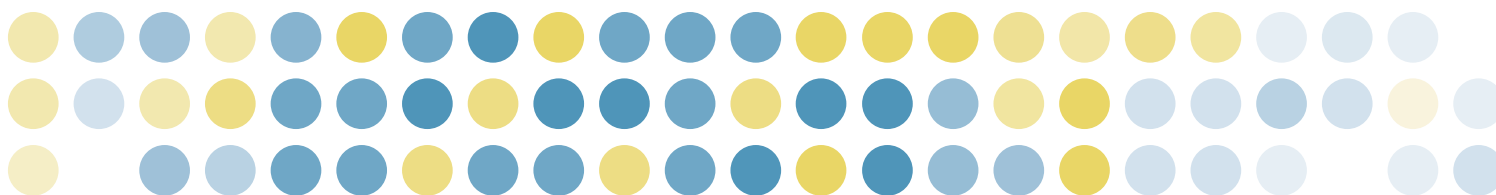


s e n s i b i l i s a t i o n  
i n d é p e n d a n c e  
i m p a r t i a l i t é

OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN RAPPORT ANNUEL 2001





## SOMMAIRE

- 1 L'Ombudsman bancaire canadien : notre identité, notre mandat et notre mode de fonctionnement
- 4 Message de la présidente du conseil d'administration
- 5 Message de l'Ombudsman
- 6 Revue de l'année 2001
- 8 Régie interne de l'Ombudsman bancaire canadien
- 10 Comment nous protégeons vos renseignements personnels
- 11 Études de cas et observations

### 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 GROUPES FINANCIERS DES BANQUES 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.

NOUS MAINTENONS ÉGALEMENT NOTRE ENGAGEMENT À CONTINUER DE SENSIBILISER LES CLIENTS ET LE SECTEUR BANCAIRE AU MÉCANISME DE L'OMBUDSMAN ET AU RÔLE DE L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN.

# L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN :

## NOTRE IDENTITÉ, NOTRE MANDAT ET NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

### MEMBRES:

Banque ABN AMRO du Canada\*  
Banque Amex du Canada  
Banque Canadienne de l'Ouest  
Banque CIBC  
Banque Citizens du Canada\*  
Banque Comerica – Canada\*  
Banque d'Amérique du Canada\*  
Banque de Change de Corée du Canada\*  
Banque de l'Asie de l'Est (Canada)\*  
Banque de Montréal  
Banque de Tokyo-Mitsubishi (Canada)\*  
Banque HSBC Canada  
Banque ING du Canada  
Banque Laurentienne du Canada  
Banque MBNA Canada  
Banque Mellon du Canada\*  
Banque Mizuho (Canada)\*  
Banque Nationale du Canada  
Banque Scotia  
Banque Un du Canada\*  
Bayerische Landesbank Girozantale\*  
Citibanque Canada  
Compagnie de Fiducie Citizens Trust\*  
Credit Suisse First Boston,  
(succursale de Toronto)\*  
Deutsche Bank Canada\*  
Groupe Financier Banque TD  
L'Équitable, Compagnie de fiducie\*  
League Savings and Mortgage\*  
MCAP Inc.\*  
RBC Groupe Financier  
Société de Fiducie du Nord, Canada\*  
Société de Fiducie Home\*  
Société de Fiducie Peace Hills\*  
Société de prêt First Data\*  
Société de Trust Household\*

*\*Adhésion après la fin de l'exercice  
terminé le 31 octobre 2001*

L'Ombudsman bancaire canadien agit comme un arbitre de dernier ressort, indépendant et autonome, à l'égard des différends que les fournisseurs de services financiers ne parviennent pas à régler à la satisfaction de leurs clients. Notre personnel spécialisé réunit des avocats, des comptables et d'autres personnes ayant une connaissance approfondie des pratiques du milieu des affaires et de l'industrie des services financiers.

Notre service de règlement des différends est offert sans frais aux consommateurs.

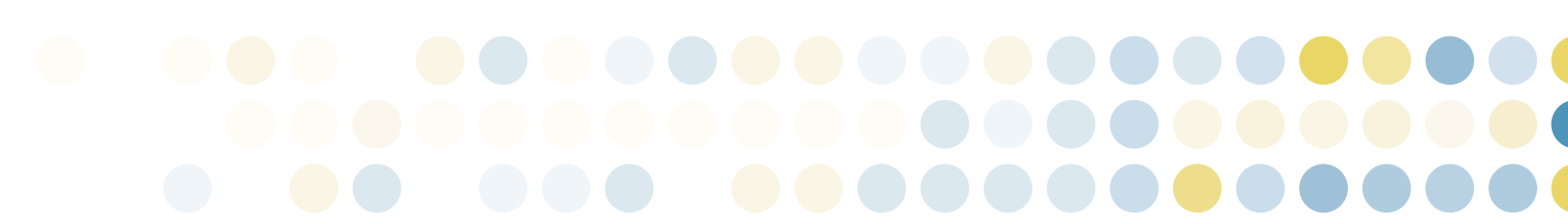
Bien que notre financement soit assuré par l'industrie, notre indépendance est garantie par le fait que l'Ombudsman rend compte à un conseil d'administration dont une majorité des membres n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers.

Nous assumons depuis 1996 ce rôle de médiateur pour le compte des banques du Canada. Depuis 2002, notre responsabilité s'étend aussi aux maisons de courtage, aux courtiers en épargne collective et aux sociétés de fonds communs de placement non bancaires.

Nous avons le mandat d'enquêter sur un large éventail de plaintes liées aux services financiers, hormis la tarification générale des produits et services, l'octroi de crédit et les autres politiques en matière de gestion du risque, les questions relatives aux politiques et aux procédures générales de l'industrie et les causes ayant fait ou faisant l'objet de poursuites judiciaires.

En participant au processus de l'Ombudsman, les clients ne renoncent pas aux droits que leur accorde la loi. Afin d'assurer l'entière collaboration et la transparence des parties durant le processus, celles-ci signent une entente selon laquelle les dossiers de l'Ombudsman et les discussions de l'Ombudsman avec le client et le fournisseur de services financiers ne pourront pas servir dans le cadre de poursuites judiciaires ou de procédures disciplinaires ultérieures.

L'Ombudsman bancaire canadien représente le dernier ressort d'un processus d'ombudsman formel à deux paliers. En vertu de ce système, on trouve un ombudsman interne dans chaque groupe financier bancaire. À l'avenir, tous les membres de notre organisation



élargie disposeront d'un processus de règlement des plaintes - un ombudsman ou un arbitre désigné utilisant des méthodes vérifiables pour régler les différends.

Selon ce processus, il revient en premier lieu à l'unité commerciale du fournisseur de services financiers – le personnel de succursale, le directeur du bureau local d'une maison de courtage, d'un courtier en épargne collective, etc. de résoudre toute plainte de client. Les plaintes non réglées à ces « points de vente » sont ensuite évaluées par des centres de traitement des plaintes ou des groupes de service à la clientèle – et la majorité des plaintes sont réglées à ce niveau. Dans le cas contraire, les plaintes sont transmises à l'ombudsman interne du membre. Seul un nombre très restreint de plaintes non réglées par les ombudsmen internes aboutissent au bureau de l'Ombudsman bancaire canadien et ces dossiers tendent à être passablement complexes, puisqu'ils présentent des faits ou des situations hors du commun et exigent beaucoup de jugement.

