadien des valeurs mobilières. En plus de son engagement envers l'OSBI, M. Stennett siège actuellement au Comité de la clientèle privée de l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières.

# Présence des administrateurs

Durant l'exercice 2015, quatre réunions régulières du conseil d'administration ont eu lieu.

Conseil d'administration	2 déc. 2014	24 févr. 2015	26 mai 2015	29 sept. 2015
<b>Fernand Bélisle, président du conseil</b>	●	●	●	●
<b>Adrian Burns</b>	●	●	●	●
<b>Jim Emmerton</b>	●	●	●	●
<b>Angela Ferrante</b>	●	●	●	●
<b>Stephen Gaskin</b>	S.O.	S.O.	●	●
<b>Ian Lightstone</b>	●	●	●	●
<b>Louise Martel</b>	●	●	●	○
<b>Kevin Regan</b>	●	●	●	●
<b>Janis Riven</b>	●	●	●	●
<b>Scott Stennett</b>	S.O.	S.O.	●	●
<b>Craig Hayman</b>	●	●	S.O.	S.O.
<b>Lynne Kilpatrick</b>	●	●	S.O.	S.O.

● Présent(e)      ○ Absent(e)      S.O. Sans objet



## Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSBI compte trois comités permanents :

### GOVERNANCE ET RESSOURCES HUMAINES

Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines aide le conseil à régler les questions qui concernent la gouvernance de l'organisation et les relations avec les intervenants de l'OSBI, y compris le gouvernement. Le Comité assure également la surveillance des politiques sur les ressources humaines et des questions portant sur les dédommagements.

	2 déc. 2014	24 févr. 2015	26 mai 2015	29 sept. 2015
<b>Ian Lightstone, président*</b>	●	●	●	●
<b>Fernand Bélisle</b>	●	●	S.O.	S.O.
<b>Adrian Burns</b>	●	●	●	●
<b>Angela Ferrante</b>	●	●	●	●
<b>Scott Stennett</b>	S.O.	S.O.	●	●
<b>Janis Riven</b>	●	●	●	●
<b>Kevin Regan</b>	●	●	S.O.	S.O.

● Présent(e) S.O. Sans objet

\* M. Lightstone a été nommé président du Comité le 26 mai 2015 en remplacement de M. Bélisle, l'ancien président.



## FINANCES ET VÉRIFICATION

Le Comité des finances et de la vérification effectue le suivi des rapports financiers et contrôle les activités du conseil d'administration. Le Comité surveille également le régime à cotisation déterminée de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et s'assure que l'OSBI respecte ses obligations juridiques, réglementaires et contractuelles.

	2 déc. 2014	24 févr. 2015	26 mai 2015	16 sept. 2015
<b>Louise Martel, présidente</b>	●	●	●	●
<b>Jim Emmerton</b>	●	●	●	●
<b>Stephen Gaskin</b>	S.O.	S.O.	●	●
<b>Kevin Regan</b>	S.O.	S.O.	●	●
<b>Craig Hayman</b>	●	●	S.O.	S.O.
<b>Lynne Kilpatrick</b>	●	●	S.O.	S.O.

● Présent(e) S.O. Sans objet

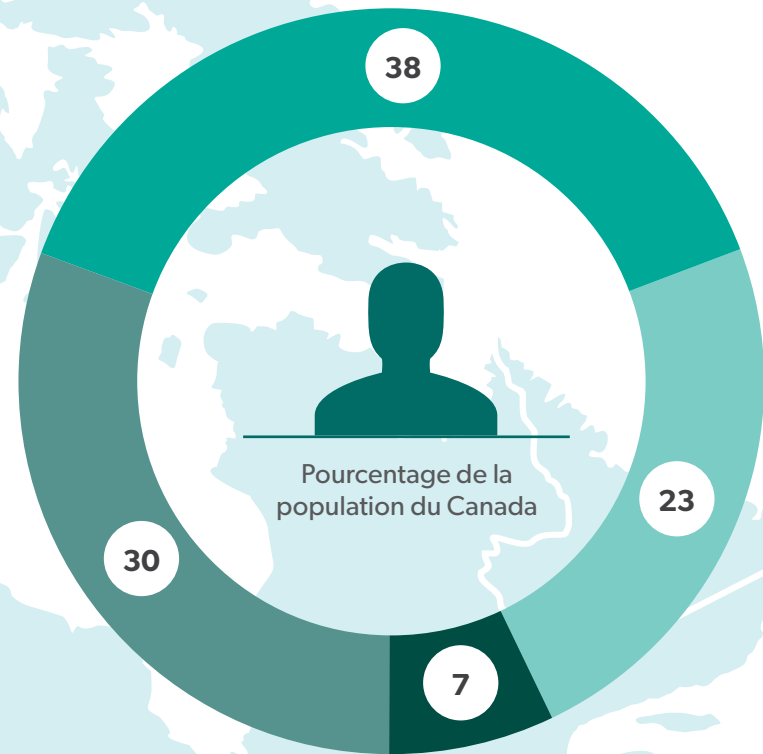
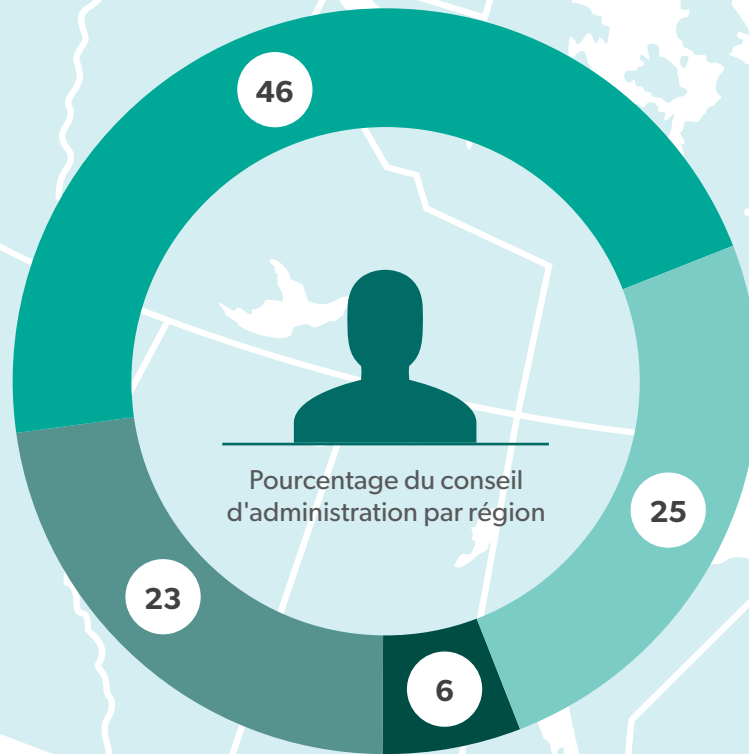
## NORMES

