

impartialité

indépendance

sensibilisation



Ombudsman bancaire canadien Inc.

Rapport annuel 2000

SOMMAIRE

- 1 Message de la présidente du conseil d'administration
- 2 Message de l'Ombudsman bancaire canadien
- 4 Le processus fonctionne : le nombre de plaintes et la façon dont elles sont réglées
- 6 Comment nous protégeons vos renseignements personnels
- 8 Commentaires sur le résumé statistique de l'année
- 10 Qu'avons-nous fait? Deux façons d'évaluer notre service
- 11 Rouages du bureau de l'Ombudsman bancaire canadien
- 12 Structure du bureau de l'Ombudsman bancaire canadien
- 14 Confiance du public et administrateurs indépendants du conseil
- 15 Commentaires sur les cas

L'Ombudsman bancaire canadien inc. est un organisme indépendant chargé d'examiner les plaintes formulées par des clients - particuliers et petites entreprises - à l'égard des services fournis par les groupes financiers des banques membres. Nous avons pour objectif d'assurer un règlement équitable, impartial et rapide des plaintes en nous appuyant sur de saines pratiques commerciales et bancaires.

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.

Message de la présidente du conseil d'administration



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

En 1996, l'Ombudsman bancaire canadien (OBC) était une nouvelle organisation qui ne traitait que les plaintes soumises par les petites entreprises. L'OBC est devenu un organisme qui se penche sur les plaintes liées à tous les produits et services qu'offrent les groupes financiers bancaires. Ces services peuvent être offerts aussi bien aux individus qu'aux petites entreprises, qu'il s'agisse de transactions et de dépôts bancaires ou encore de crédit, d'hypothèques, de transactions liées aux investissements (par l'entremise de la banque ou de courtiers de plein exercice ou à escompte), de produits d'assurance ou de services de fiducie.

L'OBC est dirigé par un conseil d'administration qui comprend six administrateurs, indépendants des banques membres, et de cinq administrateurs qui sont des cadres supérieurs des banques. Je suis présidente du conseil d'administration depuis trois ans et demi et je suis heureuse de dire que le conseil a très bien fonctionné pendant cette période. La coopération entre les administrateurs indépendants et les représentants de l'industrie a été excellente au conseil d'administration. Toutes les décisions du conseil ont été prises par consensus et, à mon avis, elles ont été prises en gardant à l'esprit le meilleur intérêt des clients.

Le gouvernement fédéral met un terme à une révision de quatre ans du secteur des services financiers et les modifications des diverses lois touchant l'industrie progressent vers les dernières étapes du processus législatif. Le processus concernant l'ombudsman fait partie de ces modifications législatives. La loi stipule que le Ministre fédéral des Finances peut désigner un organisme pour traiter les plaintes qui n'ont pas été réglées par les institutions et que le Ministre peut nommer une majorité de ses directeurs. Les banques devront adhérer à l'organisme désigné et d'autres secteurs financiers pourront participer mais ne seront pas tenus de le faire.

Le gouvernement fédéral participe également à un groupe de travail avec des législateurs provinciaux et des membres du secteur des services financiers afin de déterminer la possibilité de créer un ombudsman pour l'ensemble des services financiers qui engloberait tous les secteurs des services financiers.

Le conseil d'administration de l'OBC a toujours soutenu le concept d'un ombudsman global unique. Nous croyons qu'il fournira le service de règlement des différends le plus vaste et le plus accessible pour les clients et qu'il assurera une cohérence dans l'ensemble du pays pour tous les clients et tous les secteurs. Nous incitons tous les intervenants à œuvrer dans ce sens.

Au cours de l'année 2001, l'OBC mettra sans doute fin à ses opérations et sera remplacé par une nouvelle entité issue de l'un des processus précités. Il s'agit peut-être du dernier rapport annuel de l'OBC. J'aimerais donc remercier les membres du conseil d'administration de leur soutien et de leur vision tout au long de l'évolution de l'OBC ainsi que de leur engagement constant à assurer qualité et indépendance. J'aimerais également remercier Michael Lauber, l'Ombudsman depuis notre début, pour son leadership et les membres de son personnel pour leur travail acharné et leur désir constant d'équité.

*Dr Peggy-Anne Brown
Présidente du conseil d'administration*

Message de l'Ombudsman bancaire canadien



Michael Lauber
Ombudsman bancaire
canadien

Chaque année je mentionne que nous avons eu affaires à des cas très intéressants et cette année ne fait pas exception. La plupart des situations que nous examinons sont assez complexes ou inhabituelles car les questions routinières ou simples sont résolues par les institutions membres. À l'occasion, si nous découvrons au premier examen quelque chose que la banque pourrait avoir omis dans le cadre de son enquête, nous demandons à l'institution d'examiner à nouveau la plainte. C'est que nous croyons que le client est mieux servi si les problèmes sont directement résolus par l'institution avec laquelle il fait affaire.

J'ai tendance à ne pas utiliser le mot « banque » en faisant référence à l'institution avec laquelle un client fait affaire parce que les groupes financiers des banques membres représentent des organisations intégrées de services financiers fournissant une gamme complète de services et de produits financiers. On compte parmi ceux-ci des services bancaires traditionnels, des conseils et des services en matière d'investissement ainsi que de l'assurance. Au cours de l'année financière 2000, par exemple, 19 % des plaintes que nous avons reçues étaient liées aux produits et services de gestion de la richesse qu'offrent les institutions, et un peu plus de la moitié de celles-ci étaient reliées aux courtiers de plein exercice et aux courtiers à escompte. Nous prévoyons une hausse du pourcentage des plaintes liées aux produits et services de la gestion de la richesse.

Chaque plainte est unique et comporte un ensemble particulier de circonstances qui affectent la communication entre le client et le personnel de l'institution. L'institution doit tenir compte de la complexité et de la situation financière de chaque client lorsqu'elle dispense des services et des conseils. Pour l'OBC, il est essentiel d'évaluer les faits et circonstances qui entourent chaque plainte afin d'estimer le rendement de l'institution et de trouver une façon équitable de régler la plainte. Par exemple, le caractère adéquat d'un investissement recommandé à un client par un conseiller en investissement dépend de la situation de chaque investisseur. Au moment d'évaluer le caractère approprié du conseil en matière d'investissement, on doit se souvenir qu'une bonne occasion aux yeux d'un client peut mener à un désastre financier pour un autre.

Je suis heureux d'annoncer que notre liste de membres a atteint 13 organismes avec l'adhésion à l'Ombudsman bancaire canadien de la Banque MBNA Canada en janvier 2001.

Au cours de l'année, j'ai eu l'occasion de rencontrer les ombudsmen d'Australie, d'Irlande, du Mexique, de la Nouvelle-Zélande, de l'Afrique du Sud, du Royaume-Uni et des États-Unis. Ces ombudsmen représentent à la fois des organismes du secteur public et de l'industrie en ce qui a trait aux services bancaires, d'assurance et d'investissement. Je trouve qu'il est intéressant et utile de partager expériences et connaissances concernant les défis auxquels sont confrontés les ombudsmen qui oeuvrent dans d'autres systèmes. J'acquiers souvent lors de ces rencontres une perspective qui peut servir plus tard à résoudre les problèmes de nos clients.

J'aimerais remercier mes collègues pour les efforts qu'ils ont déployés pendant l'année ainsi que pour leur engagement constant en matière d'équité lorsqu'ils évaluaient à la fois les plaintes des clients et les gestes posés par les banques. J'aimerais également remercier Peggy-Anne Brown, présidente du conseil d'administration et les autres membres du conseil de leur engagement continuels envers le Bureau ainsi qu'envers la protection des consommateurs au fur et à mesure que surviennent des changements structuraux. Comme madame Brown le soulignait, nous nous attendons à ce que se produisent au cours de l'année qui vient d'importants changements pour l'industrie. J'aimerais profiter de cette occasion pour assurer le public que l'OBC s'engage à faire en sorte que la transition s'effectue de manière ordonnée et que les consommateurs soient toujours protégés, quelle que soit la forme que prendront le traitement des plaintes ou le processus d'ombudsman.

Je vous invite à visiter notre site Internet à l'adresse www.bankingombudsman.com.

*Michael Lauber, FCA
Ombudsman bancaire canadien*

L'institution doit tenir compte de la complexité et de la situation financière de chaque client lorsqu'elle dispense des services et des conseils. Pour l'OBC, il est essentiel d'évaluer les faits et circonstances qui entourent chaque plainte afin d'estimer le rendement de l'institution et de trouver une façon équitable de régler la plainte.

