



OSBI **Rapport annuel 2010**

Faits saillants de 2010	2	Gouvernance	46
Message de la présidente	3	Conseil d'administration	48
Message de l'Ombudsman	6	Rapport financier	50
Règlement des différends	8	Annexe I	
Revue de l'exercice 2010	13	Statistiques	52
Études de cas –		Annexe II	
Services bancaires	33	Dossiers ouverts	56
Études de cas –		Coordonnées	59
Investissement	40		



OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)

- L'OSBI est le service indépendant de règlement des différends offert à l'échelle du Canada aux consommateurs et aux petites entreprises qui sont aux prises avec un différend qu'ils ne sont pas en mesure de régler avec la firme de services bancaires ou d'investissement avec laquelle ils font affaire.
- Nous travaillons dans un contexte informel et en toute confidentialité afin de régler équitablement les différends concernant les produits et services bancaires et d'investissement.
- Nous examinons les plaintes concernant la plupart des questions liées aux placements et aux opérations bancaires, notamment celles concernant les cartes de crédit et de débit, les prêts hypothécaires, les actions, les fonds communs de placement, les fiducies de revenu, les obligations et les certificats de placement garanti, les prêts et le crédit, les fraudes, les conseils en matière de placements, les transactions non autorisées ou erronées, les frais et les taux, les informations trompeuses et les comptes à recouvrer.
- Lorsqu'une plainte est fondée, nous pouvons recommander le versement d'une indemnité pouvant atteindre un maximum de 350 000\$.
- Nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs.
- Nous offrons nos services en français et en anglais. Notre centre d'appels est en mesure de traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues.

Pour plus d'information,
veuillez consulter notre site web



www.obsi.ca

En vue de protéger l'environnement et de réduire les coûts, l'OSBI a préparé son rapport annuel de 2010 en format électronique seulement. Si vous souhaitez en obtenir une copie papier, veuillez communiquer avec nous; nous serons heureux d'en imprimer une copie et de vous l'envoyer par la poste.

Le Rapport annuel 2010 de l'OSBI couvre l'exercice 2010 de l'organisation, qui a débuté le 1er novembre 2009 et a pris fin le 31 octobre 2010.

FAITS SAILLANTS 2010

- > Ouverture de 1 024 dossiers, soit une augmentation de **3,4 %** par rapport à 2009
- > Augmentation de **18,2 %** du nombre de dossiers ouverts portant sur les services bancaires par rapport à 2009
- > Diminution de **6,2 %** du nombre de dossiers ouverts portant sur les placements par rapport à 2009
- > **55 %** des dossiers fermés dans un délai d'au plus 180 jours
- > **La convenance des placements, les pénalités de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire, le service à la clientèle et les fraudes par carte de crédit ou de débit** ont été les sujets de plaintes les plus fréquents

NOUVEAUTÉS EN 2010

Nouveau Mandat
p. 17

Entente de
suspension de la
prescription p. 18

Conseil consultatif
des consommateurs
et investisseurs p. 21

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL



DR. PEGGY-ANNE BROWN, PH.D.,
PRÉSIDENTE DU CONSEIL

DANS MON DOMAINE, JE VOIS DE NOMBREUX CAS QUI CONFIRMENT LE TRUISME SELON LEQUEL LE CHANGEMENT EST INÉVITABLE, OMNI-PRÉSENT ET INCESSANT. NON SEULEMENT DEVONS-NOUS TOLÉRER CET ENVIRONNEMENT IMPRÉVISIBLE, MAIS NOUS DEVONS ÉGALEMENT NOUS Y ADAPTER CONTINUUELLEMENT AFIN D'ATTEINDRE L'EXCELLENCE. CETTE CONSTATATION S'APPLIQUE TOUT AUTANT À DES ORGANISATIONS QU'À DES INDUSTRIES ENTIÈRES.

Nous traversons actuellement une période d'importants changements dans l'industrie canadienne des services financiers, particulièrement dans les secteurs des services bancaires et de l'investissement, suite aux récents bouleversements des marchés et aux turbulences économiques. De nouvelles initiatives de protection des investisseurs et des consommateurs, des lois régissant le traitement des plaintes dans le secteur financier et un débat public portant sur les responsabilités respectives des conseillers en placement et des investisseurs, voilà des sujets qui attirent l'attention de tous les intervenants : l'industrie et les organismes de réglementation, les investisseurs ainsi que les consommateurs. Comme l'OSBI offre un service de règlement des différends à la demande des organismes de réglementation, il se retrouve au cœur de l'environnement de cette industrie changeante, à régler des différends entre les institutions financières et les investisseurs ou consommateurs que nous servons. Nous bénéficions ainsi d'un point de vue fascinant sur une période unique dans l'évolution du secteur financier au Canada.

Au cours de l'année qui vient de se terminer, le secteur financier au Canada a suscité beaucoup d'attention au pays comme partout dans le monde en raison de sa capacité à surmonter la récente crise mondiale qui a frappé le secteur économique et financier. C'est sans aucune surprise que l'attention se tourne maintenant vers la conduite des affaires et la protection des consommateurs. Les organismes de réglementation fédéral et provinciaux ont fait du traitement des plaintes leur nouvelle priorité dans le secteur des services bancaires comme dans le secteur de l'investissement placements. D'ailleurs, de nouveaux règlements en matière de traitement des plaintes déposées par les

investisseurs sont entrés en vigueur en février 2010, et une loi fédérale régissant le traitement des plaintes par les banques a été adoptée en décembre. Ces changements revêtent une grande importance pour l'OSBI et son mandat. Des modifications ont déjà été apportées au mandat de l'OSBI afin d'intégrer certains de ces changements. D'autres modifications seront apportées à la lumière des nouveaux règlements fédéraux prévus pour 2011, lesquels exigeront une approbation ministérielle de tout fournisseur externe de services de règlement des différends proposé dans le secteur des services bancaires et rendront obligatoire pour la première fois la participation des banques. En 2011 seront prises des décisions qui auront des conséquences à long terme sur la protection des investisseurs et des consommateurs.

Dans une telle période de changement, une communication claire constitue un élément essentiel pour veiller à ce que toutes les parties visées soient informées. Je suis grandement satisfaite des efforts déployés par l'OSBI au cours de la dernière année en vue d'augmenter le degré de transparence et d'engagement envers les divers intervenants. Ces efforts ont favorisé une meilleure compréhension de l'OSBI, de son mandat et des intérêts des intervenants. En outre, il a ainsi été possible de mettre en lumière les problèmes clés sur lesquels les organismes de réglementation, l'industrie et les défenseurs des investisseurs et des consommateurs peuvent concentrer leurs efforts pour améliorer le cadre régissant le traitement des plaintes.

Par ailleurs, à l'interne, l'OSBI a porté son attention sur diverses initiatives afin d'améliorer nos services de règlement des différends, notamment un examen de l'efficacité opérationnelle mené par un conseiller externe, une refonte de notre mode de financement, laquelle a reçu le soutien unanime de l'industrie, et la création du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, qui relèvera directement du conseil d'administration.

Et tous ces accomplissements ont été réalisés au cours d'une année où l'OSBI a traité un nombre record de plaintes. Il va sans dire que l'année 2010 a été bien remplie, et des félicitations à la direction et au personnel de l'OSBI sont de mise.

Par ailleurs, le conseil d'administration de l'OSBI a également connu d'importants changements en 2010 : trois nouveaux directeurs se sont joints au conseil, et leurs compétences et expérience variées sauront contribuer à la gouvernance de l'OSBI. Cette année, nous avons accueilli Mmes Angela Ferrante et Louise Martel ainsi que M. Ian Lightstone comme administrateurs indépendants. Nous avons également dit au revoir à M. James Savary après de nombreuses années de service distingué, et nous l'avons remercié d'avoir accepté le rôle de président d'honneur de notre nouveau Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, un ajout important en faveur de la transparence de l'OSBI et une source clé de commentaires provenant des intervenants sur la gouvernance de l'OSBI. Nos rencontres périodiques avec les organismes de réglementation, les représentants de l'industrie et les défenseurs

des consommateurs et des investisseurs offrent au conseil d'administration la perspective nécessaire pour appuyer efficacement la direction dans l'exécution de ses fonctions.

Pour l'année 2011, nous avons déjà entrepris l'examen externe effectué tous les trois ans conformément au Cadre de travail créé par le Forum conjoint des autorités de règlement du marché financier. Nous prévoyons que cet examen validera encore une fois le service que nous fournissons et donnera lieu à des recommandations en vue de l'amélioration continue de l'efficacité de l'OSBI. Cette ouverture à ces examens minutieux est un élément important qui permet de confirmer la responsabilité de l'OSBI en ce qui a trait à l'accomplissement adéquat de son mandat dans l'intérêt de tous les groupes d'intervenants. Nous sommes impatients de discuter du rapport final avec les organismes de réglementation et les autres intervenants plus tard en 2011.