Le Comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l'OSBI et fait des recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires.

Comme par les années passées, compte tenu de l'importance des questions opérationnelles avec lesquelles l'organisation devait composer, le conseil d'administration était d'avis qu'il devrait participer à chacune des discussions. Par conséquent, les membres du Comité des normes du conseil d'administration n'ont pas tenu de réunions distinctes en 2015.



## Diversité géographique du conseil d'administration



- Ouest
- Ontario
- Québec
- Atlantique

Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

# Rapport financier

des fonds de réserve

**70%+**  
**COMPLÉTÉ**



**10%**  
réduction des dépenses

## Rapport financier

Exercice financier se terminant le 31 octobre	2016 Budget	2015 Vérifié	2014 Vérifié
<b>Revenus</b>			
Droits des firmes participantes (Services bancaires, OCRCVM, ACCFM)	8 344 087 \$	8 380 993 \$	8 167 962 \$
Droits des firmes participantes (ACVM)	1 198 420 \$	1 118 736 \$	164 579 \$
Intérêts		48 653 \$	28 603 \$
<b>Total</b>	<b>9 542 507 \$</b>	<b>9 548 382 \$</b>	<b>8 361 144 \$</b>
<b>Dépenses</b>			
Personnel	6 765 607 \$	5 873 981 \$	6 604 941 \$
Honoraires et dépenses des administrateurs	370 450 \$	390 574 \$	279 422 \$
Loyer et frais d'exploitation	350 000 \$	317 046 \$	304 710 \$
Marketing et adhésion	153 400 \$	136 833 \$	154 159 \$
Fournitures, services et déplacements	122 500 \$	110 318 \$	121 967 \$
Téléphone	80 000 \$	67 911 \$	69 097 \$
Technologie de l'information et soutien	219 000 \$	194 941 \$	138 223 \$
Administration générale	149 000 \$	139 241 \$	117 048 \$
Frais juridiques	116 500 \$	70 279 \$	156 186 \$
Assurance	13 500 \$	13 419 \$	12 847 \$
Honoraires de vérification	32 550 \$	36 160 \$	33 900 \$
Efficacité du processus et innovation	15 000 \$	452 \$	32 571 \$
Consultants	25 000 \$	4 441 \$	93 215 \$
Projets spéciaux (évaluation indépendante)	125 000 \$	-	-
Autres	21 000 \$	15 633 \$	3 465 \$
Amortissement	194 000 \$	97 523 \$	93 408 \$
	<b>8 752 507 \$</b>	<b>7 468 752 \$</b>	<b>8 215 159 \$</b>
<b>Excédent des revenus sur les dépenses</b>	<b>790 000 \$</b>	<b>2 079 630 \$</b>	<b>145 985 \$</b>
<b>Rajustements du financement</b>			
Contribution au fonds de réserve	700 000 \$	1 754 434 \$	225 555 \$
Acquisition d'immobilisations	284 000 \$	422 719 \$	13 838 \$

### Absence d'interfinancement

Le calcul des frais d'adhésion repose sur le principe qu'aucun secteur ni aucune catégorie de firmes inscrites ne devraient financer les frais de l'autre. Les banques ne financent pas le secteur des placements et vice-versa. Au sein du secteur des placements, toutes les firmes membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM et les firmes non membres payent les coûts liés à la résolution des plaintes qui concernent leur groupe seulement. Nous retenons les services de vérificateurs afin de vérifier la conformité à cette politique visant à éviter l'interfinancement.

Les coûts liés à la haute direction et à l'administration et les coûts indirects sont répartis de façon proportionnelle entre les secteurs, selon le pourcentage de plaintes à leur égard.

### Fonds de réserve

La crise financière a entraîné une hausse considérable du nombre de plaintes liées aux placements. À l'automne 2013, le conseil d'administration de l'OSBI s'est engagé à éliminer le retard dans le traitement des dossiers liés aux placements en 18 mois, soit avant le 1er mai 2015. Pour y parvenir, le conseil d'administration s'est engagé à ne pas augmenter les frais des firmes participantes, mais plutôt à mettre en place une combinaison de changements de processus visant à augmenter l'efficacité de l'OSBI, à réaliser des économies de coûts dans le budget existant et à puiser dans le fonds de réserve de l'organisation. Le retard a été éliminé dans les délais prévus, soit en avril 2015. Afin de couvrir les imprévus, le conseil a autorisé le renflouement du fonds de réserve à hauteur d'au moins 300 000 \$ par année, jusqu'à ce que le fonds corresponde environ à six mois de dépenses.

Le budget de 2015 comprenait une cotisation de 700 000 \$ au fonds de réserve.

