



AU MOMENT OÙ UN NOMBRE CROISSANT DE CANADIENS PRENNENT EN MAIN LA GESTION DE LEURS FONDS DE RETRAITE ET OÙ LES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS DEVIENNENT DE PLUS EN PLUS COMPLEXES ET SPÉCIALISÉS, LE TRAVAIL VITAL DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DES INVESTISSEURS QU'ACCOMPLIT L'OSBI PARTOUT AU PAYS DEVIENT PLUS IMPORTANT QUE JAMAIS.



SOMMAIRE

- 3** À propos de l'OSBI /
L'engagement de l'OSBI envers vous
- 4** Message de la présidente
du conseil d'administration
- 6** Message de l'Ombudsman
- 8** Fonctionnement du processus
de l'Ombudsman
- 12** Revue de l'exercice
- 15** Structure décisionnelle de l'OSBI
- 16** Conseil d'administration
- 18** Information et personnel

« J'AI PARLÉ À DE NOMBREUSES
PERSONNES DE VOTRE COURTOISIE ET DU
PROFESSIONNALISME DE VOTRE SERVICE
ET DE VOS CONSEILS. C'EST UNE LUEUR
D'ESPOIR POUR TOUS ET CHACUN. »

À PROPOS DE L'OSBI

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 enquête avec équité et impartialité sur les plaintes déposées par des particuliers et des petites entreprises, et recommande un dédommagement s'il détermine que la firme est responsable. Solution de rechange au système judiciaire, nos services sont offerts sans frais et en toute confidentialité dans le cadre d'un processus simple. Le financement de l'OSBI

est assuré par les droits perçus auprès de ses membres, mais sa structure décisionnelle est indépendante.

La décision finale en ce qui concerne le règlement équitable des plaintes appartient à l'Ombudsman.

L'ENGAGEMENT DE L'OSBI ENVERS VOUS

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement s'engage à exceller dans le cadre de son service de règlement des différends. Nos normes sont conçues pour assurer aux consommateurs de services financiers au Canada un processus de règlement de qualité, indépendant et équitable.

Voici nos dix normes de service : accessibilité, rapidité d'exécution, courtoisie, clarté, exactitude, cohérence, compétence, équité et impartialité,

confidentialité, objectivité et indépendance.

Ces normes ont été établies de concert avec le gouvernement, les organismes de défense des consommateurs, des représentants de l'industrie, des organismes de réglementation et des services de règlement de différends au cours des rencontres tenues en vue de la création du Réseau de conciliation du secteur financier.

Nous nous sommes engagés à soumettre nos normes à des examens périodiques et indépendants afin d'en vérifier le respect selon les lignes directrices de l'ISO.

Nous vous invitons à visiter notre site Web à www.obsi.ca.



Au cours de la dernière année, nous avons accueilli un nouvel ombudsman, nous avons été les hôtes de nos collègues des services de règlement extrajudiciaire des différends du secteur financier de partout dans le monde et nous avons continué de consolider nos bases en prévision de notre deuxième décennie de services aux clients et aux fournisseurs de services financiers. L'année a été bien remplie!

En août, David Agnew a joint les rangs de l'OSBI à titre d'ombudsman et de chef de la direction. Il possède une solide expérience à divers postes de direction dans les secteurs public, privé et sans but lucratif. On trouve une constante dans toute la carrière de M. Agnew : l'importance qu'il accorde aux gens, au service public et à l'excellence. Nous sommes enchantés de le compter parmi nous et de le voir diriger notre équipe dans un esprit de collaboration, de transparence et de dialogue constructif. Il a déjà démontré sa capacité à promouvoir l'OSBI, à établir des relations et à consolider notre réputation d'intégrité en matière de règlement juste et indépendant des différends.

En septembre dernier, l'OSBI a été l'hôte de la cinquième Conférence internationale des ombudsmans des services financiers. Pendant trois jours, des collègues de douze pays (la plus forte participation à ce jour) se sont joints à nous, à Toronto, dans le but de partager leurs expériences et d'échanger des idées pour améliorer nos services respectifs de règlement des différends.

L'un de nos objectifs consistait à rendre la conférence aussi

globale que possible. Nous avons atteint notre but en accueillant des représentants de tous les membres du Réseau, y compris les présidents du conseil (une première dans leur cas), tant au niveau des modérateurs que des participants. Ont également participé à la conférence, les ombudsmans internes des fournisseurs de services financiers. Je suis heureuse de souligner l'apport remarquable de ces groupes, qui ont souvent donné un éclairage unique aux débats, démontrant les forces de chacune de nos structures de règlement des différends.