Encore cette année, au nom du conseil d'administration, je souhaite féliciter M. Douglas Melville, son équipe de gestion et son personnel

pour leurs efforts inlassables et leur dévouement dans l'accomplissement d'un rôle important dans des circonstances parfois difficiles et exigeantes. Peu importe les conséquences des changements à venir dans l'environnement de l'industrie et de la réglementation, les efforts déployés au cours de la dernière année en vue d'améliorer l'exploitation et la transparence de l'OSBI feront en sorte que tous les intervenants continueront d'être bien servis grâce à des services efficaces de règlement des différends offerts avec impartialité, à l'abri des pressions inhérentes observées lors des périodes d'incertitude et de changements dans l'industrie.



Dr. Peggy-Anne Brown, Ph.D.
PRÉSIDENTE DU CONSEIL

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



DOUGLAS MELVILLE
OMBUDSMAN

LES SERVICES FINANCIERS REPOSENT SUR UNE RELATION DE CONFIANCE ENTRE LA FIRME ET LE CLIENT. UNE STRUCTURE EFFICACE DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONTRIBUE CONSIDÉRABLEMENT À MAINTENIR CE LIEN DE CONFIANCE. LES CLIENTS DU SECTEUR FINANCIER ONT BESOIN D'UNE SOLUTION DE RECHANGE IMPARTIALE ET EFFICACE AUX TRIBUNAUX POUR L'EXAMEN DES PLAINTES QU'ILS N'ONT PAS RÉUSSI À RÉGLER AVEC LEUR FIRME ET ILS MÉRITENT QU'UNE TELLE SOLUTION SOIT MISE À LEUR DISPOSITION. CELA CONTRIBUE À DE SAINES POLITIQUES PUBLIQUES, EN PLUS D'ÊTRE BON POUR LES AFFAIRES.

L'OSBI prend cet important rôle très au sérieux. Par l'intermédiaire de notre conseil d'administration, nous rendons des comptes aux organismes de réglementation responsables des secteurs des services bancaires et de l'investissement au Canada, en plus d'œuvrer dans un environnement complexe formé de multiples intervenants, notamment les législateurs, les organismes de réglementation, l'industrie, les défenseurs des consommateurs et des investisseurs, ainsi que les médias. Au cours de la dernière année, nous avons déployé des efforts concertés pour établir une communication plus solide avec ces divers groupes et faire preuve de la transparence nécessaire dans notre gouvernance ainsi que dans nos fonctions quotidiennes. Cette démarche a donné lieu à une meilleure compréhension du rôle de l'OSBI et à un engagement plus grand de la part de nombreux intervenants envers le traitement de plaintes dans le secteur financier.

En 2010, l'OSBI a reçu son volume le plus important de dossiers en 15 ans d'existence. Malgré le défi que représentait cette charge de travail, nous avons également concentré nos efforts sur l'amélioration de nos processus de traitement des plaintes et nous nous sommes attaqués aux dossiers en retard, lesquels s'étaient accumulés pendant la période de bouleversement des marchés et des turbulences économiques de 2008 et 2009. Par ailleurs, nous avons amorcé des discussions intensives avec les intervenants afin d'en arriver à une harmonisation sur d'importantes questions telles que la convenance des placements et les méthodes de calcul des pertes attribuables à des placements inappropriés. Nous avons également retenu les services d'une société d'experts-conseils en efficacité pour qu'elle examine

nos opérations et qu'elle formule des recommandations afin que nous puissions améliorer la façon dont nous nous acquittons de notre important mandat. Enfin, pour tenter de venir à bout du retard dans le traitement des dossiers, l'OSBI a mis sur pied une équipe contractuelle formée d'enquêteurs spécialisés chargée de rattraper tout le retard d'ici au 31 octobre 2011. L'équipe est actuellement en avance sur le calendrier prévu.

Au cours de l'année 2011, d'importantes questions visant les organismes de réglementation, l'industrie, les firmes et les consommateurs seront réglées. Actuellement, des modifications à la réglementation entourant le secteur des services bancaires ainsi que le secteur des placements sont actuellement apportées; ces modifications auront des conséquences considérables sur le traitement des plaintes. Nous partagerons nos points de vue et continuerons de promouvoir le traitement efficace des plaintes. Nous continuerons également de déployer des efforts pour améliorer le service que nous offrons et d'établir un dialogue avec tous les intervenants afin de nous assurer que nous sommes sur la bonne voie. Chaque jour, nous relevons le défi qui consiste à concilier les intérêts souvent conflictuels des intervenants pour garantir l'impartialité de notre travail et de notre gouvernance ainsi que l'équité de nos décisions.

L'OSBI a la chance de pouvoir compter sur une équipe d'enquêteurs et d'agents d'évaluation de dossiers hautement qualifiés et expérimentés. L'expérience en industrie, les aptitudes en matière d'enquête et les compétences en règlement de différends que possèdent toutes ces personnes contribuent au règlement des différends les plus complexes, à savoir ceux qui n'ont pu être réglés entre la firme et le client.

Ce travail difficile nécessite des efforts collectifs, tant au sein de l'OSBI que de la part de nos firmes participantes. Je remercie notre personnel dévoué pour la diligence, le professionnalisme, l'impartialité et la résilience dont il fait sans cesse preuve dans la poursuite de règlements équitables. Ce n'est pas une tâche facile. Malgré tous nos efforts pour faciliter des règlements, dans bon nombre de cas, notre décision est reçue avec déception par l'une des parties, soit la firme ou le client. Il s'agit d'une réalité inhérente à notre rôle. Il faut une grande conviction pour soutenir chaque jour des décisions lorsque l'une ou l'autre des parties exerce d'intenses pressions sur nous. Nous nous efforçons de demeurer impartiaux et professionnels lorsque nous déterminons ce qui constituerait un règlement juste et raisonnable pour chaque plainte qui nous est présentée.

Je désire également remercier les intervenants qui ont collaboré avec l'OSBI à promouvoir l'équité dans le règlement des plaintes des clients et la prestation de services financiers aux consommateurs des secteurs bancaires et des placements canadiens. Enfin, au nom de l'ensemble du personnel et des intervenants de l'OSBI, j'exprime notre gratitude envers notre présidente, Mme PeggyAnne Brown, ainsi qu'envers notre conseil d'administration, pour leur orientation et leur soutien inébranlable.



Douglas Melville
OMBUDSMAN

OSBI – QUI SOMMES-NOUS?



L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT EST LE SERVICE NATIONAL INDÉPENDANT DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS MIS À LA DISPOSITION DES CONSOMMATEURS ET DES PETITES ENTREPRISES QUI N'ONT PAS RÉUSSI À RÉGLER LEUR PLAINTÉ CONTRE UNE FIRME DE SERVICES FINANCIERS.

Établi en 1996 comme solution de rechange au système judiciaire, nous travaillons dans un contexte informel et dans la confidentialité afin de trouver des solutions équitables aux différends portant sur les produits et services offerts par les firmes des services bancaires ou d'investissement. Nos services sont gratuits. Notre financement provient des droits que nous percevons auprès de toutes nos firmes participantes. Si nous constatons qu'une firme a commis une erreur, donné de mauvais conseils ou maladministré un dossier entraînant ainsi une perte au client, nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000\$. Notre conseil d'administration, formé d'une majorité d'administrateurs indépendants, assure notre indépendance. En outre, nous avons adopté des mesures de protection rigoureuses pour garantir celle-ci de même que notre impartialité.

Le fonctionnement de l'OSBI

Notre personnel est composé de personnes ayant à leur actif une vaste expérience et une longue formation dans les secteurs des services financiers, du droit, de la comptabilité, de règlement des différends et de la conformité réglementaire. Il examine les plaintes non réglées des clients en matière de services et produits bancaires et d'investissement découlant notamment d'erreurs dans les comptes, d'informations incomplètes ou de conseils inappropriés.

Si nous constatons que la firme est responsable d'une perte, nous recommandons un règlement qui vise à indemniser le client. Nous pouvons aussi recommander un dédommagement pour les inconvénients subis, ou des mesures de nature non monétaire telle que la correction d'un dossier de crédit. Si nous estimons que la firme a agi de façon appropriée, nous écrivons au client pour lui expliquer comment nous sommes arrivés à cette conclusion.

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluateurs examine le dossier pour s'assurer qu'il entre dans le cadre de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie de nos firmes participantes qui comprennent des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de crédit, des sociétés de courtage en valeurs mobilières, des sociétés de courtage et de gestion de fonds communs de placement et des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études. Nous nous assurons aussi que la firme a fourni au client une décision finale, car avant de débiter notre examen, nous devons connaître le point de vue du client et celui de la firme. L'OSBI étudiera la plainte d'un client si celui-ci demeure insatisfait de la réponse finale de la firme ou si plus de 90 jours se sont écoulés depuis le dépôt de cette plainte et que celle-ci demeure non résolue.

Selon le dossier, nous pouvons tenter de résoudre le différend en proposant un règlement facilité à la firme et au client afin de permettre aux deux parties de régler la plainte rapidement et équitablement. Si nous croyons que les faits de la cause ne méritent pas un examen plus approfondi, nous en avisons rapidement le client. Nous nous assurons toujours que notre décision

est justifiée et nous prenons la même précaution lorsque nous recommandons aux firmes de verser un dédommagement.