Les dépenses réelles de l'OSBI en 2015 ont été inférieures au budget en raison des réductions de personnel une fois le retard comblé, des postes temporaires vacants, du retard dans la conception de notre nouvelle plateforme de gestion des dossiers et des diverses stratégies de limitation des coûts. Par conséquent, nous avons versé 1 754 434 \$ dans notre fonds de réserve, de sorte que nous sommes en avance sur notre objectif de renflouement de la réserve, objectif que nous espérons maintenant atteindre en 2016.

# Statistiques sur les dossiers

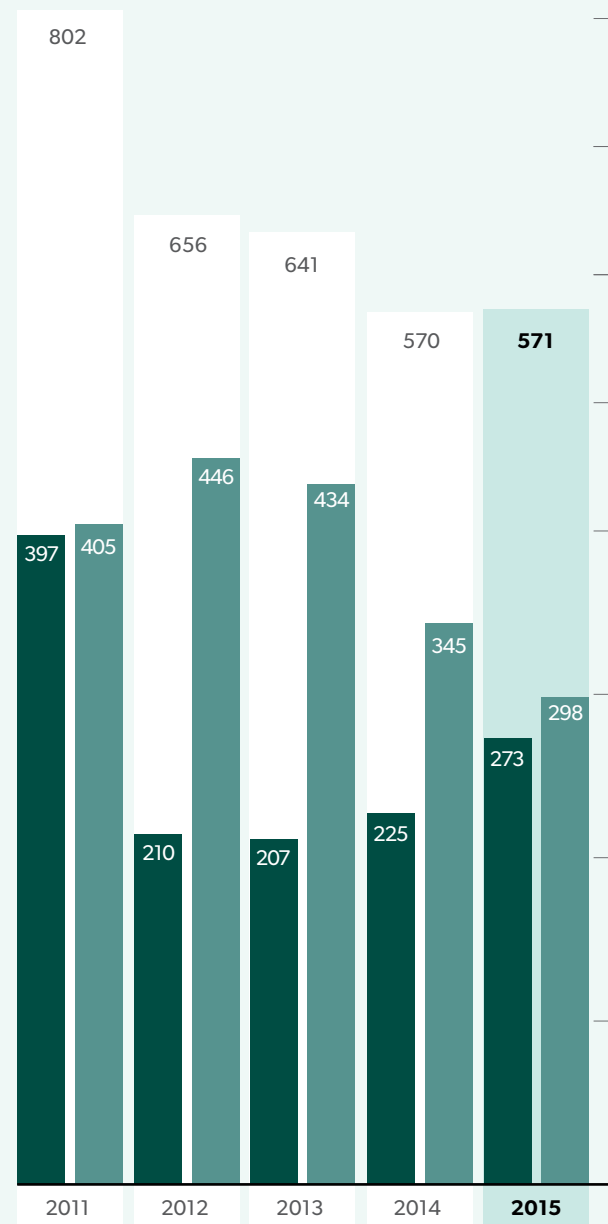
↑  
4 264 201 \$

dédommagement du  
consommateur en 2014

4 659 194 \$

dédommagement du  
consommateur en 2015

## Dossiers ouverts



● Dossiers liés aux  
services bancaires

● Dossiers liés aux  
investissements

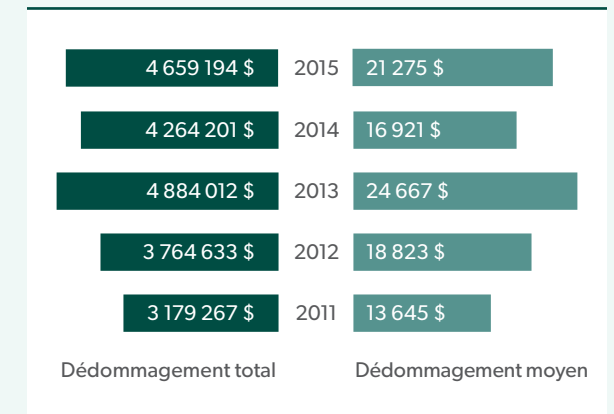
## Dédommagements et demandes de renseignements

### Compensation

	Total	Moyen	Médian	Minimum	Maximal	Nombre de dossiers
Services bancaires	300 447 \$	5 669 \$	1 000 \$	45 \$	86 173 \$	53
Investissement	4 358 747 \$	26 258 \$	11 836 \$	20 \$	425 629 \$	166
<b>TOTAL</b>	<b>4 659 194 \$</b>	<b>21 275 \$</b>	<b>7 236 \$</b>	<b>20 \$</b>	<b>425 629 \$</b>	<b>219</b>

En 2015, 219 dossiers ont abouti à un dédommagement financier d'une valeur totale de 4 659 194 \$. Cela représente 35 % de tous les dossiers clos. Vingt-deux pour cent des plaintes liées aux services bancaires (53 sur 245) et 43 % des plaintes liées aux investissements (166 sur 384) se sont soldées par un dédommagement financier. En outre, deux plaintes liées aux services bancaires ont été réglées à l'aide d'une forme de dédommagement non financier. Des firmes ont refusé d'indemniser leurs clients dans le cadre de six dossiers, soit 0,95 % de tous les dossiers clos.

### Dédommagement total et moyen par année (tous les dossiers)



### 10 principales firmes (services bancaires et investissements)

Groupe financier	Nombre de demandes de renseignements	Pourcentage du total
Scotia	706	14 %
TD*	692	13 %
RBC*	671	13 %
BMO	458	9 %
Capital One Bank	446	8 %
CIBC	438	8 %
Banque Nationale	357	7 %
Banque Amex du Canada	124	2 %
Banque Laurentienne	124	2 %
JP Morgan Chase	123	2 %

\*En 2015, 370 des 671 demandes de renseignements concernant RBC (55 %) et 204 des 692 demandes de renseignements concernant TD (29 %) portaient sur les services bancaires. L'OSBI ne traite pas les plaintes liées aux services bancaires de RBC et de TD. Ces clients ont été dirigés vers d'autres ressources.