Une fois que l'Ombudsman a confirmé que la plainte relève bien de son mandat et que le processus de traitement par l'ombudsman du membre a été mené à terme, le client est invité à signer une lettre d'entente. Rédigée en langage simple, cette entente entre le client, le fournisseur de services financiers et l'Ombudsman, ainsi que toute autre partie en cause, décrit le processus et autorise le fournisseur de services financiers à transmettre à l'Ombudsman ses dossiers relatifs à la plainte qui contiennent des renseignements financiers confidentiels sur le client. (Pour obtenir plus d'information sur la façon de protéger vos renseignements personnels, voir notre Déclaration de protection des renseignements personnels)

La structure du processus de règlement des plaintes n'est pas rigide. Pour en arriver à formuler ses recommandations, l'Ombudsman tient compte de l'équité ainsi que de saines pratiques du milieu des affaires et de l'industrie, de même que de toute norme établie par les organismes de réglementation de l'industrie, des associations professionnelles ou par le fournisseur de services financiers en cause. Dans de nombreux cas, l'industrie a codifié ses normes de rendement et de service. De tels codes se révèlent des balises utiles pour aider à déterminer ce qui constitue de saines pratiques.

Les recommandations de l'Ombudsman ne lient ni le client ni le fournisseur de services financiers. Toutefois, l'Ombudsman est tenu de rendre public le nom de tout fournisseur de services financiers qui rejette une de ses recommandations. À ce jour, les membres ont accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman. L'Ombudsman doit faire état du nombre de plaintes reçues de chacun des membres, des résultats de ses interventions et du délai d'exécution de ses enquêtes. Ces renseignements sont communiqués aux médias et distribués aux particuliers, associations et gouvernements intéressés.

L'Ombudsman ne discute jamais avec les médias de la plainte d'un client particulier, même si ce dernier y consent. Cette politique vise à empêcher d'ébranler la confiance du public à l'égard de la confidentialité du processus de recours à l'ombudsman, ce qui serait le cas si l'Ombudsman devait commenter des dossiers particuliers sur la place publique.

Le processus de médiation par l'Ombudsman repose sur le principe élémentaire que le client a droit à un règlement juste de sa plainte. Le système est structuré de façon à prévoir un règlement rapide des plaintes simples et une enquête objective et indépendante dans les dossiers plus complexes. Tant l'industrie que le consommateur reconnaissent l'efficacité du système comme processus de règlement des différends.

## LE PROCESSUS

### **Le traitement des plaintes commence chez le fournisseur de services financiers**

Des milliards de transactions sont exécutées annuellement auprès de fournisseurs de services financiers – en personne dans les unités commerciales, aux guichets automatiques, par téléphone et par Internet. Le client obtient habituellement satisfaction sur-le-champ à l'égard d'une question, d'une préoccupation ou d'une plainte ou, si une enquête est nécessaire, dans les jours qui suivent.

Lorsque le règlement proposé ou les explications fournies ne lui donnent pas satisfaction, le client est informé du processus de règlement des différends du fournisseur de services financiers, y compris de la possibilité de recours à l'ombudsman, afin qu'il puisse décider de présenter ou non sa plainte à un palier supérieur. Les fournisseurs de services financiers membres mettent à la disposition de leur clientèle, dans leurs bureaux ou succursales, des brochures sur leur processus de règlement des plaintes. Les clients peuvent aussi obtenir de l'information sur leur site Web ou dans des documents comme les conventions d'ouverture de compte.

### **Plaintes portées à l'attention des services de traitement des plaintes**

Les grandes divisions et filiales des fournisseurs de services financiers membres possèdent des services de traitement des plaintes chargés d'examiner les différends non réglés par l'unité commerciale. Par exemple, les plaintes non réglées à l'égard des services bancaires sont habituellement acheminées aux groupes de service à la clientèle, tandis que les plaintes reliées à des services de placement sont habituellement transmises au service de la conformité. À ce niveau du processus, les plaintes sont enregistrées, suivies et analysées pour déterminer s'il existe des problèmes systémiques à régler. Les clients dont la plainte est plus complexe et demeure non réglée reçoivent habituellement une réponse par écrit.

### **Plaintes présentées à l'ombudsman interne**

L'ombudsman interne d'un membre effectue une enquête sur les plaintes non réglées émanant des clients de toutes les filiales du fournisseur de services financiers. Afin de garantir l'autonomie nécessaire de l'ombudsman interne, ce dernier relève habituellement du chef de la direction de la société. En 2001, 1 899 plaintes ont fait l'objet d'une enquête menée par un ombudsman interne. Dans environ deux dossiers sur trois, une entente a été conclue avec le client. Les clients reçoivent habituellement une réponse par écrit de l'ombudsman interne. Ce dernier les informe également de leur droit de présenter leur plainte à l'Ombudsman bancaire canadien dans les six mois suivant la fin de son examen.

Le nombre de plaintes qui se rendent au niveau de l'ombudsman interne est en baisse. Les membres attribuent cette diminution à la plus grande attention portée, à la source, au service à la clientèle et aux préoccupations des clients.

### **Dossiers transmis à l'Ombudsman bancaire canadien**

Les dossiers qui aboutissent au bureau de l'Ombudsman sont habituellement ceux qui présentent les plus grandes difficultés. Ces dernières années, nous avons recommandé que les groupes financiers bancaires prennent des mesures en faveur du client dans environ un quart des dossiers ayant fait l'objet d'une enquête. Ce taux tend récemment à diminuer, témoignant de l'efficacité accrue du processus de règlement des plaintes au sein de l'industrie. Bien que ce taux puisse sembler faible, il est important de se rappeler que l'Ombudsman représente la dernière phase d'un processus à plusieurs paliers. (Des données statistiques sur les dossiers et des exemples de dossiers traités sont présentés dans une autre section du présent rapport.)

Le processus de médiation par l'Ombudsman repose sur le principe élémentaire que le client a droit à un règlement juste de sa plainte. Le système est structuré de façon à prévoir un règlement rapide des plaintes simples et une enquête objective et indépendante dans les dossiers plus complexes.

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Peggy-Anne Brown**  
Présidente  
Brown Crawshaw Inc.  
Vancouver

Depuis 18 mois, tant l'industrie des services financiers que le bureau de l'Ombudsman bancaire canadien (OBC) vivent de grands changements. Le gouvernement du Canada a adopté d'importantes dispositions législatives qui auront de profondes répercussions sur chaque secteur de l'industrie des services financiers, y compris des mesures en matière de protection des consommateurs. Un groupe de travail conjoint, réunissant des représentants de l'industrie et des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux, a étudié divers moyens de faciliter la tâche aux consommateurs insatisfaits qui désirent connaître la marche à suivre pour porter plainte et régler des différends avec leur fournisseur de services financiers. L'OBC s'est vu notamment confier de plus grandes responsabilités et adoptera un nouveau nom, qui reste à déterminer, afin de refléter les changements apportés. Au mécanisme de règlement des différends, visant la clientèle de particuliers et de petites entreprises des groupes financiers bancaires, se greffe maintenant un mandat élargi prévoyant l'examen des plaintes non réglées par les maisons de courtage et les sociétés non bancaires de fonds communs de placement.

Le bureau de l'Ombudsman élargi – qui prend appui sur l'infrastructure établie par l'OBC – combine les services de règlement des différends des banques participantes à ceux des sociétés membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC). Ce système s'inscrit parfaitement dans le mouvement de convergence que vit l'industrie des services financiers. La nouvelle structure se conformera aux normes de traitement des plaintes établies par l'organisme-cadre créé récemment, le Service national de conciliation du secteur financier (SNCSF).