Si nous sommes incapables de faciliter un règlement, nous procéderons à une enquête. Si nous croyons que le client mérite d'être dédommagé, nous ferons parvenir un rapport d'enquête préliminaire à la firme et ensuite au client. À la suite d'une courte période accordée pour recevoir des commentaires, nous ferons parvenir un rapport final au client et à la firme dans lequel nous énoncerons notre recommandation.

Après avoir examiné les faits du dossier, nous prenons une décision en nous appuyant sur « l'équité dans les circonstances de l'espèce », tant pour le client que pour la firme. Nous prenons en compte les lois, les règlements, les normes et les pratiques de l'industrie de même que toute norme établie par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou la firme en cause.

L'OSBI n'est pas un tribunal ou un organisme de réglementation. Il n'impose pas d'amende aux firmes ou aux particuliers et n'exerce pas de pouvoir disciplinaire. Nos recommandations n'ont pas force exécutoire pour l'une ou l'autre des parties, mais nous affichons un excellent taux d'acceptation des règlements que nous proposons.

Nous n'acceptons pas les plaintes qui ont fait ou font l'objet de poursuites judiciaires ou de procédures d'arbitrage. Cependant, si les clients ne sont pas satisfaits de nos recommandations, ils peuvent s'adresser aux tribunaux tout en s'assurant que les délais de prescription légaux sont respectés.

L'engagement de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement s'est engagé à exceller dans la prestation de son service de règlement des différends. Nos normes visent à assurer aux consommateurs de services financiers au Canada un processus de règlement de différends indépendant et équitable de premier ordre.

Dans le cadre de notre code de pratique, nous nous engageons à atteindre l'excellence dans onze aspects distincts de nos activités et de notre gouvernance, notamment l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, la rapidité d'exécution et la compétence. Ces normes sont fondées en partie sur des normes internationales de règlement de différends dictées par l'ISO 10003.

Nous nous engageons à nous soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes de nos activités. La dernière évaluation, effectuée en 2007, a démontré que nos services étaient à la fois professionnels et efficaces. La présente évaluation a débuté à la fin 2010 et sera complétée au printemps 2011.

Nos gens

Les employés de l'OSBI sont expérimentés et professionnels et viennent de divers secteurs et champs d'activité, notamment le droit, la comptabilité, la finance, les services bancaires et les services d'investissement. Notre personnel se dévoue à s'assurer que les règlements des différends soient fondés et équitables pour toutes les parties.

À la fin de notre exercice 2010, notre personnel comptait 45 employés à temps plein ou à temps partiel, et 12 employés contractuels. Notre équipe d'agents au service d'assistance aux consommateurs répond chaque année à des milliers de premières demandes et de plaintes qu'elle reçoit par téléphone, par courriel, en ligne, par la poste et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'évaluateurs et d'enquêteurs, l'une qui a la responsabilité des services bancaires et l'autre, celle des services d'investissement. Elles ont toutes deux pour

tâche de réviser les dossiers plus en profondeur. Chacune est dirigée par un ombudsman adjoint principal. Notre directrice du service administratif est responsable des opérations du bureau et le directeur des relations avec les intervenants et des communications est responsable des communications et des activités de sensibilisation.

Services de traduction et d'interprétation

Le centre d'appels de l'OSBI peut répondre aux appels dans plus de 170 langues. Nous avons recours à un service international de centre d'appels à qui nous transférons les appels provenant de personnes qui ne parlent ni français ni anglais. Ce service nous met en communication avec un interprète en quelques secondes. L'interprète nous aide à comprendre la nature de la demande ou de la plainte et s'assure que le client comprend aussi notre réponse.

Au cours de la dernière année, nous avons utilisé ce service d'interprète pour des interlocuteurs qui parlaient le mandarin, le grec, le cantonais et l'italien, entre autres. Même si nous ne pouvons pas réviser un dossier ou mener une enquête en

d'autres langues que le français ou l'anglais, les interprètes nous aident à expliquer aux clients le fonctionnement de l'OSBI et à les informer des ressources communautaires susceptibles de les aider à surmonter la barrière linguistique.

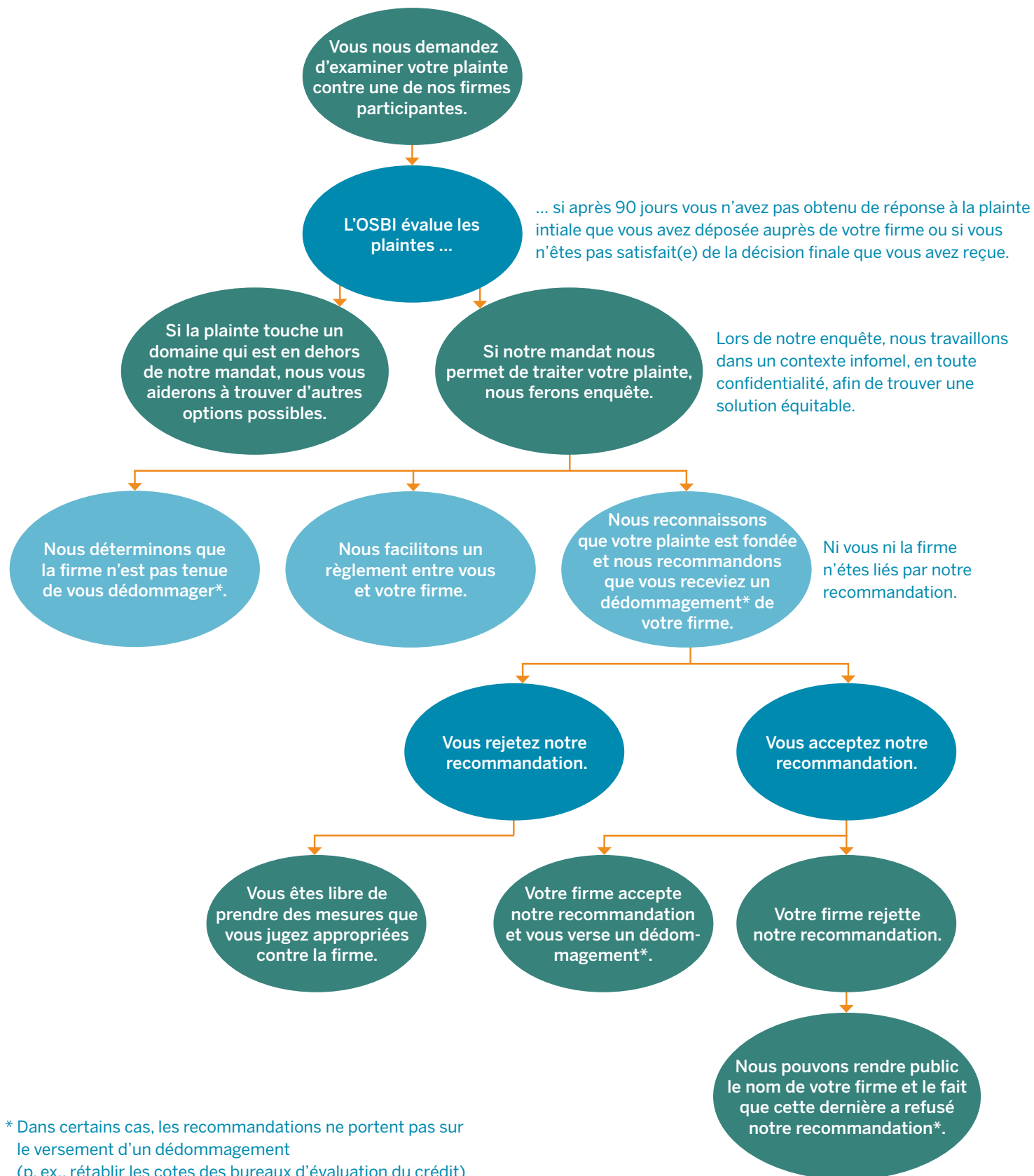
LES FIRMES PARTICIPANTES

Toutes les firmes de services financiers réglementées par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux sont admissibles à devenir une firme participante de l'OSBI.

Les firmes participantes actuelles incluent :

- des banques canadiennes et étrangères ;
- certaines caisses d'épargne et de crédit ;
- toutes les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ;
- toutes les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ;
- les firmes de fonds mutuels ;
- les firmes membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada (ADREEC) ;
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et autres organismes de dépôt.

