

Rapport
annuel
2016

OSBI

OSBI
20
1996 • 2016

Susciter la confiance envers le secteur
des services financiers du Canada



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

/ Faits saillants 2016

640

dossiers ouverts

Augmentation de

12 %

du nombre total
de dossiers

Plus de

28 000

appels reçus

Dédommagement total :

2 645 035 \$

Dédommagement moyen
pour des plaintes liées à des
services bancaires :

4 016 \$

Dédommagement moyen
pour des plaintes liées à
un investissement :

15 552 \$

Table des matières

Vingt ans d'existence de l'OSBI	4
Message du président	6
Message de l'ombudsman	8
Orientation stratégique	10
Quoi de neuf?	12
Guide – consommateurs	14
Guide – firmes participante	15
Au service des Canadiens	16
Comment les Canadiens communiquent-ils avec nous?	17
Provenance des plaintes que nous recevons.....	18
Firmes participantes.....	19
Profil des consommateurs	20
Revue de l'exercice : Services bancaires	22
Revue de l'exercice : Investissements.....	28
Résultats des dossiers	36
Rétroaction	38
Gouvernance.....	44
Faits saillants financiers.....	50

20 ans à susciter la confiance envers le secteur des services financiers

Pendant 20 ans, l'OSBI a œuvré en tant qu'ombudsman fiable et indépendant du Canada en matière de services financiers, intervenant à titre d'enquêteur impartial et équitable à l'égard des plaintes liées aux services bancaires et d'investissement. Nous sommes fiers de souligner en 2016 notre 20^e anniversaire d'exploitation. Nous continuons d'offrir des services gratuits de règlement de différends aux consommateurs et aux investisseurs à l'égard des plaintes qu'ils ne peuvent résoudre avec leur établissement de services bancaires ou d'investissement.



1996

- L'Ombudsman bancaire canadien est créé.
- Michael Lauber est nommé ombudsman et chef de la direction.
- Le mandat initial englobe les plaintes non résolues portées par les petites entreprises contre neuf banques participantes.
- Dix-huit enquêtes sont menées.



1997

- Le mandat est rapidement élargi pour englober les plaintes portées par les acheteurs au détail (Canadiens ordinaires) contre une des banques participantes.

1998

- L'Ombudsman bancaire canadien et le processus de règlement des différends de l'ombudsman sont de plus en plus connus.
- Le nombre de demandes de renseignements et d'enquêtes augmente.

1999

- La complexité des plaintes augmente, tandis que les consommateurs sont davantage sensibilisés et qu'on accorde une attention accrue à l'amélioration du processus de traitement des plaintes au sein de l'industrie.
- Le site Web de l'Ombudsman bancaire canadien reçoit des dizaines de milliers de visiteurs à la recherche de renseignements sur la façon de déposer une plainte.

2000

- L'Ombudsman bancaire canadien participe à des discussions sur l'avenir du processus de règlement des différends indépendant du secteur financier.

2001

- Les banques continuent de se joindre à l'OSBI; le nombre de banques participantes triple pour atteindre 35.

2002

- L'Ombudsman bancaire canadien change de nom et s'appelle désormais Ombudsman des services bancaires et d'investissement.
- Son mandat s'élargit et englobe 450 courtiers en valeurs mobilières, des courtiers de fonds communs de placement et des sociétés de fonds de placement.
- Tous les membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (alors appelé l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières du Canada) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels sont tenus de se joindre à l'OSBI.
- Bon nombre de sociétés de fiducie et de prêt fédérales ainsi que les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada s'y joignent également.



2003

- L'OSBI assiste à une intensification des plaintes liées aux placements un an après l'élargissement de son mandat.
- Le nombre de Canadiens qui prennent contact avec notre bureau augmente de 50 p. 100.
- Le nombre d'enquêtes augmente de 76 p. 100, ce qui donne lieu à l'ouverture de plus 500 dossiers pour la première fois de notre histoire.

2004

- Le nombre de firmes participantes atteint 500.
- L'OSBI continue d'enquêter sur les plaintes concernant l'ensemble des services bancaires de détail ainsi que les problèmes liés aux valeurs mobilières et aux fonds communs de placement.

2005

- David Agnew est nommé ombudsman et chef de la direction.
- L'OSBI est l'hôte de la conférence internationale des ombudsmans du secteur financier, à Toronto.



2006

- Le réseau des caisses populaires de la Saskatchewan se joint à l'OSBI, ce qui donne à ses membres, qui se chiffrent à plus de 500 000, l'accès à un service de règlement des différends indépendant et impartial concernant les plaintes non résolues.
- Des initiatives de sensibilisation consistent surtout à informer les consommateurs et les investisseurs du processus de l'OSBI et de la façon dont nous pouvons les aider.

2007

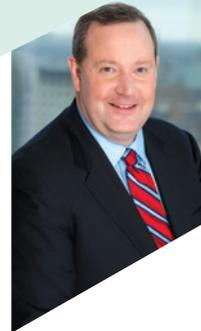
- Plusieurs caisses populaires de l'Alberta se sont jointes à l'OSBI, de même que les membres de l'Association des distributeurs de REER du Canada.
- Le nombre de firmes participantes atteint 650.
- Le cadre de collaboration est créé de concert avec des autorités de réglementation du marché financier.
- Les enquêtes ouvertes augmentent de 40 p. 100 par rapport à l'année précédente.

2008

- Pour une deuxième année consécutive, l'OSBI enregistre une hausse importante de plaintes, et les enquêtes ouvertes atteignent un sommet sans précédent.

2009

- Douglas Melville est nommé ombudsman et chef de la direction.
- La crise financière mondiale contribue à une augmentation de 200 p. 100 des dossiers ouverts : 900 nouvelles enquêtes sont lancées.



2010

- Les répercussions de la crise financière mondiale continuent de se faire sentir; 1 000 nouveaux dossiers sont ouverts cette année-là.

2011

- L'OSBI est l'hôte de la conférence de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, à Vancouver et à Whistler.

2012

- Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières proposent des modifications à l'Instrument national 31-103 (NB131-103), selon lesquelles tous les courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec seront tenus d'avoir recours à l'OSBI comme service de règlement des différends.

2013

- Une majorité écrasante des banques canadiennes continuent à participer à l'OSBI.
- Le nombre de banques participantes augmente de 15 p. 100.

2014

- Les modifications au NB131-103 entrent en vigueur. Tous les courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits de l'extérieur du Québec sont alors tenus d'avoir recours à l'OSBI comme service de règlement des différends.
- Les courtiers sur le marché non réglementé, les gestionnaires de portefeuille et les courtiers en régimes de bourses d'études, ainsi que tous les autres courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits sont tenus d'avoir recours à l'OSBI comme service de règlement des différends.
- Le nombre de firmes participantes augmente et avoisine les 1 500.



2015

- Sarah P. Bradley est nommée ombudsman et chef de la direction.
- L'OSBI est autorisé à agir comme organisme de traitement des plaintes externe en vertu d'une nouvelle réglementation fédérale pour le règlement des plaintes liées aux services bancaires.
- Tous les organismes provinciaux et territoriaux de réglementation sont signataires du Protocole d'entente concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, lequel établit un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières pour l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication.

OSBI
20
1996 • 2016

2016

- L'OSBI célèbre son 20^e anniversaire d'exploitation au service des Canadiens. Il aide à régler les différends entre les consommateurs et leurs services bancaires et les firmes de placement.



FERNAND BÉLISLE
Président

Message du président

En 2016, l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a célébré un jalon important – son 20^e anniversaire. Au Canada, la création de l'OSBI il y a plus de 20 ans a constitué une étape charnière pour les consommateurs de services financiers.

Pour la première fois, les clients des neuf plus grandes banques du Canada avaient accès à un autre service indépendant capable de les aider à résoudre leurs différends avec leurs fournisseurs de services financiers. Bien qu'une grande partie de l'OSBI ait changé au fil des décennies, les principes fondateurs de l'organisme sont restés les mêmes : offrir un service gratuit et impartial de règlement des différends fondé sur l'équité aux consommateurs et aux firmes participantes.

Aujourd'hui, l'OSBI compte environ 1 400 firmes participantes et offre des services de résolution de différends non seulement aux consommateurs canadiens de services bancaires, mais également à tous les consommateurs de produits et services d'investissement au pays.

À l'origine, l'OSBI n'avait pas de surveillance réglementaire directe. Toutefois, depuis quelques années, les services de l'OSBI liés au secteur bancaire sont réglementés par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

(ACFC) à l'échelle fédérale, alors que son mandat en matière d'investissement est géré par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM).

L'année dernière, le conseil s'est engagé dans un certain nombre de projets importants, notamment l'évaluation indépendante par des experts des activités et des pratiques de l'OSBI concernant les plaintes liées à des investissements – une exigence du protocole d'entente conclu avec l'ACVM concernant la supervision de l'OSBI.

Bien que le conseil ait rendu publique l'intégralité de sa réponse à l'évaluation le 6 décembre par l'entremise du site Web de l'OSBI, j'aimerais profiter de cette occasion pour vous faire part de notre position à l'égard de quelques-unes des principales recommandations. L'une des recommandations fondamentales de l'examen externe était que l'OSBI devrait adopter une approche stratégique relativement aux services de l'ombudsman en faisant participer les intervenants et en mettant à profit les



Le conseil affiche une confiance sans faille en l'avenir

renseignements tirés des dossiers afin de contribuer à éviter et à réduire l'incidence de plaintes. Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Nous croyons qu'un meilleur échange des connaissances contribuerait aux fins d'intérêt public de notre organisation de même qu'à notre valeur aux yeux de tous nos intervenants. Ceux-ci nous ont d'ailleurs offert un important soutien pour la mise en œuvre d'initiatives à cet égard.

Une autre recommandation fondamentale de l'examineur externe était que l'OSBI soit en mesure d'obtenir réparation pour les clients, préférablement en étant habilité à rendre des décisions sans appel pour les firmes. L'OSBI appuie cette recommandation, qui est conforme aux recommandations formulées dans le cadre d'examen externes antérieurs de même qu'à la position adoptée publiquement par notre

organisation. Cependant, l'OSBI n'est pas habilité à déterminer ses pouvoirs de façon unilatérale. Dans les mois à venir, nous comptons discuter avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières et les intervenants de la détermination d'un mécanisme approprié qui permettrait d'accroître la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les consommateurs. Nous souhaitons trouver une solution qui répondrait aux besoins des consommateurs, des organismes de réglementation et des firmes participantes.

Nous sommes également d'accord avec plusieurs des recommandations concernant l'amélioration de la transparence de l'organisation par la publication accrue de documents de politique, de guides et d'études de cas.

Alors que nous nous tournons vers l'avenir, le conseil affiche une confiance sans faille en celui envisagé par l'OSBI, tant en ce qui a trait à sa

réponse à l'évaluation indépendante qu'à la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique, lequel est abordé dans le présent rapport annuel, et décrit en détail dans les documents offerts sur le site Web de l'OSBI. Je tiens à remercier tous les employés de l'OSBI, le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs ainsi que les membres de notre conseil pour leur engagement et leurs contributions continus à répondre aux besoins des consommateurs, des investisseurs et des firmes participantes au Canada. Je tiens également à remercier tous les intervenants qui ont travaillé avec l'OSBI au cours de l'année dernière pour s'assurer que les consommateurs aient accès aux importants services bancaires et d'investissement de l'ombudsman au Canada.

FERNAND BÉLISLE
Président



SARAH P. BRADLEY
Ombudsman et chef de la direction

Message de l'ombudsman et chef de la direction

Depuis que j'ai joint l'OSBI en septembre 2015, j'ai passé beaucoup de temps à écouter nos intervenants et à discuter avec eux partout au pays, notamment nos firmes participantes, les défenseurs des consommateurs, les organismes de réglementation et les associations de l'industrie. J'ai été impressionnée par leur engagement à s'assurer que les consommateurs canadiens de services bancaires et d'investissement disposent d'un service accessible, efficace et équitable de règlement des différends.

L'OSBI aide les Canadiens à résoudre des différends avec leurs firmes de services financiers depuis plus de 20 ans. Nous sommes honorés de jouer ce rôle et je sais que tous nos employés sont extrêmement fiers d'offrir ce service.

Notre vision

En 2016, nous avons déployé d'importants efforts pour tirer parti des points forts de l'OSBI et élaborer un plan stratégique quinquennal. L'une des étapes clés de ce processus a consisté à réfléchir minutieusement à un énoncé de vision pour notre organisation. Voici la vision à laquelle nous avons abouti : susciter la confiance envers le secteur des services financiers canadiens. Pourquoi susciter la confiance? Parce que s'assurer que les Canadiens disposent d'un service équitable, gratuit et impartial de règlement des différends va

au-delà de répondre aux besoins des particuliers et des familles qui nous demandent de l'aide chaque année. Nos services garantissent à tous les consommateurs qu'ils puissent faire affaire librement avec leurs établissements bancaires et d'investissement, qu'ils aient l'assurance de pouvoir résoudre eux-mêmes leurs problèmes le cas échéant, qu'ils disposeront d'un processus indépendant, à la fois offert par des experts en matière de règlement des différends, mais également plus accessible, plus rapide et plus

Renforçant sa réputation d'ombudsman fiable et indépendant du Canada en matière de services financiers

simple que le système juridique. Susciter la confiance englobe également les efforts que nous déployons afin d'utiliser les renseignements obtenus par l'entremise de demandes de renseignements et d'enquêtes en vue de mieux informer les consommateurs et les firmes sur les moyens d'éviter les différends et de les résoudre avant qu'ils ne dégènèrent.