Malgré des différences importantes sur le plan de la taille, de la structure et de l'historique des divers programmes d'ombudsman, les participants ont quitté la conférence confortés par les points que nous avons en commun et enrichis des expériences et des pratiques différentes. Les résumés des séances de la conférence sont disponibles en anglais sur notre site Web.

Pour ceux qui ignoraient tout des services de règlement des différends, la conférence a servi d'introduction à un vaste réseau d'aide offert par les participants, qui partagent une ferme volonté de régler les différends avec équité et impartialité. La conférence est terminée, mais le dialogue et le partage se poursuivent.

D'après les commentaires très élogieux que nous avons reçus, la conférence a connu un vif succès, et tous les participants ont exprimé une nouvelle motivation et détermination à poursuivre leur travail. Nous remercions Jim Savary, coordonnateur de la conférence, et les nombreux participants de leur apport collectif.

Nous nous réjouissons à l'idée de maintenir le dialogue avec nos collègues des services de règlement extrajudiciaire des différends à l'occasion de la Conférence internationale 2006 qui aura lieu du 28 au 31 août à Oz, en Australie.

En cette fin de dixième année de service, l'OSBI est fier de l'aide apportée à des milliers de Canadiens et du service juste et impartial qu'il a offert aux clients et aux firmes. Notre croissance des dix dernières années est allée de pair avec l'expansion mondiale des services d'ombudsman du secteur financier. Nous sommes à l'avant-garde d'une tendance mondiale croissante.

Je tiens à remercier de leur dévouement notre personnel, les membres du conseil et les nombreuses autres personnes qui ont contribué à la solidité et au dynamisme de l'OSBI. J'aimerais également souligner la contribution de l'un de nos administrateurs indépendants de la première heure, le professeur Jean-Marie Toulouse, directeur de HEC Montréal, qui a quitté le conseil en 2005. L'OSBI a grandement profité de son expérience et de ses compétences comme directeur d'une école d'études commerciales ainsi que de sa compréhension des questions stratégiques. Nous pouvons toujours compter sur M. Toulouse pour poser les questions importantes dans les dossiers soumis au conseil.

Nous envisageons l'avenir avec enthousiasme. L'OSBI s'est bâti une réputation enviable fondée sur l'indépendance, l'impartialité et l'équité. Nous abordons cette deuxième décennie avec la certitude d'être plus solides que jamais et prêts à relever de nouveaux défis.

*La présidente du conseil d'administration,
Peggy-Anne Brown, Ph. D.*

FRAUDE PAR CARTE DE DÉBIT?

UNE CLIENTE VIVANT À L'ÉTRANGER, MAIS FAISANT AFFAIRE AVEC UNE BANQUE CANADIENNE, DONT ELLE UTILISE LA CARTE DE DÉBIT, S'EST PLAINTÉ D'UN RETRAIT NON AUTORISÉ À UN GUICHET BANCAIRE. RIEN DANS LA PREUVE NE SOUTENAIT SON ALLÉGATION.

La cliente vit et travaille à l'étranger, mais continue d'utiliser un compte bancaire canadien et sa carte au guichet automatique. Elle s'est plainte à sa banque du retrait non autorisé d'une somme d'environ 1 100 \$ dans son compte.

La banque a répondu que le numéro d'identification personnel (NIP) de la cliente a été utilisé à cette fin et qu'il a été entré correctement dès la première tentative. De plus, le vol de la carte n'a pas été signalé. Enfin, une seule transaction était contestée, et elle a été effectuée à un guichet qu'a déjà utilisé la cliente.

L'OSBI a fait une enquête et, en plus d'étudier le dossier et d'interviewer tant la cliente que la banque canadienne, a également communiqué avec la banque étrangère qui exploitait le guichet

automatique. Notre enquêteur a vérifié les conclusions antérieures de la banque canadienne et n'a relevé aucun des signes habituels de fraude ou d'accès non autorisé à une carte ou à un compte tels que plusieurs tentatives d'entrée d'un NIP ou de multiples retraits en peu de temps.

À la lumière de la preuve disponible et des renseignements fournis par la cliente, aucun élément ne nous permettait de recommander à la banque de rembourser la somme retirée à la cliente.



Je suis très heureux de vous présenter le rapport annuel de l'exercice terminé le 31 octobre 2005, une année de succès et de satisfaction pour l'OSBI.

En 2005, j'ai eu l'honneur et le privilège de joindre les rangs de l'OSBI à titre d'Ombudsman. Dès le début, j'ai été impressionné par le professionnalisme, l'intégrité et l'impartialité des membres du personnel, et la fierté évidente que leur inspirent les réalisations de l'OSBI.