### Moyen de communication

Moyen	Nombre de demandes de renseignements	Pourcentage des demandes de renseignements
Courriel	1 643	31 %
Télécopieur	226	4 %
Poste ou service de messagerie	310	6 %
En ligne	252	5 %
Téléphone	2 853	54 %
En personne	4	0 %
<b>Total</b>	<b>5 288</b>	<b>100 %</b>

## Provenance des plaintes que nous recevons

Toutes les plaintes			Plaintes liées aux services bancaires		Plaintes liées aux investissement	
Région	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Ontario (ON)	281	49 %	127	47 %	154	52 %
Colombie-Britannique (BC)	95	17 %	34	12 %	61	20 %
Québec (QC)	85	15 %	63	23 %	22	7 %
Alberta (AB)	48	8 %	25	9 %	23	8 %
Manitoba (MB)	16	3 %	5	2 %	11	4 %
Nouvelle-Écosse (NS)	13	2 %	6	2 %	7	2 %
Saskatchewan (SK)	9	2 %	2	1 %	7	2 %
Nouveau-Brunswick (NB)	8	1 %	4	1 %	4	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador (NL)	5	1 %	1	0 %	4	1 %
Île-du-Prince-Édouard (PE)	4	1 %	1	0 %	3	1 %
Nunavut (NU)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Territoires du Nord-Ouest (NT)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Yukon (YK)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
International	7	1 %	5	2 %	2	1 %
<b>Total</b>	<b>571</b>	<b>100 %</b>	<b>273</b>	<b>100 %</b>	<b>298</b>	<b>100 %</b>



YK

Services bancaires 0  
Investissement 0

BC

Services bancaires 34  
Investissement 61

NT

Services bancaires 0  
Investissement 0

AB

Services bancaires 25  
Investissement 23

NU

Services bancaires 0  
Investissement 0

SK

Services bancaires 2  
Investissement 7

MB

Services bancaires 5  
Investissement 11

ON

Services bancaires 127  
Investissement 154

QC

Services bancaires 63  
Investissement 22

NB

Services bancaires 4  
Investissement 4

PE

Services bancaires 1  
Investissement 3

NS

Services bancaires 6  
Investissement 7

NL

Services bancaires 1  
Investissement 4

## Délais

### Services bancaires

L'OSBI adhère aux normes du gouvernement fédéral en ce qui concerne le délai pour donner suite aux dossiers de plaintes pris en charge par des organismes externes de traitement des plaintes. Selon ces normes, l'OSBI dispose de 120 jours après avoir reçu les renseignements à étudier pour formuler une recommandation écrite définitive aux parties d'un dossier de plainte.

#### Total des dossiers liés aux services bancaires

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Plaintes simples	28,9
Toutes les plaintes	53,2

#### Total des dossiers liés aux services bancaires

Norme	Nombre de dossiers liés aux services bancaires	Pourcentage du total
≤ 120 jours	245	100,0 %
> 120 jours	0	0,0 %

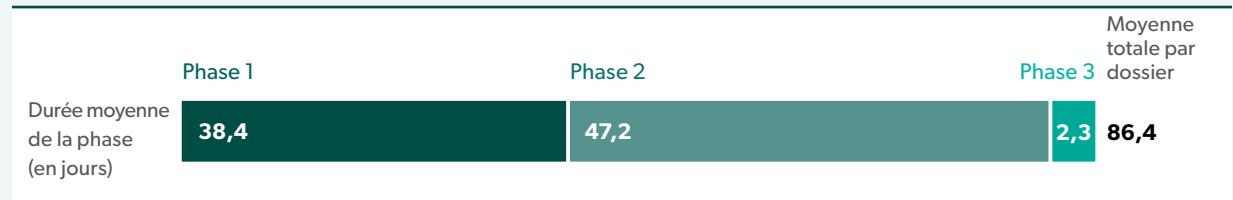
### Investissement

Les normes de l'OSBI pour le traitement des plaintes liées aux investissements sont différentes de celles imposées par le gouvernement fédéral pour le traitement des plaintes liées aux services bancaires.

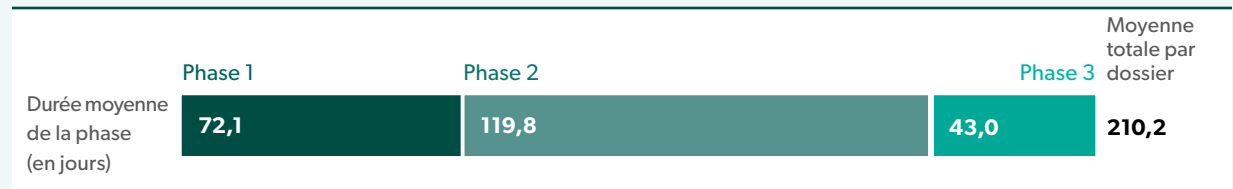
Comparativement à ces dernières, les plaintes liées aux investissements sont souvent plus complexes et chronophages à étudier. Pour cette raison, différentes normes sont établies pour chaque secteur.

L'une des normes concernant les plaintes liées aux investissements prévoit 80 % en 180 jours. En 2015, 84,6 % des dossiers ont été réglés en moins de 180 jours. Cinquante-neuf cas ont pris plus de 180 jours, et 58 de ceux-ci faisaient partie des dossiers en retard.

