



OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement

Rapport annuel 2002

SOMMAIRE

- 1 L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement : étapes-clés
- 2 Message de la présidente du conseil d'administration
- 3 Message de l'Ombudsman
- 4 Fonctionnement du processus de l'Ombudsman
- 6 Études de cas
- 12 Revue de l'année 2002
- 14 Régie interne de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme indépendant qui effectue des enquêtes sur les plaintes déposées par des clients contre des fournisseurs de services financiers, dont des banques et d'autres institutions de dépôt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement.

Depuis son établissement en 1996, l'OSBI s'emploie à régler avec diligence et impartialité les plaintes que les clients n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction avec leur fournisseur de services financiers. Nous traitons les plaintes formulées tant par les particuliers que les petites entreprises.

Nos services sont offerts sans frais aux clients.

L'Ombudsman est indépendant de l'industrie des services financiers et la décision finale en ce qui concerne le règlement équitable des plaintes lui appartient.

La décision de l'Ombudsman s'appuie sur quatre critères de base :

- équité globale
- saines pratiques du milieu des affaires
- normes et pratiques reconnues de l'industrie
- normes établies par les organismes de réglementation de l'industrie, les associations professionnelles ou le fournisseur de services financiers en cause

Visitez notre site Web à www.obsi.ca



L'ENSEMBLE DE NOS ACTIVITÉS ET DE NOTRE TRAVAIL EST GUIDÉ PAR NOS PRINCIPES ET NOS VALEURS, DONT LES SUIVANTS :

exceller avant tout;

procurer un service attentif, fondé sur l'impartialité, l'intégrité, l'équité et le respect;

maintenir notre indépendance par rapport aux fournisseurs de services financiers membres;

poursuivre les critères d'excellence les plus élevés en matière de prise de décisions et de formulation rapide de nos recommandations;

communiquer nos décisions avec prévenance de manière à favoriser une meilleure compréhension;

promouvoir la croissance professionnelle et le professionnalisme au sein de notre personnel.

L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT : ÉTAPES-CLÉS

Juillet 1996

L'Ombudsman bancaire canadien (OBC) entreprend, à titre d'organisme indépendant, ses activités d'enquête sur les plaintes non réglées déposées par des petites entreprises clientes de neuf banques.

1997

Le nombre de membres s'établit maintenant à 12 banques et le mandat de l'OBC est élargi pour s'étendre à la clientèle de particuliers des banques, y compris les clients des sociétés de courtage, des sociétés de fonds de placement et des filiales d'assurances des banques.

L'indépendance de l'Ombudsman est renforcée par une modification des règlements, lesquels prévoient dorénavant qu'une majorité des membres du conseil d'administration doivent être indépendants de l'industrie et que le président du conseil doit être un administrateur indépendant.

1998

Le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien (Groupe de travail MacKay) appuie le concept d'un seul ombudsman des services financiers indépendant du gouvernement et de l'industrie des services financiers.

2000

L'OBC compte maintenant 13 banques membres.

2002

L'OBC fusionne avec les services d'ombudsman en cours d'établissement par les associations représentant 450 maisons de courtage, courtiers en épargne collective et sociétés de fonds communs de placement.

Cette fusion porte le total des membres de l'OBC à environ 500 fournisseurs de services financiers, y compris les banques étrangères et la plupart des sociétés de fiducie et de prêt.

Nous adoptons le nouveau nom d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour refléter l'élargissement de notre mandat.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Peggy-Anne Brown

Présidente
Brown Crawshaw Inc.
Vancouver

La dernière année a été l'une des plus riches en faits marquants depuis la création de notre organisme il y a sept ans, nos services de règlement de différends ayant fusionné avec ceux des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement à l'échelle du Canada. Afin de refléter cet élargissement de notre mandat, notre bureau porte désormais le nom d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Cette fusion marque une autre étape positive dans notre évolution d'organisme indépendant du gouvernement et de l'industrie des services financiers, qui offre aux clients l'accès à un guichet unique pour obtenir sans frais un examen impartial et indépendant des plaintes formulées contre un important segment de l'industrie des services financiers.

Depuis notre établissement en 1996 comme Ombudsman bancaire canadien, nos membres et notre mandat ont continuellement évolué. Tout au long de cette évolution, nos membres se sont assurés que nous disposions du financement approprié pour nous acquitter de nos responsabilités croissantes. Au départ, nous n'enquêtions que sur les plaintes non réglées des petites entreprises des grandes banques du Canada. En 1997, notre mandat a été élargi pour inclure les particuliers clients des banques, y compris ceux de leurs filiales de placement et d'assurances. Depuis ce temps, les sociétés de prêt et de fiducie, de même que les banques étrangères, sont venues grossir nos rangs. En 2002, nous avons aussi accueilli notre première caisse d'épargne et de crédit.

À l'automne 2002, nous avons accepté la responsabilité du règlement des différends au nom de quelque 450 firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC).

Je suis heureuse que Michael Lauber, qui est l'Ombudsman depuis l'établissement de notre bureau, assume le rôle et le mandat élargis. La vaste expérience de Michael et de son personnel dans le traitement des différends des clients avec les maisons de courtage et les sociétés de fonds communs de placement des banques permet d'asseoir ces nouvelles responsabilités sur une base solide.

L'établissement de l'OSBI rejoint la position que nous avons maintenue tout au long de la révision de la législation sur le secteur des services financiers d'une durée de quatre ans que le gouvernement fédéral a entreprise en 1997. Nous avons présenté diverses propositions faisant valoir l'intérêt d'un guichet unique simplifié pour le traitement des plaintes des consommateurs par un organisme du secteur privé qui inclurait les banques et les autres institutions de dépôt, de même que le secteur des placements.

Compte tenu de la tendance d'un nombre accru de fournisseurs de services financiers à vendre les mêmes produits que leurs concurrents, les clients devraient avoir l'assurance d'un traitement similaire des plaintes, peu importe la firme où les produits ou

« Une année marquée par un important élargissement de notre mandat »

services ont été acquis ou l'endroit où la firme poursuit ses activités.

Le Réseau de conciliation du secteur financier met à la disposition des clients des fournisseurs de services financiers trois organismes sectoriels de règlement des conflits pour résoudre leurs plaintes non réglées. Outre l'OSBI, deux nouveaux organismes s'occupent des dossiers d'assurance : le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et le Service de conciliation en assurance de dommages.

Les trois organismes sont reliés par le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF), qui dirige un service de référence et d'aide aux consommateurs.

L'ajout de membres nous a obligés à restructurer notre conseil d'administration et à modifier nos règlements afin d'assurer l'indépendance continue de l'Ombudsman et la représentation de nos nouveaux membres. Nous avons porté le nombre de membres du conseil d'administration de 11 à 14, soit huit administrateurs indépendants et six administrateurs oeuvrant dans l'industrie des services financiers (deux provenant de chacun des secteurs des banques, des maisons de courtage et des sociétés des fonds communs de placement).

Nous prenons grand soin de protéger l'indépendance de l'Ombudsman et de son personnel dans le règlement des différends. Une partie de cette protection est assurée par l'indépendance d'une majorité des administrateurs par rapport à l'industrie.

De plus, un comité du conseil d'administration revoit le mandat de l'OSBI pour s'assurer qu'il couvre tous les aspects prévus dans son élargissement et reflète l'expérience acquise au cours de nos sept années d'activité. Je vous invite à consulter la section sur la régie interne à la fin du présent rapport pour plus de renseignements.

Je profite de cette occasion pour remercier les membres du conseil d'administration de leur soutien tout au long de cette période de changements importants et de leur engagement soutenu envers le principe élémentaire qui guide notre organisme : le client a droit à un règlement juste de sa plainte et le processus de l'ombudsman renforce l'industrie des services financiers.