Voici quelques-uns des faits qui ont marqué cette année de réalisations :

- Nous avons réussi à rattraper le retard accumulé dans l'examen des dossiers du secteur des services d'investissement par suite de l'élargissement de notre mandat pour inclure les maisons de courtage et les sociétés de fonds communs de placement. Nous avons aussi réussi à réduire d'un tiers le délai d'exécution des enquêtes menées dans ces dossiers au cours de l'année. La vigueur de l'économie et le marché haussier ont contribué à maintenir à la baisse le nombre de plaintes.
- Nos taux de recommandation ont connu cette année un revirement important : la moitié environ de nos enquêtes sur des plaintes à l'égard du secteur des services d'investissement ont donné lieu à une recommandation en faveur du client. Dans le secteur des services bancaires, le taux s'est établi à environ 15 %.
- Nous avons continué à resserrer notre collaboration avec les services de conciliation des assurances.
- L'OSBI a été l'hôte de la Conférence internationale des ombudsmans des services financiers, une occasion pour ces personnes venant du monde entier d'échanger de l'information et de débattre sur des thèmes d'intérêt commun.

- Nous avons accueilli avec satisfaction les modifications apportées à la Loi sur la prescription des actions de l'Ontario qui confirment l'importance de l'OSBI pour les petits investisseurs et les clients des banques en quête d'un dédommagement.
- Bien que nos recommandations n'aient pas force exécutoire pour la firme ou le client dans le cadre de notre modèle classique d'ombudsman, nous affichons encore une fois un excellent taux d'acceptation de celles-ci par les firmes et les clients.

Au moment où un nombre croissant de Canadiens prennent en main la gestion de leurs fonds de retraite et où les produits et services financiers deviennent de plus en plus complexes et spécialisés, le travail vital de protection des consommateurs et des investisseurs qu'accomplit l'OSBI partout au pays devient plus important que jamais.

Nous sommes à la hauteur du défi et nous continuons à rechercher des moyens d'améliorer notre service à la clientèle tout en travaillant à la promotion d'un système de règlement des différends solide et attentif aux besoins des clients des services bancaires et d'investissement.

En terminant, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de l'OSBI de leur soutien et de l'impulsion donnée à nos activités, et les membres du personnel pour leur excellent travail auprès de nos clients et de nos membres.

*L'Ombudsman et chef de la direction,
David Agnew*

FAUX CHÈQUE

DE TOUTE ÉVIDENCE, LE CHÈQUE A ÉTÉ LIBELLÉ DE MANIÈRE FRAUDULEUSE ET LA BANQUE AURAIT DÛ EN VÉRIFIER LA SIGNATURE AVANT DE L'ACCEPTER. CEPENDANT, FAUTE D'AVOIR PROTÉGÉ SES CHÈQUES EN BLANC, LE CLIENT A SA PART DE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE LA PERTE.

En mars 2004, le client a découvert avec consternation qu'un chèque de 4 900 \$, dont il n'était pas l'auteur, avait été tiré sur son compte le mois précédent. Il en a immédiatement informé la banque, qui a produit l'original du chèque. Il était évident que la signature était contrefaite, et le client a demandé un remboursement.

Toutefois, la banque a rejeté sa demande en indiquant que c'était la faute du client. Ce dernier ne se souvenait pas d'avoir reçu les chèques ni de les avoir rangés à un endroit particulier. De plus, la banque a fait valoir la convention relative au compte qui stipule l'obligation du titulaire de compte de protéger ses chèques.

La falsification n'a jamais été contestée dans le cadre de notre enquête parce que, de toute évidence, la signature était fautive. De plus, la banque a admis ne pas avoir vérifié la signature avant d'accepter le chèque

et de le compenser. Il n'en demeure pas moins que la responsabilité du client était également évidente, car il aurait dû s'assurer de la protection de ses chèques en blanc.

Au cours de notre entrevue avec lui, le client a confirmé qu'il ne se souvenait pas d'avoir reçu les chèques en blanc, puis a énuméré quelques endroits où ils auraient pu se trouver dans sa maison. En fait, le faussaire a ajouté correctement à la main le nom et l'adresse du client sur le chèque en question.

Nous avons recommandé à la banque de dédommager le client à hauteur de la moitié de la somme, reconnaissant leur responsabilité conjointe à l'égard de cet incident malheureux.

FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS DE L'OMBUDSMAN

Les particuliers ou petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction leur différend avec un membre de l'OSBI relativement à un produit ou à un service ont le droit de nous adresser leur plainte.