#### Plaintes simples



#### Toutes les plaintes (y compris les cas en retard)



#### PHASE 1 : RECUEIL ET ÉVALUATION

- Délai mesuré depuis l'ouverture d'un dossier de plainte jusqu'à son attribution à un enquêteur.
- Commence par la réception de la lettre de consentement du client. Comprend le temps passé à attendre de la firme le dossier du client, ainsi que l'évaluation initiale du dossier.



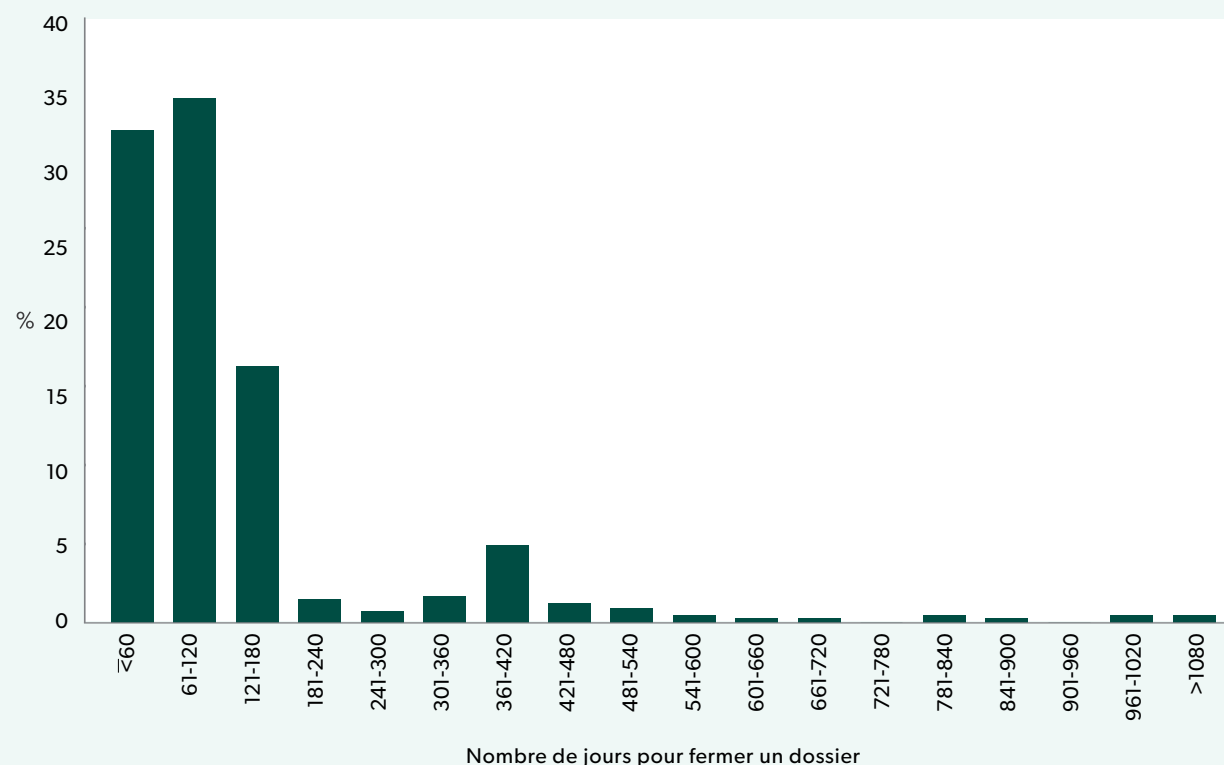
## PHASE 2 : ENQUÊTE DE L'OSBI

- Délai mesuré entre l'attribution du dossier à un enquêteur et l'établissement par l'OSBI d'une opinion au sujet des mérites de la plainte et la communication à la firme de la recommandation initiale en matière de dédommagement ou la clôture du dossier si aucun dédommagement n'est justifié.
- Comprend le processus d'enquête de l'OSBI et les facteurs qui échappent au contrôle de ce dernier, comme le manque de coopération de la part d'une firme ou d'un client, la non-réception des documents ou des renseignements demandés et les retards entraînés du fait de l'indisponibilité des clients ou des représentants des firmes pour les entrevues.

## PHASE 3 : PRISE DE DÉCISION À L'ÉGARD DE LA FIRME OU DU CLIENT

- Ne couvre que les dossiers de plainte pour lesquels l'OSBI considère qu'un dédommagement est justifié. Pour la majorité des dossiers, aucun jour n'est consacré à cette phase ni n'est inclus dans le calcul du délai.
- Délai mesuré entre la communication à la firme de notre recommandation initiale en matière de dédommagement et la clôture du dossier, soit par le dédommagement du client par la firme, soit par le rejet officiel de la recommandation de l'OSBI par la firme.
- Comprend le processus de prise de décision de la firme quant aux mesures à prendre concernant la plainte à la suite de la conclusion de l'OSBI, qui indique qu'un dédommagement est justifié. Dans la plupart des cas, une fois que la firme a accepté le dédommagement, le client accepte le règlement le même jour, bien qu'aux termes du processus de l'OSBI, les clients aient 30 jours pour prendre une décision.