Le processus fonctionne : le nombre de plaintes et la façon dont elles sont réglées

Pendant de nombreuses années, les banques membres étaient dotées de processus internes afin de traiter les plaintes des clients. Ceux-ci avaient toujours des recours légaux à leur disposition, mais ce n'était pas pratique dans plusieurs cas et la plupart des clients ne pouvaient se le permettre financièrement.

En 1996, l'industrie a mis au point un système d'ombudsman formalisé à deux niveaux pour faire enquête sur les plaintes que les unités bancaires chargées du traitement des plaintes n'avaient pu résoudre. En vertu du système d'ombudsman, il existe un ombudsman dans chaque institution («l'ombudsman interne»), de même qu'un ombudsman indépendant au niveau de l'industrie («l'Ombudsman bancaire canadien ou OBC»). L'ombudsman interne et l'OBC ont tous deux pour mandat de régler les plaintes de façon impartiale et indépendante en se fondant sur l'équité et de saines pratiques commerciales et bancaires. Le processus d'ombudsman donne au client l'opportunité de chercher à obtenir réparation sans avoir à défrayer des coûts.

Le système tout entier place la responsabilité de régler les plaintes des clients sur les divisions opérationnelles des banques, par exemple, le personnel de la succursale bancaire, le gérant du bureau local du courtier en investissement, le groupe de commercialisation des produits d'assurance et autres produits, etc. Les plaintes qui n'ont pas été réglées par les divisions opérationnelles sont par la suite examinées par l'unité de traitement des plaintes ou le groupe de service à la clientèle. Comme la plupart des plaintes sont réglées à cette étape, l'ombudsman interne n'en reçoit que relativement peu. Si un client porte une question à l'attention de l'ombudsman interne et qu'il n'est toujours pas satisfait, il peut demander à l'OBC d'entreprendre une enquête indépendante sur la plainte. Puisque les questions qui parviennent jusqu'à l'OBC ont déjà fait l'objet de plusieurs examens, les situations qui font l'objet d'une enquête de l'OBC sont habituellement assez complexes ou elles concernent des faits ou circonstances particuliers.

PLAINTES TRANSMISES AUX DIVISIONS OPÉRATIONNELLES

Les groupes financiers bancaires effectuent chaque année des milliards de transactions, certaines en personne aux divisions opérationnelles, d'autres au

moyen de guichets bancaires automatisés, par téléphone ou sur Internet. Les clients ont parfois des questions, des préoccupations ou des plaintes. Par exemple, un client peut ne pas avoir bien compris la transaction, il peut s'être produit une erreur ou le service de l'institution peut ne pas avoir répondu aux attentes du client. La majorité de ces problèmes sont réglés sur place à la satisfaction du client ou, s'il est nécessaire de faire enquête, en quelques jours. Le gestionnaire de l'unité bancaire ou peut-être un gestionnaire régional, intervient alors si le personnel de l'unité ne parvient pas à régler le problème.

Les clients insatisfaits des solutions ou explications proposées reçoivent des renseignements sur les processus de règlement des différends de l'institution, y compris sur les processus d'ombudsman. Ils peuvent ainsi décider s'ils porteront la plainte à un niveau supérieur. Les banques ont également dans leurs succursales des brochures sur leur processus de traitement des plaintes. Des renseignements sont également disponibles sur leur site Internet ainsi que dans les conventions relatives aux comptes et autres documents.

PLAINTES TRANSMISES AU GROUPE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les principales divisions et filiales des institutions financières membres disposent de groupes de traitement des plaintes qui n'ont pas été réglées au niveau de la division opérationnelle. Par exemple, les plaintes non résolues concernant les services bancaires sont habituellement transmises aux groupes sur la satisfaction de la clientèle. Les plaintes non résolues liées aux services d'investissement sont normalement transmises au département du contrôle de la conformité et les filiales de compagnies d'assurances possèdent d'habitude leur propre groupe de traitement des plaintes. Ces unités de traitement des plaintes effectuent une enquête plus approfondie et règlent les plaintes si possible. Les plaintes qui atteignent ce niveau sont enregistrées, suivies et analysées afin de déterminer s'il existe des problèmes systémiques qui doivent être résolus. Les clients dont les plaintes plus complexes n'ont pas été résolues reçoivent normalement une réponse écrite à leur plainte.

PLAINTES TRANSMISES AUX OMBUDSMEN INTERNES

L'ombudsman interne d'une institution fait enquête sur les plaintes non résolues portées par les clients de toutes les filiales de l'institution. Semblable à celui de l'OBC, le mandat des ombudsmen internes consiste à résoudre les plaintes de manière impartiale et objective en se fondant sur l'équité et de saines pratiques bancaires et commerciales. Aux fins d'une nécessaire autonomie, l'ombudsman interne fait rapport au chef de la direction de l'institution.

Pendant l'année 2000, les divers ombudsmen internes ont reçu 1 861 plaintes. Dans 51 % de ces cas, une entente a été conclue avec le client; de plus, 17 % ont été réglées de façon partielle. Les clients reçoivent habituellement de l'ombudsman interne une réponse écrite et il les renseigne sur leur droit de porter leur plainte devant l'OBC.

Le nombre de plaintes transmises aux ombudsmen internes a décliné (d'un sommet de 3 170 plaintes en 1997). Les banques attribuent la diminution du nombre global de plaintes à des services améliorés découlant d'une emphase additionnelle sur la formation des employés en matière de service à la clientèle ainsi que sur les préoccupations du client à la source de la plainte. Au fil des années, dans environ 50 % des cas, les ombudsmen internes ont conclu que la plainte du client était entièrement justifiée et ont accordé aux clients la réparation qu'ils souhaitaient obtenir. Dans 20 % des cas, les plaintes ont été réglées en accordant aux clients une partie de ce qu'ils tentaient d'obtenir.

CAS TRANSMIS À L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN

Tel que souligné dans les Commentaires sur le résumé statistique de l'année 2000, nous avons conclu 154 enquêtes et recommandé que la banque prenne des dispositions en faveur du client dans 25 % de ces cas. En plus, dans le cadre de 9 % des enquêtes, nous avons ajusté l'offre de la banque au souhait du client ou recommandé le versement d'une modeste somme afin de compenser pour un mauvais service ou un préjudice. Au cours des trois dernières années, le nombre d'enquêtes menées par l'OBC est demeuré assez stable à environ 170 par année.

LE MOINDRE NOMBRE DE PLAINTES AVANTAGE LE CLIENT

Le rôle de l'OBC consiste à examiner de manière indépendante les plaintes des clients et son existence même renforce une discipline d'équité dans les bureaux des ombudsmen internes en ce qui concerne tous les cas qu'ils examinent. En retour, l'existence des ombudsmen internes exerce une pression sur les unités de traitement des plaintes et sur les divisions opérationnelles afin qu'elles soient plus ouvertes aux préoccupations du client. Cet «effet de pression» donne lieu à un examen des plaintes plus approfondi et plus ouvert ainsi qu'à une diminution progressive des plaintes à travers les différents niveaux d'examen.

Aux yeux de certains, le pourcentage des plaintes que règle l'OBC en faveur des clients semble peu élevé. Toutefois, lorsqu'on regarde les statistiques, on doit se souvenir qu'au moment où l'OBC fait enquête sur une plainte, celle-ci a déjà été examinée à différents niveaux. En réalité, le fait qu'un nombre relativement modeste de questions examinées par l'OBC soient résolues en faveur du client indique que les procédures des institutions parviennent bien à résoudre des situations complexes ou autrement particulières, ce qui représente l'un des buts du processus.

CONCLUSION

Le processus d'ombudsman (au sein des groupes bancaires aussi bien qu'à l'OBC) se fonde sur la conviction selon laquelle il n'existe pas de raison pour que les clients n'obtiennent pas de résolution équitable de leurs plaintes. Le processus est bien structuré pour résoudre les plaintes simples de manière rapide et équitable et pour réaliser une enquête détaillée, objective et indépendante sur les questions plus difficiles et particulières. Tout en reconnaissant qu'il y a toujours place à amélioration, il est évident que le processus a contribué de façon importante à améliorer la qualité du règlement des différends au sein du secteur bancaire. La preuve en est qu'au fil des années, certains clients se sont dits satisfaits du processus parce qu'ils avaient l'impression que la question avait été examinée de manière plutôt approfondie et objective, même dans des situations où nous ne soutenions pas leur position.