Je tiens tout particulièrement à remercier Michael Lauber, les ombudsmans adjoints et le personnel de l'OSBI qui, par leur travail acharné et leur dévouement, permettent de transformer ce principe en réalité.

La présidente du conseil d'administration,

Peggy-Anne Brown, Ph.D.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Michael Lauber
Ombudsman

Depuis le début de nos activités comme premier Ombudsman des services financiers au Canada il y a sept ans, notre succès repose sur la confiance que les deux parties du différend ont dans notre capacité de faire preuve d'impartialité, de pondération et d'indépendance dans le traitement des dossiers.

L'élargissement important de notre base de membres en 2002, afin d'y inclure les membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC), nous oblige à mettre de nouveau l'accent sur la communication, un élément essentiel pour bâtir la confiance et la maintenir.

Avant l'élargissement de notre mandat en 2002, nous avions 13 membres, dont les grandes banques et leurs filiales de courtage. Ces membres effectuaient plus de 80 % des transactions boursières de détail et plus de 60 % des ventes de fonds communs de placement au Canada. La prise en charge de l'essentiel du marché restant nous amène plus de 450 nouveaux membres, ce qui ajoute à la complexité de nos tâches.

La plupart de nos nouveaux membres sont petits relativement aux grandes banques et leurs filiales de courtage. La plupart ont peu ou pas d'expérience du processus de règlement des différends de l'Ombudsman.

Pour assurer le succès du bureau de l'Ombudsman, il est primordial que nos membres comprennent et acceptent le processus de l'Ombudsman. En collaboration avec l'ACCOVAM, l'ACFM et l'IFIC, nous déployons d'importants efforts pour tisser des liens avec nos nouveaux membres, pour favoriser une bonne compréhension du processus de l'Ombudsman et pour bâtir et maintenir leur confiance et leur appui.

Nous distribuons à nos nouveaux membres des troupes d'information décrivant notre processus et je voyage partout au Canada pour faire des présentations et tenir des réunions avec les dirigeants de nos nouvelles firmes membres. Je suis heureux de vous informer que l'accueil reçu a été favorable et coopératif et que nous anticipons une relation de travail harmonieuse avec nos nouveaux membres.

Pendant toute la durée des changements, nous n'avons jamais perdu de vue la personne la plus importante : le consommateur. Nous avons conçu des documents d'information à l'intention des clients des firmes membres et nous avons informé les médias de l'élargissement de notre mandat afin d'accroître la sensibilisation du grand public à notre égard. Des exemplaires de notre nouvelle brochure ont été distribués à tous les membres du Parlement et aux membres des assemblées législatives provinciales afin qu'ils les remettent à leurs électeurs. Au cours de la prochaine année, nous mettrons davantage l'accent sur les communications avec les consommateurs et la sensibilisation du public.

Le message que nous livrons à nos membres et au public demeure aussi simple et direct qu'il l'a toujours été : les plaintes des clients sont inévitables et la firme est la mieux placée pour les régler.

« Bâtir et maintenir la confiance dans le processus de l'ombudsman »

L'amélioration des relations avec la clientèle passe par un règlement efficace des plaintes. Nous mettons plus particulièrement l'accent sur le règlement rapide et attentif d'une plainte à un stade précoce afin d'éviter la mauvaise volonté qui peut perdurer tout au long du processus de règlement.

Nos membres réussissent habituellement à régler les différends au moyen de leur processus interne et relativement peu de plaintes se rendent jusqu'à notre bureau. Ces dernières présentent habituellement les plus grandes difficultés, impliquant souvent des désaccords quant aux faits entourant le différend.

L'an dernier, nous avons reçu 2 246 demandes de renseignements de clients par téléphone, par courrier et par courriel, une hausse de 47 % par rapport à 2001 et le double du nombre reçu en l'an 2000, ce qui dénote une sensibilisation accrue du public à l'égard de notre bureau. La plupart des clients qui communiquent avec nous désirent obtenir des conseils sur la façon de résoudre un problème et nous dirigeons la plupart d'entre eux vers leur fournisseur de services financiers. Nous avons entrepris des enquêtes officielles dans 182 dossiers, une légère hausse par rapport aux 170 dossiers de 2001. Nous avons penché en faveur du client dans 19 % des dossiers, formulant des recommandations en vue d'une modification de l'offre ou du versement d'un dédommagement. Dans une autre proportion de 5 % des dossiers, nous avons recommandé des modifications minimales en compensation d'inconvénients subis.

Nos recommandations ne lient pas les membres de l'OSBI. Toutefois, l'Ombudsman est tenu de rendre public le nom de tout membre qui rejette notre recommandation en faveur d'un client. À ce jour, les membres ont accepté toutes nos recommandations, un indice de leur confiance dans l'impartialité du processus de l'ombudsman.

Le système fonctionne pour le client également. Un sondage réalisé en 2001 par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a révélé que 92 % des consommateurs n'ont jamais eu de graves problèmes avec leur fournisseur de services financiers. Parmi ceux qui ont eu un problème, 70 % ont indiqué avoir obtenu un règlement total ou partiel.

Autre mesure du succès du processus de l'ombudsman : malgré les milliards de transactions de services financiers effectuées chaque année, relativement peu de plaintes aboutissent à notre bureau.

Dans un monde parfait, nous ne recevions aucune plainte. Entre-temps, nous continuerons de faire de notre mieux pour régler avec diligence et impartialité celles que nous recevons.

En conclusion, je souhaite remercier la présidente du conseil, Mme Peggy-Anne Brown, notre conseil d'administration et le personnel de l'OSBI de leur soutien indéfectible tout au long d'une année marquée de profonds changements au sein de notre organisation.

L'Ombudsman,
Michael Lauber

FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS DE L'OMBUDSMAN

Les particuliers ou les petites entreprises qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander le règlement du problème.

Le processus débute à la succursale ou au bureau du fournisseur de services financiers où la transaction a été effectuée. La plupart des différends peuvent être réglés à ce niveau. Si une plainte n'est pas réglée au point de vente, chacun des membres de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) offre à ses clients un autre processus de règlement des différends afin d'aider à résoudre le problème.

Les fournisseurs de services financiers membres mettent à la disposition de leur clientèle des brochures expliquant le processus de règlement. L'OSBI compte environ 500 membres, dont des banques, des sociétés de fiducie et de prêt et d'autres institutions de dépôt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement. On trouve une liste complète de nos membres sur notre site Web à www.obsi.ca.

Dans les grandes institutions, on trouve souvent un groupe de satisfaction de la clientèle chargé d'examiner les plaintes des clients, ainsi qu'un ombudsman interne à temps plein qui rend compte au chef de la direction. Tous les fournisseurs de services financiers ont un agent de conformité, ou un groupe de la conformité, à qui incombe la responsabilité de régler les plaintes des clients. Certains fournisseurs désignent également un haut dirigeant chargé du règlement des conflits.

Si un client ne réussit pas à régler une plainte après avoir fait appel au processus interne de son fournisseur de services financiers, il peut s'adresser à l'OSBI.

Nos services sont offerts sans frais et notre mandat nous permet d'enquêter sur un large éventail de questions liées aux produits et services. Bien que nous ayons la capacité de faire des recommandations aux membres relativement au règlement d'une plainte, nous utilisons également la médiation pour trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

Toutefois, nous n'effectuons pas d'enquête à l'égard de certaines plaintes parce qu'il s'agit de questions de concurrence qui relèvent davantage du marché :

- les plaintes liées à la tarification générale des produits et services, y compris les frais, les commissions et les autres frais applicables aux clients;
- les plaintes portant sur le niveau des taux d'intérêt;
- les questions relatives aux politiques et aux procédures générales de l'industrie;
- l'octroi de crédit ou d'autres politiques ou procédures de gestion du risque des membres.