## Dossiers liés aux investissements<sup>1</sup> (y compris les cas en retard)



## Total des dossiers liés aux investissements<sup>1</sup>

Norme	Nombre de dossiers liés aux investissements	Pourcentage du total
≤ 180 jours	325	84,6 %
> 180 jours	59	15,4 %
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100 %</b>

<sup>1</sup> Sans les délais

## Produits et problèmes

### Produits bancaires

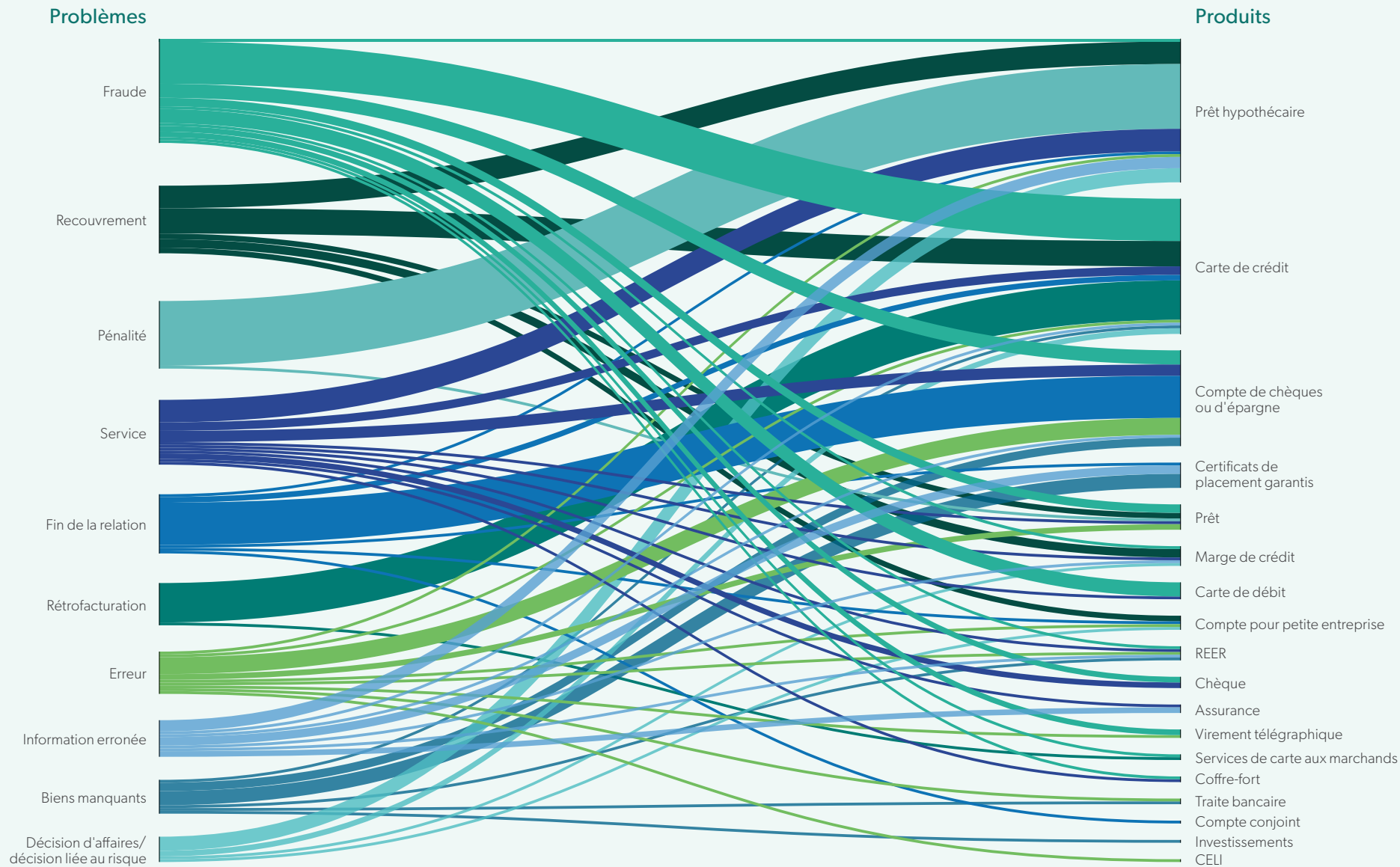
Produit	Produit principal	Produit secondaire	Produit	Produit principal	Produit secondaire
Carte de crédit	59	5	Services de carte aux marchands	2	0
Prêt – Hypothèque	59	1	Autres	2	0
Compte d'opérations – Personnel	42	3	Assurance – Protection du crédit	1	0
Prêt – Marge de crédit	11	7	Assurance – Invalidité	1	0
Investissement – CPG/dépôt à terme	10	1	Investissement – Services de courtage	1	0
Compte d'opérations – Commercial	10	0	Investissement – CPG : Indexé	1	0
Carte de débit	7	1	Investissement – Compte d'épargne libre d'impôt (CELL)	1	1
Prêt – Auto	6	0	Prêt – Commercial	1	1
Chèque	5	2	Prêt – Consolidation	1	0
Investissement – REER	5	0	Prêt – Prêt sur valeur domiciliaire	1	1
Coffre-fort	4	0	Prêt – Autre	1	1
Compte d'opérations – Conjoint	4	0	Prêt – Personnel	1	1
Virement – Télégraphique/SWIFT	3	0	Prêt – REER	1	0
Chèque – Traite bancaire	2	0	Compte d'opérations – En fiducie	1	0
Assurance – Vie	2	0			

### Problèmes liés aux services bancaires

Problème	Problème principal	Problème secondaire	Problème	Problème principal	Problème secondaire
Fraude	34	3	Modification de produit	3	0
Recouvrement	24	2	Limite quotidienne	2	0
Pénalité	24	7	Contrefaçon de signature	2	0
Service	23	17	Transaction – Devise étrangère	2	0
Fin de la relation	21	4	Transaction – Non autorisée	2	2
Rétrofacturation	15	1	Faillite	1	0
Renseignements – Incomplets/erronés/ trompeurs	14	11	Chèque – Endossement	1	0
Fonds/biens manquants ou perdus	13	3	Réclamation refusée	1	1
Décision liée au risque/ décision d'affaires	9	7	Démence/incapacité mentale	1	0
Cote de solvabilité	8	5	Taux d'intérêt	1	4
Erreur – Banque	8	10	Fraude de paiement excédentaire	1	0
Frais	7	2	Procuration	1	1
Transférabilité	5	4	Récompenses	1	1
Erreur – Client	4	0	Droit de survie	1	0
Retenue de fonds	4	0	Relevé/livret bancaire	1	0
Divulgaration	3	8	Transaction – Guichet automatique	1	0
Erreur – Tiers	3	1	Transaction – Dépôt direct	1	0
Confidentialité	3	3			