Comment nous protégeons vos renseignements personnels

L'OBC respecte votre droit à la vie privée. Vers la fin de l'année dernière, alors que nous anticipions l'entrée en vigueur, le premier janvier 2001, de la loi fédérale sur la vie privée – *la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la Loi) – nous avons passé en revue nos procédures liées à la protection des renseignements privés. Il nous fait plaisir d'annoncer que, de manière générale, nos procédures respectaient ou dépassaient les exigences de la Loi. Comme celle-ci exige que les organisations documentent leurs procédures et les rendent disponibles au public, nous les avons documentées de façon plus officielle. De même, nous avons mis à jour le code d'éthique des employés de l'OBC afin de veiller au respect de la nouvelle législation.

La Loi exige également que les organisations obtiennent le consentement exprès d'une personne pour recueillir des renseignements personnels à son sujet. Elle exige également des organisations qu'elles avisent les clients de la façon dont les renseignements personnels seront utilisés. Nous avons toujours demandé aux clients de signer une lettre nous permettant d'obtenir les renseignements personnels nécessaires afin de faire enquête sur leurs plaintes. Cependant, nous l'avons réécrite pour expliquer les raisons pour lesquelles nous avons besoin de ces renseignements ainsi que la façon dont nous les utiliserons, tel que l'exige la loi.

Sur une base régulière, nous surveillerons les règlements et interprétations liés à la Loi et nous analyserons les législations semblables que pourraient mettre en œuvre les provinces. (Le Québec possède une loi sur la protection des renseignements personnels depuis 1994, loi que nous respectons en ce qui concerne les résidents du Québec.)

Les clients des groupes financiers bancaires membres qui ont des plaintes concernant la protection de la vie privée et l'utilisation des renseignements personnels pourront continuer de porter plainte auprès du groupe de traitement des plaintes de la banque, à l'ombudsman interne et, ultimement, à l'OBC. Les clients ont bien sûr le droit également de porter plainte au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

VOICI LA DÉCLARATION DE L'OBC CONCERNANT LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE :

L'Ombudsman bancaire canadien Inc. (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 de la collecte de vos renseignements personnels et utilisation de ces renseignements :

Après avoir reçu votre consentement, nous recueillons des renseignements personnels auprès de vous, de votre institution financière 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 financière ainsi que sur votre santé. Votre plainte peut, sans aucune possibilité d'identification personnelle, être 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 :

Notre responsabilité à votre égard

L'OBC prend au sérieux le respect de son engagement à protéger vos renseignements personnels. L'Ombudsman bancaire canadien et chef de la direction est responsable de la mise en œuvre et du suivi à l'égard de 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.

Communication des fins visées par la collecte de renseignements personnels

Avant de recueillir des renseignements personnels à votre sujet, ou au moment de le faire, 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.

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 possible que nous ne puissions plus continuer à vous aider à régler votre plainte.

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 s'il est raisonnable et approprié dans les circonstances de le faire.

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 établies pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf dans les cas où la loi l'exige ou le permet. Nous détruirons 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 nécessaire, à des fins juridiques, de les avoir pour répondre aux questions susceptibles d'être soulevées plus tard.

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 croyez que vos renseignements peuvent être inexacts, nous vous y faciliterons l'accès 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.

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.

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.

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 des renseignements personnels en notre possession. Par exemple, nous vous inviterons à communiquer directement avec votre institution financière pour avoir accès aux renseignements personnels qu'elle nous a fournis dans le cadre de notre processus de règlement des différends. Pour demander l'accès à vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous par téléphone en composant le numéro figurant ci-dessous ou écrire au chef de la direction à l'adresse indiquée ci-après.

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 et chef de la direction à l'adresse suivante : Ombudsman bancaire canadien, 4950 Yonge Street, Suite 1602, Toronto, Ontario, M2N 6K1.

Commentaires sur le résumé statistique de l'année

Au cours de l'année financière 2000, 1 179 particuliers et petites entreprises (les «clients») ont communiqué avec l'OBC afin d'obtenir des renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès de leur banque ou de l'OBC (pendant l'année financière 1999, 1 083 clients ont communiqué avec nous). Plusieurs des clients qui ont communiqué avec l'OBC désiraient simplement discuter de leurs préoccupations avec une personne bien informée et indépendante, dans le but de déterminer si leurs plaintes valaient d'être continuées. Si la plainte d'un client n'a pas encore fait l'objet d'une enquête de la part de la banque et de l'ombudsman interne, nous orientons le client vers la personne appropriée à sa banque.

En l'an 2000, nous avons amorcé 167 (171) enquêtes (les chiffres entre parenthèses se réfèrent à l'année financière 1999 et apparaissent aux fins de comparaison) et mené à terme 154 (194) cas. En ce qui concerne ces 154 cas, nous avons formulé des recommandations en faveur du client dans 25 % (27 %) de ceux-ci. Dans un autre 9 % de ces 154 cas, nous avons ajusté l'offre de la banque à la demande du client ou versé une modeste somme afin de compenser pour le piètre service ou les inconvénients occasionnés. À la fin de l'année financière 2000, nous avons 44 (32) cas sous enquête dont 13 (11) dataient de plus de trois mois.

APERÇU STATISTIQUE DE L'ANNÉE TERMINÉE LE 31 OCTOBRE 2000

	Ombudsman bancaire canadien		
	Particuliers	Petites entreprises	
PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES	1,044	135	
PLAINTES AYANT MENÉ À DES ENQUÊTES	144	23	
NATURE DES PLAINTES :			
Comptes et transactions	24 %	30 %	
Services de cartes	13 %	26 %	
Frais et honoraires	6 %	13 %	
Crédit - nouvelles modalités	2 %	18 %	
Crédit – recouvrement	17 %	4%	
Vie privée et confidentialité	1 %	0 %	
Service et conseils	18 %	0 %	
Vente liée	0 %	0 %	
Autres pratiques de vente	0 %	0 %	
Autres	19 %	9 %	
	100 %	100 %	
ENQUÊTES MENÉES À TERME AU COURS DE LA PÉRIODE	127	27	
RÉSULTAT DE L'EXAMEN DE L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN :			
Nous avons recommandé que la banque prenne des mesures en faveur du client; nos recommandations ont été suivies dans chaque cas.	36 %	22 %	
Nous avons jugé que les mesures prises par la banque étaient appropriées dans les circonstances.	64 %	78 %	
ÉVALUATION DE LA RÉACTION DES PLAIGNANTS PAR L'OMBUDSMAN* :			
Conclusion d'une entente	29 %	19 %	
Règlement partiel de la plainte	13 %	7 %	
Pas d'entente	58 %	74 %	
Plaintes réglées dans un délai de 20 jours ouvrables	18 %	19 %	
Plaintes en cours d'examen à la fin de l'année	40	4	

Ombudsmen internes des banques	
Particuliers	Petites entreprises
1,653	208
29 %	25 %
12 %	4 %
5 %	10 %
9 %	21 %
13 %	26 %
2 %	1 %
24 %	8 %
0 %	0 %
0 %	1 %
6 %	4 %
100%	100%
1,627	212
(ne s'applique pas)	
51 %	51 %
17 %	20 %
32 %	29 %
70 %	66 %
122	17

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	4	1
Banque Canadienne de l'Ouest	1	0
Banque Canadienne Impériale de Commerce	28	4
Banque de Montréal	23	5
Banque HSBC Canada	2	1
Banque ING du Canada	2	0
Banque Laurentienne du Canada	9	2
Banque Nationale du Canada	7	3
Banque Scotia	30	2
Citibanque du Canada	0	0
Groupe Financier Banque Royale	27	4
Groupe Financier Banque TD	11	1
	144	23

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.

Qu'avons-nous fait?

Deux façons d'évaluer notre service

DEMANDER AUX CLIENTS

L'Ombudsman est toujours intéressé à prêter l'oreille aux préoccupations des clients en ce qui concerne son processus d'examen et à recevoir des suggestions constructives. Comme il nous importe de savoir si nous avons répondu aux attentes de nos clients, nous commencerons bientôt à demander à ceux-ci de répondre à un sondage sur l'issue de notre enquête concernant leur plainte. Nous utiliserons les résultats du sondage afin d'examiner nos procédures et d'adopter des mesures correctives, si nécessaire.