L'OSBI n'accepte pas non plus d'examiner les dossiers ayant fait ou faisant l'objet de poursuites, de procédures d'arbitrage ou d'autres processus de règlement des différends.

Le client conserve les droits que lui accorde la loi et est libre de s'adresser aux tribunaux s'il n'est pas satisfait de la décision de l'OSBI. Le client peut aussi faire appel au processus d'arbitrage offert pour les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), lequel a force exécutoire.

Toutefois, si un client choisit de s'adresser aux tribunaux ou de faire appel au processus d'arbitrage, il se prive de l'option du recours à l'OSBI, car ces deux processus sont finals et ont force exécutoire.

LE PROCESSUS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Le client qui désire formuler une plainte doit d'abord s'adresser à son directeur de comptes ou à la personne avec laquelle il a fait affaire à l'origine et lui expliquer le problème.

Si la question est complexe, il est habituellement préférable de formuler la plainte par écrit, et certaines organisations l'exigent. Le client doit s'assurer d'avoir tous les documents appropriés y compris des brochures, ses relevés reçus par courrier et ses copies de contrats.

Si le différend n'est pas réglé à cette étape, le client reçoit des renseignements relativement à la prochaine étape du processus de règlement des différends de son fournisseur de services financiers et il devrait la suivre.

Une fois toutes les voies de recours épuisées auprès de la firme, le client qui n'a pas obtenu satisfaction peut s'adresser à l'OSBI.

DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OSBI

Nous demandons au client de présenter sa plainte par lettre. Il doit y résumer la nature de sa plainte et énoncer une proposition de règlement. Nous lui demandons également de fournir des copies de toute la correspondance relative à la plainte entre lui et le fournisseur de services financiers, de même que des copies de documents connexes et de notes de conversation.

Selon la politique générale de l'OSBI, le client dispose de six mois après la fin du processus auprès de son fournisseur de services financiers pour nous transmettre sa plainte.

Le client est tenu de signer une entente rédigée en langage simple qui le lie, ainsi que le fournisseur de services financiers, l'Ombudsman et toute autre partie en cause. Cette entente décrit le processus et autorise le fournisseur de services financiers à nous transmettre ses dossiers liés à la plainte. Si le client est invalide ou a besoin de l'aide d'un parent, d'un ami ou de toute autre personne, nous lui demandons de signer un formulaire nous autorisant à discuter de questions confidentielles avec un tiers.

Afin de favoriser la collaboration et la transparence des parties, nous demandons à toutes les parties de s'engager à ne pas se servir de nos dossiers, du produit de notre travail ni de tout document découlant du processus de règlement des différends dans le cadre de poursuites judiciaires ou de procédures disciplinaires ultérieures.

Les parties doivent également accepter que l'Ombudsman ainsi que son personnel et ses conseillers ne peuvent être appelés à témoigner.

La plupart des cas donne lieu à une enquête officielle et le client reçoit une réponse détaillée par écrit, qui comprend nos conclusions et toute recommandation que nous formulons. Plus de 80 % des dossiers se règlent en moins de 90 jours. Le règlement des dossiers plus complexes peut exiger plus de temps.

Nous tirons nos conclusions à l'égard d'un dossier en nous appuyant sur des critères d'équité globale et de saines pratiques du milieu des affaires. Nous tenons également compte des normes et pratiques reconnues de l'industrie de même que des normes établies par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou le fournisseur de services financiers en cause.

Le plafond des sommes que l'Ombudsman peut recommander à titre de dédommagement est de 350 000 \$.

Ces dernières années, l'Ombudsman a fait une recommandation en faveur du client dans environ 15 à 20 % des dossiers ayant fait l'objet d'une enquête. Dans une autre proportion de 10 % des cas, nous avons recommandé le versement de sommes minimales en compensation d'un mauvais service ou d'inconvénients subis.

Ce pourcentage est relativement faible et diminue depuis quelques années. Nous y voyons un indice du bon fonctionnement des processus de règlement des différends dans l'industrie, qui incluent l'Ombudsman interne. Il est important de se rappeler que lorsque la plainte est transmise à l'OSBI, elle a déjà franchi divers paliers d'examen au sein des organisations membres. Dans les banques et dans certaines autres grandes firmes, l'existence du processus de l'ombudsman incite les unités commerciales et les spécialistes du règlement des plaintes à être plus attentifs aux problèmes des clients et à leur règlement afin qu'ils ne se retrouvent pas à notre bureau.

Par conséquent, une proportion moins élevée de plaintes sont transmises à l'OSBI. Et les dossiers qui y aboutissent sont ceux qui présentent les plus grandes difficultés, impliquant souvent des situations exceptionnelles ou des différends sur des faits.

Le processus n'a aucune force exécutoire pour le client, ni pour le fournisseur de services financiers. Toutefois, l'Ombudsman rend public le nom de toute société membre qui ne suit pas sa recommandation. Jusqu'à maintenant, aucun membre n'a rejeté une recommandation de l'Ombudsman.

RÉSEAU DE CONCILIATION DU SECTEUR FINANCIER

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement des différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier. Le Réseau de conciliation comprend également le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, qui offre des services aux clients qui désirent formuler une plainte contre des compagnies d'assurance de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages, qui examine les plaintes déposées par les clients des compagnies d'assurance de dommages, y compris l'assurance-habitation, l'assurance-auto et l'assurance des entreprises.

Les trois services de conciliation de l'industrie sont reliés par le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) qui dirige un centre d'aide à la clientèle. Le CRCSF offre de l'information aux clients qui ne savent pas précisément où s'adresser pour régler un différend avec leur fournisseur de services financiers, ni comment le faire.

NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) s'engage à assurer la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels que nous détenons.

Après avoir reçu le consentement du client, nous recueillons des renseignements personnels auprès du fournisseur de services financiers, du client et d'autres sources afin de faciliter l'enquête et de régler le différend. Nous n'utilisons ces renseignements qu'aux fins prévues.

Nous considérons nos communications avec les clients comme confidentielles. Par principe, l'Ombudsman ne fait aucun commentaire public sur aucun dossier soumis à notre bureau.

Nous détruisons les renseignements personnels que nous détenons dès qu'ils ne sont plus requis aux fins de l'enquête et dès qu'il n'est plus nécessaire, à des fins juridiques, de les avoir pour répondre aux questions susceptibles d'être soulevées plus tard.

On trouve une version détaillée de notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web à www.obsi.ca.

ÉTUDES DE CAS

Dans les cas suivants, les noms ont été changés pour protéger l'anonymat des personnes et des organisations visées.

CAS 1

Le cas suivant illustre l'importance pour un caissier ou une caissière de banque de s'assurer que la banque n'accepte aucun dépôt irrégulier. Dans ce cas, la caissière a autorisé une cliente à déposer un chèque à son compte sans l'endossement d'une entreprise qui était bénéficiaire conjointe du chèque.

CAS :

Une cliente a reçu un chèque de 2 000 \$ de sa compagnie d'assurances en paiement de réparations effectuées sur sa voiture. Le chèque était payable à l'atelier de réparations et à elle-même. La cliente n'a pas endossé le chèque pour le remettre à l'atelier de réparations, mais l'a plutôt déposé dans un compte bancaire détenu conjointement avec son ex-mari. La cliente accusait également un retard dans les versements qu'elle devait à son ex-mari par suite du partage des biens de la famille.

La caissière a accepté le chèque pour dépôt au compte conjoint en dépit de l'absence d'endossement de l'atelier de réparations. L'ex-mari de la cliente, qui ignorait la provenance du dépôt de 2 000 \$, a ensuite transféré 2 000 \$ à son compte de banque personnel en paiement des sommes que son ex-femme lui devait.

Prétendant que l'ex-mari partageait la responsabilité à titre de titulaire conjoint du compte, la banque a ensuite tenté de récupérer la somme de 2 000 \$ auprès de lui, car il avait des avoirs à son nom, contrairement à la cliente.