L'OSBI privilégie le dédommagement, recommandant le versement d'une indemnité aux clients dont nous avons accueilli la demande. L'OSBI n'est pas un tribunal ni un organisme de réglementation, et nous n'imposons donc aucuns dommages et intérêts ni amende. Si nous découvrons qu'un client des services bancaires ou d'investissement a été victime de mauvaise administration, de mauvais conseils ou de renseignements trompeurs, nous recommanderons à notre membre de verser au client une indemnité appropriée.

L'OSBI représente pour le client une solution de rechange simple, confidentielle et gratuite au système judiciaire et au processus d'arbitrage souvent longs et coûteux. Nous n'acceptons pas les plaintes qui ont fait ou font l'objet de poursuites, de procédures d'arbitrage ou d'autres processus de règlement de différends. Toutefois, les clients et nos firmes conservent les droits que leur accorde la loi et, s'ils ne sont pas satisfaits de la décision de l'OSBI, sont libres de s'adresser aux tribunaux, sous réserve des délais de prescription.

Si nous entreprenons une enquête, le client reçoit une réponse détaillée par écrit, qui comprend nos conclusions et, le cas échéant, toute recommandation que nous formulons. Nous visons à régler plus de 80 % des dossiers en moins de

90 jours. Le règlement des dossiers plus complexes, particulièrement dans le secteur des services d'investissement, peut exiger plus de temps.

Nous appliquons les principes de l'équité dans toutes nos interventions. Nous prenons aussi en compte les normes et les pratiques de l'industrie de même que toute norme établie par des organismes de réglementation, par des associations professionnelles ou par la firme intéressée.

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

Pour obtenir plus d'information sur notre mandat et le processus de plainte, veuillez composer le 1 888 451-4519 ou visiter notre site Web à www.obsi.ca.

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. Il existe deux services de conciliation des assurances : le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et le Service de conciliation en assurance de dommages.

Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) 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.

« ON VOIT POURQUOI IL EST INDISPENSABLE
QUE VOUS INTERVENIEZ POUR METTRE FIN AUX
MANŒUVRES D'INTIMIDATION ET RAPPELER À
LEURS AUTEURS QUE LE RESPECT ET L'ÉQUITÉ FONT
TOUJOURS PARTIE DES MŒURS CANADIENNES. »

Vous trouverez les points de contact de ces services à la page 18 du présent rapport.

NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'OSBI s'engage à assurer la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels détenus.

Après avoir reçu le consentement du client, nous recueillons des renseignements personnels auprès du fournisseur de services financiers 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.

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.

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

CONNAISSANCE DU CLIENT ET ATTÉNUATION DES PERTES

LES CONSEILLERS DOIVENT BIEN INFORMER LEURS CLIENTS DES RISQUES ASSOCIÉS AUX PLACEMENTS. PAR AILLEURS, LE CLIENT DOIT PRENDRE LES MESURES NÉCESSAIRES POUR METTRE UN TERME À SES PERTES DÈS QU'IL PREND CONSCIENCE DU PROBLÈME.

Le client était un investisseur ayant une faible tolérance au risque qui, en 1999, souhaitait investir dans des placements sûrs et productifs de revenu. Il désirait éviter la volatilité du marché boursier, mais se disait prêt à tolérer une petite pondération en actions dans son portefeuille afin de couvrir l'inflation.

Son conseiller en placement lui a recommandé d'investir dans des débetures d'Air Canada, laissant entendre qu'elles ne comportaient « pas beaucoup de risques ». Il a toutefois omis de remettre au client le prospectus de la débenture qui indiquait des cotes d'agences de notation de crédit allant de « qualité inférieure » à « risque élevé et obligation de qualité moindre ». Le conseiller a placé plus de 43 000 \$ dans ce titre pour le compte du client.

Au 31 mars 2003, la débenture valait moins de 17 000 \$, et le jour suivant Air Canada annonçait qu'elle présentait une proposition concordataire à ses créanciers. Le client a téléphoné à son conseiller, qui lui a recommandé de conserver son placement. Entre-temps, le client a fait des recherches dans Internet, a découvert le prospectus qu'on ne lui avait jamais remis et a pris

connaissance du risque élevé associé à son placement.

Le client s'est empressé de se plaindre à la firme, mais plutôt que de vendre ses débetures, il les a gardées encore quelques mois et a fini par perdre 8 000 \$ de plus. À notre avis, le client aurait dû vendre ses débetures plus rapidement après avoir appris la véritable nature du placement. Nous avons donc établi au 30 juin la date à compter de laquelle le client est devenu responsable de toute dépréciation ultérieure de son placement.