Le sondage sur la satisfaction concernant le service demandera aux clients d'évaluer la qualité de notre service sur des questions comme l'accessibilité, la rapidité des communications, le caractère opportun et le niveau de service global. Nous ne demanderons pas si le client était d'accord avec notre décision, toutefois, parce que les décisions sont prises de façon objective par l'Ombudsman et les ombudsmen adjoints en se fondant sur les résultats de notre enquête et en tenant compte de l'équité et de saines pratiques du secteur. Parce que nous croyons important que le client comprenne le motif de notre décision, nous demanderons dans le cadre du sondage si nos lettres et notre examen de la question étaient complets et compréhensibles. Comme il est également important que les clients aient l'impression que le processus a été approfondi et équitable (que nous ayons ou non soutenu leur position), le sondage comportera également des questions sur la perception du client en ce qui a trait au caractère équitable du processus.

PLAINTES À L'ENDROIT DE L'OBC

À l'occasion, un client exprime une insatisfaction à l'égard de notre processus. Toutes les plaintes que nous recevons par écrit font l'objet d'une enquête de l'Ombudsman et sont consignées dans un registre des plaintes. Le conseil d'administration examine le registre à chacune de ses réunions trimestrielles. Le conseil reçoit un résumé de la plainte (sans qu'y figurent le nom du client et des renseignements personnels à son sujet) et des commentaires de l'Ombudsman. Les plaintes adressées directement au conseil et celles dont le client exige qu'elles soient transmises au conseil sont transmises à la présidente du conseil et également déposées au registre des plaintes.

Au cours des quatre années et demi de fonctionnement, la présidente ou le conseil n'ont reçu que cinq plaintes et le conseil a appuyé les décisions de l'Ombudsman dans chaque cas. Heureusement, nous avons reçu au fil des années davantage de témoignages d'appréciation que de plaintes.

Rouages du bureau de l'Ombudsman bancaire canadien

LES FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN BANCAIRE CANADIEN

L'Ombudsman bancaire canadien est un organisme indépendant créé pour aider les particuliers et les petites entreprises à résoudre leurs différends avec leur banque ou leurs filiales, lorsqu'ils n'ont pas réussi à obtenir satisfaction auprès de celles-ci.

Chaque banque membre dispose d'un mécanisme de règlement des plaintes qui prévoit les services d'un ombudsman interne. Si un client est insatisfait de la solution de règlement proposée par l'ombudsman de la banque, il peut soumettre sa plainte à l'Ombudsman bancaire canadien dans un délai de six mois après que l'ombudsman de la banque ait terminé l'examen de son dossier.

L'ACCÈS AU MÉCANISME DE L'OMBUDSMAN

Chaque banque membre offre une brochure dans laquelle elle explique son mécanisme de règlement des plaintes ainsi que les mesures à prendre pour communiquer avec son ombudsman interne et l'OBC. Les clients peuvent avoir accès à l'ombudsman interne de leur banque ou à son service à la clientèle en composant sans frais le numéro de téléphone de l'OBC. Ils trouveront également des liens au site Web de chacun des membres dans le site Web de l'OBC : www.bankingombudsman.com.

LES PLAINTES RELEVANT DU MANDAT DE L'OBC

L'OBC examine les plaintes qui relèvent de son mandat. Il dispose du pouvoir d'enquêter sur un large éventail de plaintes à l'endroit des banques, hormis la tarification générale des produits et services bancaires, les politiques d'octroi de crédit des banques et les causes ayant fait ou faisant l'objet de poursuites judiciaires. Vous trouverez dans une autre section du présent rapport des renseignements plus élaborés sur les dossiers qui peuvent faire l'objet d'une enquête de l'OBC.

LES DROITS DE POURSUITE

En participant au processus, les clients ne renoncent pas à leurs droits devant la justice. Afin d'assurer l'entière collaboration et la franchise des parties durant le processus d'ombudsman, les parties signent une entente selon laquelle les dossiers de l'OBC et les discussions de l'OBC avec le client et la banque ne peuvent pas servir dans le cadre de poursuites judiciaires ultérieures.

UN PROCESSUS SIMPLIFIÉ DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Le client peut communiquer avec l'OBC par téléphone ou par écrit. Les services sont offerts en français et en anglais. Au besoin, des interprètes peuvent être mis à la disposition des clients s'exprimant dans une autre langue. Une fois que l'Ombudsman bancaire canadien s'est assuré que la plainte relève bien de son mandat et que le mécanisme de l'ombudsman interne de la banque a été mené à terme, le client est invité à signer une lettre d'entente. Rédigée en langage simple, cette entente entre le client, la banque et l'OBC ainsi que toute autre partie en cause explique le processus et autorise la banque à fournir à l'OBC les données financières confidentielles du client.

Par définition, le règlement des plaintes ne constitue pas un processus rigide. L'Ombudsman formule habituellement sa recommandation après avoir recueilli les renseignements pertinents et les avoir étudiés. Certaines plaintes se règlent simplement en facilitant une rencontre entre la banque et le client.

LES RECOMMANDATIONS

L'Ombudsman tient compte de l'équité ainsi que des saines pratiques bancaires et commerciales pour en arriver à formuler ses recommandations. Le secteur bancaire et chacune des banques ont codifié leurs normes de rendement et de service dans de nombreux domaines. Ces codes se révèlent des balises utiles pour aider à circonscrire les bonnes pratiques bancaires.

Les recommandations de l'Ombudsman ne lient ni le client ni la banque. Toutefois, l'OBC est tenu de rendre public le nom de toute banque qui rejette une de ses recommandations. À ce jour, les banques membres ont accepté toutes les recommandations de l'OBC.

L'Ombudsman doit faire état du nombre de plaintes soumises à l'OBC à l'égard de chacune des banques, des résultats des interventions de l'OBC et du délai d'exécution de ses enquêtes. Ces renseignements sont communiqués aux médias et distribués aux particuliers, associations et organismes gouvernementaux intéressés.

Notre engagement à effectuer nos enquêtes en toute bonne foi et à formuler des recommandations fondées sur l'équité et les bonnes pratiques bancaires s'allie à notre obligation de publier les noms des banques qui rejettent une recommandation pour former un mécanisme efficace de règlement des différends pour la plupart des particuliers et des petites entreprises clientes.

L'OMBUDSMAN ET LES MÉDIAS

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

Structure du bureau de l'Ombudsman bancaire canadien

LES MEMBRES

L'Ombudsman bancaire canadien est un organisme sans but lucratif regroupant actuellement 12 banques membres. Celles-ci se partagent les frais d'exploitation au prorata de leur actif respectif.

Toutes les banques et les institutions de dépôt, par exemple les sociétés de fiducie et les caisses d'épargne et de crédit, faisant affaire au Canada, peuvent en devenir membres, tout comme les institutions financières non bancaires, canadiennes ou étrangères, offrant du crédit garanti par des biens, des services de crédit-bail, des prêts hypothécaires et des cartes de crédit.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Ombudsman bancaire canadien est composé de six administrateurs indépendants et de cinq hauts dirigeants de banque et se réunit au moins quatre fois l'an. La présidence du conseil est confiée à un administrateur indépendant.

Le conseil d'administration a pour fonctions principales de :

- garantir l'indépendance de l'Ombudsman;
- gagner la confiance du public à l'égard du processus;
- s'assurer de la saine gestion de l'organisme et de son financement approprié.

Il incombe au conseil de :

- nommer l'Ombudsman, de déterminer les conditions de son mandat, y compris sa rémunération;
- approuver les budgets;
- évaluer les quotes-parts des membres;
- mettre fin au mandat de l'Ombudsman.

Le conseil peut également modifier les règlements et le mandat, sous réserve de l'approbation de ses banques membres.

LE COMITÉ DES ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

Les administrateurs indépendants forment la majorité au sein du conseil. Constitués en comité du conseil, ils ont reçu des pouvoirs spéciaux visant à protéger l'indépendance de l'Ombudsman. Le conseil ne peut démettre l'Ombudsman de ses fonctions sans l'accord unanime des administrateurs indépendants. 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 candidats aux postes de directeurs indépendants; ils étudient le budget avant de le recommander au conseil et agissent à titre de comité de vérification. Les administrateurs indépendants sont élus pour un mandat de trois ans et peuvent être réélus.