Notre orientation stratégique

En plus de formuler notre vision, l'élaboration de notre plan stratégique nous a offert l'occasion d'illustrer l'évolution de l'OSBI en tant qu'organisme de service public, et de discuter de nouvelles possibilités qui nous permettront d'être encore plus utiles à l'égard de nos intervenants. Pour ce faire, nous nous efforcerons de donner vie à notre vision et de renforcer notre réputation en tant qu'ombudsman fiable et indépendant du Canada en matière de services financiers, en suivant quatre orientations stratégiques essentielles :

Fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends : nous continuerons d'offrir des services accessibles et de qualité aux consommateurs et aux firmes participantes, et ce, en élargissant notre gamme de services et en mettant à profit notre expertise et nos connaissances au service des intervenants, ce qui renforcera la compréhension de ces derniers.

Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance des services offerts par l'OSBI : nous renforcerons la confiance, la valeur et la notoriété de notre marque auprès des organismes de réglementation, des firmes et des consommateurs, et ce, en montrant clairement la valeur et l'efficacité de nos services.

Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle : nous maintiendrons l'excellence de nos services grâce à l'uniformisation et à l'amélioration de nos processus et délais de service.

Investir dans les ressources humaines de l'OSBI : nous mettrons l'accent sur la collaboration et le dialogue entre le personnel et la direction, de même que sur la planification de la relève et le perfectionnement professionnel. L'organisation continuera également à améliorer les capacités de gestion interne des connaissances. Ces efforts contribueront à renforcer l'engagement des employés au sein de l'organisation et à soutenir des niveaux de service améliorés.

Cette année, nous avons également investi dans l'élaboration d'une stratégie de gestion des risques d'entreprise pour nous aider à comprendre, à surveiller et à atténuer les risques qu'encourt notre organisation, aussi bien à l'interne qu'à l'externe. Parmi ces risques figurent un éventuel choc négatif subi par le système financier qui ferait augmenter considérablement le nombre de plaintes, ou les

répercussions liées à la réputation ou d'ordre économique que pourraient avoir causées une atteinte aux données ou une cyberattaque importante.

Dans l'ensemble, je suis convaincue que l'OSBI est sur la bonne voie pour répondre aux besoins de tous nos intervenants – consommateurs, firmes participantes et organismes de réglementation. Nous continuerons de tirer parti des points forts acquis au cours des 20 dernières années : notre indépendance et notre réputation d'équité, nos solides processus opérationnels et de gouvernance ainsi que notre capacité à résoudre efficacement les différends.

L'OSBI a eu des répercussions positives sur les vies de nombreuses personnes au cours de son histoire, et nous nous engageons à nous assurer de continuer à jouer un rôle précieux dans le cadre de la protection des consommateurs au Canada.

SARAH P. BRADLEY
Ombudsman et chef de la direction

Nous continuerons de tirer parti des points forts développés ces 20 dernières années

Orientation stratégique

Depuis plus de 20 ans, l'OSBI offre des services de règlement des différends aux consommateurs et aux firmes de services financiers canadiens.

Notre objectif est de consolider notre réputation d'ombudsman indépendant et fiable du Canada en matière de services financiers, en agissant comme organisme d'enquête impartial et équitable concernant les plaintes liées aux services bancaires et aux investissements. En 2016, le conseil a approuvé un plan stratégique quinquennal. Son élaboration a fourni à l'OSBI l'occasion d'énoncer officiellement ses activités principales, sa proposition de valeur, sa vision, sa mission et ses valeurs qui ont toujours été comprises de façon intrinsèque.

INTERVENANTS

Consommateurs

Besoin d'avoir accès à des services de règlement des différends

Firmes

Besoin d'un processus pour résoudre les plaintes et préserver les relations avec les clients

Organismes de Réglementation

Besoin de renforcer la protection des consommateurs et investisseurs et d'accroître la confiance

ACTIVITÉS

- Enquêter et résoudre les plaintes entre les consommateurs et les fournisseurs de services financiers
- Accroître la confiance du public envers le secteur des services financiers

PROPOSITION DE VALEUR

- Indépendance et confiance
- Processus et résultats justes et impartiaux
- Solution de rechange au système judiciaire économique et rapide
- Personnel professionnel, expérimenté et compétent
- Compréhension unique des consommateurs et du secteur des services financiers
- Services gratuits et accessibles aux consommateurs dans plus de 170 langues
- Riche expérience – Plus de 20 années de service et près de 1 400 firmes participantes

Les intervenants comprennent l'importance de l'OSBI en raison de son indépendance, de ses processus justes et impartiaux de règlement des différends, de son expertise, de ses connaissances et du professionnalisme de son personnel.

VISION DE L'OSBI

Les activités principales et la proposition de valeur destinée aux intervenants clés sont façonnées par la vision du rôle de l'OSBI au sein du secteur des services financiers du Canada.



Inspirer confiance dans le secteur des services financiers canadiens.

MISSION DE L'OSBI

L'OSBI réalise ses activités principales et sa proposition de valeur grâce à son engagement envers sa mission, laquelle guide l'organisation dans ses activités quotidiennes.



Nous aidons les consommateurs et les fournisseurs de services financiers à régler leurs différends ou à en diminuer le nombre grâce à des enquêtes ouvertes et impartiales et au partage de nos connaissances et de notre expertise.

VALEURS DE L'OSBI

Les valeurs de l'OSBI sont les principes qui guident la façon dont l'organisation exerce ses activités principales et réalise sa proposition de valeur à l'intention des intervenants.

Équité

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

Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif.

Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence indue.

Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

Professionalisme

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

Orientations stratégiques

Fournir

des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

Établir

des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance des services offerts par l'OSBI

Favoriser

l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

Investir

dans les ressources humaines de l'OSBI

Le plan stratégique complet se trouve à osbi.ca

Quoi de neuf?



Évaluation indépendante

Début 2016, l'OSBI a entrepris une évaluation indépendante de ses activités et pratiques à l'égard des plaintes liées aux investissements. L'évaluation a été menée conformément au protocole d'entente (PE) sur la supervision de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement conclue entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et l'OSBI.

Le rapport de l'évaluateur a conclu que l'OSBI a satisfait aux exigences du protocole d'entente et s'est bien acquitté de son mandat actuel : ses décisions sont justes et cohérentes avec celles prises à l'échelle internationale et, grâce à ses outils de calcul des pertes, sa capacité à déterminer des montants équitables de dédommagement fait de lui un chef de file mondial. Il contient 19 recommandations, plusieurs comportant des sous-recommandations.

L'évaluateur a souligné qu'à la différence d'autres ombudsmans comparables des secteurs financiers internationaux, l'OSBI n'a pas le pouvoir d'obliger des firmes à se conformer aux recommandations liées aux dédommagements. L'une des autres recommandations fondamentales visait à ce que l'OSBI soit en mesure d'obtenir réparation pour les Canadiens, préférablement en étant habilité à rendre des décisions sans appel. Le conseil de l'OSBI a accepté cette recommandation ainsi que plusieurs autres, énoncées dans le rapport.

L'OSBI collaborera avec les groupes de consommateurs, les firmes participantes, les organismes de réglementation pertinents et les autres intervenants au cours de la prochaine année afin d'étudier les possibilités qui, en fin de compte, suscitent la confiance dans le secteur des services financiers au Canada.

Sensibilisation de la communauté

L'OSBI a poursuivi les efforts déployés en vue de communiquer avec les Canadiens et de les sensibiliser davantage au processus de traitement des plaintes liées à des services financiers. Le personnel a participé, entre autres, à la conférence sur l'échange de connaissances concernant l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (INSPA) et au salon ZoomerShow Lifestyle à Toronto.

Fonds de réserve

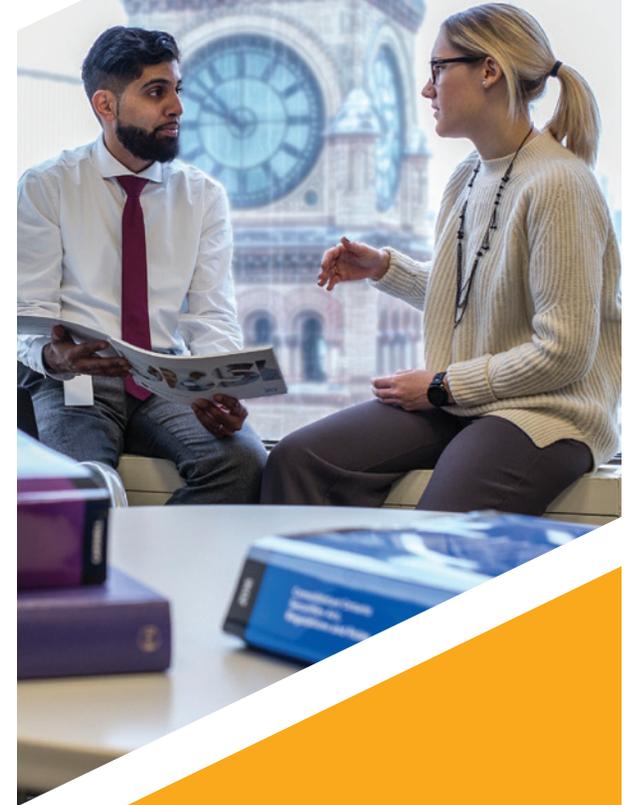
Le fonds de réserve a été entièrement réapprovisionné en 2016. Il représente six mois de coûts d'exploitation et vise à pallier les pressions financières inattendues et à court terme. Le fonds de réserve a été utilisé pour fois au cours de la crise financière de 2008, lorsqu'une augmentation importante du nombre de plaintes liées à des services financiers a obligé l'OSBI à embaucher davantage d'enquêteurs.

Système de gestion des cas

Le nouveau système de gestion des cas de l'OSBI, OSCAR, a été lancé durant l'année. Il est utilisé à chaque étape du processus de traitement des plaintes. OSCAR offre des gains d'efficacité, comme le suivi automatisé des dossiers, des flux de travail détaillés sur les processus et des capacités améliorées de collecte des données, notamment celles nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires.

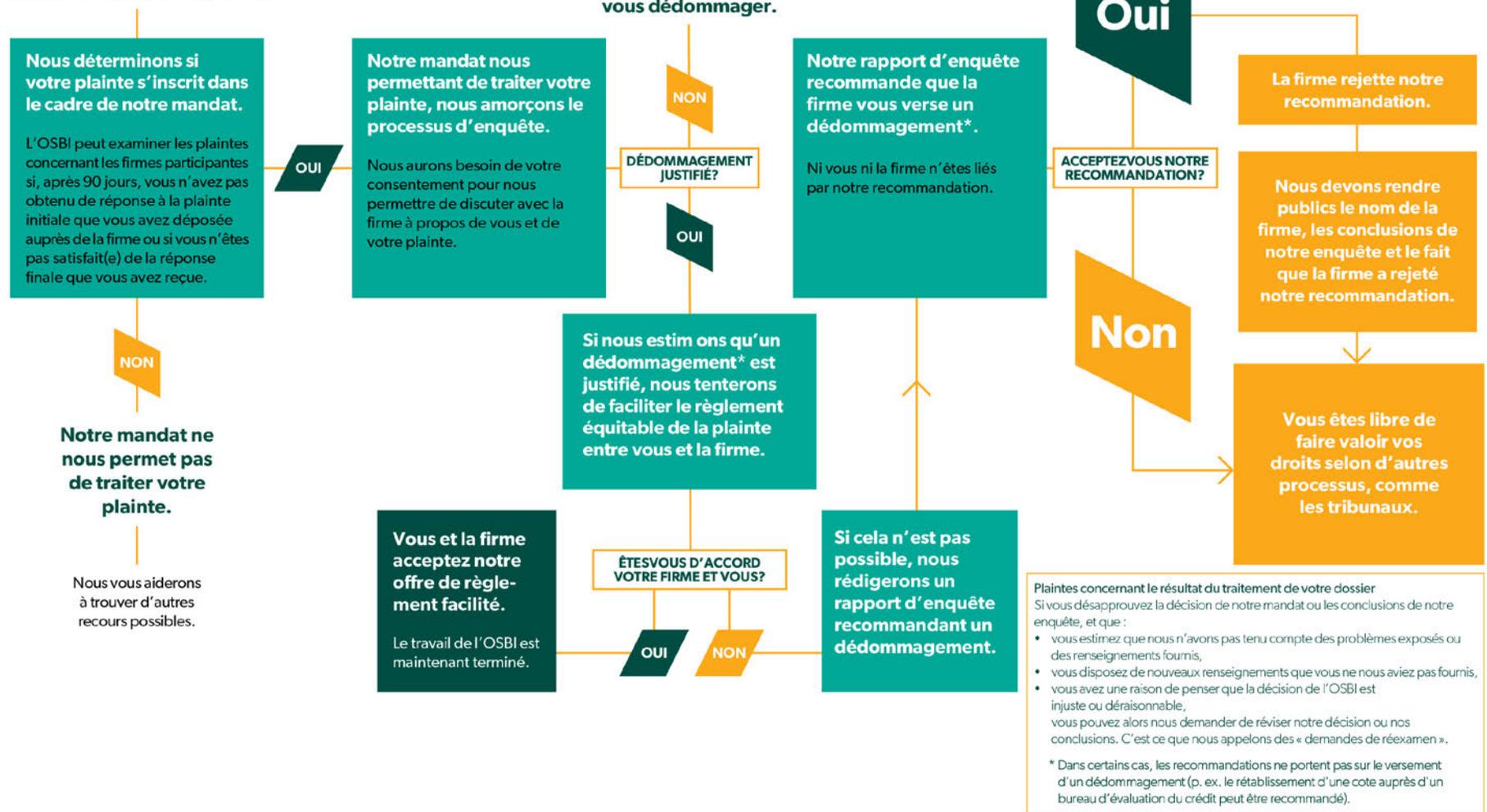
Quatre nouveaux administrateurs de la collectivité

L'OSBI a accueilli quatre nouveaux administrateurs de la collectivité – Catherine Adams, Carmela Haines, Bharat Mahajan et Laura Tamblyn Watts – provenant des quatre coins du Canada, qui apportent diverses compétences et expériences acquises au sein des secteurs public et privé. Les nouveaux administrateurs ont remplacé Adrian Burns, Angela Ferrante, Ian Lightstone et Louise Martel, qui ont pris leur retraite après avoir terminé avec succès leur mandat. Le conseil d'administration leur exprime sa sincère gratitude pour leur dévouement, leurs conseils et leur engagement.