Ce jour-là, la valeur de la débenture avoisinait 17 000 \$, ce qui correspond à une perte en capital dépassant les 28 000 \$. Toutefois, étant donné que le placement comportait un risque élevé, le client a bénéficié pendant trois ans d'un taux d'intérêt plus élevé, qui lui a rapporté quelque 3 200 \$ de plus que s'il avait investi dans des CPG, lesquels convenaient davantage à sa tolérance au risque.

À la fin, le client a reçu un dédommagement de 26 000 \$, montant qui tient compte de la perte subie sur la débenture, déduction faite de la prime liée au risque élevé, auquel a été ajouté l'intérêt couru jusqu'au règlement de la plainte.



« JE TIENS À VOUS REMERCIER TRÈS SINCÈREMENT DES EFFORTS LOUABLES QUE VOUS AVEZ DÉPLOYÉS DANS CE DOSSIER. J'AI ÉTÉ TRÈS IMPRESSIONNÉ PAR LA MINUTIE ET L'IMPARTIALITÉ DONT VOUS AVEZ FAIT PREUVE. JE N'EN ATTENDAIS PAS MOINS DE VOUS, MAIS J'AI NÉANMOINS ÉTÉ FRAPPÉ PAR VOTRE PROFESSIONNALISME AU COURS DE TOUS NOS ÉCHANGES, PAR VOTRE HONNÊTÉTÉ ET PAR VOTRE FRANCHISE... »

COMPTE SUR MARGE

SUR LE POINT DE PRENDRE LEUR RETRAITE ET GAGNANT DES REVENUS MODESTES, CE COUPLE S'EST RETROUVÉ AVEC UN COMPTE SUR MARGE DE PLUS DE 235 000 \$ ET UN PORTEFEUILLE CONSTITUÉ D'ACTIONS UNIQUEMENT. COMPLÈTEMENT DÉPASSÉS, ILS ONT EU LA CHANCE DE S'EN SORTIR SANS TROP DE MAL.

Lorsqu'ils se sont adressés à une nouvelle conseillère en placement en 1995, les clients gagnaient environ 55 000 \$ au total, n'avaient aucune dette et avaient accumulé quelque 300 000 \$ en liquidités et en immobilisations.

Les documents d'ouverture de compte indiquaient des objectifs de placement de 50 % en titres à revenu fixe et de 50 % en titres de participation. Malheureusement, les formulaires utilisés par la firme n'indiquaient ni leur tolérance au risque ni leur horizon de placement. Nous avons été étonnés de constater que le compte en question était un compte sur marge qui permettait au couple d'emprunter pour investir. Ce type de stratégie de placement ne convient pas aux investisseurs ayant peu de connaissances en matière d'investissement.

Au cours des années qui ont suivi, le montant de leur dette a atteint plus de 235 000 \$. Parallèlement, la composition de leur portefeuille a évolué vers une pondération en fonds

d'actions uniquement, dont certains comportaient un risque élevé. Il en est résulté un portefeuille à profil audacieux ne comportant aucun titre à revenu.

Bien que les clients aient été d'accord avec cette stratégie consistant à emprunter pour investir, notre enquête ne nous a pas convaincus qu'ils en comprenaient suffisamment bien le fonctionnement ou le risque accru qu'ils assumaient. De plus, à notre avis, la conseillère n'a pas rempli son obligation d'avertir suffisamment ses clients des risques associés à cette stratégie.

Compte tenu des pertes liées au compte sur marge et à des placements inappropriés similaires dans un plus petit compte REER, l'OSBI a recommandé un dédommagement global de près de 60 000 \$. Les clients sont maintenant à la retraite et gèrent leurs placements de façon beaucoup plus prudente avec un nouveau conseiller.

Tout au long de l'année, des milliers de Canadiens communiquent avec l'OSBI par téléphone, par télécopieur, par courriel et par la poste. Ces contacts vont de la simple demande d'information sur des questions de services financiers aux enquêtes les plus complexes, sans oublier toutes les catégories de dossiers entre les deux. Il arrive fréquemment que notre personnel aide les consommateurs à comprendre la structure de règlement des plaintes de leur firme et les options à leur disposition pour régler un différend lié aux services financiers.

L'an dernier, nous avons ouvert 308 dossiers, dont 164 ont donné lieu à des enquêtes. Le reste appartenait à la catégorie des plaintes dites à règlement accéléré, où nous avons pu évaluer rapidement la situation et communiquer une réponse au client en quelques semaines.