L'OMBUDSMAN

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. Le jugement de l'Ombudsman constitue la décision finale quant au règlement des plaintes. Il est impossible de faire appel de la décision auprès du conseil d'administration, et ce dernier ne peut exercer de pressions à l'égard des recommandations de l'Ombudsman.

LES ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

Peggy-Anne Brown

(présidente du conseil)

Présidente,

Brown Crawshaw Inc.

Vancouver

Mme Brown est psychologue.

À titre de propriétaire, elle exploite une entreprise se spécialisant dans les programmes d'aide aux employés et aux familles ainsi que dans la gestion du stress dû à un incident critique.

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'occuper un poste de haut dirigeant à Philom Bios Inc., une société d'agro-biotechnologie, Mme Brennan est l'ancienne vice-présidente du conseil de l'Institut canadien des comptables agréés.

Daniel F. Gallivan

Associé,

Cox Hanson O'Reilly Matheson

Halifax

Associé chez Cox Hanson

O'Reilly Matheson, Barristers

and Solicitors, M. Gallivan se spécialise actuellement dans le droit des sociétés, le droit commercial et le droit des valeurs mobilières. Il siège comme administrateur à la Banque du Canada et a occupé le poste de vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

James R. Savary

Professeur agrégé et président

du Département des sciences

économiques

Université York,

Toronto

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

Jean-Marie Toulouse

Directeur, École des hautes

études commerciales

Montréal

M. Toulouse 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.

LES BANQUIERS MEMBRES DU CONSEIL

Bruce R. Birmingham

Président

Banque Scotia

Toronto

Gordon J. Feeney

Membre du Directoire

Banque Royale

Toronto

Lindsay Gordon

Chef de l'exploitation

Banque HSBC Canada

Toronto

Réal Raymond

Président

Banque des particuliers et

des entreprises

Banque Nationale du Canada

Montréal

Ron G. Rogers

Vice-président du conseil

Groupe Particuliers et

Entreprises

Banque de Montréal

Toronto

Confiance du public et administrateurs indépendants du conseil

La confiance envers l'indépendance de l'Ombudsman est essentielle au bon fonctionnement du processus. La présence de six membres indépendants au conseil d'administration de l'OBC favorise dans une large mesure la protection de l'indépendance de l'OBC. Afin de susciter chez le public une confiance envers l'impartialité de l'OBC, le conseil a décidé que ses membres indépendants devraient être des personnes que le public puisse identifier et qu'elles devraient être indépendantes des banques membres et du secteur bancaire.

De même, le conseil a décidé que ses membres indépendants devraient être connus et respectés au plan régional ou national, soit pour leurs réalisations personnelles ou par le biais d'une nomination ou d'un poste qu'ils occupent ou ont occupé. Le conseil souhaite également que la diversité des membres indépendants soit représentative de la population canadienne et qu'ainsi il devrait y avoir un équilibre entre les hommes et les femmes, une représentation des groupes minoritaires et du peuple autochtone, de même qu'une représentation géographique proportionnelle. En raison de conflits possibles, le

personnel des associations sectorielles ainsi que les membres de groupes d'intérêts n'ont pas occupé la fonction de membre indépendant du conseil d'administration. Comme le conseil n'est pas consulté sur les enquêtes ou les décisions concernant les plaintes des clients, il n'est pas nécessaire que les membres indépendants du conseil possèdent des compétences dans le domaine bancaire ou celui des valeurs mobilières, de l'assurance ou autres domaines que le bureau de l'Ombudsman examine.

On peut trouver à la section «Structure du bureau de l'Ombudsman bancaire canadien» davantage de renseignements sur la structure de régie interne de l'OBC ainsi que sur les pouvoirs et responsabilités du conseil d'administration.

Banques participantes (en janvier 2001) :

Banque Amex du Canada
Banque Canadienne de l'Ouest
Banque Canadienne Impériale de Commerce
Banque de Montréal
Banque HSBC Canada
Banque ING du Canada
Banque Laurentienne du Canada
Banque MBNA Canada
Banque Nationale du Canada
Banque Scotia
Citibanque Canada
Groupe Financier Banque Royale
Groupe Financier Banque TD

COMMENTAIRES SUR LES CAS

Même si chaque cas sur lequel nous faisons enquête est unique, nous croyons qu'il peut être avantageux de décrire certains des cas que nous avons examinés. Voici un échantillon de quelques cas de l'année dernière, de même qu'une explication de notre décision à la fin de l'enquête, ainsi qu'un bref commentaire sur les leçons tirées de ce cas.

La succursale bancaire devrait avoir informé le client

A la mi-février, le client a rempli une demande auprès de sa succursale bancaire locale afin d'ouvrir un compte de courtage auprès du courtier à escompte de la banque. À la fin de février, il a téléphoné à la succursale pour savoir si le compte avait été ouvert. Lorsque la banque lui a appris qu'il n'avait pas encore été ouvert, il a demandé si quelque chose pouvait être fait lui permettant d'acheter les actions qu'il voulait. La succursale a offert de transiger l'achat pour le client. Celui-ci a accepté et commandé 10 000 actions hors cote d'une petite entreprise de technologie. Il n'y a eu à ce moment aucune discussion

concernant les détails de la transaction, non plus que sur la façon dont la commande serait traitée, ni sur le montant des commissions ou sur les intentions futures du client en ce qui a trait à ces actions. Quelques jours plus tard, le client a reçu les avis d'exécution sur lesquels figuraient les 10 000 actions achetées à 0.61\$ chacune. Quelques temps après, le client s'est rendu à sa succursale et a signé le bon de commande d'achat d'actions que la succursale avait préparé au moment où la commande d'achat avait été placée.

Le 13 mars, le client désirait vendre les actions. Il a communiqué avec la succursale et on lui a dit que la succursale avait commandé les actions «sous forme nominative»; en d'autres termes, les certificats d'actions étaient préparés en son

nom, ce qui prendrait de un à trois mois. La succursale a alors communiqué avec le courtier à escompte pour savoir si les actions pouvaient être vendues sans avoir en main les certificats. Ce dernier a répondu à la succursale qu'une politique défendait de vendre des actions avant réception des certificats. Le 13 mars, les actions ont ouvert à 2.62\$ et fermé à 2.03\$. Entre le 13 mars et le 13 avril, le client a fréquemment appelé la succursale pour tenter de réaliser la vente de ses actions car le prix chutait. Finalement, le 14 avril, la banque l'a informé que la vente de ses actions pourrait s'arranger malgré le fait que les certificats n'avaient pas encore été reçus. Le client a alors donné instruction à

la banque de vendre les actions, lesquelles se sont vendues à 0.73\$ chacune.

Le client s'est plaint par la suite à l'ombudsman de la banque que la succursale avait omis de l'avertir qu'il devrait attendre les certificats d'actions avant de pouvoir vendre les actions. Il n'a pu les vendre le 13 mars au moment où il le souhaitait et il a considéré qu'il devrait être dédommagé sur la base du prix du 13 mars. La banque a refusé d'offrir un quelconque dédommagement. Sa position était que la succursale ne pouvait fournir de conseils en matière de valeurs mobilières. Les achats d'actions par l'intermédiaire d'une succursale s'effectuent sous forme de certificat au nom du client afin de s'assurer que les paiements d'intérêts et de dividendes soient directement transmis au client, libérant ainsi la banque de la responsabilité de cette administration supplémentaire.

Notre point de vue est que la succursale ne représente manifestement pas l'entité la plus qualifiée pour un client qui désire acheter ou vendre des actions. Le commerce des valeurs mobilières ne constitue pas sa principale activité. La pratique bancaire consistant à toujours commander des actions sous forme nominative est tout à fait raisonnable. Cependant la succursale n'a pas avisé le client de ses pratiques et ne lui a pas dit qu'il pourrait s'écouler des semaines ou des mois avant que les certificats n'arrivent et qu'entre temps, il ne pourrait probablement pas réaliser d'autres transactions avec les actions. Nous avons également déterminé que la politique écrite de la banque ne comportait pas de directives au personnel sur la façon de commander des actions et sur la nécessité de renseigner les clients sur les limitations et restrictions du processus. Nous croyons que c'était le devoir de la succursale d'informer le client des restrictions possibles et de le laisser décider s'il voulait procéder ainsi. Le fait que la banque ait omis d'expliquer le processus a directement fait en sorte que le client n'a pu vendre ses actions le 13 mars. Nous avons conclu que l'équité exige de la banque

qu'elle accepte la responsabilité et qu'elle paie la différence entre ce que le client a reçu au moment de la vente des actions et ce qu'il aurait reçu s'il les avait vendues le 13 mars (en se fondant sur le prix moyen de négociation des actions le 13 mars). La différence représentait plus de 13 000 \$.