Guide – consommateurs

Vous nous demandez d'examiner votre plainte concernant l'une de nos firmes participantes.



Au service des Canadiens



5 055

demandes de renseignements

45 %

des premiers contacts
par téléphone

28 %

des plaintes liées à des
investissements portées
par des personnes âgées

52 %

des plaintes viennent
de l'Ontario

Aux quatre coins du pays, les Canadiens et des personnes de tous horizons se tournent vers l'OSBI pour obtenir de l'aide en vue de résoudre une plainte liée à des services financiers. Les services de l'OSBI sont gratuits et offerts en français et en anglais.

L'OSBI étudie des plaintes concernant la plupart des questions bancaires et d'investissement, comme les hypothèques, les fonds communs de placement, les obligations, les certificats de placement garanti (CPG), les cartes de débit et de crédit, les prêts et crédits, les transactions non autorisées, des erreurs de transaction, des fraudes et des conseils de placement.

Comment les Canadiens communiquent-ils avec nous?

Chaque jour, des particuliers des quatre coins du Canada communiquent avec l'OSBI. Nombreux sont ceux qui souhaitent déposer plainte contre leur banque, leur firme d'investissement ou leur établissement financier.

Toutefois, un grand nombre d'entre eux souhaite obtenir de l'information générale, comme trouver la succursale la plus proche d'une banque ou l'adresse de courriel d'une firme d'investissement. Chaque interaction est enregistrée en tant que « demande de renseignements ». Nos agents, assistance aux consommateurs sont là pour les aider et sont formés pour les orienter vers la solution la plus appropriée si la question dépasse notre mandat.

Nombre total de demandes de renseignements en 2016 :

5 055

Demandes de renseignements par moyens de communication

L'OSBI offre plusieurs moyens de communication aux consommateurs. Les plus utilisés sont le téléphone et le courriel. 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.

Moyen	Nombre de demandes de renseignements	Pourcentage de demandes de renseignements sur des services bancaires
Courriel	2 017	40 %
Télécopieur	227	4 %
Poste ou service de messagerie	311	6 %
En ligne	247	5 %
Téléphone	2 244	44 %
En personne	9	0,2 %

Dix premières firmes – demandes de renseignements

L'OSBI reçoit des plaintes et des questions concernant ses firmes participantes. Outre les plaintes, nous recevons également des demandes de renseignements de la part de consommateurs qui souhaitent obtenir de l'information générale sur leur banque ou leur firme d'investissement. Les agents, assistance aux consommateurs orienteront ces derniers vers l'organisme approprié si la question sort de notre mandat.

Firme	Nombre de demandes de renseignements	Pourcentage de demandes de renseignements sur des services bancaires
Capital One (succursale canadienne)	744	15 %
La Banque de Nouvelle-Écosse	687	14 %
Banque de Montréal	463	9 %
Banque Canadienne Impériale de Commerce	399	8 %
La Banque Toronto-Dominion	357	7 %
Banque Nationale du Canada	295	6 %
Banque Royale du Canada	274	5 %
Banque HSBC Canada	110	2 %
Banque Amex du Canada	92	2 %
JP Morgan Chase Bank, N.A., Canada	79	2 %

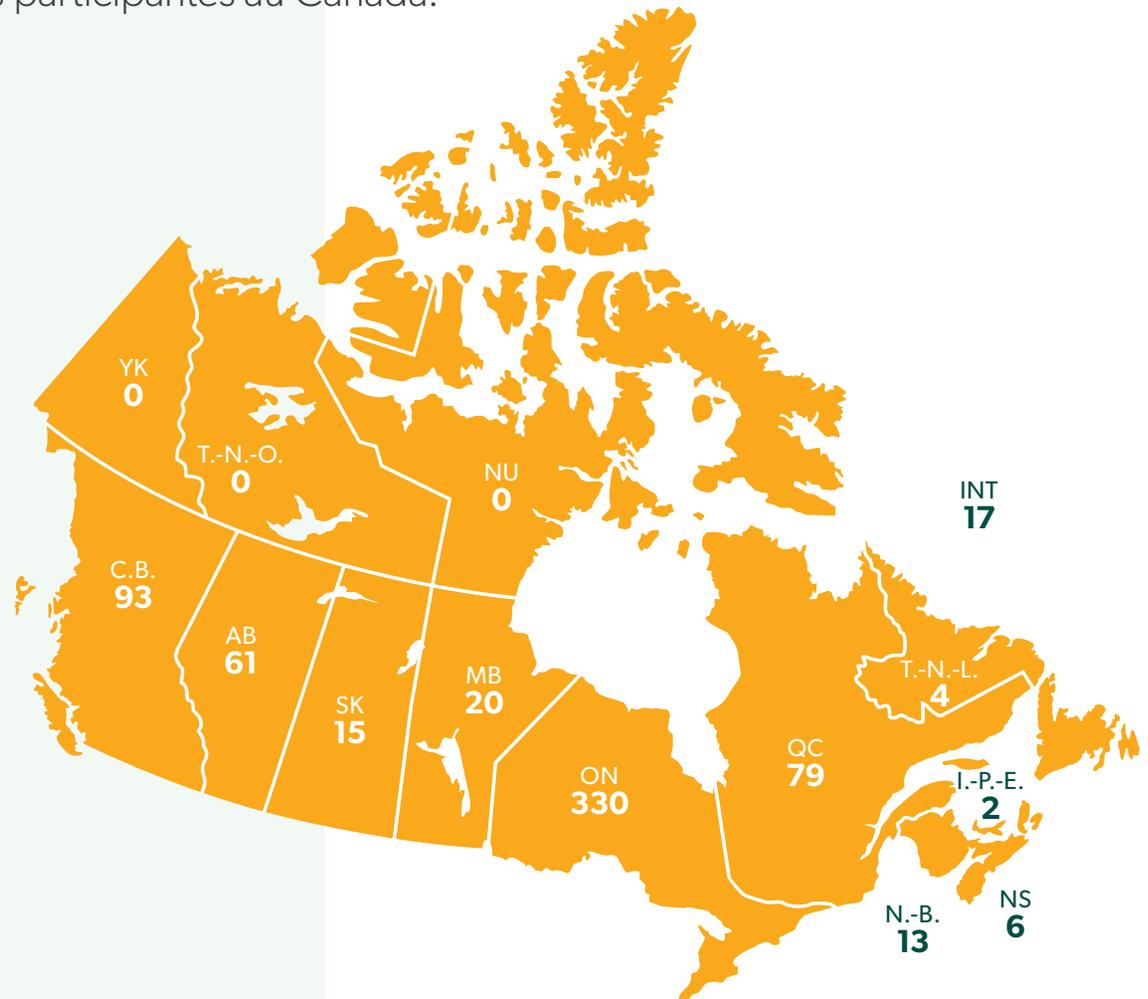
L'OSBI ne traite pas les plaintes liées aux services bancaires de RBC et de TD. Ces clients ont été dirigés vers d'autres ressources.

Provenance des plaintes que nous recevons

Comme l'OSBI est un service national, il reçoit des plaintes d'un océan à l'autre. Nous recevons également des dossiers de la part de clients qui résident à l'étranger et entretiennent des relations bancaires et d'investissement avec des firmes participantes au Canada.

Région	N ^{bre} de plaintes	% de plaintes
Ontario (ON)	330	52 %
Colombie-Britannique (C.B.)	93	15 %
Québec (QC)	79	12 %
Alberta (AB)	61	10 %
Manitoba (MB)	20	3 %
Saskatchewan (SK)	15	2 %
Nouvelle-Écosse (NS)	6	1 %
Nouveau-Brunswick (N.-B.)	13	2 %
Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.)	4	1 %
International	17	3 %
Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-E.)	2	0 %
Nunavut (NU)	0	0 %
Territoires du Nord-Ouest (T.-N.-O.)	0	0 %
Yukon (YK)	0	0 %
Total	640	100 %*

*Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

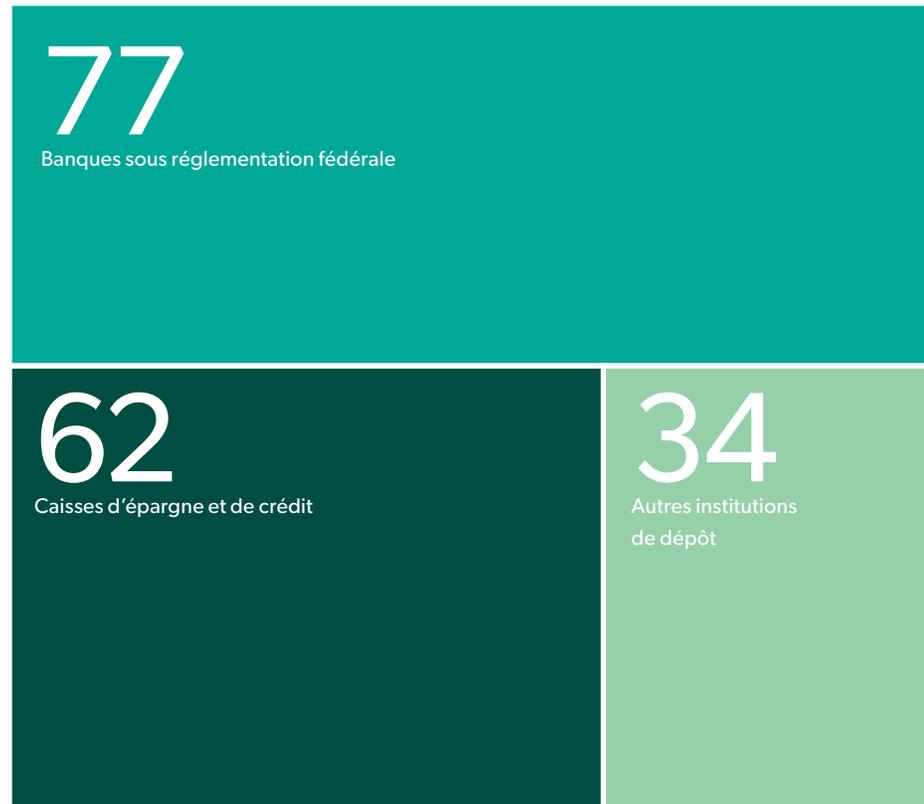


/ Firmes participantes

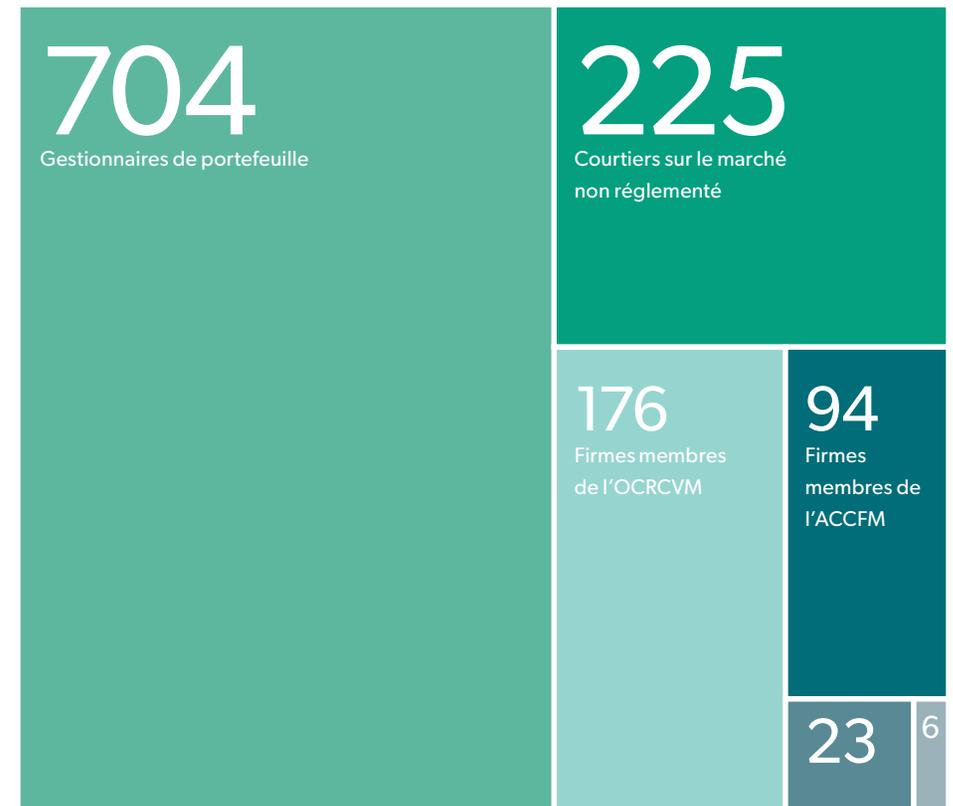
Environ 1 400 firmes et établissements financiers au Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes d'investissement réglementées par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) sont des firmes participantes de l'OSBI. Nos services couvrent également bon nombre de caisses d'épargne et de crédit, de fiducies, de gestionnaires de portefeuille, de courtiers sur le marché non réglementé et de courtiers en régimes de bourses d'études. Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut rejoindre nos membres.