L'OMBUDSMAN :

L'Ombudsman a recommandé que la banque poursuive

uniquement la cliente en ce qui concerne le dépôt de 2 000 \$. L'ex-mari de la cliente n'avait rien à voir avec le dépôt irrégulier.

CAS 2

Ce cas démontre que les clients ont la responsabilité de contrôler les activités de leur compte et de prendre des mesures immédiates pour limiter les préjudices possibles advenant une erreur.

CAS :

En octobre 1997, un client a fait virer une somme de 60 795 \$ d'une autre banque dans le but de libérer son hypothèque à sa banque actuelle. Lorsque le virement a été effectué, il manquait l'équivalent d'un versement hypothécaire dans le compte. Sans communiquer avec le client, la banque a débité un compte bancaire de la somme manquante de 692 \$. Malheureusement, la banque a débité un compte que le client détenait en fiducie pour l'une de ses filles.

En mars 1999, le client a comparu devant le Tribunal de la famille dans une autre affaire. Il croyait que le retrait non autorisé précité a amené la Cour à se former une opinion défavorable à son égard et à le juger négligent dans l'exécution de ses tâches de fiduciaire. Par suite de cette comparution devant le tribunal, des frais lui ont été imposés et il s'est vu retirer le contrôle des comptes en fiducie qu'il gérait pour ses deux filles. Le client a demandé une somme de 25 000 \$ à la banque en dédommagement de ses frais, de la perte de sa réputation et de sa crédibilité, de son angoisse, de son stress et du bris de la relation avec sa fille aînée.

La banque a reconnu l'erreur et lui a offert la somme de 4 100 \$ pour couvrir ses frais, qui incluaient la somme de 750 \$ que le tribunal a ordonné au client de verser à son ex-

femme pour payer la requête, le retrait non autorisé de 692 \$ et l'intérêt de 158 \$ sur la somme, de même que ses frais juridiques de 2 500 \$. Le client nous a toutefois informés que la somme de 4 100 \$ ne couvrait pas tous ses frais.

L'OMBUDSMAN :

Deux grands facteurs sont à l'origine des problèmes du client : (1) la banque a commis une erreur en prenant les fonds dans un compte en fiducie et (2) le client a commis une erreur en ne contrôlant pas les activités du compte en fiducie, ce qui lui aurait permis de réagir en temps opportun.

Il est facile de noter un retrait de 692 \$ (le seul retrait en plusieurs années) d'un compte qui contenait environ 2 100 \$. Et pourtant, le client n'a remarqué le retrait du compte qu'en février 1999, mois où il a remplacé les fonds. Il s'était écoulé suffisamment de temps pour lui permettre de réagir à l'erreur de la banque bien avant sa comparution devant le tribunal.

Pour déterminer le montant de dédommagement à verser au client, il faut tenir compte du rôle que le client a joué dans le dénouement de cette situation. En ce qui concerne ses récents frais juridiques, de même que son temps et les inconvénients subis, l'Ombudsman a jugé raisonnable l'offre de 4 100 \$ de la banque et n'a recommandé aucun changement.

CAS 3

Ce dossier illustre l'importance que les clients accordent à la protection de leurs renseignements personnels et à la confidentialité, particulièrement en matière financière.

CAS :

Le 7 juin 2002, Bartholomew Smith a eu accès à son profil de compte par le biais du service de transactions en ligne et a découvert qu'il pouvait voir ses propres produits bancaires de même que ceux d'un autre client. À l'époque, il ignorait totalement qu'il voyait les comptes d'un autre Bartholomew Smith. Il savait uniquement que son profil bancaire avait été mêlé à celui d'une autre personne et il s'inquiétait du fait que, s'il pouvait faire des transactions bancaires, l'autre personne pourrait en faire tout autant. M. Smith a appelé deux succursales différentes afin de faire séparer les profils et a effectué des vérifications régulièrement, en appelant toutes les heures pour s'assurer du redressement de la situation. La correction a été effectuée en une journée.

Le profil de M. Smith avait été combiné à celui d'un autre Bartholomew Smith qui habitait dans le même immeuble; la banque a fait remarquer qu'il était très inhabituel que deux clients partagent le même prénom et le même nom et vivent également dans le même immeuble. La banque a assuré M. Smith qu'il s'agissait d'une malencontreuse erreur et a mis à jour son profil de compte afin d'y inclure suffisamment de renseignements

personnels pour le distinguer de tout autre client ayant un nom similaire. De plus, par précaution supplémentaire, la banque a joint un message au profil de compte de M. Smith afin de prévenir le personnel de la banque de ne joindre son profil à aucun autre profil.

Convaincu que la protection de ses renseignements financiers avait été violée, M. Smith a demandé une somme de 5 000 \$ pour compenser ses problèmes, ses inquiétudes, sa frustration et les inconvénients subis. La banque a offert 250 \$ à M. Smith en témoignage de sa bonne volonté et lui a exprimé ses excuses pour la frustration et les inconvénients subis.

Quand nous avons discuté de cette question avec M. Smith, il nous a dit que l'autre M. Smith, « le deuxième M. Smith », avait communiqué avec lui. M. Smith a indiqué qu'il croyait que le deuxième M. Smith avait été mis au courant de cette situation par la succursale et M. Smith a reconnu que le deuxième M. Smith ne lui a jamais dit qu'il avait vu les comptes de M. Smith. M. Smith a admis que rien n'indiquait que le deuxième M. Smith avait vu ses comptes et de plus, au moment où M. Smith a rencontré le deuxième M. Smith, les profils combinés avaient été séparés de sorte que le deuxième M. Smith n'a eu aucune possibilité de voir les comptes de M. Smith par la suite.

L'OMBUDSMAN :

Aucune preuve n'a été établie de la violation de la protection des renseignements personnels du client et l'Ombudsman a estimé raisonnable la somme de 250 \$ que la banque a offerte pour témoigner de sa bonne volonté.

CAS 4

Ce cas démontre les obligations et les responsabilités qui sont rattachées à la cosignature de conventions de prêt et l'importance de faire appel à un conseiller juridique indépendant au besoin.

CAS :

Une femme médecin retraitée, âgée dans les quatre-vingts ans, a cosigné des prêts destinés au cabinet d'avocat de son fils cadet. Lorsqu'il a déclaré faillite plusieurs années plus tard, elle était responsable d'une dette de 135 000 \$.

Sa fille a déposé une plainte au nom de sa mère qui avait cosigné les prêts au profit du cabinet d'avocat de son fils Bob. Le premier prêt s'établissait à 75 000 \$, mais le document de prêt contenait une note manuscrite du directeur indiquant que la responsabilité de la mère se limitait à 40 000 \$. La mère a fourni une garantie de 40 000 \$

provenant de son portefeuille de placements de 200 000 \$. La banque n'a pu trouver aucune preuve que la mère avait reçu des conseils juridiques indépendants.

L'année suivante, un prêt de 30 000 \$, entièrement garanti par les placements de la mère, a été contracté en son nom seulement. Le prêt a été contracté aux seules fins du cabinet d'avocat de Bob et il a assumé la responsabilité du remboursement. Aucun renseignement ni relevé n'a été envoyé à la mère.

Les représentants de la banque se sont ensuite rendus à la maison de la mère pour obtenir sa signature sur une convention de consolidation de dettes de 135 000 \$, cosignée par Bob, pour couvrir les prêts précités et ses autres prêts non garantis. Avant cette rencontre, Bob a écrit à la banque pour leur dire que sa mère n'acceptait de garantir qu'un montant supplémentaire de 20 000 \$ sur son dernier prêt. Des avoirs de 105 000 \$ ont été donnés en garantie.