LEÇONS TIRÉES : La banque doit s'assurer qu'elle renseigne parfaitement les clients sur son processus lié aux transactions, particulièrement lorsque la méthode qu'elle emploie pour traiter la transaction diffère de la façon dont la transaction serait normalement traitée dans l'industrie. La banque doit également s'assurer que sa politique écrite fournit à son personnel des directives adéquates afin de veiller à ce que de telles transactions soient traitées convenablement et sans malentendus.

Les banques sont libres de choisir avec qui elles font affaire

RÉSUMÉ : Parfois nous recevons des plaintes concernant les banques lorsqu'elles décident de cesser de faire affaire avec un client. Souvent, les banques prennent une telle décision parce qu'elles ont perdu confiance dans un client ou à cause de la situation financière du client. De façon générale, une banque est libre de mettre fin à une relation, même si ce faisant, elle devrait respecter ses politiques énoncées et être équitable et raisonnablement souple lorsqu'elle traite avec le client au cours de ce processus.

Le client exploitait un vaste élevage de bétail. À cause d'une mauvaise alimentation, le client avait perdu une partie considérable de son troupeau, ce qui a mis une pression sur son entreprise et engendré des problèmes de liquidité. Il a étalé les paiements aux fournisseurs et obtenu de la banque des prêts supplémentaires. Les difficultés financières du client se sont poursuivies et la banque a demandé un plan d'affaires. Le client a alors embauché un consultant, lequel a produit un plan d'affaires qui, selon le client, serait acceptable pour la banque.

La banque a refusé le projet et suggéré que le client trouve d'autres sources de financement, en allouant au client environ trois mois pour rembourser ce qu'il lui devait. Le client n'a pas été en mesure de rembourser la somme dans le délai prévu, mais la banque lui a accordé plusieurs prolongations et, environ un an plus tard, le client a réussi à rembourser la banque en totalité, sans aucun financement. Le client s'est plaint que la banque n'a jamais pris le temps de comprendre son entreprise et qu'il était injuste que la banque refuse de faire affaire avec lui.

Notre examen des dossiers de la banque indique qu'elle comprenait bien la situation difficile du client, mais que les préoccupations de la banque à long terme découlaient d'un fonds de roulement trop peu élevé et de l'absence d'un plan d'affaires qu'elle puisse soutenir. Une bonne relation d'affaires exige que les deux parties se fassent mutuellement confiance. Après avoir minutieusement respecté ses propres politiques et procédures, la banque a pris la décision de rompre sa relation avec le client – une décision qu'elle avait le droit de prendre. Qui plus est, la banque a pris soin de s'assurer que les intérêts du client soient respectés dans le cadre du processus en lui accordant suffisamment de temps pour rembourser la banque et pour mettre en œuvre une relation avec une autre banque. En conséquence, nous n'avons fait aucune recommandation à la banque.

Mauvaise communication concernant un transfert d'hypothèque

RÉSUMÉ : Les clients se sont retrouvés sans couverture d'assurance hypothécaire alors que la banque leur a laissé entendre que l'assurance pouvait être transférée avec leur hypothèque. Comme les clients et la banque partagent la responsabilité, le montant dû sur l'hypothèque sera réduit par la banque si le client, qui aurait dû être assuré, meurt et qu'un montant reste dû sur l'hypothèque.

Les clients, un mari et sa femme, se sont vu offrir une hypothèque de cinq ans à un meilleur taux que leur hypothèque en cours. Ils ont alors appelé leur banque locale et la banque qui possédait leur hypothèque pour savoir si l'une ou l'autre pourrait égaler ce taux. La banque a indiqué qu'elle le pouvait. Les clients ont affirmé au représentant de la banque qu'ils ne transféreraient que l'hypothèque s'ils pouvaient conserver la couverture d'assurance qu'ils avaient avec leur hypothèque actuelle. Ce qu'ils n'ont pas dit à la banque, c'est qu'ils souhaitaient garder leur police d'assurance actuelle parce qu'on avait diagnostiqué chez le mari une maladie terminale et qu'il ne pourrait se qualifier pour une nouvelle assurance.

Le représentant de la banque a répondu aux clients qu'il n'y aurait aucun problème à transférer la couverture d'assurance, que cela se produisait très fréquemment. Cela semblait plausible aux yeux des clients parce que leur compte bancaire comportait deux débits distincts, un pour l'hypothèque et un pour l'assurance. Les clients ont également appelé, de façon anonyme, la compagnie d'assurances et l'institution qui détenait leur hypothèque afin de confirmer ce fait. La compagnie d'assurances leur a dit de vérifier auprès de l'institution qui détenait leur hypothèque. Selon cette institution, il semblait que l'assurance-vie représentait une police distincte qui ne dépendait pas du prêteur.

Lorsque les clients ont signé les documents liés à la nouvelle hypothèque, ils ont refusé l'assurance en présumant que la banque s'occuperait de transférer l'assurance existante à la nouvelle hypothèque. Lorsqu'ils ont remarqué que la prime d'assurance mensuelle n'avait pas été débitée, ils ont découvert la non-transférabilité énoncée dans les conditions de la police d'assurance. À cause de la maladie du mari, ils ne pouvaient plus obtenir d'assurance. Les clients ont exigé que la banque leur procure la couverture qu'ils avaient perdue en effectuant le transfert d'hypothèque.

Nous avons décidé que la déclaration du représentant de la banque à l'effet qu'une telle assurance se transfère fréquemment était inexacte. Notre enquête a démontré qu'en fait, la plupart des assurances hypothécaires s'effectuent par l'entremise d'une police collective que

fournit le prêteur et qu'elles ne sont donc pas transférables. En conséquence, nous avons conclu à une mauvaise communication involontaire concernant l'assurance, qui a fait en sorte que les clients se sont retrouvés sans couverture d'assurance hypothécaire. Nous croyons que la banque et les clients doivent partager également la responsabilité de cette situation et nous avons recommandé que s'il subsistait un solde dû sur l'hypothèque au décès du mari, la banque devrait réduire de moitié le montant dû à ce moment et qu'un tel ajustement devrait se faire sans pénalité quant à un éventuel paiement anticipé.

LEÇONS TIRÉES : Les clients devraient assumer la responsabilité quant à la compréhension des conditions de leur police d'assurance et ne devraient pas tenter d'obtenir de leur banque des conseils concernant une police émise par une autre compagnie. Ils ne devraient pas non plus signer une hypothèque avant d'avoir bien compris les conditions de la police d'assurance.

Opération de prêt ratée

RÉSUMÉ : Les clients ont cru par erreur que leur prêt commercial serait approuvé. Lorsqu'il a été refusé, leur crédit auprès de leurs fournisseurs s'est trouvé menacé du fait que la banque avait retourné les chèques aux fournisseurs. Les clients avaient droit à une compensation pour le piètre service et le préjudice à leur réputation.

En juin, les clients (un mari et une femme qui possédaient une entreprise) avaient approché leur gérante de succursale bancaire (la gérante) concernant un prêt dont ils avaient besoin pour racheter un concurrent et étendre leur entreprise. Ils ont fourni à la gérante une ébauche de plan d'affaires et lui ont demandé de leur faire savoir s'il manquait quelque chose pour organiser le financement. Ils ont tenu la gérante au courant des développements à toutes les étapes de leur expansion. En novembre, la gérante leur a demandé des renseignements, dont un estimé des coûts de rénovation de la part de l'entrepreneur ainsi qu'une lettre des propriétaires du bâtiment concernant la location, etc. Les renseignements ont été fournis et les clients ont également demandé à la gérante s'ils devraient chercher d'autres sources de financement ou de subventions; elle leur a dit que ce n'était pas nécessaire. Entre temps, les clients ont bénéficié d'un privilège de découvert sur compte avec une entente selon laquelle le découvert serait réglé au moment du traitement du montage financier.