Il en résulte un processus d'appel qui reflète mieux notre vision des besoins des consommateurs de services financiers du pays en matière de système de recours indépendant et impartial pour répondre à leurs préoccupations et à leurs plaintes. Ceux d'entre vous qui connaissent l'opinion des membres du conseil d'administration

actuel (constitué de six administrateurs indépendants et de cinq hauts dirigeants de l'industrie) savent qu'il a appuyé le concept d'un service d'ombudsman global, parce que ce dernier favorise une plus grande accessibilité et cohérence à l'échelle nationale.

Je suis persuadée que notre organisation élargie, avec un conseil indépendant reconstitué et élargi pour refléter le plus grand nombre de membres, poursuivra ses activités en gardant à l'esprit l'intérêt supérieur du client. Il aura à relever de nouveaux défis complexes, tout en étant appelé à gérer les dossiers des autres groupes financiers offrant des produits et des services, des sociétés de fiducie, des maisons de courtage ainsi que des sociétés de fonds communs de placement et des courtiers en épargne collective. Depuis six ans, grâce aux ressources financières appropriées fournies par nos membres, l'OBC a acquis une grande expérience dans le règlement des plaintes, y compris les dossiers liés aux maisons de courtage et courtiers en épargne collective appartenant aux banques. L'organisation voit comme une évolution logique l'élargissement de responsabilités que représente l'ajout des maisons de courtage et des sociétés de fonds communs de placement.

En rétrospective, je suis très fière que l'OBC figure parmi ceux qui ont apporté une contribution positive à ce changement. Lors de nos présentations devant les comités de la Chambre des communes et du Sénat chargés d'étudier les nouvelles dispositions législatives, nous avons expliqué pourquoi il était tout à fait logique de favoriser un guichet unique pour les clients de tous les fournisseurs de services financiers. Nous avons également fait valoir qu'un organisme relevant du secteur privé et s'étendant aux fournisseurs réglementés, tant au niveau fédéral que provincial, offre aux clients le meilleur service.

Le conseil se réjouit que le concept d'ombudsman interne gagne en popularité à l'extérieur du Canada également. À la suite de visites effectuées par notre ombudsman, Michael Lauber, certaines des grandes institutions financières de l'Afrique du Sud et de l'Australie ont adopté ce palier supplémentaire de règlement des différends. Nous suivrons avec intérêt l'évolution de ces processus.

Enfin, je suis heureuse de vous informer que, durant la période de transition, les décisions du conseil de l'OBC ont été prises à l'unanimité et toujours en accordant la priorité au client. À cet égard, je tiens à exprimer ma reconnaissance à mes collègues du conseil et à Michael, qui est notre ombudsman depuis que l'OBC a commencé ses activités en 1996. Le conseil est ravi de voir Michael et son personnel dévoué assumer le rôle élargi d'ombudsman dans la nouvelle organisation.

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

Michael Lauber

Ombudsman bancaire canadien



Une ère nouvelle s'amorce pour l'Ombudsman bancaire canadien et notre principale priorité sera de mettre à profit les qualités qui assurent l'efficacité de notre système depuis six ans. À l'aube du lancement de notre organisation élargie, il sera primordial de nous assurer que ce processus d'appel unique pour les utilisateurs de services financiers conserve son rôle de médiateur impartial ou, comme on l'appelle parfois, d'intermédiaire impartial, préservant ainsi la confiance des deux parties : l'institution et le consommateur. Il faut savoir que le fondement même de notre organisation s'appuie sur cet équilibre, dont le seul objectif est l'équité fondée sur de saines pratiques commerciales.

Je me réjouis de l'efficacité du processus. Il est simple, rapide et, surtout, équitable. Les ombudsmen des banques membres, qui représentent le dernier ressort d'une série de mesures à la portée des clients insatisfaits d'une institution financière, rapportent que 70 % des dossiers traités sont réglés à la satisfaction des parties. L'OBC a toujours cru que le client est mieux servi lorsque son dossier est réglé directement par le fournisseur de services financiers avec lequel il fait affaire. Les dossiers qui ne sont pas réglés par les ombudsmen individuels des banques – c'est-à-dire les dossiers les plus difficiles – aboutissent au bureau de l'OBC. Au cours de l'exercice 2001, l'OBC a traité 1 519 dossiers, dont bon nombre de demandes de renseignements par courrier; parmi ces dossiers, 170 – soit environ 11 % - ont donné lieu à une enquête officielle. En moyenne, le règlement d'un dossier a pris 45 jours et, dans plus de 80 % des cas, moins de 90 jours. Quelque 17 % de l'ensemble des dossiers ont été réglés en faveur du client. Dans une autre proportion de 7 % des dossiers, l'offre initiale de la banque a été légèrement modifiée ou une somme minimale a été versée en compensation d'un mauvais service ou d'inconvénients subis. Pour ce qui est du reste des dossiers, nous avons établi que la banque membre avait convenablement traité le dossier.

Le nombre de dossiers faisant l'objet d'une enquête de l'OBC par rapport au nombre de demandes de renseignements reçues au départ par notre bureau continue de diminuer, ce qui témoigne de l'amélioration du processus de traitement des plaintes au sein des groupes financiers bancaires. Les plaintes faisant l'objet d'une enquête sont les plus difficiles, exigent souvent beaucoup de discernement et ne sont certes jamais faciles à trancher. Il n'est donc pas étonnant, par exemple, que nous ayons traité un plus grand nombre de dossiers de gestion de patrimoine (20 % des plaintes ont maintenant trait aux placements) – traduisant en partie l'évolution démographique que nous vivons, de même que l'élargissement naturel des relations bancaires d'aujourd'hui. Parallèlement, nous avons enregistré une baisse des plaintes des petites entreprises. Bien que le nombre de plaintes reçues par l'OBC demeure constant, nous observons une nette augmentation des demandes de renseignements

par téléphone et des visites sur notre site Web, ce qui indique qu'un nombre croissant de consommateurs connaissent l'OBC et les services qu'il offre.

Notre présidente a mentionné dans son message nos nouvelles responsabilités en matière de règlement des plaintes pour les sociétés membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC). Auparavant, l'OBC s'occupait des plaintes déposées par les clients à l'égard des banques, y compris des maisons de courtage et des services de fonds communs de placement appartenant aux banques. Les services combinés, indépendants tant de l'industrie que du gouvernement, faciliteront la tâche aux consommateurs qui s'engagent dans le processus de règlement. Nous adopterons un nouveau nom qui reflétera notre mandat élargi.

Au cours de la prochaine année, nous travaillerons en étroite collaboration avec nos nouveaux membres en vue de l'intégration des services, embaucherons du personnel et emménagerons dans de nouveaux locaux. Le défi, comme toujours, consistera à réaliser ces changements harmonieusement, de telle sorte que le client demeure la grande priorité.

En cette période de transition que nous entreprenons, je tiens à exprimer ma reconnaissance la plus sincère à mes collègues pour leur travail acharné et leur souci constant de faire preuve d'équité dans le règlement des différends pour le compte de nos clients. J'aimerais également remercier notre conseil d'administration et souligner les nombreuses heures de travail ardu effectuées par notre présidente, M<sup>me</sup> Peggy-Anne Brown, et, particulièrement, le leadership dont elle a fait preuve tout au long de nos discussions avec le secteur des placements à propos de l'élargissement du service.