Services bancaires



Investissements

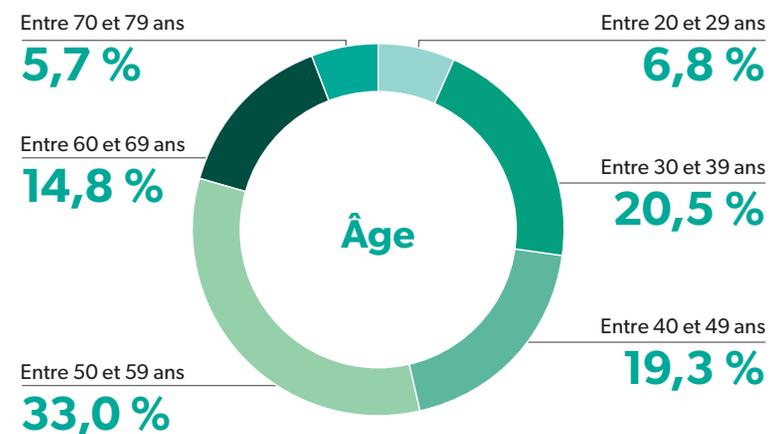
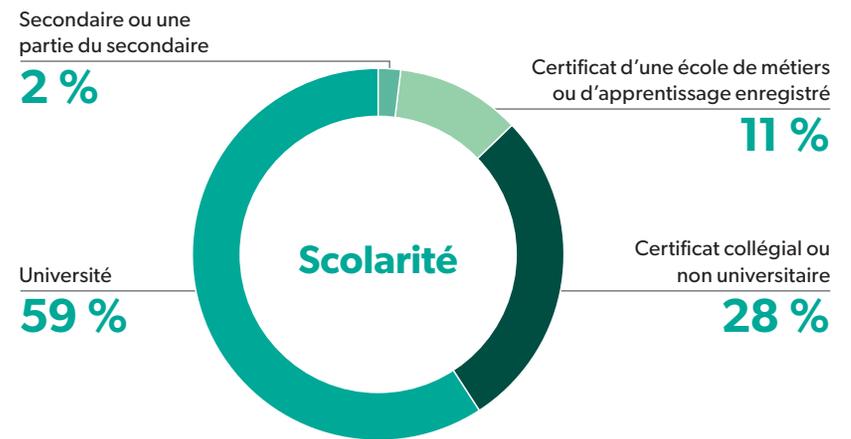


Autres firmes de placement
Courtiers en régimes de bourses d'études

Profil des plaignants à l'égard des services bancaires

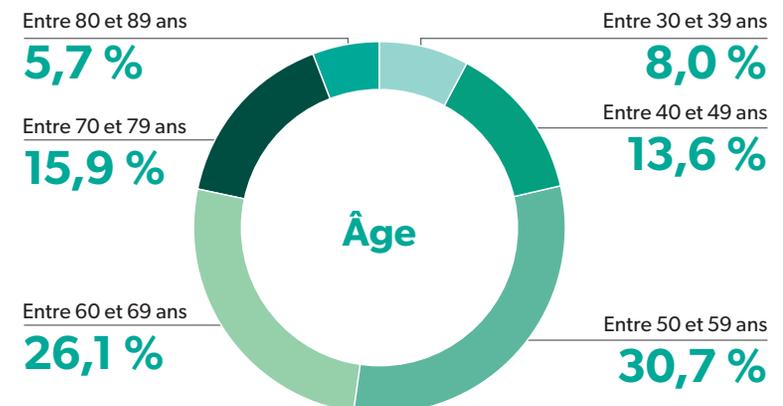
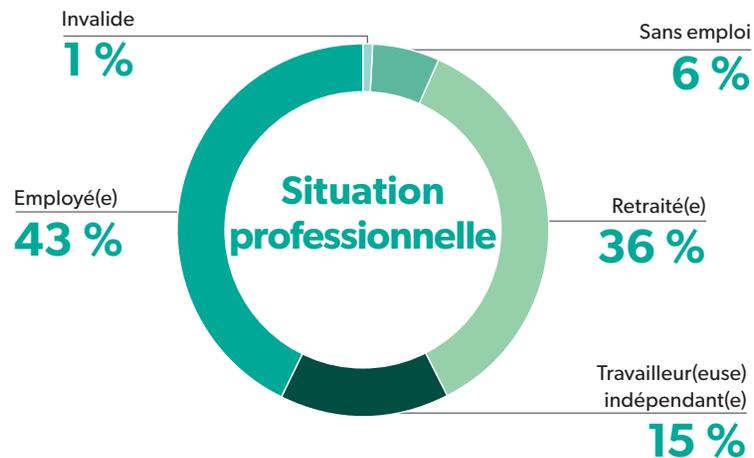
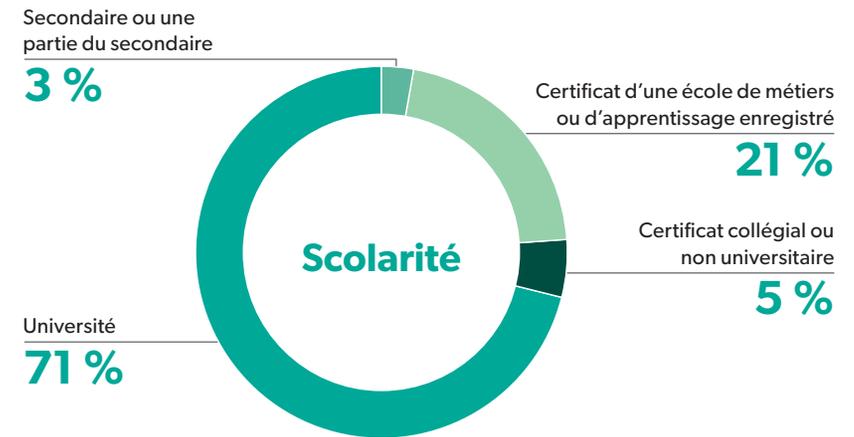
Début 2016, nous avons mis sur pied un nouveau processus de collecte de données démographiques par téléphone auprès des consommateurs au début du processus de traitement des plaintes (nous nous appuyions auparavant sur les réponses à des sondages envoyés aux consommateurs par voie postale).

Les consommateurs avaient la possibilité de participer. Nous leur demandions s'ils souhaitaient fournir des renseignements démographiques pour nous aider à mieux comprendre le profil des Canadiens qui utilisaient nos services.



*Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Profil des plaignants à l'égard des services d'investissement



*Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Revue de l'exercice : Services bancaires

290

dossiers ouverts

323

dossiers fermés

Les
principaux
problèmes

incluent des fraudes,
des erreurs des banques
et des problèmes liés
aux services

6 %

d'augmentation du
nombre de dossiers
par rapport à 2015

57

jours en moyenne pour
mener une enquête sur
des services bancaires

Les plaintes liées à des services bancaires ont augmenté de 6 % cette année par rapport à l'année dernière. L'OSBI a ouvert 291 dossiers liés aux services bancaires en 2016 contre 273 en 2015.

En 2016, le nombre de dossiers liés aux services bancaires était le plus élevé des cinq dernières années. La tendance à la hausse peut être attribuée, en partie, à une sensibilisation accrue des consommateurs, aux efforts des banques participantes qui évoquent plus fréquemment les processus de traitement des plaintes et présentent l'OSBI comme une solution de règlement des différends.

Dossiers

Ce sont les hypothèques qui continuent de générer le plus de plaintes, représentant 24 % des dossiers liés aux services bancaires, en légère baisse par rapport aux 27 % de l'an dernier.

Les cartes de crédit et les comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne, demeurent parmi les produits dont les consommateurs se plaignent le plus.

La fraude reste dans l'ensemble le principal problème évoqué dans les plaintes liées aux services bancaires, avec 12 % des dossiers. Toutefois, elle est en baisse comparativement aux 14 % enregistrés en 2015. La fraude constitue également la principale plainte en ce qui a trait aux cartes de crédit. Les

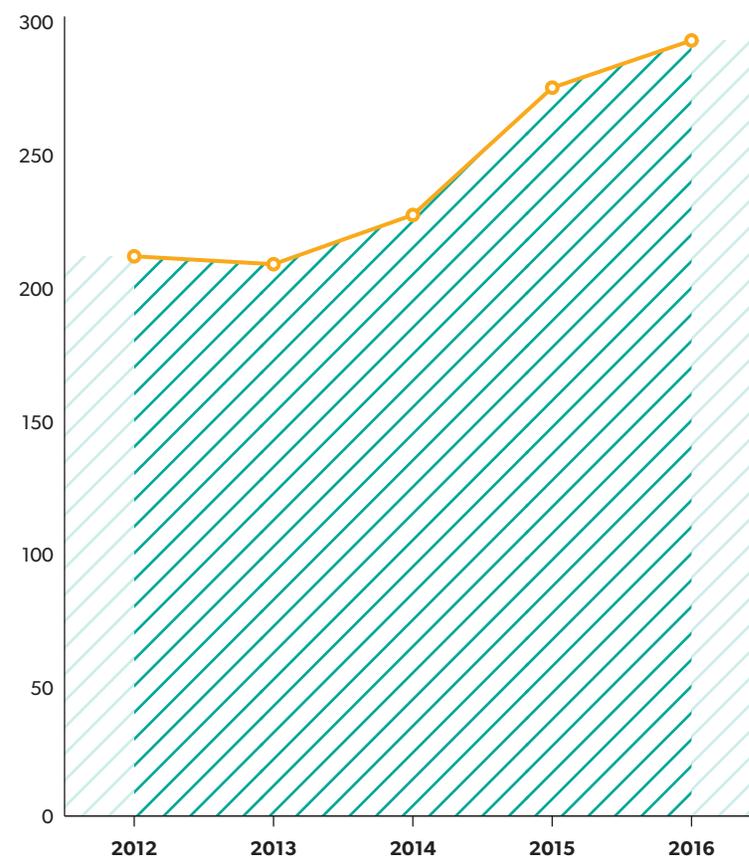
pénalités pour paiement anticipé et la divulgation sont les principaux problèmes liés aux produits d'hypothèque. Les erreurs de banque représentaient 8 % des plaintes, en augmentation par rapport aux 3 % enregistrés en 2015. Les problèmes liés aux services représentent 8 % des plaintes, contre 9 % l'an dernier.

En 2016, 323 dossiers liés aux services bancaires ont été clos contre 245 en 2015, soit une augmentation d'environ 32 %.

Dossiers ouverts

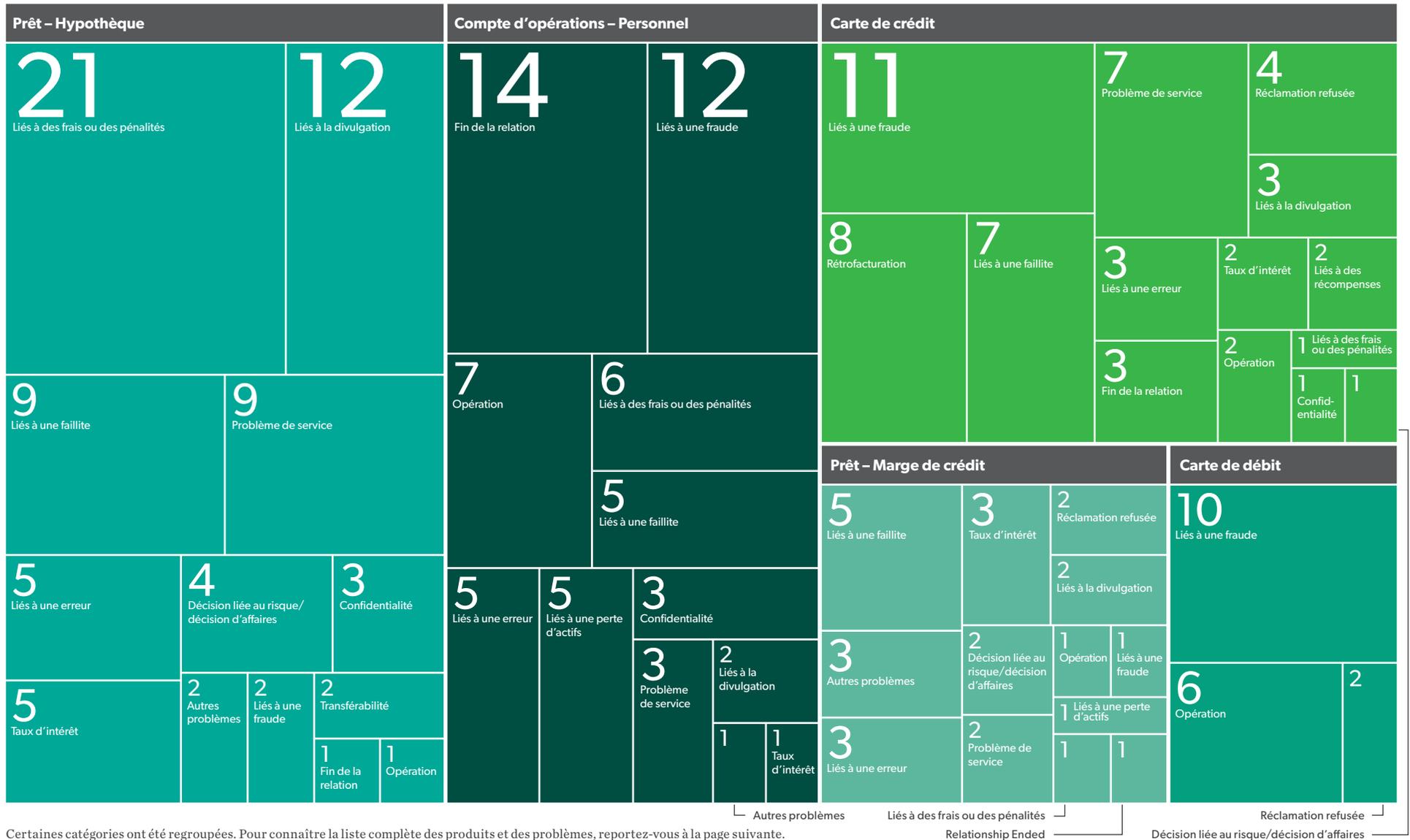
2016	290
2015	273
2014	225
2013	207
2012	210

Dossiers ouverts



Produits et problèmes

Voici une représentation graphique des cinq produits bancaires qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle, représentant un problème, est associé au produit correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes.