GUIDE SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'OSBI À L'INTENTION DES CONSOMMATEURS



* Dans certains cas, les recommandations ne portent pas sur le versement d'un dédommagement (p. ex., rétablir les cotes des bureaux d'évaluation du crédit)

APERÇU



EN 2010, LA CHARGE DE TRAVAIL DE L'OSBI A LÉGÈREMENT AUGMENTÉ POUR ATTEINDRE UN NIVEAU INÉGALÉ. APRÈS PLUSIEURS ANNÉES DE CROISSANCE RECORD, NOUS AVONS OUVERT 1 024 DOSSIERS EN 2010, UNE AUGMENTATION DE SEULEMENT 3,4 %. DE CE NOMBRE, 462 DOSSIERS PORTAIENT SUR LES SERVICES BANCAIRES ET 562 DOSSIERS AVAIENT TRAIT AUX PLACEMENTS. PAR AILLEURS, NOUS AVONS FERMÉ 397 DOSSIERS DE NATURE BANCAIRE ET 468 DOSSIERS PORTANT SUR LES PLACEMENTS, CE QUI REPRÉSENTE, DANS LES DEUX CAS, UNE AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2009.

Sur le plan des services bancaires, nous avons atteint notre objectif qui consistait à fermer au moins 80 % des dossiers dans un délai d'au plus 180 jours (81 %). Par ailleurs, en 2010, nous avons fermé 32 % des dossiers portant sur les placements dans un délai d'au plus 180 jours. Toutefois, puisque l'équipe nouvellement embauchée pour traiter les dossiers en souffrance portant sur les placements est entrée en fonction en milieu d'année et a commencé à fermer d'anciens dossiers, on s'attendait à ce que les statistiques révèlent une détérioration du respect des délais. À mesure que les retards seront éliminés, le ralentissement observé dans les statistiques concernant le respect des délais de fermeture de dossiers devrait également disparaître.

Le fait que de plus en plus de gens connaissent l'OSBI explique en partie le nombre constamment élevé de dossiers reçus. Sur le plan des placements, cette connaissance est accrue par les nouvelles règles en matière de traitement des plaintes établies par

l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), lesquelles sont entrées en vigueur le 1er février 2010. Aux termes de ces règles, dans leur dernière réponse aux clients, les firmes sont désormais tenues de leur fournir des renseignements quant aux options qui s'offrent à eux, y compris le recours à l'OSBI, s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse reçue par la firme. À notre avis, le fait d'exiger que les firmes incluent dans leurs lettres des renseignements relatifs à l'OSBI, en plus de fournir d'autres documents aux clients, contribuera grandement à faire en sorte que les investisseurs connaissent les options qui s'offrent à eux en matière de résolution des différends.

Enfin, au cours de la dernière année, le mandat de l'OSBI a été élargi pour inclure les enquêtes portant sur les « problèmes systémiques ». On entend par « problèmes systémiques » les problèmes soulevés dans une plainte individuelle qui, selon l'OSBI, pourraient avoir visé ou pourraient éventuellement viser bon nombre d'autres clients. Le pouvoir et l'obligation d'enquêter sur les problèmes systémiques constituent un avantage considérable pour les clients, puisque l'objectif est d'obtenir un dédommagement pour tous les clients du groupe visé. Cette mesure est également avantageuse pour les firmes puisqu'il est possible de repérer et de régler les problèmes sans le spectre des poursuites judiciaires. Nous enquêtons actuellement sur divers problèmes systémiques confirmés et éventuels, et notre expérience de collaboration avec les firmes dans le règlement de ces problèmes a, jusqu'à maintenant, été positive.

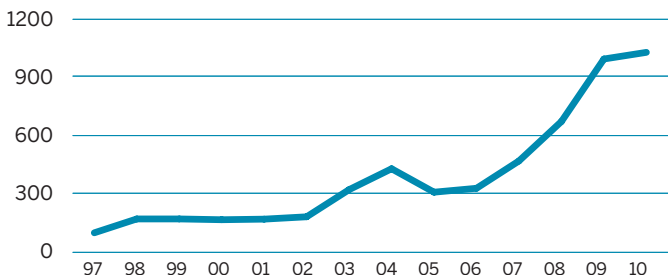
NOMBRE DE CONTACTS PAR FIRME PARTICIPANTE

LES 10 FIRMES AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE CONTACTS	NOMBRE DE CONTACTS	POURCENTAGE TOTAL
Groupe Financier		
Banque TD	1 351	17,9 %
CIBC	624	8,3 %
BMO Groupe financier	542	7,2 %
Banque Scotia	537	7,1 %
RBC Groupe financier*	467	6,2 %
HSBC	227	3,0 %
Banque Amex du Canada	226	3,0 %
Citibank	225	3,0 %
Services financiers le		
Choix du Président	218	2,9 %
Banque MBNA Canada	181	2,4 %

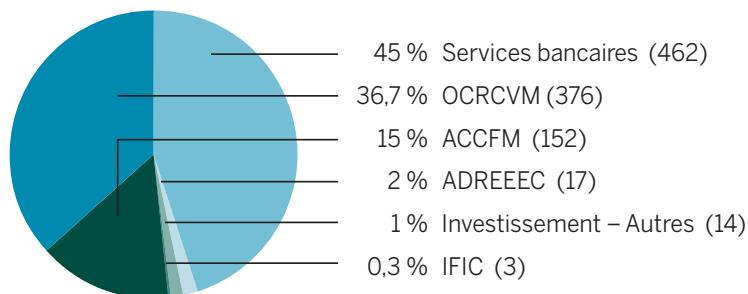
* 386 des 467 contacts portaient sur les services bancaires de la RBC, ne pouvant de ce fait devenir des dossiers (RBC n'est pas une firme participante pour ses services bancaires).

Nous avons remarqué que les firmes qui génèrent le plus grand nombre de contacts, eu égard à leur taille, ne sont pas nécessairement celles qui offrent un service de moindre qualité lorsqu'elles traitent les plaintes de leurs clients. Il est possible que le volume élevé de demandes les concernant découle du fait qu'elles informent avec diligence leurs clients de l'existence de l'OSBI et de leurs droits de nous soumettre leur plainte.

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 14 ANS (TOTAL)



DOSSIERS OUVERTS EN 2010



Des dossiers ouverts en 2010, 989 plaintes provenaient de particuliers et seulement 35 de petites entreprises.

CONTACTER L'OSBI

CANAL	NOMBRE DE CONTACTS	POURCENTAGE
Téléphone	4 266	56,4 %
Courriel	1 832	24,3 %
Poste	577	7,6 %
Télécopieur	483	6,4 %
Site Web	385	5,1 %
En personne	16	0,2 %
Total	7 559	100,0 %

Bien que le téléphone demeure le moyen plus courant de joindre l'OSBI pour formuler une demande ou une plainte, d'autres moyens de communication sont de plus en plus populaires, particulièrement les courriels. Néanmoins, les appels téléphoniques constituent la majorité des quelques 7 500 contacts et plus reçus en 2010 par les agents du service d'assistance aux consommateurs.

L'OSBI a modifié ses messages téléphoniques en 2009 afin de donner plus d'information sur les procédures de règlement de plaintes de ses firmes participantes. Ceci a permis de réacheminer aux firmes concernées plus de 1 000 appels par mois, sans qu'il soit nécessaire de parler à un agent d'assistance aux consommateurs.

PROVENANCE DES PLAINTES

En tant que service national, l'OSBI reçoit des plaintes de toutes les régions du Canada, d'un océan à l'autre. Nous recevons aussi des plaintes provenant de clients qui demeurent à l'étranger et qui détiennent des comptes bancaires et de placements auprès de firmes participantes au Canada. Ce tableau compare le pourcentage de plaintes qu'a reçues l'OSBI par province ou territoire, par rapport au pourcentage de la population qui y habite. Les résultats proportionnellement moins élevés du Québec s'expliquent par le fait que les Caisses Desjardins ne participent pas au secteur des services bancaires de l'OSBI.

PROVINCE	PLAINTES	POPULATION
Ontario	55,9 %	38,7 %
Colombie-Britannique	14,6 %	13,3 %
Québec	11,5 %	23,2 %
Alberta	7,2 %	10,9 %
Nouvelle-Écosse	3,8 %	2,8 %
Manitoba	2,0 %	3,6 %
Saskatchewan	1,4 %	3,1 %
Nouveau-Brunswick	1,0 %	2,2 %
International	1,0 %	NA
Terre-Neuve & Labrador	0,6 %	1,5 %
USA	0,6 %	NA
Île-du-Prince-Édouard	0,2 %	0,4 %
Yukon	0,2 %	0,1 %
Territoires du Nord-Ouest	0,0 %	0,1 %
Nunavut	0,0 %	0,1 %
	100,0 %	100,0 %

QUOI DE NEUF?

1 Nouveau mandat

LE NOUVEAU MANDAT DE L'OSBI A ÉTÉ MIS EN ŒUVRE LE 1ER FÉVRIER 2010 AFIN DE COÏNCIDER AVEC L'ENTRÉE EN VIGUEUR DES NOUVELLES RÈGLES EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTABLIES PAR L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS (ACCFM) ET L'ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES (OCRCVM).

La mise en œuvre a été effectuée à cette date afin que des procédures de traitement analogues soient appliquées à la fois aux plaintes liées aux placements et à celles liées aux services bancaires. Ainsi, toute confusion a été évitée tant chez les clients que chez les firmes participantes, lesquelles auraient autrement eu à appliquer des procédures de traitement de plaintes différentes au sein d'une même firme. Le nouveau mandat a été rédigé de façon à permettre l'harmonisation non seulement avec les règles de l'ACCFM et de l'OCRCVM, mais aussi avec le Cadre de travail mis au point par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier du Canada.