Enfin, je vous invite à visiter notre site Web, [www.bankingombudsman.com](http://www.bankingombudsman.com), afin de vous tenir au courant des plus récentes nouvelles sur le processus de restructuration.

*L'Ombudsman bancaire canadien,  
Michael Lauber, FCA*

## REVUE DE L'ANNÉE 2001

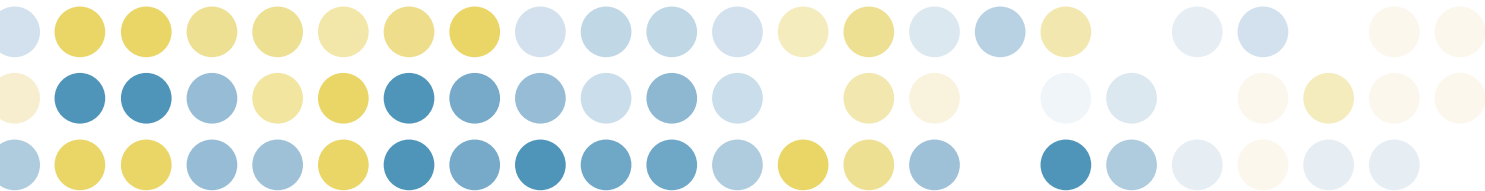
Le nombre de particuliers et de petites entreprises communiquant avec notre bureau pour demander des renseignements ou déposer une plainte continue d'augmenter et a atteint 1 519 en 2001, comparativement à 1 179 en 2000 et à 1 083 en 1999. Nous avons aussi noté une hausse marquée de la fréquentation du site Web de l'OBC. Le nombre de visites individuelles y a augmenté de façon constante tout au long de l'année pour atteindre une moyenne de 2 800 par mois au dernier trimestre, contre une moyenne d'environ 1 600 par mois au premier trimestre.

De nombreux clients qui communiquent avec notre bureau par téléphone ou par courrier désirent simplement discuter de leur dossier avec une personne bien informée et impartiale, de façon à pouvoir décider s'ils doivent maintenir leur plainte. Si un client n'a pas demandé à son fournisseur de services financiers d'examiner sa plainte, nous le dirigeons vers la personne appropriée. Le client dispose de six mois après la fin de l'examen de sa plainte par l'ombudsman interne du fournisseur de services financiers pour déposer sa plainte auprès de l'Ombudsman.

Bien que le nombre de demandes de renseignements reçues à notre bureau continue d'augmenter, celui d'enquêtes officielles

### APERÇU STATISTIQUE DE L'ANNÉE TERMINÉE LE 31 OCTOBRE 2001

	Ombudsman bancaire canadien	
	Particuliers	Petites entreprises
<b>PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES</b>	<b>1 357</b>	<b>162</b>
<b>PLAINTES AYANT MOTIVÉ UNE ENQUÊTE</b>	<b>147</b>	<b>23</b>
<b>NATURE DES PLAINTES :</b>		
Comptes et transactions	22 %	39 %
Service de cartes	12 %	4 %
Frais et honoraires	9 %	4 %
Crédit - nouvelles modalités	5 %	22 %
Crédit - recouvrement	14 %	9 %
Vie privée et confidentialité	1 %	0 %
Service et conseils	17 %	9 %
Vente liée	0 %	0 %
Autres pratiques de vente	1 %	0 %
Autres	19 %	13 %
	100 %	100 %
<b>ENQUÊTES MENÉES À TERME AU COURS DE LA PÉRIODE</b>	<b>169</b>	<b>20</b>
<b>RÉSULTAT DE L'EXAMEN DE L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN :</b>		
Nous avons recommandé que la banque prenne des mesures en faveur du client; nos recommandations ont été suivies dans chaque cas	17 %	15 %
Nous avons recommandé de légères modifications à l'offre de la banque	5 %	20 %
Nous avons jugé que les mesures prises par la banque étaient appropriées dans les circonstances	78 %	65 %
<b>ÉVALUATION DE LA RÉACTION DES PLAIGNANTS PAR L'OMBUDSMAN*:</b>		
Conclusion d'une entente	22 %	20 %
Règlement partiel de la plainte	6 %	10 %
Pas d'entente	72 %	70 %
Plaintes réglées dans un délai de 20 jours ouvrables	29 %	10 %
Plaintes en cours d'examen à la fin de l'année	18	8



effectuées est demeuré relativement stable. En 2001, nous avons ouvert 170 enquêtes comparativement à 167 en 2000 et à 171 en 1999. Nous observons également une tendance à la baisse dans les dossiers où, après enquête, nous avons recommandé que la banque prenne des mesures en faveur du client (une recommandation suivie dans chaque cas). L'an dernier, nous avons recommandé que la banque prenne des mesures en faveur du client dans près d'un dossier sur six ayant fait l'objet d'une enquête, comparativement à environ un sur quatre l'année précédente.

Nous avons également observé une légère baisse du nombre de dossiers dans lesquels nous avons recommandé des modifications

minimes à l'offre de la banque en compensation d'un mauvais service ou d'inconvénients subis. Ce fut le cas d'environ 7 % des dossiers cette année, comparativement à 9 % l'an dernier.

Ces tendances semblent indiquer que les banques améliorent leur processus de règlement des plaintes au sein de leur propre organisation.

Ombudsmen internes des banques	
Particuliers	Petites entreprises
1 721	178
21 %	22 %
23 %	4 %
5 %	12 %
12 %	26 %
11 %	16 %
3 %	1 %
20 %	14 %
0 %	0 %
1 %	0 %
4 %	5 %
100 %	100 %
1 690	172
(ne s'applique pas)	
54 %	41 %
13 %	21 %
33 %	38 %
76 %	64 %
151	21

### LES PLAINTES REÇUES PAR L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN PENDANT LA PÉRIODE PROVENAIENT DE CLIENTS DES GROUPES FINANCIERS DES BANQUES SUIVANTES :

	Particuliers	Petites entreprises
Banque Amex du Canada	3	0
Banque Canadienne de l'Ouest	0	0
Banque CIBC	48	4
Banque de Montréal	12	5
Banque HSBC Canada	0	2
Banque ING du Canada	0	0
Banque Laurentienne du Canada	8	0
Banque MBNA Canada	0	0
Banque Nationale du Canada	16	2
Banque Scotia	18	2
Citibanque Canada	1	0
Groupe Financier Banque TD	21	5
RBC Groupe Financier	20	3
	<b>147</b>	<b>23</b>

### 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.

Toutes les banques, les institutions de dépôt, leurs filiales faisant affaire au Canada peuvent devenir membres de l'OBC. Nous étendons nos services aux maisons de courtage, aux courtiers en épargne collective et aux sociétés de fonds communs de placement non bancaires en 2002.

## RÉGIE INTERNE DE L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN

L'Ombudsman bancaire canadien a été créé en 1996 à titre de société sans but lucratif, dont les membres assurent le financement au prorata de leur actif respectif.

À la fin de l'exercice 2001, l'OBC comptait 13 banques membres. Après la fin de notre année financière, 9 sociétés de fiducie et de prêt ainsi que 13 banques étrangères ont joint les rangs de l'OBC.