À la fin de janvier, les clients ont rencontré la gérante afin d'examiner l'état de leur négociation et du financement. Au cours de la première semaine de février, les rénovations du nouveau local, qui se situait en face de la succursale bancaire, étaient démarrées et le nouveau personnel embauché. Environ au même moment, la gérante indiquait que le financement, qui s'était accru sensiblement par rapport à la demande initiale, dépassait ses pouvoirs, mais elle a rassuré les clients en leur disant que l'approbation était d'habitude pratiquement automatique. Quelques jours plus tard, les clients ont été avisés que le prêt avait été refusé et que leur découvert de compte devait être remboursé immédiatement. Alors, malgré le fait que la gérante ait affirmé aux clients que les chèques ne seraient pas retournés sans qu'ils en soient avertis, plusieurs chèques ont été retournés pour insuffisance de provisions. La gérante a essayé de réparer les dommages causés par le retour des chèques, mais dans le cadre d'une conversation avec l'un des plus importants fournisseurs des clients, elle a refusé d'admettre que la raison du retour des chèques provenait d'une erreur de la banque; la gérante a plutôt dit que la raison pour laquelle la banque avait retourné les chèques était un «malentendu entre le client et la banque». Par suite de cette conversation, le fournisseur a décidé de réduire la marge de crédit, ce qui a obligé les clients à obtenir une lettre de crédit supplémentaire d'une autre banque et à toucher leurs REER afin de fournir une garantie additionnelle.

La difficulté, en ce cas, découlait d'une rupture importante des communications entre les clients et la gérante. La gérante pensait avoir simplement montré de l'intérêt en examinant le financement dans l'éventualité où les négociations d'achat seraient consolidées, alors que les clients ont poursuivi en pensant que le financement avait été assuré. À notre avis, la gérante

aurait dû réagir aux mises à jour verbales des clients et leur demander de remplir la demande officielle plus tôt. Mais les clients, qui n'en étaient pas à leur premier emprunt, n'ont pas agi selon les pratiques courantes en présumant que le financement était assuré alors qu'il n'y avait pas de document signé ni d'engagement écrit de la part de la banque. La réponse confuse de la gérante aux demandes du fournisseur, concernant la raison pour laquelle les chèques avaient été retournés, a directement entraîné les mesures prises par le fournisseur et contribué aux problèmes financiers des clients. En conséquence, nous avons recommandé que la banque verse aux clients un dédommagement de 20 000\$ pour le piètre service, les frais, une occasion manquée d'encaisser des intérêts, les inconvénients et le préjudice à leur réputation découlant des gestes de la banque.

LEÇONS TIRÉES : Même si la gérante de la banque n'avait sans doute pas réalisé que le montant du prêt que cherchaient à obtenir les clients excéderait sa limite d'autorisation, le pire préjudice provenait du fait que la gérante ait manqué de précision et de franchise avec le fournisseur des clients en ce qui concernait les chèques sans provisions. Si la gérante avait répondu plus franchement aux fournisseurs, une grande partie des problèmes des clients aurait pu être évitée.

Les gestes d'un marchand ont permis la réalisation d'une fraude par carte de crédit

RÉSUMÉ : En effectuant des ventes à des personnes qui se trouvaient outre-mer, un marchand a tiré profit d'occasions de ventes douteuses sur Internet. Afin de faciliter la transaction, le marchand a accepté des numéros de cartes de crédit sans voir les cartes et a réparti la facturation. Comme il s'agissait d'une infraction à l'entente entre marchands concernant les cartes de crédit, il n'avait pas droit à un dédommagement.

Un marchand avait reçu par courrier électronique une demande de renseignements d'une personne en Ouzbékistan que le marchand pensait avoir rencontrée plusieurs années auparavant, mais avec qui il n'avait jamais fait affaire. La personne en Ouzbékistan avait commandé des marchandises au nom d'une entreprise étrangère et fourni au marchand canadien 11 numéros de cartes de crédit différents ainsi que les dates d'expiration pour ce qui était censé être des cartes de crédit corporatives. Les noms des titulaires des cartes n'ont pas été fournis. D'après les instructions accompagnant le courriel, le marchand devait répartir aussi le paiement de manière égale entre les cartes de crédit et, s'il survenait un problème avec l'une des cartes, il devait facturer sur cette carte un montant moindre et ajouter la somme aux autres cartes. Il était également exigé que le prix total de chaque élément soit inférieur à 1 000\$ au moment d'expédier les marchandises.

Le marchand a adressé 23 demandes à la compagnie de cartes de crédit afin d'obtenir une autorisation de paiement pour ces commandes qui s'échelonnaient entre environ 1 600\$ et 4 900\$. La majorité des demandes d'autorisation ont été refusées, mais après plusieurs tentatives, des commandes totalisant environ 45 000\$ ont été approuvées. Cependant, les factures ont finalement toutes été rejetées par les vrais détenteurs de cartes comme étant frauduleuses et plus de 35 000\$ ont été refacturés au compte du marchand. (Environ 10 000\$ n'ont pas été refacturés au marchand parce que les détenteurs de cartes ont trop tardé à contester la facturation.)

Le marchand prétendait que la compagnie de cartes de crédit était consciente qu'on utilisait les cartes de manière frauduleuse en ce qui concernait au moins deux des transactions en cause et qu'elle aurait dû communiquer avec le marchand par téléphone ou par télécopieur plutôt que par une lettre ordinaire, ce qui a pris 10 jours. Le marchand plaidait que si la compagnie l'avait avisé plus tôt, il aurait pu limiter ses pertes à 10 000\$ environ. Le marchand tentait de se faire rembourser les 35 000\$ restants qui avaient été refacturés à son compte.

Nous avons conclu que le marchand n'avait droit à aucun dédommagement parce qu'il n'avait pas respecté les conditions de l'entente entre marchands membres concernant les cartes de crédit. Parmi les infractions à l'entente, on comptait le fait que le marchand ait effectué les transactions sans voir les cartes de crédit et qu'il ait réparti les montants, ce qui représente déjà une raison particulière pour que la banque refuse de créditer le compte du marchand. Qui plus est, plusieurs signes auraient dû éveiller les soupçons concernant ce client, notamment le nombre de numéros de cartes fourni, les instructions, la demande de répartition de la facturation ainsi que le nombre de tentatives refusées. En ce qui

concerne la rapidité avec laquelle la compagnie de cartes de crédit a avisé le marchand, nous pensons que le délai était raisonnable et que de toute façon, le marchand n'a jamais demandé de faire partie du système de télécopie de la compagnie de cartes de crédit, malgré qu'il en ait eu la possibilité. Essentiellement, à notre avis, le marchand a réagi à des possibilités de ventes peu plausibles sur Internet et il a omis de respecter des pratiques commerciales raisonnables, ce qui a permis que la fraude se produise.

LEÇONS TIRÉES : Les marchands qui adhèrent à une entente avec une société émettrice de cartes de crédit sont liés par les conditions du contrat. Ces conditions comprennent notamment les règles concernant les cartes présentées au moment de la transaction, la répartition de la facturation et la rapidité avec laquelle la société émettrice de cartes de crédit avise le marchand en ce qui a trait à des transactions contestées, etc. De même, les marchands devraient s'inquiéter lorsqu'ils effectuent des ventes par Internet à des parties qu'ils ne connaissent pas, en particulier d'endroits éloignés. Ils ne devraient pas ignorer les signes de fraude ou faciliter la fraude simplement pour effectuer une vente (par exemple, en imputant des frais à des numéros de carte sans les voir et sans en vérifier la signature).

Authenticité d'une signature

RÉSUMÉ : La cliente et son père ont ouvert un CPG conjoint qui permettait à ce dernier d'ajouter une tierce partie au CPG sans le consentement de la cliente. Les produits du CPG ont été versés à une tierce partie qui avait été ajoutée. Toutefois, compte tenu d'une lacune dans les processus bancaires dans le cadre de l'administration du CPG, la cliente a eu droit à un remboursement du montant versé à la tierce partie.

La cliente et son père avaient un CPG conjoint. Peu de temps après la mort de son père, la cliente a avisé la banque de sa mort et tenté de retirer l'investissement. La cliente a alors été avisée que les produits du CPG avaient été payés à maturité (environ un mois avant la mort de son père) à la seconde épouse de son père. La banque a expliqué à la cliente que six mois après l'ouverture du CPG, son père avait ajouté sa deuxième épouse au CPG et que selon les conditions du CPG, n'importe quel des détenteurs nommés avait le droit de modifier ou de racheter le CPG. La banque a montré à la cliente la signature présumément apposée par son père lorsqu'il a modifié le CPG pour y inclure sa deuxième épouse. La banque lui a également expliqué que la deuxième épouse l'avait accompagné à la succursale et l'avait aidé en lui traduisant les instructions. La cliente était d'avis que la signature sur le document de modification du CPG n'était pas celle de son père et elle souhaitait obtenir un remboursement du montant du CPG.