Le nouveau mandat de l'OSBI diffère du mandat précédent sur trois principaux points :

- 1 les clients peuvent désormais demander à l'OSBI d'examiner leur plainte 90 jours après avoir porté plainte pour la première fois auprès de leur firme;
 - 2 l'OSBI est désormais en mesure d'agir relativement à des problèmes systémiques repérés au moment d'examiner la plainte d'un particulier;
 - 3 lorsque la loi le permet, les firmes participantes accepteront de suspendre le délai de prescription applicable pour un client afin que la capacité de ce dernier d'engager des poursuites contre la firme visée ne soit pas compromise en raison du temps nécessaire à l'OSBI de faire enquête (reportez-vous à la section suivante : Entente de suspension de la prescription).
-

Le nouveau mandat a été rédigé de façon à permettre l'harmonisation non seulement avec les règles de l'ACCFM et de l'OCRCVM, mais aussi avec le Cadre de travail mis au point par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier du Canada.



2

Entente de suspension de la prescription

LE DÉLAI EN VERTU DUQUEL IL EST PERMIS D'INTENTER UN RECOURS LÉGAL PAR SUITE D'UN ÉVÉNEMENT Y DONNANT OUVERTURE EST APPELÉ « DÉLAI DE PRESCRIPTION ». AU CANADA, LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION VARIENT SELON LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES. UNE ENTENTE CONCERNANT LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION ET PERMETTANT D'ARRÊTER L'ÉCOULEMENT DU TEMPS EST POSSIBLE PARTOUT AU CANADA, SAUF AU QUÉBEC.

Le nouveau mandat de l'OSBI exige que toutes les firmes participantes adhèrent à une entente de suspension de la prescription pendant l'examen d'une plainte par l'OSBI (à la demande de l'OSBI et si la loi le permet). À la suite de consultations menées auprès de ses intervenants, l'OSBI facilitera dorénavant les ententes de suspension du délai de prescription pour tous ses clients, lorsque permis par la loi.

Ainsi, la plupart des clients qui ont une plainte de nature bancaire à l'encontre d'une firme participante de l'OSBI seront dorénavant couverts par l'entente globale de suspension de la prescription. Cette entente, à laquelle la plupart des banques – ainsi que certains groupes bancaires et filiales de placement appartenant à des banques – ont adhéré, confirme la suspension du délai de prescription pour toutes les plaintes soumises à l'OSBI.

Par ailleurs, les clients dont la plainte n'est pas couverte par l'entente globale mais pour lesquels une telle entente est possible, pourront s'en prévaloir par le truchement d'une entente de suspension de la prescription, incluse directement dans la lettre de consentement de l'OSBI. La lettre de consentement, signée par les clients, permet aux firmes de partager avec l'OSBI des renseignements personnels relatifs à la plainte afin que nous puissions faire enquête.

Il est possible de consulter le libellé de l'entente globale ainsi qu'un exemplaire de la lettre de consentement utilisée pour les plaintes qui ne sont pas couvertes par l'entente globale à l'adresse www.obsi.ca. Les clients ayant des questions au sujet du délai de prescription qui leur est applicable devraient consulter un conseiller juridique indépendant.

Voici les firmes qui ont signé l'entente globale à la date de publication du présent document :

- Banque Amex du Canada
- Banque de Chine (Canada)
- Banque de Montréal
- BMO Investissements Inc.
- BMO Ligne d'action
- BMO Nesbitt Burns
- BMO Trust Company
- Banque Canadian Tire
- Banque Canadienne de l'Ouest
- Capital One Canada
- CIBC
- Placements CIBC Inc.
- Marchés mondiaux CIBC Inc.
- Citibank
- Banque Citizens
- HSBC
- JP Morgan Chase Bank
- Banque Laurentienne
- Valeurs Mobilières Banque Laurentienne
- Banque Manuvie
- MBNA Bank of America
- Banque Nationale
- Groupe Banque Scotia
- Groupe Financier Banque TD

3

Mode de financement de l'OSBI

LES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE SOUHAITAIENT QUE LE MODE DE FINANCEMENT DE L'OSBI FASSE L'OBJET D'UN EXAMEN DU FAIT QUE CERTAINES PARTIES SEMBLAIENT VICTIMES D'INIQUITÉ. POUR REMÉDIER À CE PROBLÈME, UN GROUPE DE TRAVAIL A ÉTÉ CRÉÉ EN NOVEMBRE 2009; CELUI-CI ÉTAIT COMPOSÉ DE NEUF MEMBRES REPRÉSENTANT LES DIVERS SECTEURS DANS LESQUELS ŒUVRENT LES FIRMES PARTICIPANTES DE L'OSBI.

Le groupe a établi cinq éléments en fonction desquels il devait évaluer les options en matière de mode de financement :

- 1 l'équité pour toutes les firmes participantes;
- 2 la répartition juste des dépenses entre les activités;
- 3 l'incidence de l'inscription de nouvelles firmes participantes;
- 4 les coûts administratifs de l'OSBI;
- 5 la stabilité du financement.

Le groupe s'est réuni huit fois en six mois. Durant cette période, le groupe a éliminé le mode de financement alors utilisé et a conçu divers modèles de financement possibles, notamment une méthode de calcul des coûts par dossier, se divisant par niveau, pour mesurer la complexité, les frais annuels et diverses combinaisons de ces deux facteurs. Bien que chaque modèle présentait des avantages, il a été difficile de concevoir un modèle respectant tous les éléments établis au début du projet. Toutefois, les membres sont finalement parvenus à s'entendre

sur le mode de financement que l'OSBI devrait désormais adopter.

Selon le nouveau modèle, les coûts sont répartis au moyen d'une ventilation des ressources nécessaires au traitement des plaintes engendrées par les secteurs des services bancaires et des placements.

Coûts initiaux – Ce sont les coûts associés au premier contact du client avec l'OSBI; ces coûts sont répartis entre le secteur des services bancaires et le secteur de l'investissement selon la proportion respective des demandes. Pour le moment, une proportion plus importante des coûts est impartie aux services bancaires, puisque la majorité des demandes portent sur ceux-ci.

Coûts liés aux enquêteurs – Ces coûts sont directement attribués au secteur des services bancaires et au secteur de l'investissement en fonction des ressources affectées à chacun d'eux. Les coûts liés aux enquêteurs pour le secteur de l'investissement sont actuellement plus élevés que pour le secteur des services bancaires en raison du volume élevé de dossiers en matière d'investissement, entraînant du coup un nombre d'enquêteurs plus élevé pour ce secteur.

Coûts de gestion et d'administration – Ces coûts sont attribués à tous les secteurs proportionnellement aux coûts initiaux et d'enquêteurs combinés.

Le nouveau modèle offre plusieurs avantages par rapport à l'ancien. Entre autres, les coûts sont équitablement répartis en fonction du nombre d'enquêtes et de dossiers créés. De

plus, le modèle est souple. En effet, toute variation future des volumes entre le secteur des services bancaires et le secteur de l'investissement sera prise en compte avec précision, éliminant ainsi la nécessité de revoir le mode de financement à l'avenir.

4

Conseillers en efficacité

AU PRINTEMPS 2010, L'OSBI A RETENU LES SERVICES D'UNE SOCIÉTÉ D'EXPERTS-CONSEILS EXTERNE AFIN D'EFFECTUER UN EXAMEN DE SES OPÉRATIONS EN VUE DE REPÉRER DES POSSIBILITÉS D'ÉCONOMIE ET D'AMÉLIORER SON EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE.

Cet exercice était le fruit des commentaires de l'industrie obtenus par l'OSBI dans le cadre des consultations prébudgétaires 2009. Il avait été alors proposé que l'OSBI tente de trouver des possibilités d'économies dans ses opérations afin d'atténuer la nécessité d'avoir recours à des ressources additionnelles à mesure que le volume de dossiers augmentait. Nous avons également profité de l'occasion pour trouver des possibilités supplémentaires d'améliorer nos activités et notre façon de faire pour le bien de nos clients.

Les experts-conseils ont passé plus de dix semaines à examiner l'OSBI au moyen de diverses méthodes : examen détaillé et représentation graphique des processus de l'OSBI, observation du personnel en cours de travail et entrevues auprès des clients et des firmes participantes.

À la lumière de la recommandation unanime du groupe de travail, le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé le nouveau mode de financement. Ce dernier est entré en vigueur le 1er novembre 2010.

De façon générale, les recommandations finales se divisent en trois catégories :

- 1 les recommandations que l'OSBI peut appliquer en utilisant ses ressources actuelles;
- 2 celles qu'il peut appliquer uniquement avec une aide spécialisée (interne ou externe);
- 3 celles qu'il peut appliquer uniquement dans le cadre d'un partenariat avec les intervenants de l'industrie.