Cette fois-ci, la mère a reçu des conseils juridiques indépendants de la part d'un avocat, ami de Bob qui, l'année précédente, lui avait aussi prêté 10 000 \$, dont l'essentiel était impayé lorsque Bob a déclaré faillite. La fille (également avocate) a fait valoir que ce conflit d'intérêts invalidait les conseils juridiques indépendants. Ce conflit d'intérêts, plus l'omission de la banque de divulguer à la mère son évaluation du risque que représentait Bob et l'influence induite alléguée ayant entouré la signature de la consolidation de dettes, ont amené la fille à conclure que la banque devrait renoncer à la totalité de la dette.

L'OMBUDSMAN :

Malgré son âge, la mère n'était pas de santé mentale fragile et était pleinement consciente des documents qu'elle signait et de leurs fins. Tant les dossiers de la banque que le témoignage de la fille témoignent de la grande générosité financière dont a toujours fait preuve la mère à l'égard de son fils.

L'absence de conseils juridiques indépendants à l'égard du premier prêt, tout en étant inacceptable, était considérée comme discutable, parce que la mère a par la suite reçu des conseils juridiques indépendants lors de la dernière consolidation de dettes. La banque n'avait pas la responsabilité de s'assurer que l'avocat qui a fourni de tels conseils juridiques indépendants n'était pas en conflit d'intérêts (sauf avec la banque). De plus, si la banque avait offert de divulguer à la mère des renseignements personnels de Bob, elle aurait porté atteinte à sa vie privée.

L'Ombudsman a contesté la motivation de la banque à prendre davantage de garanties de la mère et à consolider

les dettes non garanties de Bob avec les prêts qu'elle avait déjà signés et garantis. Le cabinet d'avocat de Bob était également le client de la banque et celle-ci était parfaitement consciente de la précarité de sa situation financière. Il ressortait aussi clairement des dossiers de la banque que la mère avait l'intention de limiter sa responsabilité à 90 000 \$. Enfin, en s'appuyant sur des gestes antérieurs, il y avait également lieu de se demander si la banque aurait pu faire quelque chose pour empêcher la mère de signer et de garantir ces prêts.

L'Ombudsman a conclu que la dette impayée de 135 000 \$ devrait être partagée à parts égales entre la mère et la banque et tant la banque que la mère ont accepté cette recommandation.

CAS 5

Le cas suivant illustre la nécessité de faire preuve de vigilance lorsqu'on encourt des obligations financières pour le compte d'amis ou de parents.

CAS :

Le neveu du client était en difficulté financière. Son neveu ayant insisté, le client a accepté, après y avoir réfléchi, de cosigner un prêt pour son neveu, qui a promis de faire les versements. Le neveu a donné ses autos en garantie à la banque pour ce prêt. De façon inhabituelle, le banquier a accepté (contrairement aux politiques de la banque et à la convention de prêt qui tenait le client et le neveu conjointement et solidairement responsables du remboursement) de poursuivre le neveu en premier lieu si le prêt devenait en souffrance.

Quelque 18 mois plus tard, le client s'est informé auprès de la banque et a appris que le prêt de son neveu était en souffrance. La banque a accepté de saisir les autos, mais a omis de le faire. Quelques mois plus tard, elle a exigé le remboursement du solde du prêt au client. La banque a poursuivi le client et le neveu. Peu après, le neveu a déclaré faillite.

L'OMBUDSMAN :

L'obligation du client de rembourser le prêt qu'il a cosigné était réelle et légitime. Cependant, une fois que l'Ombudsman a eu la confirmation que la banque a laissé le client croire qu'elle exercerait tous ses recours contre le neveu avant de poursuivre le client, il l'a obligée à le faire. Étant donné que le neveu avait déclaré faillite, la seule source de remboursement de sa part était les autos. L'Ombudsman a recommandé que la banque limite le montant qu'elle tentait de recouvrer du client au solde du prêt impayé, moins la valeur estimative des automobiles que la banque aurait dû saisir et vendre. La banque et le client ont accepté la recommandation.

CAS 6

Ce dossier démontre qu'un client qui encaisse des pertes sur des transactions financières a la responsabilité de limiter de telles pertes.

CAS :

Le client a reçu des conseils de son comptable quant à la meilleure façon de structurer une série de transactions de placement et de planification successorale. Le client a demandé au conseiller financier de la banque s'il pouvait exécuter ces transactions pour lui et le conseiller lui a indiqué qu'il pouvait le faire. Malheureusement, le conseiller a commis des erreurs et le client s'est retrouvé en possession de milliers d'actions de Nortel et de BCE qui, selon la planification, auraient dû être vendues et converties en liquidités. Le client a gardé les actions, dont certaines étaient très volatiles, et a ensuite demandé un dédommagement pour les pertes attribuables au fléchissement marqué de la valeur des actions.

L'OMBUDSMAN :

L'Ombudsman a confirmé que le conseiller financier de la banque avait commis des erreurs qui ont entraîné les pertes financières du client. La question à trancher était donc d'établir quelle portion de la perte du client était la responsabilité de la banque. L'enquête a permis de conclure que la banque était responsable de l'ensemble des pertes subies au cours de la période initiale où le client ignorait les erreurs. Toutefois, durant la période suivante, dans le contexte des baisses quotidiennes du cours des actions, le client n'a pas présenté sa réclamation en temps utile et la banque ne lui a pas accordé l'attention requise. La perte pour cette période a été divisée à parts égales entre le client et la banque. Enfin, à partir d'une date ultérieure précise, le client était bien conscient que l'action était engagée dans une spirale descendante, que ses pertes continuaient à s'accumuler et que la banque avait rejeté toute responsabilité pour le problème. À ce moment-là, le client a pris une décision de placement de garder l'action dans l'espoir d'une remontée qui ne s'est pas concrétisée.

Les clients ont le devoir de limiter leurs pertes en prenant des mesures raisonnables à cet égard, même s'ils estiment que la perte est attribuable à une erreur ou une faute du conseiller financier. Dans le cas présent, le client a omis de limiter ses pertes, de sorte que le dédommagement que devait lui verser la banque se limitait aux pertes subies uniquement jusqu'à cette date ultérieure précise. L'Ombudsman a recommandé que la banque verse au client un dédommagement en conséquence, soit une somme d'environ 80 000 \$.

CAS 7

Le cas suivant illustre la responsabilité du client lorsqu'il signe des documents à l'ouverture d'un compte de placements et convient d'un seuil de tolérance au risque.

CAS :

Ce client d'un courtier de plein exercice a effectué plus de 200 transactions durant une période de huit mois. Le client a ensuite transféré son compte, prétendant avoir subi des pertes parce que le conseiller a multiplié les transactions dans son compte afin de maximiser le paiement de commissions et parce que les actions achetées et vendues étaient trop concentrées dans le secteur très volatil de la technologie de pointe.

L'OMBUDSMAN

Il ressort d'un examen des activités boursières que le compte a effectivement fait l'objet de multiples transactions et qu'elles étaient très concentrées dans les secteurs de la technologie de pointe et des ressources naturelles. Toutefois, les documents indiquaient que le client a initié au moins la moitié des transactions et a accepté les autres transactions recommandées par le conseiller (le conseiller n'était pas autorisé à effectuer des transactions sans le consentement du client). De plus, rien n'indiquait que les transactions aient été faites dans le seul but de générer des commissions.

Quant à la forte concentration des titres dans le secteur de la technologie de pointe et les autres actions similaires dans le compte, le client a signé des documents d'ouverture de compte dans lesquels il indiquait sa volonté que ses placements soient entièrement à risque élevé. De plus, la nature des actions transférées dans son compte semble indiquer une répétition de son ancienne façon d'effectuer des transactions dans une autre société de placement.

L'Ombudsman a conclu que ce client a reçu exactement le service qu'il a demandé et qu'il n'existait aucun motif de demander au courtier de le dédommager.