Certaines catégories ont été regroupées. Pour connaître la liste complète des produits et des problèmes, reportez-vous à la page suivante.

Produits bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Prêt – Hypothèque	76	24 %
Compte d'opérations – Personnel	64	20 %
Carte de crédit	55	17 %
Prêt – Marge de crédit	28	9 %
Carte de débit	18	6 %
Prêt – Prêt sur valeur domiciliaire	13	4 %
Chèque	10	3 %
Placement – CPG/dépôt à terme	10	3 %
Placement – Compte d'épargne libre d'impôt (CELL)	6	2 %
Prêt – Personnel	6	2 %
Compte d'opérations – Commercial	6	2 %
Prêt – Auto	5	2 %
Virement – Électronique/SWIFT	5	2 %
Investissement – REER	4	1 %
Virement – Électronique	4	1 %
Investissement – CPG : indexé	2	1 %
Coffre-fort	2	1 %
Assurance – Protection du crédit	1	< 1 %
Placement – Fonds communs de placement	1	< 1 %
Investissement – FERR	1	< 1 %
Prêt – Commercial	1	< 1 %
Prêt – Autre	1	< 1 %
Prêt – Autorisation de découvert	1	< 1 %
Prêt – REER	1	< 1 %
Compte d'opérations – Succession	1	< 1 %
Compte d'opérations – Conjoint	1	< 1 %

Problèmes liés aux services bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Fraude	39	12 %
Erreur – Banque	26	8 %
Problème de service	26	8 %
Renseignements – Incomplets, erronés, trompeurs	23	7 %
Pénalité	22	7 %
Fin de la relation	22	7 %
Frais	20	6 %
Recouvrement	15	5 %
Cote de solvabilité	14	4 %
Fonds/biens manquants ou perdus	13	4 %
Taux d'intérêt	11	3 %
Confidentialité	11	3 %
Transaction – Succursale	11	3 %
Réclamation refusée	10	3 %
Rétrofacturation	9	3 %
Décision liée au risque/décision d'affaires	7	2 %
Transaction – Guichet automatique	6	2 %
Transaction – Non autorisée	5	2 %

Problèmes liés aux services bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Divulgence	4	1 %
Contrefaçon de signature	3	1 %
Retenue de fonds	3	1 %
Problèmes relatifs au conjoint ou à la conjointe	3	1 %
Démence/incapacité mentale	2	1 %
Erreur – Tiers	2	1 %
Publicité/promotion trompeuse	2	1 %
Transférabilité	2	1 %
Modification de produit	2	1 %
Faillite	1	< 1 %
Chèque – Endossement	1	< 1 %
Erreur – Client	1	< 1 %
Garant/sécurité	1	< 1 %
Récompenses	1	< 1 %
Droit de survie	1	< 1 %
Transaction – Devise étrangère	1	< 1 %
Transaction – Interac	1	< 1 %
Transaction – Débit préautorisé	1	< 1 %
Transaction – Dépôt direct	1	< 1 %

/ Rapidité d'exécution

Tous les dossiers liés à des services bancaires ont été fermés bien avant les délais réglementaires fédéraux. En 2016, les enquêtes liées à des services bancaires ont duré 57 jours en moyenne. Le traitement de plaintes concernant des banques sous réglementation fédérale a également duré 57 jours en moyenne, dont 10 jours en moyenne pour déterminer si la plainte entrait dans le mandat.

L'OSBI adhère aux normes du gouvernement fédéral relatives au délai de traitement des dossiers de plainte pris en charge par des organismes externes. 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.

Habituellement, la norme de 120 jours commence lorsqu'une enquête est ouverte – lorsque tous les renseignements pertinents sont recueillis – et s'achève lorsqu'une conclusion écrite est fournie au consommateur et aux firmes participantes. Les retards externes qui sont hors du contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans le calcul des délais.

Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier

Plaintes simples*	33
Toutes les plaintes	57

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

Nombre de dossiers liés aux services bancaires

Pourcentage du total

≤ 120 jours	323	100 %
> 120 jours	0	0 %



Dossiers ouverts par firmes

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a ouvert 290 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 25 firmes fournissant des services bancaires. En ce qui concerne le nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter que le fait qu'un plus grand nombre de dossiers aient été ouverts pour une firme ne constitue pas nécessairement un indicateur négatif. En général, le volume de dossiers plus élevé n'a aucun lien avec le résultat des dossiers et peut simplement découler du fait qu'une firme a informé sa clientèle au sujet des services de l'OSBI.

Parmi les dossiers liés aux services bancaires qui ont été clos cette année, l'OSBI a recommandé un dédommagement aux consommateurs dans 68 dossiers (c'est-à-dire que les dossiers ont été réglés à la satisfaction des consommateurs), comme il est indiqué dans le tableau. Les résultats des sondages sur la satisfaction des consommateurs se trouvent à la page 39.

Notes

a « Recommandations définitives rendues » s'entend de tous les dossiers clos durant la période. Une recommandation peut être favorable ou défavorable au consommateur.

	N ^{bre} de dossiers	Plaintes reçues	Plaintes entrant dans le mandat	Recommandations définitives rendues ^a	Résultat en faveur des plaignants
Banques sous réglementation fédérale					
Amex Bank of Canada	2	4	3	2	2
B2B Bank	0	1	1	1	0
Bank of China (Canada)	1	1	1	N/A	N/A
Bank of Montreal	44	54	45	49	8
Bank of Nova Scotia (The)	111	144	120	121	15
Canadian Imperial Bank of Commerce	41	49	45	44	14
Canadian Tire Bank	2	3	2	2	0
Canadian Western Bank	1	1	1	1	0
Capital One Bank (Canada Branch)	13	23	15	12	2
Equitable Bank	1	2	1	1	0
HomeEquity Bank	0	N/A	N/A	1	1
HSBC Bank Canada	12	14	13	11	3
JP Morgan Chase Bank N.A., Canada	3	2	2	3	0
JPMorgan Chase Bank, National Association	1	1	1	1	0
Laurentian Bank of Canada	8	10	8	6	0
Manulife Bank of Canada	1	3	1	1	0
National Bank of Canada	27	31	26	40	19
President's Choice Bank	2	2	2	3	0
Rogers Bank	2	2	2	2	0
Tangerine Bank	11	18	15	12	3
Walmart Canada Bank	3	4	3	3	1
Fiducies					
Canadian Western Trust Company	1	1	1	1	0
Investors Group Trust Co. Ltd	1	1	1	1	0
Peoples Trust Company	1	1	1	1	0
Caisses d'épargne et de crédit					
Servus Credit Union Ltd.	1	1	1	3	0

Revue de l'exercice : Investissements

350

dossiers ouverts

333

dossiers fermés

17%

d'augmentation du
nombre de dossiers
par rapport à 2015

136

jours en moyenne pour
clôre une enquête

3%

de réduction des
plaintes liées à des
fonds communs
de placement

Les
principaux
problèmes

convenance, convenance de la
marge ou du levier financier,
divulgarion incomplète ou
inappropriée sur un produit

Les plaintes liées à des investissements ont augmenté de 17 % cette année par rapport à l'année dernière. Nous avons ouvert 349 dossiers liés à des investissements en 2016 contre 298 en 2015. L'OSBI a ouvert 381 dossiers en moyenne au cours des quatre dernières années.

Les fonds communs de placement constituent le premier produit d'investissement dont se plaignent les consommateurs; ils représentaient 44 % de l'ensemble des plaintes liées à des investissements en 2016. Les actions ordinaires (ou les obligations) représentaient jusqu'à 34 % des plaintes, le deuxième pourcentage le plus élevé parmi les produits d'investissement. Les plans fiduciaires de bourses d'études représentaient 8 % des plaintes, suivis par les actions privilégiées (4 %).

/Dossiers

Les principaux problèmes liés aux investissements dans l'ensemble des produits sont la convenance de l'investissement (27 %) et la convenance de la marge ou du levier financier (15 %) si des fonds ont été empruntés en vue d'investir.

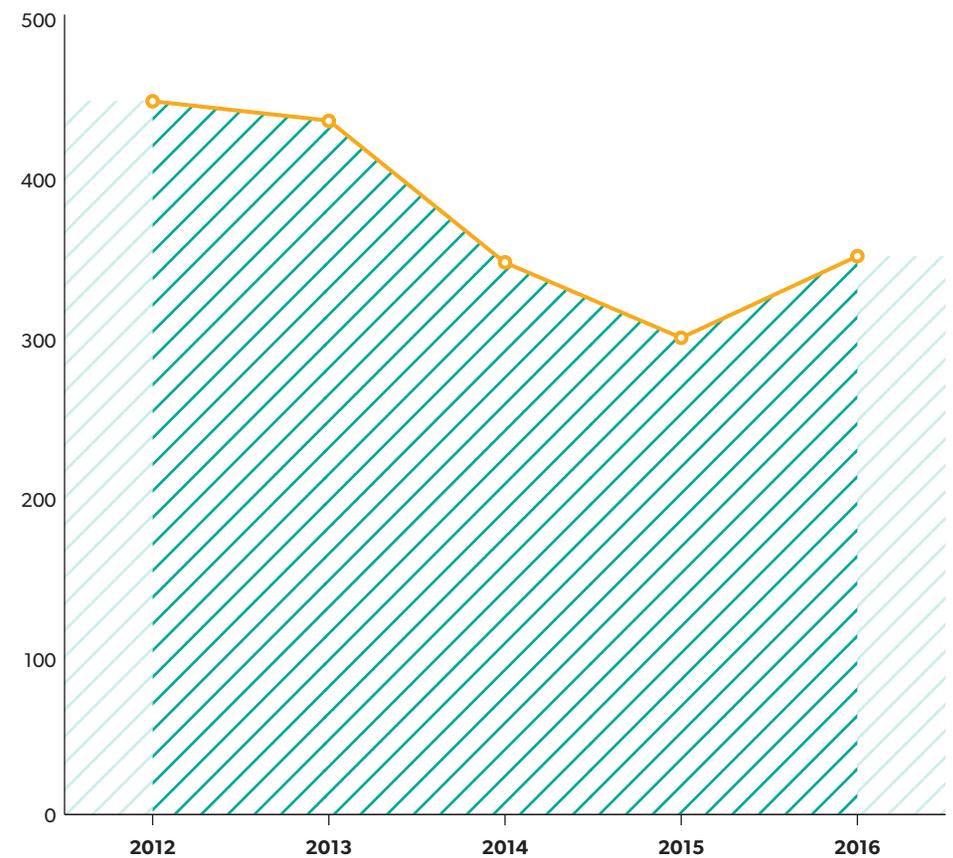
Les divulgations incomplètes ou inappropriées représentaient 11 % des dossiers, alors que les frais de divulgations représentaient 10 % de ces derniers.

Le nombre de dossiers d'investissement clos en 2016 s'élevait à 333, contre 384 en 2015. Cette baisse de 13 % était en grande partie attribuable à l'élimination du retard dans le traitement des dossiers d'investissement en 2015.