Toutes les banques, les institutions de dépôt, leurs filiales faisant affaire au Canada et offrant du financement reposant sur l'actif, du crédit-bail, des prêts hypothécaires, des cartes de crédit et des services de placement peuvent devenir membres de l'OBC. En vertu d'une entente, l'OBC étendra ses services aux maisons de courtage, aux courtiers en épargne collective et aux sociétés de fonds communs de placement non bancaires en 2002.

### INDÉPENDANCE DE L'OMBUDSMAN

Bien que le financement de l'OBC soit fourni par les fournisseurs de services financiers, nous prenons grand soin d'assurer l'indépendance et l'impartialité de l'Ombudsman.

Parmi les onze membres du conseil d'administration de l'OBC, on compte une majorité de six administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers. Les cinq autres administrateurs sont de hauts dirigeants de banque.

Constitués en comité du conseil, les six 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, ils étudient le budget avant de le recommander au conseil d'administration et agissent comme comité de vérification. Les administrateurs indépendants sont élus pour un mandat de trois ans et peuvent être réélus.

Bien qu'il relève du conseil, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis du conseil d'administration relativement à une plainte donnée, ni ne lui fait rapport à cet égard. La décision finale 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.

### COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nous nous assurons également que les administrateurs indépendants du conseil sont clairement perçus par le public comme n'ayant aucun lien avec l'industrie des services financiers.

Le choix des administrateurs indépendants s'effectue également 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.

Afin d'éviter les risques de conflit, le personnel des associations professionnelles et les membres de groupes d'intérêt ne peuvent assumer le rôle d'administrateur indépendant.

## 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<sup>me</sup> 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, l'honorable Lincoln Alexander est actuellement président honoraire de l'Université de Guelph et président du conseil de la Fondation canadienne des relations raciales.

#### **Beverley A. Brennan**

*Directrice générale et secrétaire  
Philom Bios Inc.  
Saskatoon*

En plus d'être membre de la haute direction de Philom Bios Inc., une société d'agrobiotechnologie, M<sup>me</sup> Brennan a déjà été vice-présidente du conseil de l'Institut canadien des comptables agréés.

#### **Daniel F. Gallivan, c.r.**

*Associé  
Cox Hanson O'Reilly Matheson  
Halifax*

Associé chez Cox Hanson O'Reilly Matheson, Barristers and Solicitors, M. Gallivan se spécialise dans le droit commercial, le droit des sociétés, 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 conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, ancien président du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements et président du Comité technique sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation.

#### **J. M. Toulouse**

*Directeur  
École des hautes études  
commerciales  
Montréal*

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

### Banquiers membres du conseil

#### **Paul Bedbrook**

*Président et chef de la direction  
Banque ING du Canada  
Toronto*

#### **Jill Denham**

*Premier vice-président directeur  
Opérations bancaires – Détail  
Banque CIBC  
Toronto*

#### **Roderick S. Pennycook**

*Vice-président directeur  
Produits et prestation des  
services  
RBC Banque Royale  
Toronto*

#### **Réal Raymond**

*Président et chef de la direction  
Banque Nationale du Canada  
Montréal*

#### **Ron G. Rogers**

*Vice-président du conseil  
Groupe Particuliers et  
Entreprises  
Banque de Montréal  
Toronto*

*\*Administrateurs en poste à la fin de l'année financière se terminant le 31 octobre 2001. Compte tenu de l'élargissement du mandat de l'Ombudsman en 2002, nous accroîtrons le nombre de membres du conseil d'administration afin d'inclure des représentants des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement non bancaires. Nous augmenterons également le nombre d'administrateurs indépendants afin de nous assurer qu'ils demeurent en majorité au sein du conseil d'administration.*

## COMMENT NOUS PROTÉGEONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN S'ENGAGE À PROTÉGER LE DROIT À LA VIE PRIVÉE DE SES CLIENTS.

Les clients des fournisseurs de services financiers ayant des plaintes portant sur la protection de la vie privée et l'utilisation des renseignements personnels disposent de trois avenues de recours : l'Ombudsman interne du fournisseur de services financiers, l'OBC et le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada. Dans certaines circonstances, ils peuvent avoir recours aux commissaires à la protection de la vie privée provinciaux.

### DÉCLARATION DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE L'OBC :

L'Ombudsman bancaire canadien (OBC) s'engage à assurer la confidentialité, la sécurité, l'exactitude et l'accessibilité des renseignements personnels qu'il détient à votre sujet. Notre Déclaration de protection des renseignements personnels décrit notre engagement à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

### Raisons pour recueillir des renseignements personnels et utilisation de ces renseignements :

Après avoir reçu votre consentement, nous recueillons des renseignements personnels auprès de vous, de votre fournisseur de services financiers et d'autres sources afin de faciliter l'enquête et de régler votre plainte. Les types de renseignements personnels recueillis dépendent de la nature de votre plainte, mais ils peuvent comprendre votre date de naissance, votre adresse domiciliaire, votre numéro de téléphone et de l'information sur vos finances et votre santé. Il est possible que, sans aucune possibilité d'identification personnelle, votre plainte soit utilisée à des fins de compilation de données statistiques ou de préparation d'études de cas, susceptibles d'être publiées.

### NOS MÉTHODES ET NOS PRATIQUES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS S'APPUIENT SUR DIX PRINCIPES DE CONFIDENTIALITÉ :

#### 1. Notre responsabilité à votre égard

L'OBC prend au sérieux le respect de son engagement à protéger vos renseignements personnels. L'Ombudsman est responsable de mettre en œuvre et de contrôler la conformité à notre politique et à nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Notre personnel est tenu de se conformer à ces politiques et à ces pratiques.

#### 2. Notification des raisons de la collecte de renseignements personnels

Avant de recueillir des renseignements personnels à votre sujet, ou au moment de cette collecte, nous vous informerons des raisons qui nous amènent à le faire, nous vous expliquerons de quelle façon nous utiliserons ces renseignements et dans quelles circonstances ils pourraient être divulgués.

#### 3. Votre consentement

Nous ne collecterons, n'utiliserons ni ne divulguerons aucun renseignement personnel vous concernant sans votre consentement, sauf lorsque la loi l'exige ou le permet. Vous pouvez retirer votre

consentement à tout moment. Dans un tel cas, il est cependant possible que nous ne puissions plus continuer à vous aider à régler votre plainte.

#### 4. Restrictions à l'égard de la collecte des renseignements personnels

Nous recueillerons des renseignements personnels à votre sujet seulement dans la mesure où ils sont nécessaires aux fins établies et uniquement si, dans les circonstances, il est raisonnable et approprié de le faire.

#### 5. Restrictions à l'égard de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements personnels

L'OBC restreindra l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, tel qu'établi, sauf dans les cas où la loi l'exige ou le permet. Nous détruisons les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet dès qu'ils ne seront plus requis aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et dès qu'il ne sera plus légalement requis de les avoir pour répondre aux questions susceptibles d'être soulevées ultérieurement.

#### 6. Exactitude de vos renseignements personnels

Il est dans votre intérêt que les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet soient exacts, complets et à jour. Si vous craignez que ces renseignements soient inexacts, nous vous aiderons à y accéder afin que vous puissiez les vérifier et les mettre à jour. Veuillez communiquer avec nous par téléphone au numéro figurant ci-après, ou par écrit à l'adresse indiquée ci-dessous.

#### 7. Protection de vos renseignements

Nous prenons des mesures pour mettre vos renseignements personnels à l'abri du vol, d'un mauvais usage et d'une modification non autorisée. Par ailleurs, nous avons mis en œuvre des politiques relativement à la conservation et à la destruction de vos renseignements.