Nous avons déterminé que la banque avait

manifestement commis une erreur en administrant le CPG. La banque n'a pas réagi lorsque la cliente a contesté l'authenticité de la signature et elle n'a pu retrouver l'entente initiale concernant le dépôt dans le CPG conjoint, ce qui aurait aidé à authentifier la signature du père. Nous avons conclu que la banque n'avait pas été en mesure de démontrer qu'elle avait rempli ses obligations consistant à s'assurer que l'épouse avait été correctement ajoutée comme troisième propriétaire du CPG. Nous avons en conséquence recommandé que la banque rembourse à la cliente le montant du CPG.

LEÇONS TIRÉES : En ouvrant un CPG conjoint, les clients précisent si les transactions et/ou modifications nécessitent l'approbation des deux parties (signature des deux) ou de l'une ou l'autre des parties (signature d'une seule partie). Dans ce cas, comme l'une ou l'autre partie pouvait autoriser des transactions/modifications, le père pouvait ajouter quiconque (il s'agissait ici de la seconde épouse) au CPG sans le consentement de sa fille. En ouvrant un CPG conjoint, on devrait veiller à ce qu'il soit ouvert d'une façon qui respecte les intentions des parties.

Responsabilité concernant la carte bancaire

RÉSUMÉ : La carte bancaire de la cliente, qu'elle ne voulait utiliser que pour les opérations bancaires au comptoir, jamais au guichet automatique ou comme carte de débit, avait été volée sans que la cliente ne le réalise et certaines sommes avaient été retirées de ses comptes. La cliente avait droit à un certain dédommagement parce que la banque ne l'a jamais informée de sa responsabilité éventuelle concernant la carte.

En mars 1999, la banque émettait à la cliente, une personne âgée, une carte bancaire parce que la succursale était en train de délaissier l'usage des formulaires de papier pour les transactions de routine et qu'elle encourageait les clients à utiliser leur carte bancaire, même s'ils effectuaient une opération bancaire en personne à leur succursale. Avec réticence, la cliente a accepté la nouvelle carte bancaire et le représentant de la banque a préparé la carte en la reliant aux divers comptes qu'elle possédait. La cliente a signé les documents nécessaires concernant la nouvelle carte et choisi un numéro d'identification personnel (NIP). La cliente n'a jamais utilisé la carte bancaire pour effectuer des transactions au

comptoir ou comme carte de débit. En mai 1999, lorsqu'elle est allée à la banque pour effectuer une quelconque opération de routine, elle s'est rendu compte qu'elle n'avait pas sa carte bancaire. Elle s'est également aperçue ce jour-là qu'il manquait environ 11 000\$ dans ses comptes.

La cliente s'est plainte à la banque, mais la banque a refusé de rembourser l'argent qui avait été pris au moyen de la carte de débit. La cliente a plaidé que la seule raison pour laquelle elle avait pris la carte bancaire était parce qu'elle croyait qu'elle devait le faire car la succursale délaissait l'utilisation des formulaires. La cliente a également plaidé qu'on ne lui avait jamais dit quelles étaient les limites de retraits et de débits sur la carte bancaire et elle était très étonnée que ces limites aient été suffisamment élevées pour qu'une telle somme puisse être volée dans ses comptes. La banque a adopté une position selon laquelle la cliente devait avoir écrit son NIP quelque part ou, autrement l'avoir divulgué et qu'en conséquence, la banque n'était pas responsable de la perte. La cliente a affirmé qu'elle avait choisi son NIP conformément aux instructions de la banque et qu'elle ne l'avait jamais écrit ou divulgué à quiconque. La banque avait également adopté la position selon laquelle il n'est pas obligatoire qu'elle informe le client des limites quotidiennes et hebdomadaires liées aux cartes bancaires.

Après avoir fait enquête, nous avons conclu qu'il aurait été impossible que le voleur découvre le NIP de la cliente à moins

qu'elle ne l'ait écrit quelque part ou qu'elle ne l'ait autrement divulgué de manière involontaire puisqu'elle n'avait jamais utilisé la carte. Toutefois, nous étions également d'avis que la banque aurait dû aviser la cliente de sa responsabilité éventuelle relativement à une utilisation non autorisée de la carte et du NIP. En conséquence, nous avons recommandé que la banque et la cliente se partagent la responsabilité de manière égale.

LEÇONS TIRÉES : Les cartes bancaires comportent des risques. Que le client utilise ou non la carte bancaire comme une carte de débit, il est fort probable que la banque la considère comme une carte de débit. Le client sera responsable des pertes découlant de son utilisation comme carte de débit si elle est perdue ou volée. On devrait renseigner les clients sur la nature de leur responsabilité (concernant les limites quotidiennes ou hebdomadaires liées à la fois aux retraits et aux débits au point de vente) lorsque leur carte est perdue ou volée. De même, les clients qui ne sont pas intéressés à utiliser leur carte bancaire soit comme une carte de débit au point de vente, soit pour des transactions au guichet automatique, devraient envisager de demander à leur banque de préciser les limites quotidiennes et hebdomadaires des cartes.

Cartes de débit

RÉSUMÉ : Le client n'a pas immédiatement avisé la banque lorsqu'il s'est rendu compte qu'il n'avait plus sa carte de débit. La question était à savoir s'il était responsable des sommes retirées et des achats effectués au moyen de la carte de débit.

Le client a perdu ou s'est fait voler son portefeuille un vendredi. Il s'est rendu compte de la perte le samedi matin et a immédiatement annulé les cartes de crédit, une de ses cartes de débit et le carnet de chèques qu'il croyait avoir perdus. Toutefois, il a oublié deux autres cartes bancaires, dont sa carte de débit, jusqu'au lundi matin. Le client n'utilisait pas souvent cette carte et il considérait que le compte était «inactif» parce qu'il était à découvert et qu'il avait commencé à faire affaire avec une autre institution financière réduisant ainsi considérablement l'activité dans ce compte. Le lundi, son compte de banque, qui était à découvert de \$50 le vendredi, était maintenant à découvert de 2 200\$.

Au début, la banque a adopté la position selon laquelle le client lui devait 2 200\$ plus les intérêts parce qu'il avait omis de signaler la perte de sa carte aussitôt qu'il était raisonnablement possible de le faire et qu'en conséquence, il avait contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte. Par la suite, l'ombudsman de la banque a, dans un geste de bonne volonté, offert de réduire de 600\$ le montant qu'il estimait que le client devait, mais le client a refusé ce règlement. Il croyait que la banque aurait dû assumer la responsabilité de la totalité ou d'une partie plus importante du montant. Il plaidait que son numéro d'identification personnel était sécuritaire, qu'il ne l'avait divulgué à personne et qu'il avait avisé la banque de la perte de la carte aussitôt qu'il avait été raisonnablement possible de le faire.

Nous avons conclu que le client aurait dû aviser la banque de la perte de cette carte en même temps qu'il avait avisé les autres banques de la perte de ses autres cartes, ce qui aurait constitué un «délai raisonnable». Toutefois, nous croyons que les pertes du client ne devraient se restreindre qu'à la limite quotidienne de retraits sur la carte, limite que le client croyait être de 500\$. La banque considérait que la limite était plus élevée et signalait qu'elle avait été augmentée par rapport à la limite initiale, mais elle n'était pas en mesure de fournir une quelconque preuve à l'effet que le client avait été avisé de l'augmentation de la limite.

LEÇONS TIRÉES : Les clients devraient être au courant que les cartes de débit comportent à la fois une limite de retrait et une limite au point de vente. Ces limites sont souvent différentes et lorsqu'une carte de débit est perdue ou volée, contrairement à une carte de crédit, les limites de responsabilité concernant les retraits et les débits au point de vente s'appliquent quotidiennement. Le client pourrait être responsable vis-à-vis de la banque pour une somme considérable, quel que soit le montant d'argent qu'il possède dans le compte lié à la carte de débit.



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

Téléphone (Toronto) : (416) 225-4722

Courriel : mail@bankingombudsman.com

Site Web : bankingombudsman.com

Administration : (416) 225-4410

Graphisme : Jacques Pilon Design Communications

Rédaction : Ingrid Sapon, consultante en communications



Imprimé sur du papier recyclable