Un ordre de priorité a été établi pour les recommandations qui forment le premier groupe, et leur mise en œuvre est en cours. On s'attend à ce que la plupart des recommandations soient mises en place d'ici la fin de 2011. La mise en œuvre des recommandations qui forment le deuxième groupe dépend de la disponibilité de l'investissement en soutien interne ou externe en vue d'embaucher du personnel supplémentaire afin d'appliquer les changements proposés. Ces recommandations ont été reportées pour des raisons de coût-bénéfice. Enfin, les recommandations qui forment le troisième

groupe nécessitent la collaboration des firmes participantes. Dans certains cas, des processus internes doivent être modifiés, et l'OSBI compte sur la collaboration des intervenants de l'industrie pour confirmer les recommandations de ce groupe, en établir l'ordre de priorité et en effectuer une mise en œuvre conjointe.

Nous sommes sensibles aux observations des experts-conseils relativement à l'importance que nous accordons à l'amélioration de nos processus et aux efforts que nous avons déployés au cours des dernières années. Nous accueillons également avec une certaine satisfaction leur conclusion selon laquelle le type et le nombre

de possibilités d'amélioration en matière d'efficacité observées au sein de l'OSBI correspondent à ceux d'organisations semblables.

L'OSBI reconnaît que l'optimisation des processus est un exercice continu d'amélioration et d'innovation. Nous sommes reconnaissants envers les experts-conseils pour les observations et les recommandations qu'ils ont formulées ainsi que pour la formation qu'ils ont fournie; celles-ci nous guideront dans les efforts que nous continuerons de déployer pour nous acquitter de notre mandat de la façon la plus rentable possible.

5

Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs

CONFORMÉMENT AU CADRE POUR LA COLLABORATION ÉTABLI ENTRE LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION FÉDÉRAL ET PROVINCIAUX, L'OSBI SE SOUMET AU MOINS UNE FOIS TOUTS LES TROIS ANS À UNE ÉVALUATION INDÉPENDANTE DE SON EFFICACITÉ.

Au cours de la dernière évaluation, les évaluateurs ont noté que le conseil d'administration de l'OSBI rencontrait annuellement les membres de l'industrie et les organismes de réglementation, ce qui n'était cependant pas le cas pour les consommateurs et les investisseurs.

Au fil des ans, la direction de l'OSBI a eu des discussions régulières avec les représentants de groupes de consommateurs et les défenseurs des investisseurs, mais le conseil d'administration n'a pas eu la même chance.

Pour établir un dialogue plus solide et systématisé avec cet important groupe d'intervenants, le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé, en septembre 2010, la création du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs, un organisme indépendant qui relèvera directement du conseil d'administration. Le premier président du comité, M. James Savary, est un ancien membre du conseil d'administration de l'OSBI et un expert en matière de consommation.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs est composé des membres énumérés à la page suivante. Chaque membre du Conseil a été invité à y siéger en raison de la contribution unique qu'il peut y apporter, laquelle, lorsqu'elle est mise en commun, permet de mettre en évidence les points de vue variés des consommateurs et des investisseurs.



Au fil des ans, la direction de l'OSBI a eu des discussions régulières avec les représentants de groupes de consommateurs et les défenseurs des investisseurs, mais le conseil d'administration n'a pas eu la même chance.

MEMBRES DU CONSEIL CONSULTATIF

James R. Savary, président

M. Savary, Ph.D., est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et les institutions financières. Il est aussi président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, membre et président sortant du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Il participe activement aux travaux de l'Association canadienne de normalisation et du Conseil canadien des normes.

Julia Dublin

Avocate en pratique privée, spécialisée en droit des affaires et valeurs mobilières, Mme Dublin est aussi professeure associée à l'Osgoode Hall Law School, où elle donne un cours avancé en droit des valeurs mobilières. Elle a travaillé pendant quatre ans au ministère de la Justice fédéral, puis à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario pendant 18 ans. Elle a aussi été affectée provisoirement au ministère des Finances fédéral en

1992-1993 en tant que consultante sur les questions de réglementation en valeurs mobilières visant les institutions financières.

Jim Emmerton

Directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI), M. Emmerton a occupé différentes fonctions légales et plusieurs postes de cadre supérieur auprès de John Labatt and Methanex Corp. Il possède une vaste expertise dans les domaines du droit, de la finance et des affaires.

Robert Goldin

M. Goldin est avocat principal et consultant en différends relatifs aux placements chez MacGold Direct. Il cumule plus de 40 années d'expérience dans le domaine financier en ses qualités d'avocat, de conseiller financier, d'expert en finance judiciaire, et de consultant dans les litiges ayant trait aux placements.

John Lawford

Analyste en matière de recherche et avocat du Public Interest Advocacy Centre (PIAC), M. Lawford a acquis une expertise dans les domaines du commerce électronique, de la vie privée, des services financiers et des législations relatives à la santé, du point de vue des consommateurs.

Ermanno Pascutto

Directeur général et fondateur de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada), M. Pascutto a aussi été directeur général et chef du personnel à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario de 1984 à 1989, puis vice-président de Hong Kong Securities and Futures Commission, de 1989 à 1994. Administrateur indépendant de Market Regulation Services de 2004 à 2008, il compte plus de 30 années d'expérience en réglementation et dans la pratique du droit des valeurs mobilières au Canada et à Hong Kong.

Laura Small

Présidente du Conseil canadien des PME et de l'entrepreneuriat et chef de la direction de Women Entrepreneurs of Saskatchewan Inc., Mme Small a occupé divers postes au Bureau du procureur général de la Saskatchewan de même qu'à Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Glorianne Stromberg

Avocate en valeurs mobilières maintenant retraitée, Mme Stromberg a été commissaire à la

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Auteure de trois rapports portant sur les stratégies de réglementation relatives aux services financiers, elle est une conférencière et commentatrice régulière en matière d'investissement, de services financiers et de protection des investisseurs.

Nidhi Tandon

Directrice et fondatrice de Networked Intelligence for Development, Mme Tandon élabore et dirige des ateliers visant la promotion locale d'organisations féminines, de PME et de regroupements de fermiers en Afrique et dans les Caraïbes.

Laura Watts

À compter du 1er février 2011, Mme Watts sera chef de la direction de Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). Auparavant, elle était directrice du Canadian Centre for Elder Law. Elle est aussi vice-présidente de la Section nationale du droit des aînés de l'Association du barreau canadien et rédactrice en chef de Canadian Journal on Elder Law.

6

Problèmes propres aux personnes âgées

L'OSBI REÇOIT BON NOMBRE DE PLAINTES OU DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PORTANT SUR DES PROBLÈMES LIÉS À LA CAPACITÉ D'UN CLIENT OU SUR LES DÉCISIONS QUI SONT PRISES POUR LUI PAR SON MANDATAIRE.

Habituellement, les plaintes appartiennent à l'une des catégories suivantes :

- des plaintes déposées par des membres de la famille, des liquidateurs testamentaires

ou des légataires au sujet d'opérations effectuées au nom d'une personne âgée par une autre personne (habituellement un membre de la famille, un ami ou un soignant) qui utilise une procuration;

- des plaintes déposées par des mandataires selon lesquelles une banque refuse de reconnaître la validité d'une procuration et d'appliquer les directives du mandataire, ou

exige que la procuration signée soit faite en utilisant son formulaire normalisé;

- des plaintes déposées par des membres de la famille ou des légataires concernant la création de comptes conjoints aux noms d'une personne (habituellement un membre de la famille, un ami ou un soignant) et d'une personne âgée, ou concernant des opérations (p. ex. des demandes de prêts, des garanties et des transferts de grandes sommes d'argent) effectuées par une personne âgée, habituellement en présence d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un soignant, sans avis juridique indépendant;
- des plaintes déposées par des personnes âgées concernant des opérations qu'elles ont effectuées, habituellement en présence d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un soignant, pour lesquelles la banque a exigé l'obtention préalable d'un avis juridique indépendant.

Bien que le nombre de plaintes de cette nature soit relativement faible comparativement au nombre total de dossiers que nous traitons, il est fort probable que ce nombre connaisse une augmentation considérable compte tenu du vieillissement de la population canadienne.

Le problème de l'exploitation financière des personnes âgées mérite également qu'on s'y attarde; selon les organismes communautaires et les praticiens du droit, les dossiers de cette nature portés à l'attention de l'OSBI témoignent d'un problème sociétal grandissant.

Il s'agit néanmoins d'un problème difficile pour les décideurs : bien souvent, les problèmes auxquels se heurtent les personnes âgées ne sont pas attribuables à un fournisseur de services financiers, mais concernent plutôt des actions ou une exploitation par d'autres personnes en position de confiance, soit des membres de la famille, des amis ou des soignants.