CAS 8

Ce dossier démontre l'importance d'effectuer une analyse approfondie et attentive avant de prendre une décision ayant des répercussions financières importantes sur sa vie. Dans ce cas, des fonds de retraite prévus par le client n'étaient pas disponibles en raison d'une analyse inadéquate et de la mauvaise communication avec les conseillers de la banque.

CAS :

Âgé de 53 ans et ayant à sa charge une femme et un fils de 12 ans, le client était impatient de prendre sa retraite après

avoir travaillé une trentaine d'années pour son employeur. Il touchait un salaire d'environ 85 000 \$. Il s'est adressé à son directeur de comptes, qui avait toute sa confiance et qu'il connaissait depuis longtemps, pour lui demander ses conseils sur l'offre d'indemnité de départ de son employeur et pour établir si elle lui permettrait de subvenir à ses besoins. Le directeur de comptes l'a aidé à établir un budget familial totalisant 3 500 \$ à 4 000 \$ par mois et ils ont convenu que la famille devrait réduire ses dépenses pour vivre en fonction de cette somme. Le directeur de comptes a organisé une rencontre avec un conseiller financier de la banque spécialisé dans ce domaine.

Durant la réunion, la discussion a surtout porté sur l'évolution des rendements boursiers depuis les années 1930. À l'issue de la réunion, le client était convaincu de pouvoir vivre à l'aise avec le revenu que son placement générerait et que ce revenu excéderait probablement le fonds de pension indexé de 37 500 \$ de l'employeur, auquel le client aurait droit dans deux ans s'il continuait de travailler. Le conseiller financier a gardé peu de notes de cette réunion et le client, aucune. Les banquiers n'ont effectué aucun suivi par écrit ni donné aucune confirmation écrite de ce qui s'était dégagé de la réunion. Le client a accepté l'indemnité de départ de son employeur et a pris sa retraite.

Deux mois plus tard, lorsqu'il a reçu les fonds de l'indemnité de départ, il a de nouveau rencontré le conseiller financier. Cette fois, le client s'est vu remettre des tableaux indiquant des montants de retrait de 20 000 \$ à 49 000 \$ basés sur des taux de croissance variant de 4 % à 11 % pour la portion immobilisée (400 000 \$) de l'indemnité de départ. Certaines discussions ont eu lieu sur la façon de calculer le montant que le client pouvait réellement retirer de régimes immobilisés comme le sien selon les règlements du gouvernement relatifs au FRV (Fonds de revenu viager), mais, encore une fois, le client ne s'est vu remettre aucun tableau indiquant ce calcul.

Au cours des deux années suivantes, le client et sa famille prévoyaient vivre de la portion de l'indemnité détenue hors des régimes enregistrés et de REER préexistants et comptaient sur une appréciation des fonds de retraite immobilisés jusqu'à ce qu'ils soient convertis en FRV lorsque le client atteindrait 55 ans. Le portefeuille de placements a obtenu de très bons rendements durant cette période.

Le client a alors appris avec stupeur que les règlements du gouvernement limitaient les retraits admissibles d'un FRV à environ 6 % de la valeur du FRV, ou à quelque 26 000 \$ par année, plutôt que les 35 000 \$ à 40 000 \$ qu'il avait prévus. Peu importait le rendement des placements, il ne pouvait retirer que le montant maximum admissible

chaque année. Cette situation lui posait de sérieux problèmes de liquidités pendant la dizaine d'années suivant la retraite du client.

L'OMBUDSMAN :

Nous avons été assez étonnés de constater que le client a pris une décision d'une telle importance pour sa vie après deux réunions, une avec son directeur de comptes et l'autre avec le spécialiste en placements de la banque, sans avoir aucun document écrit ni aucune information détaillée sur les fonds de retraite immobilisés. Nous avons néanmoins conclu que les représentants de la banque avaient le devoir de diligence de s'assurer que le client avait reçu suffisamment de renseignements et de conseils pour lui permettre de prendre une décision éclairée. Nous acceptons l'assertion du client selon laquelle, si la banque l'avait bien informé des limites quant au montant qu'il pouvait retirer du FRV, il aurait travaillé deux autres années afin de devenir admissible au régime de pension de son employeur plutôt que de démissionner.

Par conséquent, nous avons cherché à établir l'écart à combler à court terme, jusqu'à ce que la valeur de son portefeuille augmente suffisamment pour générer des retraits admissibles du FRV égaux ou supérieurs au montant que le régime de son employeur lui aurait versé.

Nous avons retenu une firme d'actuaire indépendante pour nous aider à évaluer l'écart de valeur entre l'indemnité de départ que le client a reçue et la pension indexée à laquelle il aurait eu droit à la retraite, incluant les prestations d'assurance-maladie et d'assurance-soins dentaires. En nous appuyant sur le rapport de l'actuaire, nous avons établi que le paiement de 135 000 \$ placerait le client dans la position où il se serait retrouvé s'il avait pris sa retraite avec son fonds de pension. L'actuaire a convenu qu'il s'agissait d'un règlement juste dans les circonstances.

La banque a accepté notre recommandation de 135 000 \$, mais le client l'a refusée et envisage d'intenter des poursuites contre la banque.

CAS 9

Le cas suivant démontre l'importance de vérifier son contrat de prêt hypothécaire avant de payer une pénalité ou des frais. De plus, un client qui se renseigne sur le montant de la pénalité à payer dans l'éventualité d'un remboursement anticipé ou d'un transfert de prêt hypothécaire devrait toujours confirmer si les fluctuations de taux sont susceptibles de modifier la pénalité.

CAS :

Insatisfaits des services offerts par leur banque, les clients envisageaient de transférer leur prêt hypothécaire dans une autre institution financière avant que le prêt arrive à

échéance. Avant de passer à l'action, les clients ont communiqué avec la banque pour connaître le montant de la pénalité qu'ils auraient à payer. Le représentant de la banque les a informés que la pénalité serait de 1 023,19 \$, sans toutefois leur mentionner que ce montant pouvait varier en fonction des taux d'intérêt en vigueur au moment du transfert.

Quelques mois plus tard, les clients ont décidé de transférer leur prêt hypothécaire et ont été estomaqués de découvrir que la pénalité était maintenant de 5 400 \$ en raison de la fluctuation des taux d'intérêt au cours des derniers mois. Bien que les clients aient déjà engagé des frais de près de 1 000 \$ pour transférer leur prêt hypothécaire, ils n'ont pu compléter le transfert en raison de la forte pénalité à payer.

Les clients ont offert de verser à la banque la somme initiale de 1 023,19 \$, mais ont refusé de payer la différence, car on ne leur a jamais dit que le montant de la pénalité pouvait changer. La banque a refusé leur offre, mais leur a proposé de nouvelles modalités de financement et également le remboursement des frais déjà engagés. Les clients ont refusé cette offre. La banque a alors accepté de réduire la pénalité à 4 400 \$ (une réduction de 1 000 \$), mais les clients ont également refusé cette proposition.

L'examen du contrat de prêt hypothécaire entre la banque et les clients nous a permis de constater que le contrat ne comportait aucune clause prévoyant le versement d'une pénalité en cas de remboursement anticipé. Les documents signés par les deux parties indiquaient même que les clients pouvaient rembourser leur prêt hypothécaire en tout temps, sans pénalité.

L'OMBUDSMAN :

L'Ombudsman a conclu que les clients pouvaient transférer leur prêt hypothécaire sans devoir payer de pénalité et que la banque, dans les circonstances, absorberait les frais liés au transfert. Dans ce cas, la banque a essayé de prélever une pénalité qui n'était pas incluse dans les modalités du contrat de prêt hypothécaire.