Dossiers ouverts

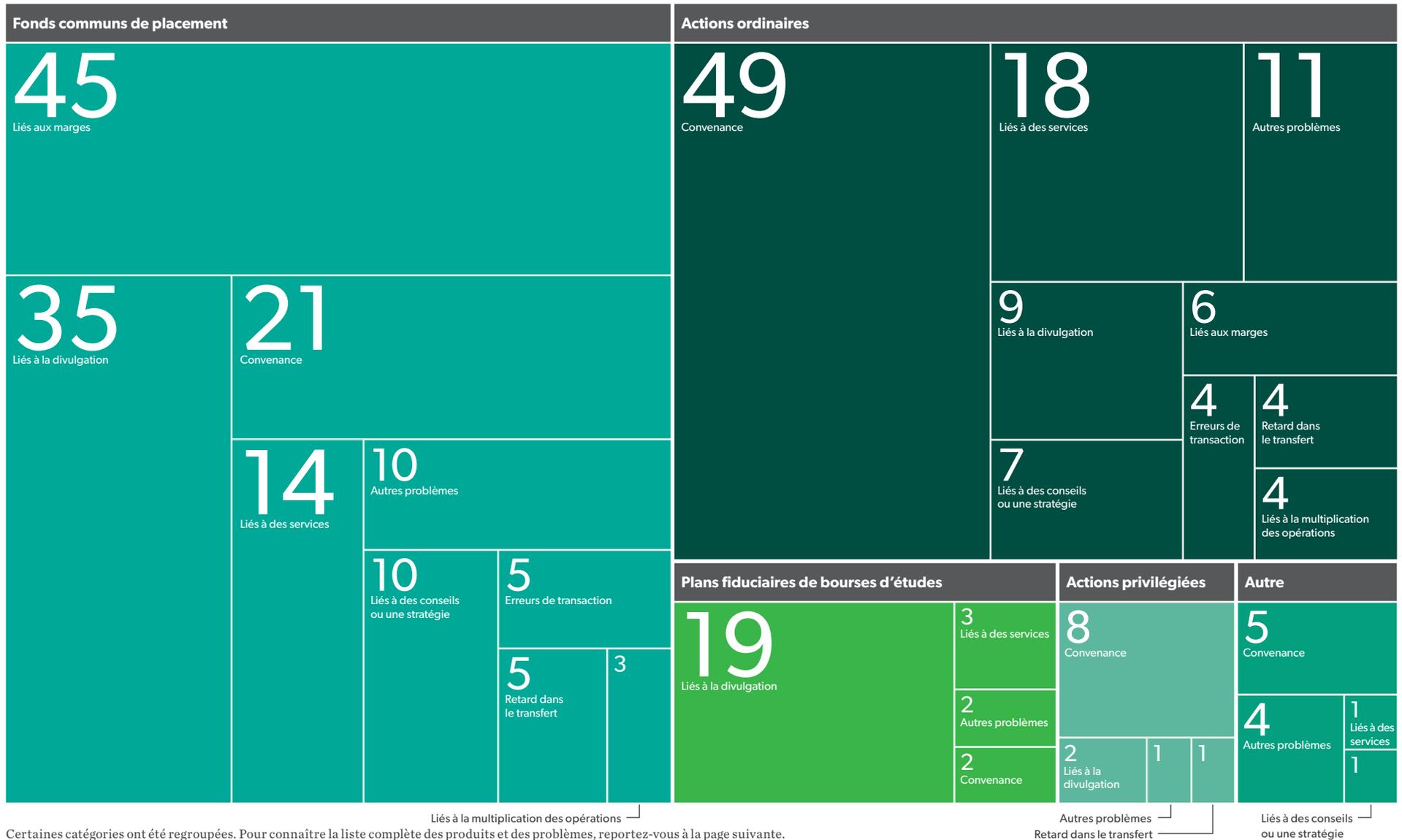
2016	350
2015	298
2014	345
2013	434
2012	446

Dossiers ouverts



Produits et problèmes

Voici une représentation graphique des cinq produits d'investissement qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle, représentant un problème, est associé au produit correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux cinq autres principaux problèmes.



Certaines catégories ont été regroupées. Pour connaître la liste complète des produits et des problèmes, reportez-vous à la page suivante.

Produit d'investissement	N^{bre} de dossiers	% de dossiers
Fonds communs de placement	148	44 %
Actions ordinaires	112	34 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	26	8 %
Actions privilégiées	12	4 %
Autre	11	3 %
Obligations et débetures	4	1 %
Instruments dérivés : options, contrats à terme standardisés, bons de souscription d'actions	4	1 %
Fonds négociés en bourse	4	1 %
Devise étrangère	2	1 %
Fonds d'investissement de travailleurs	2	1 %
Sociétés en commandite (actions accréditives)	2	1 %
Certificats de placement garanti	1	< 1 %
Fonds de couverture	1	< 1 %
Fiducies de revenu	1	< 1 %
Fonds négociés en bourse avec effet de levier	1	< 1 %
Titres de participation privés	1	< 1 %
Fonds distincts et autres produits d'assurance	1	< 1 %

Questions d'investissement	N^{bre} de dossiers	% de dossiers
Convenance	91	27 %
Convenance de la marge ou du levier financier	51	15 %
Divulgateion incomplète ou inappropriée sur un produit	36	11 %
Divulgateion des frais	34	10 %
Directives non respectées	22	7 %
Problème de service	18	5 %
Conseils inappropriés	14	4 %
Retard dans le transfert	12	4 %
Rendement	10	3 %
Erreurs de transaction	10	3 %
Autre	9	3 %
Opérations non autorisées ou multiplication des opérations	7	2 %
Fraude	4	1 %
Stratégie de placement inappropriée	4	1 %
Confidentialité	4	1 %
Activités commerciales extérieures, opérations au noir	3	1 %
Problèmes associés à la marge	2	1 %
Mauvais traitements envers les aînés	1	< 1 %
Procuration	1	< 1 %

/ Rapidité d'exécution

Les données de référence de l'OSBI relatives à la rapidité de traitement des plaintes liées à des investissements diffèrent de celles utilisées pour les plaintes liées à des services bancaires, le premier type de plainte étant souvent plus complexe et nécessitant plus de temps d'enquête. Il en résulte différentes normes pour chaque secteur.

La norme de l'OSBI en matière de rapidité d'exécution en ce qui a trait aux plaintes liées à des investissements est que 80 % des dossiers seront clos en 180 jours.

La rapidité de traitement se mesure à partir de la date à laquelle l'OSBI ouvre une enquête jusqu'à celle où elle rend une conclusion écrite définitive au client ou à la firme participante. Les retards externes qui sont hors du contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans le calcul des délais.

Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier

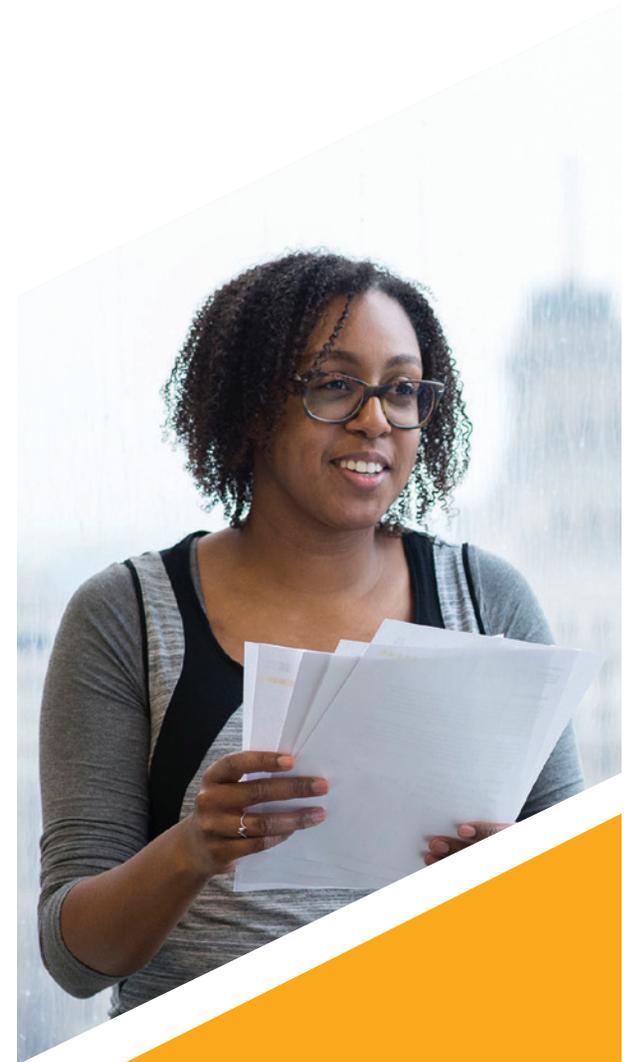
Plaintes simples*	80
Toutes les plaintes	136

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

Nombre de dossiers liés aux services bancaires

Pourcentage du total

≤ 180 jours	326	98 %
> 180 jours	7	2 %





98%

des enquêtes liées aux investissements ont été menées à terme dans les 180 jours

/ Dossiers ouverts par firmes

L'OSBI a ouvert 350 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 90 firmes de placement. En ce qui concerne le nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter que le fait qu'un plus grand nombre de dossiers aient été ouverts pour une firme ne constitue pas nécessairement un indicateur négatif. En général, le volume de dossiers plus élevé n'a aucun lien avec le résultat des dossiers et peut simplement découler du fait qu'une firme a informé sa clientèle au sujet des services de l'OSBI.

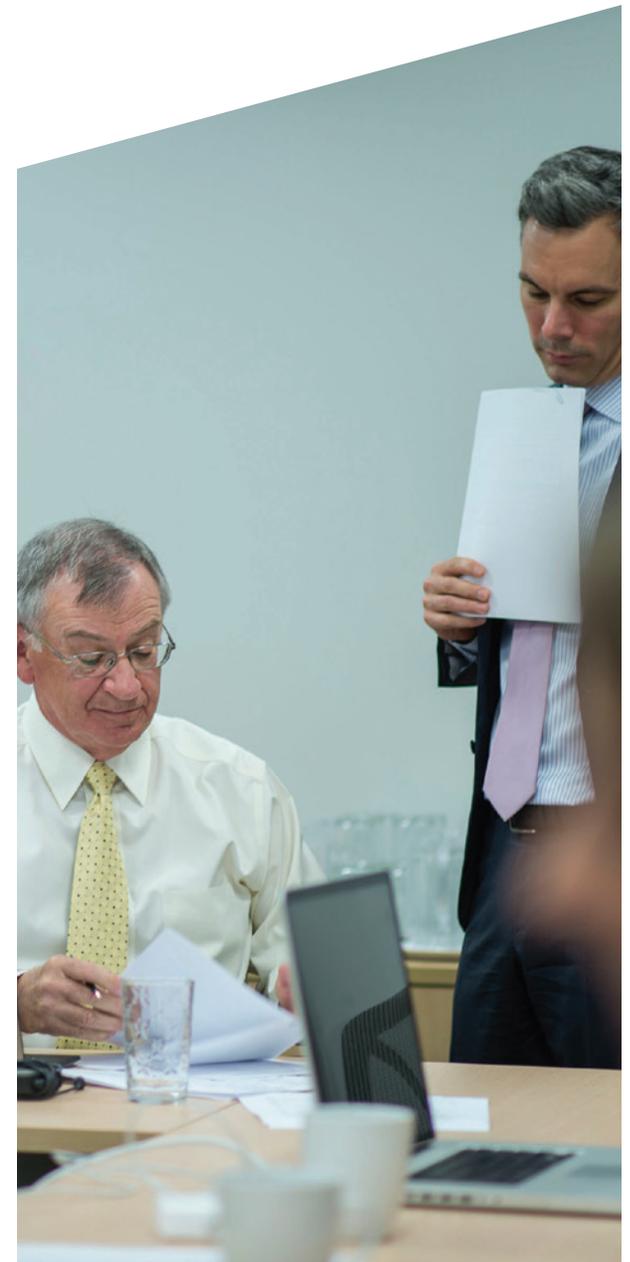
Informers clairement et fréquemment les clients des services offerts par l'OSBI en est un exemple, étant donné que cela les encourage à se tourner vers l'organisation afin d'obtenir l'avis d'un tiers indépendant qui leur confirmera que la firme les a traités équitablement.