RECOMMANDATIONS

Au cours de l'année, l'OSBI a complété 148 enquêtes, dont 69 dans le secteur des services bancaires et 79 dans celui des services d'investissement. Nous avons fait des recommandations en faveur du client dans 47 dossiers, confirmé la décision de la firme dans 94 et facilité un règlement dans 7 autres. Les résultats diffèrent selon le secteur : dans les dossiers du secteur des services d'investissement, nous avons recommandé un dédommagement dans la moitié des dossiers, tandis que dans le secteur des services bancaires, nous avons confirmé la décision de la banque dans 85 % des dossiers.

NOUVEAUX DOSSIERS : SERVICES BANCAIRES

La moitié des dossiers d'enquête ouverts en 2005 avaient trait à des services bancaires. Ils sont répartis ci-après par produit et par service :

	2005		2004
	N ^{bre}	%	%
Cartes de crédit	16	20	14
Cartes de débit	9	11	17
Produits d'assurance	5	6	10
Produits de prêt	12	15	12
Prêts hypothécaires	13	16	22
Autres/multiples	27	32	25
	82	100	100

PETITES ENTREPRISES

Nous avons reçu cinq plaintes de la part de petites entreprises – trois avaient trait à des transactions contestées, une à la rétrofacturation et une autre au crédit.

PARTICULIERS

Dans le cadre de notre enquête, nous établissons les principales questions à l'origine des plaintes comme suit :

	2005		2004
	N ^{bre}	%	%
Crédit	12	16	10
Fraude	17	22	24
Vie privée	2	3	3
Service	13	17	24
Transactions contestées	14	18	15
Autres	19	24	24
	77	100	100

NOUVEAUX DOSSIERS : SERVICES D'INVESTISSEMENT

La moitié des dossiers d'enquête ouverts par l'OSBI cette année portaient sur des plaintes liées à des questions de placement.

Les firmes membres de l'OSBI oeuvrant dans le secteur des services d'investissement appartiennent à trois grandes catégories. Les maisons de courtage sont réglementées par l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les comptes des clients peuvent inclure des titres (actions et obligations), des fonds communs de placement et d'autres catégories de placement. Les courtiers en épargne collective sont réglementés par l'Association des courtiers de fonds mutuels du Canada (ACFM) et ne sont autorisés à réaliser des transactions que sur les fonds communs de placement et les autres produits exemptés. Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) sont les sociétés qui établissent, gèrent et vendent des fonds communs de placement et sont également membres de l'OSBI.

Les questions ayant donné lieu à des plaintes relativement à des questions de placement sont les suivantes :

Pertinence/Connaissance du client	39	48 %
Placements financés par emprunt	8	10 %
Mauvais rendement	6	7 %
Service	8	10 %
Autres	21	25 %
TOTAL	82	100 %

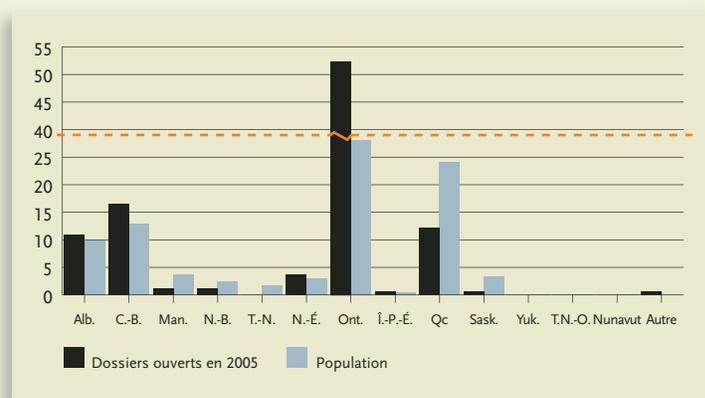
Près de la moitié des plaintes en matière de placement tiennent à des questions de pertinence habituellement liées au formulaire de renseignements personnels sur le client utilisé par la firme. Nous déterminons si les placements effectués pour le compte du client sont compatibles avec ses objectifs de placement et sa tolérance au risque, tels qu'ils sont indiqués dans les documents se rapportant au compte.

Notre capacité d'évaluer la pertinence des placements est entravée par le fait que l'industrie n'a pas encore adopté une terminologie uniforme dans les divers formulaires de

renseignements personnels sur le client de même que par la nature subjective de l'évaluation des risques associés à certains titres. Et c'est sans compter la nécessité d'établir si les renseignements consignés sur le formulaire représentent effectivement les volontés du client et si les objectifs et le niveau de tolérance indiqués conviennent au client en question compte tenu de sa situation globale.