À la lumière de l'importance croissante de ces problèmes, l'OSBI a adopté plusieurs nouvelles initiatives :

- il sera possible d'effectuer un suivi systématique des dossiers de plaintes qui peuvent comporter des aspects liés à des problèmes propres aux personnes âgées, notamment les problèmes liés à l'exploitation et à la capacité d'une personne âgée, ce qu'il n'était pas possible de faire auparavant;
- nous avons également engagé un spécialiste pour former l'ensemble du personnel et sensibiliser celui-ci aux problèmes propres aux personnes âgées; et
- ce spécialiste a également réalisé un examen approfondi de notre matériel de communication destiné au public et a fait des suggestions en vue d'en améliorer l'accessibilité, la lisibilité et la pertinence pour les personnes âgées.

Nous continuerons de chercher des façons d'être toujours plus sensibles aux problèmes propres aux personnes âgées et d'améliorer le service que nous offrons à cet important groupe grandissant de clients vulnérables.

7

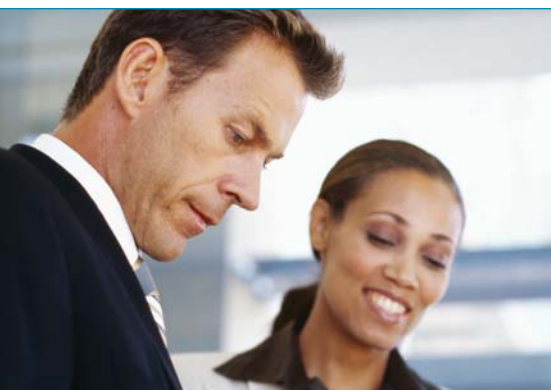
Solution pour le retard dans le traitement des dossiers

LORS DE LA CRISE ÉCONOMIQUE MONDIALE ET DE L'EFFONDREMENT DES MARCHÉS À L'AUTOMNE 2008, SITUATION QUI S'EST PROLONGÉE EN 2009, L'OSBI A ÉTÉ SUBMERGÉ DE PLAINTES EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT. COMPTE TENU DES RESSOURCES HUMAINES EN PLACE, CETTE CROISSANCE A DONNÉ LIEU À UN IMPORTANT RETARD DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS EN MATIÈRE DE PLACEMENTS, LESQUELS SE SONT ACCUMULÉS DANS L'INVENTAIRE DE L'OSBI. LES PERSONNES QUI ONT DÉPOSÉ UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OSBI ONT DÛ ATTENDRE DE PLUS EN PLUS LONGTEMPS AVANT QUE CELLE-CI SOIT EXAMINÉE.

Pour remédier à la situation, le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé, au printemps 2010, un poste budgétaire spécial. Le nombre de dossiers en retard en matière de placements a été quantifié, et des ressources adéquates ont été affectées en conséquence, afin d'éliminer le retard d'ici la fin de l'exercice

2011 de l'OSBI. Une équipe formée d'employés contractuels a été embauchée et a commencé à travailler au projet en juin 2010.

La décision de créer un projet ponctuel de résolution des retards a permis d'éviter d'avoir à augmenter le budget de base de l'OSBI afin d'embaucher du personnel supplémentaire. De nouvelles méthodes sont également mises à l'essai afin de réduire plus rapidement les retards. Nous tentons notamment de délaisser la méthode habituellement adoptée par l'OSBI qui consiste à traiter les dossiers dans l'ordre chronologique de leur présentation et d'appliquer une méthode de « mise en lot » qui consiste à regrouper les dossiers par firme participante, par type de plainte ou par produit faisant l'objet de la plainte. Ces nouvelles méthodes seront évaluées à la fin du projet afin de déterminer si elles peuvent être adoptées de façon permanente.



Le nombre de dossiers en retard en matière de placements a été quantifié, et des ressources adéquates ont été affectées en conséquence, afin d'éliminer le retard d'ici la fin de l'exercice 2011 de l'OSBI.

8

Lois sur les organismes internes et externes de traitement des plaintes

EN SEPTEMBRE 2010, LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL A PRÉSENTÉ LE PROJET DE LOI C47 QUI PROPOSAIT L'ADOPTION D'UNE LOI EN VERTU DE LAQUELLE CERTAINES DISPOSITIONS DE SON BUDGET 2010 SERAIENT EXÉCUTÉES. PLUSIEURS DISPOSITIONS DE CETTE LOI PRÉSENTAIENT UN INTÉRÊT POUR L'OSBI ET SES INTERVENANTS.

La loi a entre autres intégré à la Loi sur les banques le nouveau concept d'organisme externe de traitement des plaintes « approuvé » comme solution de rechange à la disposition portant sur les organismes externes de traitement des plaintes « désignés », déjà existante. Ainsi, toutes les banques devront bientôt être membres d'un organisme externe de traitement des plaintes, ce qui mettra un terme à l'étape de participation volontaire à un organisme de résolution de conflits, situation qui a mené à la création, en 1996, de l'organisation qui a précédé l'OSBI. Un règlement sera adopté pour établir les exigences en matière d'approbation.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada recevra des « organismes externes de traitement de plaintes » (comme l'OSBI) les demandes d'approbation en vertu de la Loi. Le commissaire examinera ces demandes en fonction des exigences qui seront établies dans le règlement et fera ensuite une recommandation au ministre des Finances. Il incombera également au commissaire d'effectuer

un suivi continu auprès de tout organisme externe de traitement des plaintes approuvé afin de veiller à ce qu'il continue de se conformer aux exigences établies dans le règlement. Il est prévu que le ministre des Finances produira ledit règlement au cours de l'année 2011.

En outre, un règlement qui établira les exigences relatives à un processus interne de traitement des plaintes destiné aux institutions bancaires est actuellement en préparation. Le ministre des Finances a d'ailleurs fait circuler un document de consultation à ce sujet et a demandé à l'industrie et aux groupes de consommateurs de faire part de leurs commentaires. Ces exigences devraient également être annoncées en 2011.

SERVICES BANCAIRES



DOSSIERS OUVERTS

462

en 2010

391

en 2009

324

en 2008

248

en 2007

LES PLAINTES QUE NOUS AVONS REÇUES AYANT TRAIT AUX PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES VISAIENT LES BANQUES CANADIENNES, LES BANQUES ÉTRANGÈRES, LES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET LES COOPÉRATIVES D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT. COMME IL Y A BEAUCOUP DE CHEVAUCHEMENT DANS LES SERVICES FINANCIERS, NOUS AVONS CONSTATÉ QUE DES PLAINTES PORTANT SUR LES PRODUITS ET SERVICES D'INVESTISSEMENT SE SONT RETROUVÉES DANS LA CATÉGORIE DES PLAINTES LIÉES AUX PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES, LA « GESTION DU PATRIMOINE » ÉTANT COMMUNE AUX ACTIVITÉS LIÉES AUX BANQUES, AUX SERVICES D'INVESTISSEMENT ET AUX COMPAGNIES D'ASSURANCE.

L'OSBI a connu de nouveau en 2010 une augmentation considérable du nombre de dossiers qui ont été ouverts relativement à des services bancaires; ce nombre a atteint 462, soit une augmentation de 18 %. Bon nombre des problèmes examinés visés par les plaintes en matière de services bancaires ne nous étaient pas inconnus : des différends concernant les pénalités de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire, les cartes de crédit et de débit et la fraude par Internet, pour ne nommer que ceux-ci. Ce sont toutefois les plaintes en matière de service qui ont connu la plus importante augmentation.

Les « problèmes de service » se rapportent à un vaste éventail de préoccupations exprimées par les clients. De nos jours, le grand nombre de produits et services offerts par les banques par divers moyens complique encore davantage les choses. Bien qu'il incombe aux clients de lire les documents qui leur sont

remis et de poser des questions lorsqu'ils ne comprennent pas, il appartient aux banques de veiller à ce que les clients comprennent la totalité des aspects du produit ou du service en question. La grande majorité des différends que nous examinons dans ce domaine sont le résultat d'un manque de communication ou d'un malentendu entre les parties.

Comme les taux d'intérêt sont demeurés bas en 2010, bon nombre de clients désiraient refinancer leur prêt hypothécaire afin de profiter des taux réduits. Les clients étaient alors souvent confrontés à des pénalités de remboursement anticipé notables. L'OSBI a reçu un grand nombre de plaintes portant sur le montant et le calcul de ces pénalités de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire. Des questions concernant les renseignements fournis dans les documents hypothécaires ont également été soulevées. Comme de nombreux clients s'étaient habitués à des pénalités correspondant à trois mois d'intérêt, l'imposition d'une pénalité correspondant au « différentiel de taux d'intérêt » en raison de la chute des taux a donné lieu à de nombreuses plaintes des clients. Dans la plupart des cas, les documents hypothécaires énonçaient clairement le calcul des pénalités de remboursement anticipé, et l'OSBI n'a pas recommandé que le client soit dédommagé.