	N ^{bre} de dossiers
Organismes réglementés par l'OCRCVM	
Argosy Securities Inc.	1
Assante Capital Management Ltd.	4
BBS Securities Inc.	2
Beacon Securities Limited	1
BMO InvestorLine Inc.	7
BMO Nesbitt Burns Inc.	7
Canaccord Genuity Corp.	4
CIBC Investor Services Inc.	3
CIBC World Markets Inc.	15
Credential Securities Inc.	6
Desjardins Securities Inc.	3
Dundee Securities Ltd.	2
Edward Jones	7
Foster & Associates Financial Services Inc.	2
Hampton Securities Limited	1
Haywood Securities Inc.	2
Industrial Alliance Securities Inc.	5
Interactive Brokers Canada Inc.	1
JC Clark Ltd.	1
Leede Jones Gable Inc.	2
MacDougall, MacDougall & MacTier Inc.	2
Mackie Research Capital Corporation	3
Mandeville Private Client Inc.	1
Manulife Securities Incorporated	3
National Bank Direct Brokerage Inc.	2

	N ^{bre} de dossiers
National Bank Financial Inc.	16
OANDA (Canada) Corporation ULC	1
Odlum Brown Limited	1
PI Financial Corp.	3
Qtrade Securities Inc.	1
Questrade, Inc.	4
Raymond James Ltd.	7
RBC Direct Investing Inc.	4
RBC Dominion Securities Inc.	13
Richardson GMP Limited	4
Scotia Capital Inc.	22
TD Securities Inc.	1
TD Waterhouse Canada Inc.	15
Trapeze Capital Corp.	1
Organismes réglementés par l'ACCFM	
Acadia Financial Services Inc.	1
Assante Financial Management Ltd.	1
BMO Investments Inc.	6
Canfin Magellan Investments Inc.	1
Credential Asset Management Inc.	4
De Thomas Wealth Management Corp	1
Desjardins Financial Security Investments Inc.	1
Equity Associates Inc.	2
FTC Investor Services Inc.	1
FundEX Investments Inc.	3

	N ^{bre} de dossiers
GP Wealth Management Corporation	1
HollisWealth Advisory Services Inc.	2
HUB Capital Inc./Capital HUB Inc.	1
Investia Financial Services Incorporated	5
Investors Group Financial Services Inc.	25
Keybase Financial Group Inc.	4
Manulife Securities Investment Services Inc.	2
Monarch Wealth Corporation	2
National Bank Investments Inc.	4
PEAK Investment Services Inc.	1
PFSL Investments Canada Ltd.	4
Planmar Financial Corp.	1
Portfolio Strategies Corporation	1
Qtrade Asset Management	1
Quadrus Investment Services Ltd.	2
Royal Mutual Funds Inc.	13
Scotia Securities Inc.	3
Sentinel Financial Management Corp.	1
State Farm Investor Services (Canada) Co.	1
Sterling Mutuals Inc.	2
Sun Life Financial Investment Services (Canada) Inc.	1
TD Investment Services Inc.	8
TeamMax Investment Corp.	1
WFG Securities Inc.	9
Worldsource Financial Management Inc.	2

	N ^{bre} de dossiers
Courtiers en régimes de bourses d'études	
C.S.T. Consultants Inc.	7
Children's Education Funds Inc.	8
Global RESP Corporation	2
Heritage Education Funds Inc.	13
Knowledge First Financial Inc.	4
Courtiers sur le marché non réglementé	
Becksley Capital Inc.	1
Walton Capital Management Inc.	2
Gestionnaires de portefeuille	
Cardinal Capital Management Inc.	1
CMS Financial Management Services Ltd.	1
Fidelity Investments Canada ULC	1
Growth Works Capital Ltd.	4
HSBC Private Wealth Services (Canada) Inc.	1
Leon Frazer & Associates Inc.	1
MacNicol & Associates Asset Management Inc.	1
MD Financial Management Inc.	1
RBC Phillips, Hager & North Investment Counsel Inc.	1
TD Waterhouse Private Investment Counsel Inc.	3



Résultats des dossiers

15 552 \$

de dédommagements en moyenne liés à des services d'investissement

4 016 \$

de dédommagements en moyenne liés à des services bancaires

2 645 035 \$

de dédommagements recommandés

L'OSBI collabore avec les plaignants et les firmes participantes pour aboutir à des résultats équitables et raisonnables.

Si une enquête établit qu'une firme participante a agi de façon inéquitable, a commis une erreur ou a fourni un mauvais conseil, l'OSBI recommandera que la firme indemnise le consommateur ou l'investisseur pour toute perte ou tout préjudice atteignant 350 000 \$. L'OSBI peut également recommander une indemnisation non financière s'il y a lieu, comme la correction d'une erreur commise sur un historique de crédit. Si l'OSBI conclut que le consommateur ou l'investisseur ont été traités équitablement, ou que le dédommagement préalablement offert par la firme est équitable, une explication claire des conclusions leur sera fournie. Conformément au mandat de l'OSBI, le nom de toute firme qui refuse une recommandation de dédommagement sera rendu public.

/ Dédommagement

En 2016, 21 % des plaintes liées à des services bancaires (68 sur 323) et 45 % des plaintes liées à des services d'investissement (150 sur 333) se sont achevées par un dédommagement financier.

Trois plaintes liées à des services bancaires et une liée à des services d'investissement ont donné lieu à une certaine forme de remboursement non monétaire.

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	N ^{bre} de dossiers
Services bancaires	281 106 \$	4 016 \$	597 \$	52 \$	100 000 \$	68
Investissements	2 363 929 \$	15 552 \$	5 000 \$	21 \$	253 602 \$	150

Dédommagement moyen

	Services bancaires	Investissements
2016	4 016 \$	15 552 \$
2015	1 674 \$	26 258 \$
2014	4 897 \$	18 608 \$
2013	8 982 \$	26 728 \$
2012	3 178 \$	22 613 \$

/ Refus

Sentinel Financial Management Corp.

La très grande majorité des plaintes déposées à notre organisation ont été résolues. Cependant, dans le cas d'un dossier cette année, Sentinel Financial Management Corp. (Sentinel Financial) n'a pas suivi la recommandation de l'OSBI visant à dédommager son client après lui avoir causé un préjudice financier. À ce jour, Sentinel Financial a rejeté quatre recommandations de l'OSBI. 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.

Sentinel Financial a refusé de dédommager son client à hauteur de 128 799 \$, la somme recommandée par l'OSBI après que nous ayons conclu que le

conseiller de la firme avait recommandé des placements non convenables. Le client, M. E, possédait une expérience limitée en matière de placement et des connaissances minimales en matière d'investissement. Le conseiller de Sentinel Financial a décrit les produits comme étant « peu risqués » et n'a pas divulgué correctement les risques réels et les caractéristiques des produits. Les produits d'investissement ont eu un mauvais rendement et ont causé un important préjudice à M. E. qui a quitté une entreprise privée pour travailler à la ferme familiale.

Rétroaction



Dans le cadre de notre engagement à améliorer continuellement nos services, l'OSBI demande aux consommateurs et aux firmes participantes pour lesquels il a eu à traiter une plainte de fournir des commentaires. Des sondages sont envoyés aux consommateurs environ 30 jours après la clôture de l'enquête. Des firmes participantes ont été sondées pour la première fois en 2016. Elles le seront une fois par an, habituellement en fin d'année.

Rétroaction des clients

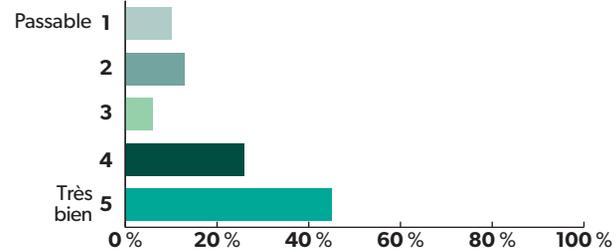
Les diagrammes montrent la corrélation entre le fait pour les consommateurs d'avoir reçu ou non un dédommagement et leur niveau de satisfaction à l'égard du service de l'OSBI.

L'OSBI a reçu 142 réponses, soit 22 % des dossiers clos pendant l'année (58 réponses de consommateurs ayant déposé une plainte liée à des services bancaires, et 84 réponses de consommateurs ayant porté plainte concernant des services d'investissement).

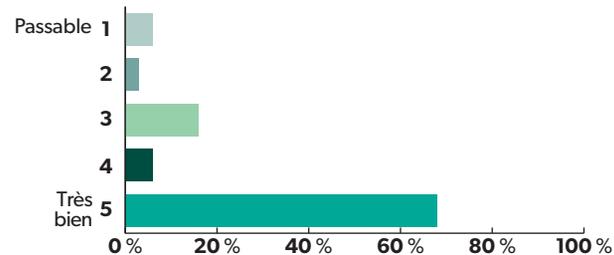
Dans l'ensemble, les résultats des quatre catégories étaient favorables. Les consommateurs ayant porté plainte concernant des services d'investissement ont également fourni une rétroaction extrêmement favorable lorsqu'ils ont été interrogés sur leurs interactions avec les employés et sur la simplicité du processus. Bien que la majorité des consommateurs ayant porté plainte concernant des services bancaires aient également fourni une rétroaction favorable, ils ont accordé une note légèrement plus faible aux interactions avec le personnel.

Services bancaires

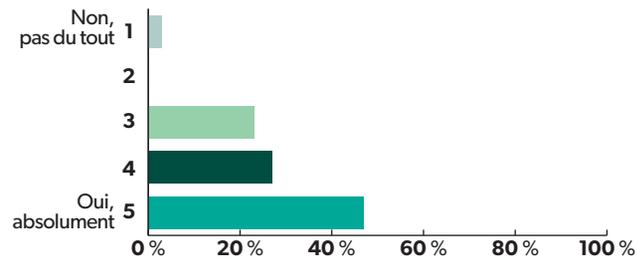
Qualité du service



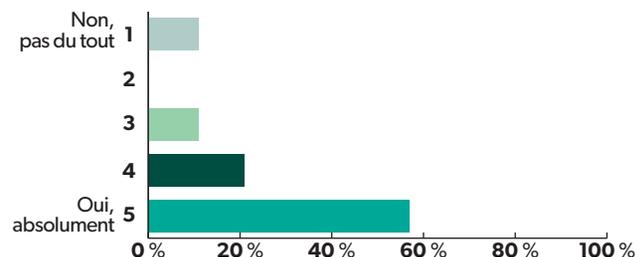
Interactions avec les employés



Le processus était facile à comprendre et à suivre

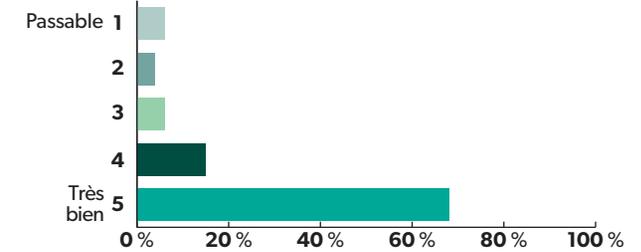


La conclusion ou recommandation écrite finale était claire

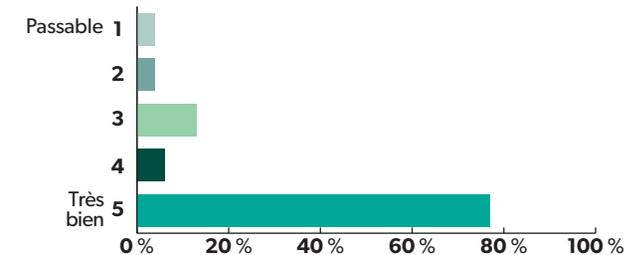


Investissements

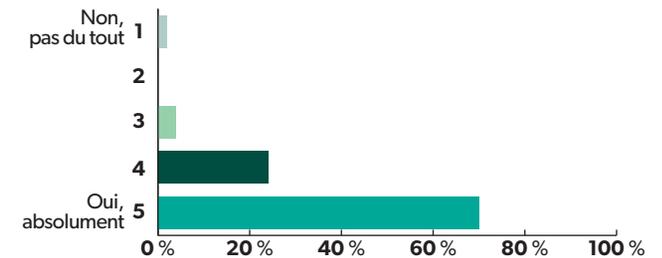
Qualité du service



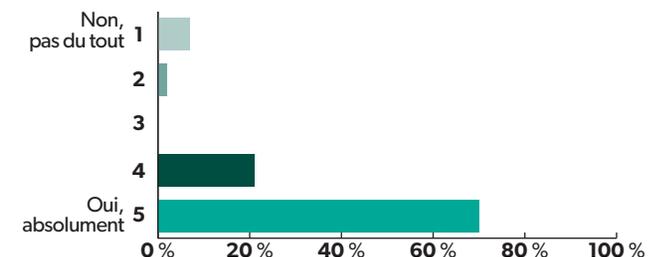
Interactions avec les employés



Le processus était facile à comprendre et à suivre



La conclusion ou recommandation écrite finale était claire



Autres commentaires des consommateurs

Services bancaires
 Investissements

	Oui	Non	Sans objet
J'ai pu déposer ma plainte dans la langue officielle de mon choix	100 % 98 %	0 % 0 %	0 % 2 %
L'OSBI m'a offert ses services gratuitement	97 % 98 %	0 % 2 %	3 % 0 %
L'OSBI m'a donné de l'information relative à ses procédures de traitement des plaintes	94 % 100 %	0 % 0 %	6 % 0 %
L'OSBI a traité ma plainte rapidement	68 % 89 %	32 % 11 %	0 % 0 %
L'OSBI m'a fourni une conclusion ou recommandation écrite finale	87 % 85 %	10 % 15 %	3 % 0 %

	Oui, absolument	Oui, en quelque sorte	Neutre	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
L'OSBI m'a aidé à comprendre le processus de plainte	45 % 66 %	31 % 26 %	21 % 4 %	0 % 2 %	3 % 2 %
Le processus était facile à comprendre	47 % 70 %	27 % 24 %	23 % 4 %	0 % 0 %	3 % 2 %
La recommandation écrite finale était claire	57 % 70 %	21 % 21 %	11 % 0 %	0 % 2 %	11 % 7 %

*Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.



La plupart des consommateurs

sont d'accord pour dire que le processus de l'OSBI était facile à comprendre

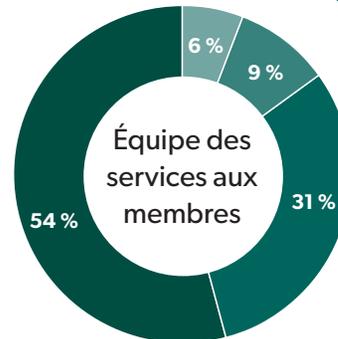
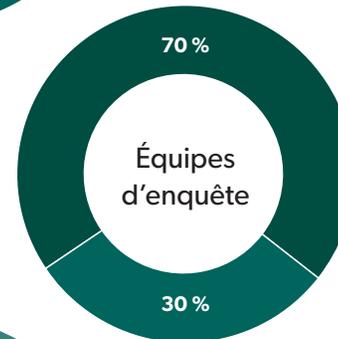
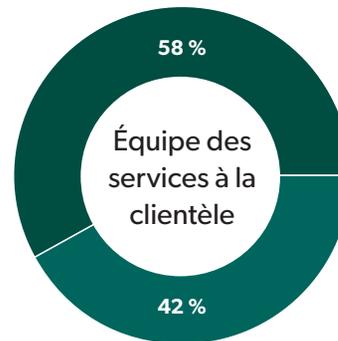
/Rétroaction des firmes participantes

L'OSBI a lancé une nouvelle initiative annuelle visant à solliciter les commentaires des firmes participantes au moyen d'un sondage électronique normalisé.