## Liens entre les plaintes et les produits liés aux services bancaires

### Dix principaux problèmes



Le volume des plaintes est proportionnel au volume des traits

## Produits et problèmes

### Produits liés aux investissements

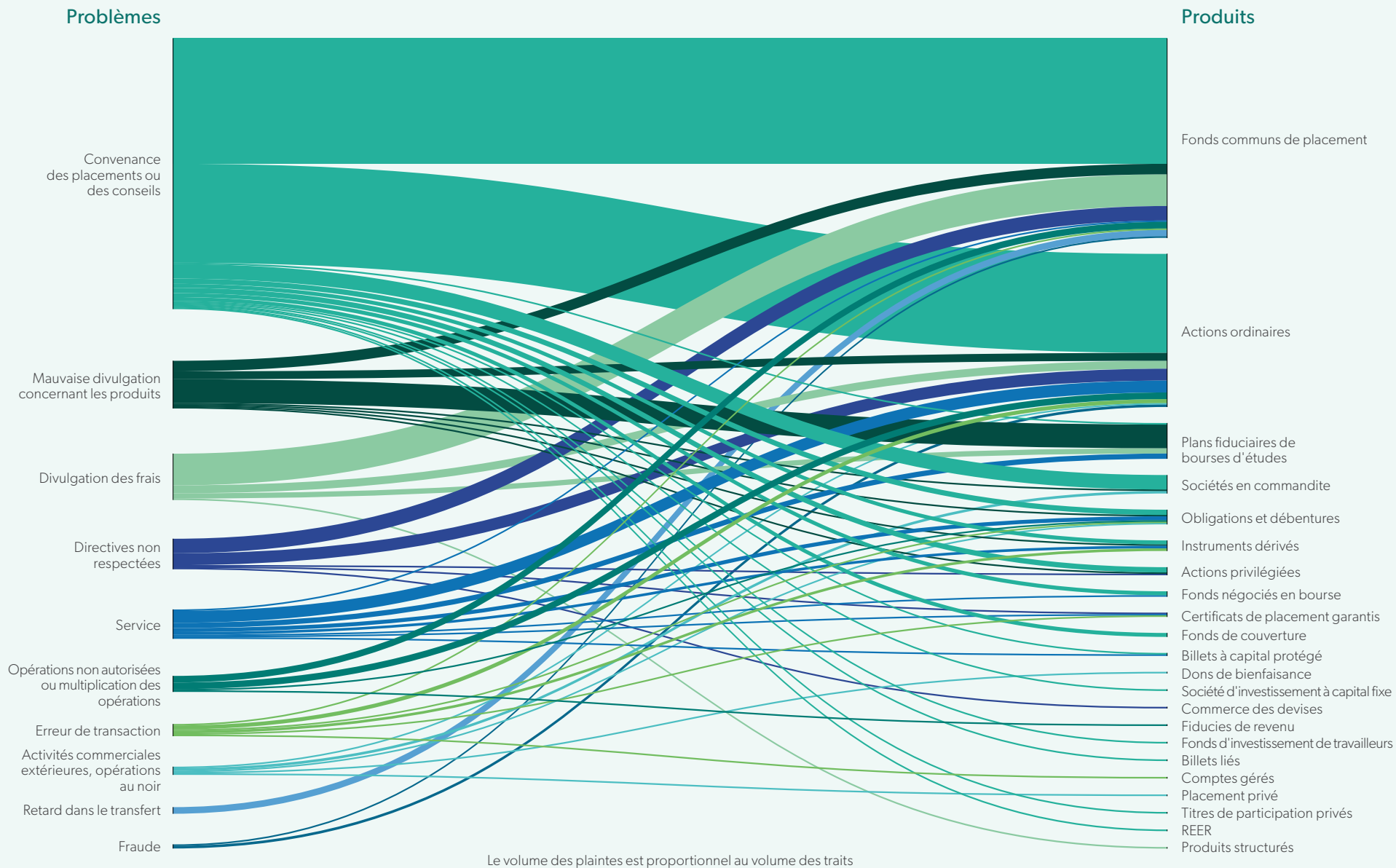
Produit	Produit principal	Produit secondaire
Fonds communs de placement	152	18
Actions ordinaires	117	17
Plans fiduciaires de bourses d'études	29	0
Autres	26	1
Société en commandite (actions accréditives)	14	5
Obligations et débetures	11	9
Instruments dérivés : options, contrat à terme standardisé, bon de souscription d'actions	9	2
Actions privilégiées	6	3
Fonds négociés en bourse	4	3
Certificats de placement garantis	3	2
Fonds de couverture	3	2
Fonds d'investissement de travailleurs	3	4
Billets à capital protégé	2	1
Société d'investissement à capital fixe	1	0
Fiducies de revenu	1	4
Billets liés	1	0
Titres de participation privés	1	0
Produits structurés avec remboursement du capital	1	1

### Problèmes liés aux investissements

Problème	Problème principal	Problème secondaire
Convenance	125	23
Convenance de la marge ou du levier financier	69	4
Divulgence des frais (de rachat, modérés, de gestion, d'administration)	37	32
Divulgence incomplète ou inappropriée sur un produit	36	10
Directives non respectées	23	7
Problème de service	22	7
Activités commerciales extérieures, opérations au noir	16	3
Opérations non autorisées ou multiplication des opérations	12	23
Erreurs de transaction	9	1
Conseils inappropriés (p. ex. cotisation à un REER)	7	6
Autres	7	1
Rendement	6	8
Retard dans le transfert	5	3
Fraude (vol/contrefaçon)	3	16
Problèmes associés à la marge	3	2
Stratégie de placement inappropriée	2	6
Procuration	2	0