CAS 10

Ce cas illustre l'importance pour les commerçants de faire preuve de prudence lorsqu'ils acceptent des paiements de biens par carte de crédit et également de comprendre les modalités de la convention entre l'émetteur de cartes de crédit et les commerçants.

CAS :

Le commerçant a reçu une demande par courriel d'une source inconnue en Ouzbékistan. Le commerçant ignorait totalement pour quelle raison son modeste magasin d'ordinateurs de petite ville a été choisi pour l'achat des

produits d'ordinateur, mais il s'est réjoui de cette augmentation soudaine de son chiffre d'affaires. Dans son courriel, l'acheteur fournissait 11 numéros de carte de crédit et dates d'expiration différents; les cartes étaient censées être des cartes de crédit d'entreprise. Aucun nom de titulaire de carte n'a été fourni, mais le message donnait comme instruction de « fractionner le paiement à parts égales entre les cartes de crédit et, s'il survenait un problème avec une carte, de porter un montant moindre à cette carte ou de changer de numéro de carte ».

Durant une période de 20 jours, le commerçant a effectué 23 demandes d'autorisation de paiement auprès de l'émetteur de cartes de crédit. Les montants variaient entre 1 500 \$ et 5 000 \$. Après avoir reçu l'autorisation de l'émetteur de cartes de crédit, le commerçant a expédié trois commandes totalisant 45 000 \$. Finalement, on a découvert que l'acheteur de l'Ouzbékistan avait fait une utilisation frauduleuse des cartes de crédit et les titulaires de carte américains ont contesté les sommes imputées à leur compte. Le commerçant croyait que, comme il avait obtenu l'autorisation de paiement de l'émetteur de cartes de crédit, ce dernier était tenu de le payer.

L'OMBUDSMAN :

Dans ce dossier, le commerçant n'a pas respecté les modalités de la convention entre l'émetteur de cartes de crédit et les commerçants en effectuant les transactions sans voir les cartes pour authentifier les titulaires de carte autorisés et en multipliant les bordereaux pour effectuer une vente (fractionnement des montants). Le commerçant était par conséquent responsable de tous les montants contre-passés. La situation aurait dû éveiller les soupçons du commerçant : l'augmentation soudaine de son chiffre d'affaires par suite de commandes venant d'une source inconnue à l'étranger, l'utilisation de multiples cartes et les tentatives et refus répétés d'autorisation de paiement.

De plus, le fait d'obtenir une autorisation de paiement d'un émetteur de cartes de crédit ne garantit aucunement que les montants ne seront pas imputés de nouveau au commerçant. Elle garantit la disponibilité des fonds sur la carte, mais ne confirme pas l'autorisation de la transaction par le titulaire de la carte.

Bien que le nombre de particuliers et de petites entreprises ayant communiqué avec notre bureau pour demander des renseignements ou déposer une plainte ait considérablement augmenté en 2002, le nombre d'enquêtes officielles entreprises n'a pour sa part enregistré qu'une faible hausse. Au total, nous avons reçu 2 246 plaintes et demandes de renseignements, soit une augmentation de 47 % par rapport à 2001. Nous avons entrepris 182 enquêtes, comparativement à 170 en 2001.

Les demandes de renseignements et les plaintes déposées auprès de notre bureau ont pratiquement doublé depuis l'an 2000, en partie en raison de la sensibilisation accrue à notre égard. La relative stabilité du nombre d'enquêtes officielles entreprises ces dernières années semble indiquer que nos membres réussissent à régler les différends au sein de leur organisation.

Nous recevons la moitié des demandes de renseignements et des plaintes par téléphone, tandis que les autres nous parviennent par courrier, par télécopieur et par courriel. Certains clients désirent simplement discuter de leur dossier avec une personne bien

APERÇU STATISTIQUE DE L'ANNÉE TERMINÉE LE 31 OCTOBRE 2002

	OSBI		
	Particuliers	Petites entreprises	
PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES	2 066	180	
PLAINTES AYANT MOTIVÉ UNE ENQUÊTE	155	27	
NATURE DES PLAINTES :			
Comptes et transactions	20 %	33 %	
Service de cartes	15 %	22 %	
Frais et honoraires	7 %	4 %	
Crédit - nouvelles modalités	3 %	19 %	
Crédit - recouvrement	14 %	4 %	
Vie privée et confidentialité	1 %	0 %	
Service et conseils	10 %	4 %	
Vente liée	0 %	0 %	
Autres pratiques de vente	0 %	4 %	
Autres	29 %	11 %	
	100 %	100 %	
ENQUÊTES MENÉES À TERME AU COURS DE LA PÉRIODE	148	30	
RÉSULTAT DE L'EXAMEN DE L'OSBI :			
Nous avons recommandé que la banque prenne des mesures en faveur du client; nos recommandations ont été suivies dans chaque cas	19 %	17 %	
Nous avons recommandé de légères modifications à l'offre de la banque	5 %	0 %	
Nous avons jugé que les mesures prises par la banque étaient appropriées dans les circonstances	76 %	83 %	
ÉVALUATION DE LA RÉACTION DES PLAIGNANTS PAR L'OMBUDSMAN* :			
Conclusion d'une entente	29 %	30 %	
Règlement partiel de la plainte	7 %	0 %	
Pas d'entente	64 %	70 %	

Note : Les chiffres donnés à l'égard des ombudsmans des banques sont compilés à partir des renseignements fournis par eux.

informée et impartiale afin d'obtenir des conseils avant de décider s'ils doivent maintenir leur plainte et de se renseigner sur le processus à suivre. Si un client n'a pas mené à terme le processus de règlement auprès de son fournisseur de services financiers, nous le dirigeons vers la personne appropriée dans cette firme.

Après avoir complété nos enquêtes en 2002, nous avons recommandé que la banque prenne des mesures importantes en faveur du client dans environ un dossier sur cinq, comparativement à un dossier sur six en 2001. Dans une autre proportion de 5 % des dossiers, nous avons recommandé des modifications minimales en

compensation d'un mauvais service ou d'inconvénients subis, soit une légère baisse par rapport à environ 7 % des dossiers l'an dernier. Nos recommandations n'ont pas force exécutoire, mais nos membres les ont suivies dans chaque cas depuis notre établissement en 1996.

Ombudsmans internes des banques	
Particuliers	Petites entreprises
2 137	180
18 %	28 %
32 %	5 %
5 %	7 %
11 %	14 %
13 %	27 %
3 %	1 %
14 %	13 %
0 %	0 %
1 %	0 %
5 %	6 %
100 %	100 %
2 007	173
(ne s'applique pas)	
53 %	31 %
12 %	18 %
35 %	51 %

LES PLAINTES REÇUES PAR L'OSBI PENDANT LA PÉRIODE PROVENAIENT DE CLIENTS DES GROUPES FINANCIERS DES BANQUES SUIVANTES :

	Particuliers	Petites entreprises
Banque Amex du Canada	8	1
Banque CIBC	39	5
Banque HSBC Canada	2	0
Banque ING du Canada	1	0
Banque Laurentienne du Canada	9	1
Banque MBNA Canada	1	0
Banque Nationale du Canada	15	3
Banque Scotia	13	2
BMO Groupe Financier	20	6
Citibanque Canada	3	0
Groupe Financier Banque TD	34	8
RBC Groupe Financier	10	1
	155	27

NOTES EXPLICATIVES

* Catégories d'évaluation :

Conclusion d'une entente : La banque et le client en sont venus à une entente qui les satisfait dans l'ensemble.

Règlement partiel : La banque et le client ont modifié leur position ou acceptent et comprennent mieux la position de l'autre.

Pas d'entente : Aucun changement majeur de la position de la banque ou du client, ni d'explication satisfaisant les attentes du client.

RÉGIE INTERNE DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est une société sans but lucratif créée par ses membres, dont le nombre totalise maintenant environ 500 fournisseurs de services financiers.