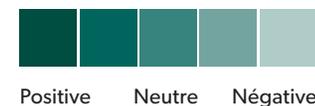
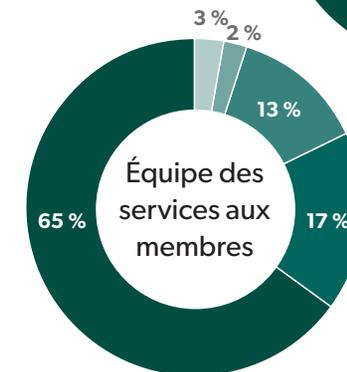
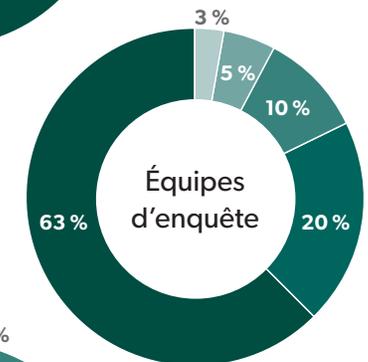
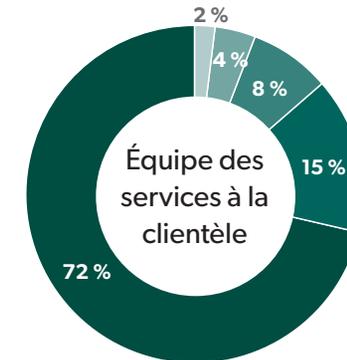
Bien que l'OSBI continuera de mobiliser les firmes participantes par l'entremise des associations du secteur et de correspondances directes, la nouvelle initiative de sondage constitue un moyen pratique d'obtenir une rétroaction confidentielle.

Les résultats cumulés des sondages sont étudiés par l'équipe de la haute direction afin de cerner les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI. Cette année, les commentaires ont été extrêmement positifs et de nombreuses firmes ont souligné le professionnalisme et le travail du personnel. Les résultats préliminaires indiquent qu'il est possible d'améliorer les explications offertes quant à la progression d'une enquête. Au cours de l'année à venir, l'OSBI partagera d'autres commentaires tirés du sondage et travaillera avec ses intervenants afin de déterminer la marche à suivre.

Services bancaires

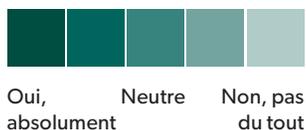
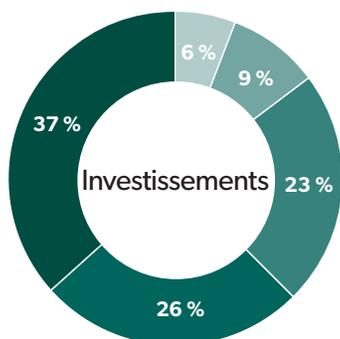
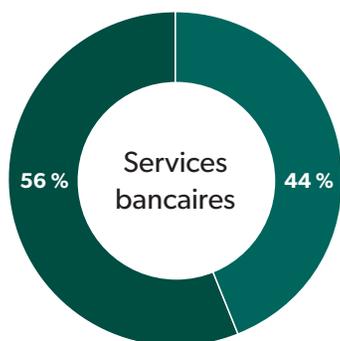


Investissements



Autre rétroaction des firmes participantes

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



Banques sous réglementation fédérale

	Oui	Non	Sans objet
L'OSBI a traité la plainte rapidement.	56 %	0 %	44 %
L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation définitive écrite dans les 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans les 180 jours pour les plaintes liées à des services d'investissement.	50 %	6 %	44 %
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	56 %	0 %	44 %
L'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de notre firme.	50 %	0 %	50 %
Les conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	60 %	0 %	40 %
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures dans le traitement des plaintes.	56 %	0 %	44 %

Firmes participantes autres que des banques

	Oui	Non	Sans objet
L'OSBI a traité la plainte rapidement.	89 %	5 %	5 %
L'OSBI a formulé une conclusion ou une recommandation définitive écrite dans les 120 jours.	82 %	5 %	13 %
Le personnel de l'OSBI connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	78 %	17 %	6 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de la banque.	77 %	11 %	11 %
Les conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	79 %	3 %	18 %
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures.	81 %	5 %	14 %

L'OSBI a mené un sondage auprès de 178 firmes participantes. Cela comprenait toutes les firmes visées par une plainte traitée par l'OSBI en 2016 et toutes les banques sous réglementation fédérale, peu importe si ces dernières ont été visées par une plainte au cours de l'année.

Gouvernance



Le conseil d'administration de l'OSBI, qui compte 10 membres, continue de jouer un rôle important en ce qui a trait à la supervision de l'organisme. La majorité des administrateurs (7), dont le président, sont issus de la communauté et sont indépendants, car ils ne font plus partie de l'industrie ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Une minorité d'administrateurs sont choisis à partir de listes restreintes de candidats fournies par l'industrie.

Le renouvellement du conseil constitue une part importante du cadre de gouvernance de l'OSBI. Cette année, l'OSBI a accueilli quatre nouveaux administrateurs de la collectivité qui sont originaires de part et d'autre du pays. Ils nous apportent une diversité de compétences et d'expériences, tant du secteur public que du secteur privé.

Indépendance

L'indépendance est fondamentale pour la gouvernance de l'OSBI. 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.

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

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 40 000 \$ et 4 000 \$ de plus par année. Les administrateurs de la collectivité reçoivent également 1 800 \$ pour chaque jour où ils doivent assister à une réunion (ou 750 \$ s'ils y participent par téléconférence). Les déplacements et le temps de préparation ne sont pas remboursés autrement, puisqu'ils sont compris dans les montants susmentionnés. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs de l'industrie.



/ Membre du 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.



Catherine Adams, MBA

M^{me} Adams est une cadre supérieure retraitée des services financiers. Elle compte plus de 30 années d'expérience en stratégie opérationnelle, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Elle a exercé ses fonctions de cadre supérieure tant au pays qu'à l'étranger, dont sa dernière fonction à Trinidad.



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.



**Stephen Gaskin, MBA
(nommé 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.



Carmela Haines, CPA, CA

M^{me} Haines est vice-présidente, Finance & Administration, Access Communications Co-operative Limited. Elle a été membre du conseil d'administration, présidente du comité de vérification et présidente du conseil d'administration de la Regina & District Food Bank.



Bharat Mahajan, CPA, CA

M. Mahajan est vice-président, Finance et chef des services financiers d'Aveda Transportation and Energy Services Inc. Sous sa direction, Aveda est devenue la plus grande entreprise spécialisée en déplacement de plateformes en Amérique du Nord.



Kevin E. Regan (nommé 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.



Janis Riven, LL.B., BCL, MBA

Installée à Montréal, M^{me} Riven possède un cabinet de conseillers sur les questions de gouvernance et de conformité. Elle est actuellement professeure auxiliaire à la John Molson School of Business de l'Université Concordia, où elle enseigne la gouvernance d'entreprise.



Scott Stennett (nommé 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.



Laura Tamblyn Watts, LL.B.

M^{me} Tamblyn Watts est avocate et chercheuse. Elle est spécialisée dans le droit des aînés, la réforme du droit et l'inclusion sociale. Elle est agrégée supérieure de recherches au Canadian Centre for Elder Law, dont elle était l'ancienne directrice nationale. Elle enseigne à l'Université de Toronto, où elle est titulaire d'une bourse de perfectionnement de l'Institute for Life Course and Aging.

Présence des administrateurs

	Le 5 décembre 2015	Le 29 février 2016	Le 24 mai 2016	Les 27 et 28 septembre 2016
Fernand Bélisle, Chair	✓	✓	✓	✓
Catherine Adams	S.O.	S.O.	✓	✓
Jim Emmerton	✓	✓	✓	✓
Stephen Gaskin	✓	✓	✓	x
Carmela Haines	S.O.	S.O.	✓	✓
Bharat Mahajan	S.O.	S.O.	✓	✓
Kevin E. Regan	✓	✓	✓	✓
Janis Riven	✓	✓	✓	✓
Scott Stennett	✓	✓	✓	✓
Laura Tamblyn Watts	S.O.	S.O.	✓	✓
Adrian Burns	✓	✓	S.O.	S.O.
Louise Martel	✓	✓	S.O.	S.O.
Angela Ferrante	✓	✓	S.O.	S.O.
Ian Lightstone	✓	✓	S.O.	S.O.

S.O. = sans objet

Comités du conseil d'administration

Comité de la gouvernance et des 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.

Voici quelques-unes des activités de 2016 :

- Recherche et intégration de quatre nouveaux administrateurs;
- Échelonnement du mandat des administrateurs;
- Examen de la rémunération du président;
- Examen du processus d'évaluation de la gouvernance;
- Examen des objectifs de rendement de l'ombudsman.

Comité des finances et de la 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.

Voici quelques-unes des activités de 2016 :

- Examen des déclarations trimestrielles de revenu non vérifiées ainsi que des dépenses et du bilan trimestriels;
- Examen de la lettre de mission du vérificateur;
- Examen et approbation du vérificateur et de ses honoraires;
- Examen du régime de retraite des employés.

Comité des normes

Le comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l'OSBI et émet 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 2016.

Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI)

Les membres proviennent de partout au Canada et, du fait de leurs antécédents, connaissent bien les problèmes et les préoccupations des consommateurs. Le CCCI 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. En 2016, les membres du conseil ont discuté ensemble environ une fois par mois, par téléconférence et en personne, afin d'échanger des idées et d'être informés des problèmes actuels par la haute direction. Durant l'année, le CCCI s'est

principalement attelé à élaborer sa présentation à l'évaluation indépendante de l'OSBI, à offrir une rétroaction au conseil d'administration concernant les recommandations définitives formulées dans le rapport d'évaluation et à examiner son propre mandat.

Membres :

Julia Dublin, présidente
Guy Lemoine
Ermanno Pascutto

Eric Spink, (Qc)
Richard Swift, (Qc)
Nidhi Tandon

Faits saillants financiers

Exercice financier se terminant le 31 octobre

2017
Budget
2016
Vérifié
2015
Vérifié

Revenus						
Droits des firmes participantes (Services bancaires, OCRCVM, ACCFM)	8 269 505	\$	8 338 478	\$	8 380 993	\$
Droits des firmes participantes (ACVM)	630 495	\$	1 076 083	\$	1 118 736	\$
Revenu en intérêts			59 369	\$	48 653	\$
	8 900 000	\$	9 473 930	\$	9 548 382	\$

Dépenses						
Personnel	6 678 128	\$	5 636 731	\$	5 873 981	\$
Honoraires et dépenses des administrateurs	363 200	\$	336 086	\$	390 574	\$
Loyer et frais d'exploitation	464 400	\$	313 504	\$	317 046	\$
Marketing et adhésion	171 400	\$	131 363	\$	136 833	\$
Fournitures, services et déplacements	126 500	\$	105 347	\$	110 318	\$
Téléphone	60 000	\$	50 337	\$	67 911	\$
Technologie de l'information et soutien	257 000	\$	244 095	\$	194 941	\$
Administration générale	164 000	\$	136 948	\$	139 241	\$
Frais juridiques	126 500	\$	50 707	\$	70 279	\$
Assurance	15 000	\$	12 948	\$	13 419	\$
Honoraires de vérification	36 000	\$	36 160	\$	36 160	\$
Innovation du processus	15 000	\$	-		452	\$
Honoraires des consultants	25 000	\$	99 248	\$	4 441	\$
Autre	1 000	\$	2 730	\$	15 633	\$
Projets spéciaux – Analyse et réponse des risques informatiques, nouveau design du site Web	236 500	\$	170 809	\$		
Amortissement	194 000	\$	139 018	\$	97 523	\$
	8 933 628	\$	7 466 031	\$	7 468 752	\$
Excédent des revenus sur les dépenses	33 628	\$	2 007 899	\$	2 079 630	\$

Rajustements du financement						
Contribution au fonds de réserve	3 372	\$	1 570 287	\$	1 754 434	\$
Acquisition d'immobilisations	157 000	\$	576 630	\$	422 719	\$

L'OSBI est un organisme à but non lucratif, qui fonctionne selon le principe de recouvrement des coûts. Notre budget reflète les dépenses que nous engageons pour offrir des services aux Canadiens.

En 2016, nous avons atteint notre objectif : un fonds de réserve entièrement financé. Le fonds de réserve équivaut à environ six mois de dépenses. Il vise à permettre à l'OSBI de maintenir un niveau élevé de service lors des périodes de dépenses inattendues, comme le recrutement d'autres enquêteurs si les volumes de plaintes augmentent soudainement.

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 notre vérificateur afin de vérifier la conformité à cette politique visant à éviter l'interfinancement.

Les coûts liés à la haute direction, à l'administration et aux frais généraux sont répartis proportionnellement entre les secteurs selon le nombre de plaintes de chacun.

Les états financiers de l'OSBI ont été vérifiés par Crowe Soberman LLP. <https://www.obsi.ca/fr/about-us/gouvernance/financials>

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