#### 8. Accès à nos renseignements en matière de politique de protection des renseignements personnels

Sur demande écrite, vous pouvez obtenir nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

#### 9. Accès à vos renseignements personnels

Vous avez le droit de demander l'accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Dans certaines circonstances, toutefois, il est possible que nous ne vous fournissions pas certains renseignements personnels obtenus de votre fournisseur de services financiers dans le cadre de notre processus de règlement. Nous vous inviterons plutôt à communiquer directement avec votre fournisseur de services financiers. Pour demander l'accès à vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous par téléphone au numéro indiqué ci-dessous ou par courrier à l'adresse donnée ci-après.

#### 10. Questions ou plaintes

Si vous avez des questions ou des plaintes à formuler à l'égard de cette déclaration de protection des renseignements personnels, veuillez composer sans frais le 1 888 451-4519. Si votre question ou votre plainte ne sont pas résolues, veuillez écrire à l'Ombudsman bancaire canadien à l'adresse suivante : 4950 Yonge Street, bureau 1602, Toronto (Ontario) M2N 6K1.



# ÉTUDES DE CAS ET OBSERVATIONS

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

---

## CAS 1

**Le cas suivant démontre l'importance pour les clients de vérifier leurs relevés de compte attentivement afin de relever les erreurs et de les porter rapidement à l'attention de la banque.**

**CAS :** Le client a demandé au directeur de sa succursale bancaire de prendre les mesures nécessaires pour transférer des fonds communs de placement détenus chez un tiers dans un compte de fonds communs de placement ouvert auprès de la filiale de courtage à escompte de la banque. Le directeur de succursale a demandé au client de signer en blanc les formulaires de transfert appropriés pendant qu'il était à la succursale, en lui disant qu'il inscrirait les renseignements plus tard. En effectuant cette tâche, le banquier a commis l'erreur d'indiquer sur le formulaire que le transfert devait s'effectuer en « espèces » plutôt qu'« en nature » comme l'avait demandé le client. Ce

dernier a commencé à recevoir du courtier à escompte des relevés de compte qui indiquaient des liquidités dans le compte, plutôt que des fonds communs de placement. Ce n'est que 19 mois après le transfert que le client a communiqué avec la banque pour se plaindre de l'erreur, prétendant que si les fonds communs de placement avaient été transférés et conservés, ils vaudraient 11 000 \$ de plus que les liquidités. La banque a admis son erreur et a offert au client de lui verser en compensation la moitié de la somme de 11 000 \$.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman a reconnu l'erreur de la banque, mais a également conclu que le client avait contribué à sa propre perte. L'Ombudsman a fait valoir que le client avait la responsabilité de vérifier ses relevés de compte et d'informer rapidement la banque de tout problème. S'il avait agi ainsi, le client aurait minimisé, ou peut-être même évité, sa perte. Les relevés de compte étaient clairs et, en fait, invitaient le client à les vérifier et à informer rapidement la banque de toute erreur. Le client était bien informé en matière de placement et aurait vu l'erreur s'il avait vérifié ses relevés. L'Ombudsman a décidé que l'offre de la banque de payer la moitié de la perte était raisonnable.

---

## CAS 2

**Ce cas illustre pourquoi les clients doivent faire preuve de vigilance lors de la vérification du détail de leurs relevés mensuels de carte de crédit afin de contrôler tous les frais imputés.**

**CAS :** Les clients – un mari et sa femme – ont reçu un appel d'un télévendeur appelant au nom de leur banque. La femme a indiqué avoir appris pour la première fois qu'ils payaient depuis 20 mois une assurance couvrant le solde de leur carte de crédit bancaire et a nié qu'ils avaient acheté cette protection d'assurance. La banque a dit que le mari avait acheté cette assurance au cours d'un appel téléphonique d'un télévendeur – et a fourni les documents à l'appui de son affirmation. Les relevés de carte de client indiquaient des frais spécifiques à l'égard de l'assurance pour chacun des 20 mois. Les clients ont dit à la banque qu'ils n'avaient pas lu leurs relevés attentivement et, malgré les versements du solde mensuel minimum, qu'ils n'avaient pas remarqué les frais récurrents. De

plus, ils ont indiqué à l'Ombudsman qu'ils ne lisaient que le résumé du relevé – et non chacune des inscriptions. Au cours des 20 mois, les clients ont payé 1 185 \$ pour l'assurance en question.

Lorsque les clients ont demandé un remboursement, la banque a rejeté la réclamation, en faisant valoir que la vente avait été faite selon les normes, que les frais étaient clairement indiqués, que la protection d'assurance avait été payée et que les clients avaient bénéficié de la protection durant 20 mois. Pour montrer sa bonne volonté, la banque a offert de rembourser trois mois de primes.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman était convaincu que les clients avaient effectivement acheté l'assurance. Il a conclu que les clients avaient commis une erreur en ne vérifiant pas en détail leurs relevés de compte et que, dans les circonstances, l'offre de la banque était raisonnable.

### CAS 3

**Ce cas démontre de quelle façon une erreur dans le symbole d'une action s'est aggravée et a été plus coûteuse en raison du refus du conseiller en placement d'admettre une erreur et de la corriger.**

**CAS :** Lorsque la plaignante a transféré son portefeuille au courtier de plein exercice de la banque, le conseiller en placement a discuté de l'achat d'actions comme Bombardier, McDonald, Banque TD et la société pharmaceutique Merck. Lorsque la cliente a reçu le mois suivant un feuillet de confirmation à l'égard de l'achat d'actions de Merkert

American Corp. (Merkert) contre la somme de 30 000 \$ US, elle a appelé le conseiller afin de clarifier la question, car elle ne connaissait pas la société Merkert. Au début, on lui a dit que Merkert était une petite société pharmaceutique – mais le lendemain, elle a reçu un autre appel et on lui a dit que, en fait, il s'agissait d'un courtier en alimentation. La cliente a exprimé ses réserves quant à cet achat, mais on l'a encouragée à conserver cette action en raison de son « bon potentiel de croissance ».

Après avoir effectué ses propres recherches, la plaignante a appris que Merkert fusionnait avec une autre société – ce que le conseiller avait omis de lui dire. Merkert est inscrite sous MERK au NASDAQ et Merck, la société pharmaceutique, est inscrite sous le symbole MRK à la Bourse de New York. Quatre mois plus tard, convaincue que le conseiller tentait de cacher l'achat de la mauvaise action, la cliente a transféré son portefeuille à la filiale de courtage à escompte de la même banque. Entre-temps, Merkert avait perdu un tiers de sa valeur. Huit mois plus tard, elle a vendu le reste de ses actions; celles-ci avaient depuis plongé et sa perte totalisait maintenant 21 000 \$ US.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman a décidé que la preuve indiquait une erreur de symbole d'action, aggravée par le fait que le conseiller l'a niée plutôt que de l'admettre. Le conseiller recommandait habituellement des actions bancaires et des obligations privilégiées d'entreprises. Le conseiller avait inscrit dans le dossier de la cliente des notes relativement aux actions dont ils avaient discuté et dont il recommandait l'achat, hormis l'action de Merkert. De plus, le conseiller n'avait pas acheté d'actions de Merkert pour aucun

autre client et n'avait aucun dossier de recherche ni aucune note à l'appui de la recommandation et de l'achat de cette action. L'Ombudsman a recommandé de dédommager la cliente jusqu'à concurrence de ses pertes en date du transfert de son portefeuille au courtier à escompte, puisqu'elle était alors devenue entièrement responsable de ses décisions de placement.