Afin de protéger l'indépendance du bureau, l'Ombudsman rend compte à un conseil d'administration composé de 14 membres, dont une majorité de huit administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers. Afin de refléter le nouveau mandat élargi, le conseil a été restructuré en 2002 dans le but de remplacer certains représentants des banques par des représentants du secteur des placements et d'ajouter deux autres administrateurs indépendants.

Les administrateurs sont habituellement élus pour un mandat de trois ans et peuvent être réélus. Ces mandats sont échelonnés afin d'assurer la continuité du conseil d'administration et un roulement progressif.

Formant un comité du conseil, les huit administrateurs indépendants ont des pouvoirs spéciaux visant à protéger l'indépendance de l'Ombudsman. Ils étudient les candidatures au poste d'ombudsman et formulent leurs recommandations à cet égard, ils agissent à titre de comité de nomination en proposant des candidatures aux postes d'administrateurs indépendants et ils étudient le budget avant de le recommander au conseil d'administration. Ils doivent former la majorité des comités du conseil.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du comité des administrateurs indépendants, pour un mandat d'un maximum de cinq ans et il peut être réélu. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ni avoir eu des liens étroits avec un fournisseur de services financiers participant au cours des cinq années précédant

sa nomination.

L'Ombudsman peut être démis de ses fonctions pour motif valable par un vote de 75 % des membres du conseil, sous réserve qu'une majorité des administrateurs indépendants participe au vote.

Bien qu'il relève du conseil, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis du conseil d'administration relativement à une plainte donnée. La décision finale en ce qui concerne les plaintes appartient à l'Ombudsman. Il est impossible de faire appel des décisions de l'Ombudsman auprès du conseil d'administration et ce dernier ne peut exercer aucune pression à l'égard des décisions de l'Ombudsman.

Toutefois, le conseil d'administration établit les normes de règlement des différends de l'OSBI et en assure le suivi. Le conseil examine également toute plainte que pourraient formuler les clients à l'égard du processus de règlement des différends au sein de l'OSBI.

MEMBRES

Les administrateurs de la société en sont les membres votants. Tous les fournisseurs de services financiers régis par un organisme provincial ou fédéral de réglementation et toutes les associations sectorielles représentant ces firmes peuvent devenir membres non votants de l'OSBI. Le conseil d'administration peut également accepter comme membre un fournisseur de services financiers non réglementé.

Les membres participants actuels comprennent :

- les banques canadiennes et les banques étrangères
- l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les firmes membres
- l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et les firmes membres
- l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et les sociétés membres
- la plupart des sociétés de fiducie et de prêt indépendantes et autres institutions de dépôt.

Certains membres de l'OSBI peuvent appartenir à plus d'un des organismes précités.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le choix des huit administrateurs indépendants s'effectue de manière à refléter la diversité démographique et géographique du Canada et se porte sur des personnes connues et respectées à l'échelle régionale ou nationale.

Les six autres membres du conseil proviennent de l'industrie des services financiers et sont nommés par les associations membres de l'OSBI. L'Association des banquiers canadiens et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières ont chacune nommé deux administrateurs au conseil. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Institut des fonds d'investissement du Canada ont pour leur part nommé un membre chacun.

CONSEIL D'ADMINISTRATION*

Administrateurs indépendants

Peggy-Anne Brown

*Présidente du conseil
Présidente et copropriétaire
Brown Crawshaw Inc.
Vancouver*

Brown Crawshaw est une entreprise de Vancouver qui se spécialise dans les programmes d'aide aux employés et aux familles, la gestion du stress dû à un incident critique et les programmes de développement du mieux-être. Psychologue, M^{me} Brown, Ph.D., maintient également une pratique clinique et offre des conseils aux cadres supérieurs et à leur famille.

L'honorable

Lincoln Alexander

*Président honoraire de l'université de Guelph
Hamilton*

Ancien lieutenant-gouverneur de l'Ontario et ancien président du conseil de la Fondation canadienne des relations raciales, l'honorable Lincoln Alexander est actuellement président honoraire de l'université de Guelph.

Beverley A. Brennan

*Administratrice d'entreprises et consultante
Edmonton*

M^{me} Brennan agit comme consultante dans les secteurs de la régie d'entreprise et de la planification stratégique. Elle a déjà été vice-présidente du conseil de l'Institut canadien des comptables agréés et vice-présidente, Finances de Philom Bios Inc., une société d'agrobiotechnologie de Saskatoon.

Gilles G. Cloutier

*Consultant
Montréal*

M. Cloutier, Ph.D., est consultant dans le secteur de la science et de la technologie. Il est membre de nombreuses associations scientifiques de renom et siège au conseil de plusieurs entreprises et organismes scientifiques. Il a déjà été recteur de l'Université de Montréal et est compagnon de l'Ordre du Canada.

Len G. Flett

*Vice-président,
Développement et Affaires publiques
The North West Company
Winnipeg*

M. Flett est un cadre supérieur de l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il siège au conseil d'administration de la Fondation nationale des réalisations autochtones et de la Société de développement des entreprises autochtones et de la Société de développement de Winnipeg.

Daniel F. Gallivan

*Associé
Cox Hanson O'Reilly Matheson
Halifax*

Associé chez Cox Hanson O'Reilly Matheson, Barristers and Solicitors, M. Gallivan se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il fait partie du conseil d'administration de la Banque du Canada et a déjà été vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

James R. Savary

*Professeur agrégé et président
Département des sciences économiques
Université York
Toronto*

M. Savary est président du Comité technique sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation, président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada et l'ancien président du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements.

J. M. Toulouse

*Directeur
HEC Montréal
Montréal*

M. Toulouse, Ph.D., est le directeur de cette école d'études supérieures de gestion. Professeur à temps plein, il enseigne l'entrepreneuriat, la stratégie commerciale, la dynamique organisationnelle et la prise de décision stratégique.

Administrateurs oeuvrant dans l'industrie

Donald Panchuk

*Vice-président,
Affaires administratives et réglementaires et secrétaire
Phillips, Hager & North
Investment Management Ltd
Vancouver*

Membre du conseil d'administration de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)

John Pattison

*Premier vice-président, Affaires générales et réglementaires
Banque CIBC
Toronto*

Brian Porter

*Directeur général exécutif
Scotia Capitaux Inc.
Toronto*

Membre du conseil d'administration et du comité de direction de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)

Gary Reamey

*Directeur
Edward Jones
Mississauga*

Membre du conseil d'administration et du comité de direction de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)

Fredric Tomczyk

*Premier vice-président à la direction, Exploitation du Groupe
Groupe financier Banque TD
Toronto*

Membre du Conseil exécutif de l'Association des banquiers canadiens (ABC)

W. Terrence Wright

*Vice-président principal,
chef du contentieux et secrétaire
Groupe Investors
Winnipeg*

Président du conseil de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et président du conseil de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)

*Au 31 mars 2003

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

C.P. 896
Succursale Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3

Messagerie:

33, rue Victoria
Bureau 710
Toronto (Ontario) M5C 2A1

Pour obtenir plus de renseignements :

Service téléphonique sans frais : 1 888 451-4519

Service de télécopieur sans frais : 1 888 422-2865

Téléphone (Toronto) : (416) 287-2877

Télécopieur (Toronto) : (416) 225-4722

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : obsi.ca

Ombudsman

Michael Lauber

Ombudsmans adjoints et Enquêteurs

Brigitte Boutin

Rick Bright

Harsha Gupta

William M. Halford

Howard Maker

Karen McKenzie

Jo Anne Olafson

Robert Paddick

Doug Weber

Administration et service à la clientèle

Sarah Lapointe

Diane Pilon

Elizabeth Sithamparampillai

Graphisme : Jacques Pilon Design Communications

Rédaction : Temple Scott Associates Inc.

 Imprimé sur du papier recyclable