PROVENANCE DES PLAINTES

Les plaintes portées à l'OSBI proviennent de toutes les régions du Canada. Ce tableau compare le nombre de plaintes qu'a reçues l'OSBI en 2005, par province et par territoire, par rapport au pourcentage de la population du Canada qui y habite. Les proportions sont similaires à celles des années antérieures.



La part de plaintes provenant du Québec a toujours été inférieure en proportion de sa population parce que les caisses populaires ne sont pas membres de l'OSBI.

SONDAGE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'OSBI effectue un sondage auprès de tous les clients dont les dossiers ont fait l'objet d'une enquête, peu importe le résultat de celle-ci. L'an dernier, le taux de réponse au sondage s'est établi à environ 30 %, dont les deux tiers environ provenaient de clients en faveur desquels nous avons tranché (en totalité ou en partie) et un tiers de clients déboutés.

En règle générale, le taux de satisfaction est corrélé proportionnellement à la réponse que nous leur avons donnée.

- Dans le cas des clients en faveur desquels nous avons tranché, 97 % ont indiqué avoir bénéficié d'un bon ou d'un excellent service.
- Dans le cas des clients déboutés, 27 % ont indiqué avoir bénéficié d'un bon ou d'un excellent service et 33 %, d'un assez bon service. Le reste des répondants ont indiqué avoir eu un mauvais service.
- Pour l'ensemble des répondants, l'OSBI a obtenu une cote de service excellente ou bonne dans une proportion de 75 % et, assez bonne ou mauvaise dans une proportion de 25 %.

Nous avons été déçus de constater qu'un peu plus de la moitié de tous les clients sondés ont indiqué que leur firme ne les a pas informés de leur droit de porter leur plainte à l'OSBI. Notre système d'examen des plaintes repose sur la coopération active de toutes les firmes, qui sont tenues de s'assurer que leurs clients sont clairement et périodiquement informés relativement à leurs droits de porter plainte le cas échéant.

ENQUÊTES ENTREPRISES EN 2005, PAR SECTEUR ET PAR FIRME

BANQUES ET AUTRES INSTITUTIONS DE DÉPÔT

Banque Amex du Canada	4
Banque CIBC	13
Banque Laurentienne du Canada	5
Banque Nationale du Canada	13
Banque Scotia	15
Banque Sears Canada	1
BMO Banque de Montréal	6
Citibank Canada	1
Groupe Financier Banque TD	13
MBNA Canada	1
RBC Banque Royale	10
Total	82

COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES (MEMBRES DE L'ACCOVAM)

Argosy Securities	1
BMO Nesbitt Burns	1
CIBC Marchés Mondiaux	9
Edward Jones	1
Financière Banque Nationale	2
First Associates Investments	1
Gestion de capital Assante	2
Groupe Option Retraite	1
KingsGate Securities	1
Merrill Lynch Canada	4
RBC Dominion Valeurs Mobilières	4
Refco Futures (Canada)	1
Research Capital Corporation	1
Scotia Capitaux	1
Société de valeurs mobilières E*Trade Canada	1
TD Waterhouse	7
Valeurs mobilières Dundee	1
Total	39

COURTIERS EN ÉPARGNE COLLECTIVE (MEMBRES DE L'ACFM)

CMG-Worldsource Financial Services	1
Confident Financial Services (1969)	1
Desjardins Cabinet de services financiers	1
Financial Architects Investments	1
Generation Financial	1
Groupe d'investissement Berkshire	4
Investia Services financiers	3
IPC Investment	5
Keybase Investments	1
Partners In Planning Financial Services	1
Rice Financial Group	1
Services financiers Dundee	9
Services financiers Groupe Investors	11
Worldsource Financial Management	3
Total	43
Total de tous les secteurs	164

STRUCTURE DÉCISIONNELLE DE L'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est une société sans but lucratif dont le financement est assuré par la perception de droits auprès de ses quelque 500 membres.

Afin de protéger l'indépendance du bureau, son conseil d'administration de dix membres compte une majorité de sept administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers ou le gouvernement.

Les 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.

Le choix des 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 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.

Les trois 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 nomment chacune un administrateur au conseil. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Institut des fonds d'investissement du Canada nomment conjointement un seul administrateur.

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 son mandat peut être reconduit. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ni avoir travaillé pour un fournisseur de services financiers

participant ou avoir eu des liens étroits avec ce dernier, 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 relativement à la gestion de l'organisation, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis du conseil d'administration à l'égard d'une plainte donnée. Le conseil examine également les plaintes que pourraient formuler les clients à l'égard du processus de règlement des différends au sein de l'OSBI.