## Liens entre les plaintes et les produits liés aux placements

### Dix principaux problèmes



## Dossiers ouverts par firme

Services bancaires	Dossiers
Affinity Credit Union	1
Banque Amex du Canada	6
B2B Banque	2
Banque de Montréal	30
La Banque de Nouvelle-Écosse	98
Banque Canadienne Impériale de Commerce	38
Banque Canadian Tire	3
Banque Canadienne de l'Ouest	2
Capital One (succursale canadienne)	10
Société de fiducie Computershare du Canada	1
Société de fiducie Home	1
Banque HomeEquity	1
Banque HSBC Canada	20
JPMorgan Chase Bank, National Association	2
Banque Laurentienne du Canada	8
Banque Manuvie du Canada	2
Banque Nationale du Canada	33
Peoples Trust Company	1
Banque le Choix du Président	1
Servus Credit Union Ltd.	2
Banque Tangerine	8
U.S. Bank National Association	2
Banque Walmart du Canada	1
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>

Investissement – Organismes réglementés par l'OCRCVM	Dossiers	Dossiers	
BBS Securities Inc.	1	Interactive Brokers Canada Inc.	2
BMO Nesbitt Burns Inc.	11	Leede Financial Markets Inc.	3
BMO Ligne d'action Inc.	4	Mackie Research Capital Corporation	9
Burgeonvest Bick Securities Limited	2	Placements Manuvie incorporée	3
Caldwell Securities Ltd.	1	Gestion MD limitée	1
Canaccord Genuity Corp.	6	Courtage direct Banque Nationale Inc.	2
Chippingham Financial Group	1	Financière Banque Nationale	5
Marchés mondiaux CIBC Inc.	18	PI Financial Corp.	3
Services Investisseurs CIBC inc.	1	Questrade, Inc.	3
Credential Securities Inc.	2	Raymond James Ltée	8
Valeurs mobilières Desjardins	3	RBC Placements en Direct	6
Edward Jones	6	RBC Dominion valeurs mobilières	8
Friedberg Mercantile Group Ltd.	1	Richardson GMP Limitée	7
Global Securities Corporation	1	Scotia Capitaux	23
Valeurs Mobilières Hampton Ltée	1	Valeurs Mobilières TD	2
Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	1	TD Waterhouse Canada Inc.	8
Industrielle Alliance Valeurs mobilières Inc.	1	<b>TOTAL</b>	<b>154</b>

Il faut être prudent lorsque l'on compare le nombre de dossiers ouverts par firme. Un nombre élevé ne signifie pas nécessairement que les plaintes soient fondées. Parfois, ce nombre est le reflet d'une attitude proactive de la part desdites firmes à informer leurs clients de l'existence de l'OSBI, afin qu'ils puissent bénéficier de l'opinion d'une tierce partie indépendante visant à déterminer s'ils ont été traités de manière équitable.

## Dossiers ouverts par firme (suite)

Investissement – Organismes réglementés par l'ACCFM		Investissement – Gestionnaires de portefeuille	
	Dossiers		Dossiers
Armstrong & Quaille Associates Inc.	1	BLC Services financiers	1
Assante Financial Management Ltd.	1	Placements Manuvie Services d'investissement inc.	3
BMO Investissements Inc.	9	Monarch Wealth Corporation	2
Canfin Magellan Investments Inc.	1	PFSL Investments Canada Ltd.	5
Credential Asset Management Inc.	1	Portfolio Strategies Corporation	5
Equity Associates Inc.	1	Services d'investissement Quadrus ltée	1
Evangeline Securities Limited	1	Royal Mutual Funds Inc.	6
FundEX Investments Inc.	5	Scotia Securities Inc.	5
Investissements Global Maxfin Inc.	2	Sentinel Financial Management Corp.	1
GP Wealth Management Corporation	1	Sterling Mutuals Inc.	1
HollisWealth Advisory Services Inc.	4	Placements Financière Sun Life (Canada) inc.	3
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.	1	Services d'investissement TD inc.	1
Investia Services Financiers Inc.	10	Valeurs mobilières Transamerica Inc.	4
Services Financiers Groupe Investors Inc.	14	WFG Valeurs Mobilières Inc.	8
IPC Investment Corporation	3	Worldsource Financial Management Inc.	5
Keybase Financial Group Inc.	3	<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

Investissement – Courtiers sur le marché non réglementé	
	Dossiers
Gold Investment Management Ltd.	1
GrowthWorks Capital Ltd.	1
Corporation Financière Mackenzie	1
Gestion financière MD inc.	1
Sterling Bridge Mortgage Corp.	1
Trapeze Asset Management Inc.	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Investissement – Courtiers en régimes de bourses d'études	
	Dossiers
Becksley Capital Inc.	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

Investissement – Courtiers en régimes de bourses d'études	
	Dossiers
Fonds d'études pour enfants Inc.	9
Consultants C.S.T. inc.	2
Corporation REEE Global	7
Fonds d'éducation Héritage Inc.	5
La Première financière du savoir inc.	3
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

---

---



## Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement

401, rue Bay, bureau 1505  
C. P. 5  
Toronto (Ontario)  
M5H 2Y4

 Numéro sans frais : 1-888-451-4519  
Numéro d'ATS sans frais : 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)  
 Numéro de télécopieur sans frais : 1-888-422-2865  
@ ombudsman@obsi.ca  
 [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)



**OMBUDSMAN**

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