### CAS 4

**Cette histoire relate le cas d'un client ayant un prêt étudiant auprès d'une banque et dont la contestation quant au taux d'intérêt a été rejetée. Un ordinateur a fourni le détail de toutes les communications et a étayé l'allégation de la banque selon laquelle le client avait fait preuve de négligence.**

**CAS :** Un plaignant sans emploi désirait une exemption d'intérêts sur ces prêts étudiants tant du gouvernement fédéral que provincial. Les documents pertinents ont été fournis et la demande d'exemption d'intérêts à l'égard du prêt étudiant du gouvernement fédéral a été approuvée. Toutefois, le client a indiqué ne pas avoir reçu la demande d'exemption d'intérêts du gouvernement provincial et ce, en dépit de ses nombreuses demandes et de l'assurance qu'a donnée la banque à plusieurs reprises d'avoir bien posté la demande. De plus, il a prétendu que quatre mois plus tard un employé de la banque lui avait promis d'éliminer l'essentiel des arrérages d'intérêts sur ces prêts étudiants, de lui accorder l'exemption d'intérêts pour le mois à venir et de lui poster une autre demande d'exemption d'intérêts. Le client a de nouveau affirmé ne pas avoir reçu la demande. Le prêt a été transféré à une agence de recouvrement du gouvernement.

La banque a refusé la demande du client de reprendre le prêt du gouvernement et d'éliminer

l'essentiel de l'intérêt. La banque a dit que ses dossiers ne correspondaient pas à ceux de l'étudiant et ne contenaient aucune preuve d'une erreur administrative, seule raison qui aurait pu inciter la banque à demander que le gouvernement lui retourne le prêt.

**L'OMBUDSMAN :** Nous avons appuyé la position de la banque. Les appels entrants et sortants des services de prêts aux étudiants de la banque sont enregistrés dans des bases de données et systématiquement révisés dans le cadre de nos enquêtes. Dans ce cas, des dossiers détaillés indiquaient les dates d'envoi de trois demandes d'exemption d'intérêts, les nombreux appels de suivi de la banque restés sans réponse, un appel du plaignant indiquant la réception de la deuxième demande et son intention de la retourner et de la remplir et aucune référence à une réduction des arrérages d'intérêts.

## CAS 5

**Ce dossier illustre à quel point il est primordial de protéger votre carte bancaire et votre numéro d'identification personnel (NIP), car ils ont autant de valeur que de l'argent comptant.**

**CAS :** La cliente a utilisé sa carte bancaire à un guichet automatique pour payer des factures. Une fois le paiement effectué, elle a quitté le guichet en omettant de retirer sa carte et de mettre fin à la connexion. Le message à l'écran demandait si elle désirait effectuer une autre opération – oui ou non. L'utilisateur suivant du guichet a choisi « oui », a obtenu du coup l'accès direct au compte de la cliente et a effectué un retrait, le maximum quotidien de 400 \$.

**L'OMBUDSMAN :** Nous avons décidé que la cliente avait omis de protéger sa carte bancaire et son NIP et était donc responsable de la perte.

## CAS 6

**Ce cas démontre que la banque a la responsabilité d'informer à fond un client de la marche à suivre pour annuler une convention de responsabilité conjointe sur une carte de crédit.**

**CAS :** La cliente était la titulaire secondaire d'une carte de crédit de son mari et avait signé une convention stipulant qu'elle était conjointement responsable de toutes les dettes contractées sur ce compte. Lorsque le couple a divorcé, la cliente a informé la banque qu'elle ne désirait plus utiliser la carte de crédit. La cliente affirme qu'on lui a alors dit de couper la carte en deux et de la jeter. La banque nie cette affirmation. Entre-temps, son mari a rempli sa carte de crédit au maximum et a déclaré faillite. La banque a poursuivi la cliente pour obtenir le remboursement de la dette, qui avait été entièrement contractée par son mari après le divorce.

**L'OMBUDSMAN :** Lorsque l'Ombudsman a fait enquête, la banque a confirmé que la cliente s'était effectivement présentée à sa succursale pour obtenir de l'information sur la marche à suivre relativement à la carte de crédit. L'Ombudsman a découvert que la banque avait omis de mentionner la responsabilité conjointe à l'égard du compte et qu'elle aurait dû informer la cliente que le simple fait de la couper en deux ne suffisait pas pour annuler la convention de responsabilité conjointe. Elle demeurerait en effet conjointement responsable de toutes les dettes contractées dans ce compte jusqu'à ce qu'elle ait donné un avis d'annulation de la convention. Dans ce cas, la banque a libéré la cliente de la dette et rectifié son dossier au bureau de crédit.

## CAS 7

**Ce cas illustre comment une banque a donné de l'information erronée à un couple quant au moment approprié pour retirer des fonds de leur REER afin d'effectuer un versement initial sur une maison. La banque avait la responsabilité de les dédommager pour l'impôt qu'ils ont dû payer en conséquence.**

**CAS :** En mai 1998, un client et sa femme ont rencontré leur conseiller financier pour l'informer qu'ils avaient signé un contrat avec un constructeur en vue de la construction, d'ici un an, d'une nouvelle maison. Ils ont indiqué qu'ils devraient retirer des fonds de leur Régime d'accession à la propriété (RAP) afin d'effectuer un acompte en 1998 et qu'ils devraient faire un autre retrait à la clôture de la transaction de vente l'année suivante, en mai 1999. Le conseiller a indiqué que les retraits seraient admissibles en vertu du régime, puisque tant le client que sa femme avaient le droit de retirer jusqu'à concurrence de 20 000 \$ de leur REER en vue de l'achat d'une première maison.

Le conseiller ne les a pas informés que, selon les modalités du Régime d'accession à la propriété, les retraits devaient tous être effectués durant la même année. En conséquence, le montant retiré en 1999 a été considéré comme un retrait régulier d'un REER et ajouté à leur revenu imposable de cette année-là.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman a recommandé que la banque paie 90 % de la perte du client, reconnaissant que les clients avaient une certaine connaissance de la situation et donc une part de responsabilité.

### CAS 8

**Voici l'histoire du propriétaire d'une petite entreprise qui a omis d'obtenir les conseils juridiques appropriés lors de l'établissement de son entreprise et qui a fini par tout perdre – y compris sa réclamation auprès de la banque.**

**CAS :** Black Inc. a été constituée en société par ses deux actionnaires à parts égales, M. Smith et M<sup>me</sup> Taylor, cette dernière étant désignée comme seule et unique administratrice de l'entreprise. Un compte bancaire a été établi – M. Smith devait avancer tous les fonds et M<sup>me</sup> Taylor devait fournir tous les contacts d'affaires. Deux signatures étaient requises sur les chèques. M. Smith croyait être protégé. Quelques mois plus tard, les signataires autorisés ont été changés à l'insu de M. Smith et sans son autorisation. Seule la signature de M<sup>me</sup> Taylor était dorénavant acceptée sur les chèques. M. Smith s'est vu refuser l'accès aux comptes de banque de l'entreprise, puis la société a fait faillite.

Du fait qu'il avait averti la banque du comportement inapproprié de M<sup>me</sup> Taylor sur le plan financier, M. Smith a demandé que le compte lui soit retourné avec son dépôt initial intégral. Il croyait que la banque avait le devoir de lui dire qu'il faisait une erreur et que l'unique administrateur pourrait l'écarter de la société.