La décision finale en ce qui concerne les plaintes appartient à l'Ombudsman. Il est impossible de faire appel des décisions de ce dernier auprès du conseil d'administration, qui ne peut exercer aucune pression à l'égard des décisions de l'Ombudsman.

Le conseil d'administration établit les normes de règlement des différends de l'OSBI et en assure le suivi.

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.

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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de l'année, le conseil d'administration a réduit le nombre de ses membres à dix, dont sept administrateurs indépendants et trois administrateurs oeuvrant dans l'industrie.

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., est actionnaire majoritaire dans deux autres firmes de ressources humaines au sein desquelles elle est également active. Elle est aussi membre du conseil d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier.

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.

Gisèle Côté-Harper, c.r.

Faculté de droit de l'Université Laval

Québec

Gisèle Côté-Harper est membre du Barreau du Québec et professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval. Elle se spécialise en droit pénal et dans le domaine des droits de la personne. Actuellement, elle siège à l'assemblée générale de l'Institut interaméricain des droits de l'homme, Costa Rica. Elle est membre du Comité consultatif de l'Institut canadien de la magistrature portant sur la formation en réalité sociale et du Comité consultatif de la Banque nationale de données génétiques ainsi que membre du conseil du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

L'honorable David Crombie

Président et chef de la direction de l'Institut urbain du Canada et président du conseil d'administration de la Place de l'Ontario

Toronto

David Crombie a déjà occupé les fonctions de maire de Toronto et de député fédéral. Membre de nombreuses associations communautaires, il est le président fondateur de la Fiducie de régénération du secteur riverain, président de la Toronto Heritage & Culture Foundation et président de David Crombie & Associates Inc. Il est membre du conseil d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

Len G. Flett

Winnipeg

M. Flett a récemment pris sa retraite de son poste de cadre supérieur de l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il est l'ancien président du conseil de la Fondation nationale des réalisations autochtones et actuellement membre du conseil de direction de cette fondation. Il est l'ancien président du conseil de la Société de développement des entreprises autochtones (Winnipeg) et a été membre du conseil d'administration de Winnipeg 2000 (Société de développement de Winnipeg).

Daniel F. Gallivan

Associé directeur

Cox Hanson O'Reilly Matheson

Halifax

Associé directeur 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 d'économique
Université York
Toronto*

M. Savary, Ph.D., enseigne la théorie et la politique monétaires et donne des cours sur les institutions et les marchés financiers. Il 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.

ADMINISTRATEUR ÉMÉRITE**L'honorable Lincoln Alexander**

*Président honoraire de l'Université de Guelph
Hamilton*

**ADMINISTRATEURS OEUVRANT
DANS L'INDUSTRIE** (au 1^{er} janvier 2006)**Daniella Dimitrov**

*Vice-présidente directrice, chef de l'exploitation et
directrice des services juridiques de Valeurs
mobilières Dundee*

Edgar (Ed) Legzdins

*Président et chef de la direction,
Investissements BMO Inc.*

John Pattison

*Premier vice-président,
Trésorerie, Gestion du bilan et du risque
Banque CIBC*





**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 : www.obsi.ca

Ombudsman et chef de la direction

David Agnew

Ombudsmans adjoints principaux

Howard Maker

Doug Melville

Ombudsmans adjoints et enquêteurs

Brigitte Boutin

Rick Bright

Claudia Carnevale

Harsha Gupta

Michael Hamilton

Jo Anne Olafson

Michael O'Neil

Robert Paddick

Marie-Claude Roy

Cheryl Shkurhan

Doug Weber

Administration et service à la clientèle

Tamara Morahan, directrice
Sarah Lapointe
Elizabeth Sithamparampillai

**Nos partenaires du Réseau de conciliation
du secteur financier**

**Service de conciliation en assurance
de dommages (SCAD)**

Téléphone : 1 877 225-0446

Télécopieur : (416) 299-4261

Courriel : info@gio-scad.org

Site Web : www.gio-scad.org

**Service de conciliation des assurances
de personnes du Canada (SCAPC)**

Téléphone : 1 866 582-2088

Télécopieur : (514) 845-6182

Courriel : information@clhio.ca

Site Web : www.clhio.ca

**Le Centre du Réseau de conciliation
du secteur financier (CRCSF)**

Téléphone : 1 866 668-7273

Télécopieur : (416) 777-9716

Courriel : info@cfson-crscsf.ca

Site Web : www.cfson-crscsf.ca