Lorsque les signataires autorisés ont été modifiés, M<sup>me</sup> Taylor a fourni des avis juridiques confirmant qu'elle était toujours la seule et unique administratrice de la société. En vertu de la Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario, les administrateurs d'une société sont autorisés à assurer la gestion de l'entreprise et de ses activités et sont tenus de le faire. Par conséquent, M<sup>me</sup> Taylor avait l'autorité nécessaire pour changer de signataires autorisés et, tant qu'elle avait cette autorité, la banque devait suivre ses instructions.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman ne voyait pas comment la banque avait une obligation envers M. Smith et a estimé qu'il avait la responsabilité de se protéger lui-même en obtenant des conseils juridiques lors de l'établissement de la société.

### CAS 9

**Ce cas illustre comment un commis comptable sans scrupules a pu frauder une société en modifiant des chèques et en contrefaisant des signatures. La banque ne pouvait être tenue responsable en raison des modalités de la Convention d'opérations bancaires avec la société.**

**CAS :** Durant une période de trois mois, Jay Fashions Inc. a perdu environ 10 000 \$, des chèques frauduleux ayant vidé son compte bancaire. M. Jay croyait que le système de compensation de la banque aurait dû rejeter les chèques, parce qu'ils avaient été nettement falsifiés et portaient de fausses signatures. Finalement, il a été établi

qu'un commis comptable travaillant à la pigo pour la société avait émis des chèques frauduleusement. La banque n'avait aucune raison de soupçonner des activités illégales.

Dans l'industrie bancaire, la norme veut que la banque signe un accord de vérification avec son client – et les tribunaux reconnaissent de tels accords. Comme les banques sont en mesure de se dégager d'une responsabilité, dans la mesure où leurs conventions leur permettent clairement de le faire, l'Ombudsman a examiné la Convention d'opérations bancaires. Elle indiquait que la banque n'était pas responsable des dommages découlant d'un endossement falsifié ou non autorisé ou de la falsification d'un chèque, à moins que la société puisse prouver que la personne responsable de ces agissements n'avait jamais été un mandataire de la société et que la société ne pouvait rien faire pour empêcher ces agissements.

Le commis comptable était un mandataire de la société. De plus, aucune mesure n'avait été mise en place pour prévenir et détecter les pertes découlant de la falsification de chèques. Le commis comptable a pu contrefaire la signature de M. Jay sur plusieurs chèques payables à son ordre. Après le retour des chèques annulés, le commis comptable modifiait ces chèques de façon que chacun porte la véritable signature de M. Jay et soit émis au nom d'un bénéficiaire qui était un fournisseur autorisé de la société. M. Jay recevait ensuite des photocopies du relevé bancaire et des chèques annulés.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman s'est rallié à la banque et n'a pas fait de recommandation en faveur de la société.

## CAS 10

**Ce cas illustre l'importance de protéger l'accès à ses chèques personnels. Une banque n'était pas disposée à faire preuve de bonne volonté une seconde fois.**

**CAS :** En mars 2000, une jeune fille a volé des chèques appartenant à ses parents et les a falsifiés pour une valeur de 888 \$. Faisant preuve de bonne volonté, la banque a remboursé cette somme aux parents. Quatre mois plus tard, en juillet 2000, la jeune fille a de nouveau volé et falsifié des chèques – cette fois-là pour 3 100 \$. Les parents s'attendaient à être remboursés par la banque une deuxième fois.

La Convention d'ouverture de compte de la banque oblige les clients à prouver qu'ils ont pris toutes les mesures raisonnables pour empêcher les signatures frauduleuses et non autorisées et que, malgré cela, la perte était inévitable. Dans ce cas, les chèques ont disparu à peu près au moment où les parents emménageaient dans une nouvelle maison. Un des parents a indiqué à la banque que les dispositions n'avaient pas encore été prises en vue d'installer un verrou sur la porte de leur chambre.

**L'OMBUDSMAN :** Bien que les parents aient porté le problème à l'attention de la banque avant la fin du délai de 30 jours, l'Ombudsman a convenu qu'ils n'avaient pas pris toutes les mesures raisonnables pour protéger leurs chèques dans un deuxième temps.

## CAS 11

**Ce cas démontre comment un conseiller en placement n'a pas appliqué correctement le test de « profil d'investisseur du client » à l'égard d'une cliente et, en conséquence, n'a pas fait correspondre le portefeuille de placements au profil de la cliente. Le silence de la plaignante a aggravé la situation.**

**CAS :** Une cliente de 58 ans était mariée à un directeur de banque. Lorsqu'ils ont divorcé, elle a reçu la moitié des sommes accumulées dans le régime de retraite de son mari, soit 172 000 \$. Sans expérience en matière de placement ou d'affaires bancaires et disposant de peu d'autres revenus pour subvenir à ses besoins à la retraite, la cliente a décidé, au début de l'été 2000, de prendre rendez-vous avec le directeur de sa succursale bancaire afin d'obtenir de l'aide pour placer son argent. Le directeur l'a dirigé vers une conseillère financière travaillant pour la filiale de placement de la banque.

La cliente a rencontré la conseillère à trois reprises et, après de longues discussions, la conseillère lui a présenté un portefeuille de placement qui lui semblait convenir aux besoins de la cliente. Cinq mois plus tard, la cliente a découvert avec stupeur que la valeur de son portefeuille était tombée à 156 000 \$. Elle a prétendu avoir clairement indiqué à la conseillère, dès le départ, qu'elle ne voulait en aucun cas risquer son capital en raison de sa situation. De l'avis d'autres spécialistes en placement consultés par la cliente, les placements achetés correspondaient au profil d'un client audacieux. La cliente a demandé que toutes les transactions effectuées depuis l'ouverture de son compte

soient annulées. La conseillère a admis que, sauf pour ce qui est des CPG, la cliente avait peu de connaissances en matière de placement et ne semblait pas comprendre l'information comme les questions liées à la tolérance au risque. Bien que la conseillère ait affirmé avoir bâti un portefeuille qui n'était pas trop risqué, elle a investi une bonne partie des fonds dans le secteur à haut risque de la technologie et des télécommunications.

**L'OMBUDSMAN :** L'Ombudsman a indiqué que les conseillers en placement ont l'obligation d'appliquer la règle du « profil d'investisseur du client », c'est-à-dire de bien évaluer les besoins et la tolérance au risque de celui-ci. Dans ce cas-là, la conseillère ne l'avait pas fait. Le portefeuille de la cliente ne reflétait pas son profil. L'Ombudsman a recommandé que la banque rembourse une partie de ses pertes, puisque la cliente a admis ne pas avoir compris les explications données par la conseillère, mais n'en avoir rien dit.

**Administration**

Ombudsman bancaire canadien Inc.  
4950 Yonge Street  
Suite 1602  
Toronto, Ontario  
M2N 6K1

**Ombudsman bancaire canadien**

Michael Lauber

**Ombudsmen adjoints**

Brigitte Boutin  
William M. Halford  
Howard Maker  
Karen McKenzie  
Jo Anne Olafson  
Doug Weber

**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 :** [mail@bankingombudsman.com](mailto:mail@bankingombudsman.com)  
**Site Web :** [bankingombudsman.com](http://bankingombudsman.com)  
**Administration :** (416) 225-4410