Par ailleurs, les cartes de crédit et de débit ainsi que la fraude par Internet ont continué à être une source de préoccupation en 2010. Il est à prévoir et à espérer que l'avènement de la carte à puce aidera à réduire le nombre de fraudes par

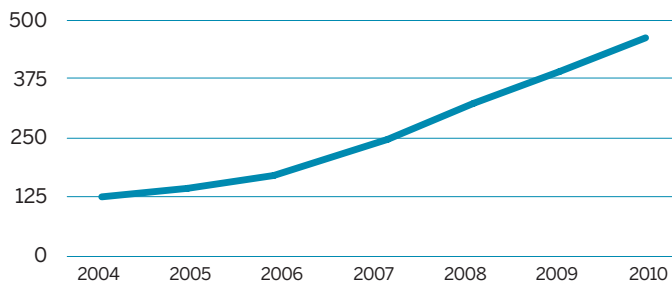
carte de crédit ou de débit dont sont victimes les consommateurs canadiens.

Lorsque l'économie est chancelante, les gens trouvent alléchantes les occasions d'emploi ou la vente d'articles qui leur semblent être des offres légitimes, mais qui s'avèrent être des escroqueries mises en place par des fraudeurs. Bien que les banques soient au courant de ces escroqueries, si le client ne transmet pas à sa banque les renseignements pertinents, l'escroquerie peut ne pas être détectée. L'éducation continue du public par le truchement des médias et des institutions financières a permis de réduire le nombre de plaintes que nous recevons à ce sujet, bien que les fraudeurs continuent d'inventer de nouvelles façons de duper le public.

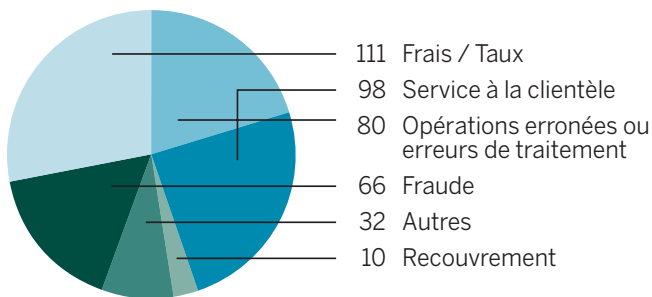
TYPES DE PLAINTES EN 2010/ SERVICES BANCAIRES

Hypothèques	117	Fiducies/successions	4
Comptes avec opération	87	Transactions en ligne	2
Cartes de crédit	57	Coffrets de sûreté	2
Prêts	45	Prêts étudiant	2
Cartes de débit	28	Assurance- voyage	2
Autres	27	Assurance- invalidité	1
Dépôts à terme/CPG	10	Services de cartes aux marchands	1
Assurance-vie	7	Assurance dommages & responsabilité	1
REER/CRI	4		

DOSSIERS OUVERTS AU FIL DES ANS (SERVICES BANCAIRES)



PROBLÈMES LES PLUS IMPORTANTS EN 2010



INVESTISSEMENT



DOSSIERS OUVERTS

562

en 2010

599

en 2009

346

en 2008

220

en 2007

LES FIRMES PARTICIPANTES DE L'OSBI QUI OFFRENT DES PRODUITS ET SERVICES D'INVESTISSEMENT FONT PARTIE DE DEUX REGROUPEMENTS MAJEURS. LES COURTIER EN VALEURS MOBILIÈRES SONT RÉGIS PAR L'ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES (OCRCVM). LES COMPTES DES CLIENTS COMPRENNENT DES ACTIONS, DES OBLIGATIONS, DES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT OU D'AUTRES TYPES DE PLACEMENT. LES COURTIER EN FONDS COMMUNS DE PLACEMENT SONT RÉGLEMENTÉS PAR L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER DE FONDS MUTUELS (ACCFM) ET LEUR PRATIQUE EST LIMITÉE AUX FONDS COMMUNS DE PLACEMENT ET À D'AUTRES PRODUITS DISTRIBUÉS.

NOUS AVONS AUSSI ÉTUDIÉ DES PLAINTES DE CLIENTS QUI AVAIENT ACHETÉ DES PLANS FIDUCIAIRES DE BOURSES D'ÉTUDES VENDUS PAR DES COURTIER MEMBRES DE L'ASSOCIATION DES DISTRIBUTEURS DE RÉGIMES ENREGISTRÉS D'ÉPARGNE-ÉTUDES DU CANADA (ADREEEC) AINSI QUE DE CLIENTS DE CERTAINS MEMBRES DE L'INSTITUT DES FONDS D'INVESTISSEMENT DU CANADA (IFIC), SOIT DES FIRMES QUI CRÉENT, GÈRENT ET VENDENT DES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT.

Le redressement du marché s'est poursuivi en 2010 depuis la chute abrupte survenue à l'automne 2008, une bonne nouvelle tant pour les investisseurs et que pour les firmes d'investissement. Toutefois, malgré l'amélioration des conditions du marché, le nombre de dossiers en matière de placement qui ont été ouverts en 2010 n'a connu qu'une faible diminution par rapport à l'année précédente pour atteindre 562, soit une diminution de 6,2 %.

Depuis plusieurs années, le principal objet des plaintes en matière de placement est de loin la convenance des placements et les conseils prodigués. L'année 2010 n'a pas fait exception. Compte tenu de l'importance de la question, au cours de l'année, nous avons rencontré des défenseurs des investisseurs, des représentants de l'industrie ainsi que l'ACCFM et l'OCRCVM afin de discuter des façons dont nous examinons les dossiers portant sur la convenance des placements et calculons les pertes. Ces rencontres se sont avérées très instructives et utiles, et elles se poursuivront en 2011. En outre, au début 2011, nous présenterons notre façon de traiter les dossiers portant sur la convenance des placements ainsi que notre méthode de calcul des pertes afin d'obtenir les commentaires du public. Nous espérons que le fait de publier nos processus permettra une meilleure compréhension de ceux-ci et nous aidera à régler plus efficacement les dossiers, ce qui profitera tant aux firmes qu'aux clients.

Outre les dossiers portant sur les placements inadéquats, nous continuons de recevoir des plaintes provenant d'investisseurs au sujet

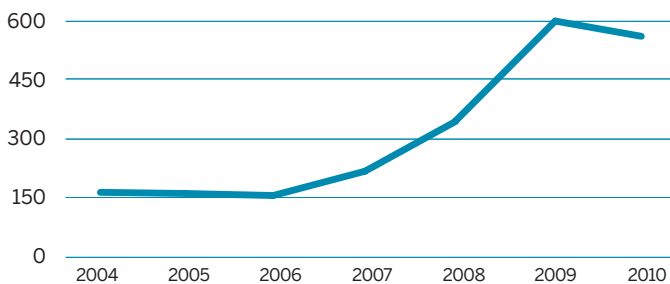
d'opérations d'investissement non réglementées, menées par les conseillers en marge de leurs activités réglementées de courtier. Il est interdit aux conseillers en placements d'exercer ce type d'activités commerciales extérieures sans une approbation préalable. Les firmes d'investissement doivent effectuer une surveillance diligente pour repérer ce type d'activités. Toutefois, les investisseurs doivent également être à l'affût de signes indiquant que les opérations proposées par leurs conseillers n'ont pas été autorisées par le courtier. Voici quelques signes auxquels les investisseurs doivent être attentifs :

- les documents sont différents de ceux obtenus pour les opérations antérieures effectuées auprès de la firme, ou encore il n'y a aucun document;
- le conseiller demande à l'investisseur de payer le placement au moyen d'un chèque libellé à son nom personnel;
- les opérations ne figurent pas sur les relevés de compte que l'investisseur reçoit habituellement de la firme.

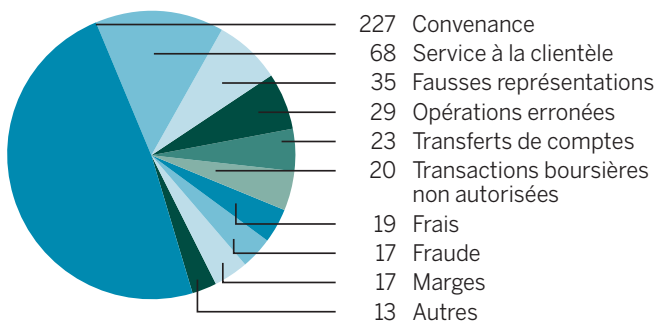
TYPES DE PLAINTES EN 2010/INVESTISSEMENT

Fonds et obligations	417
Autres	26
REEE	10
Billets à capital protégé	7
REER/CRI	3
Fonds distincts	2
Prêts	1
Hypothèques	1
Dépôts à terme/CPG	1

DOSSIERS OUVERTS AU FIL DES ANS (INVESTISSEMENT)



PROBLÈMES LES PLUS IMPORTANTS EN 2010



SERVICES BANCAIRES



Les études de cas suivantes sont données à titre d'exemple et ne créent pas de précédents. L'OSBI examine le bien-fondé de chaque dossier de manière individuelle.

TESTAMENT À JOUR

M. S agissait comme aidant naturel auprès de sa défunte tante. Durant trois ans, il a pris soin d'elle. Il la conduisait à ses rendez-vous médicaux, embauchait des personnes de confiance supplémentaires, consultait des avocats, prenait les décisions à caractère médical et répondait aux divers besoins de sa tante au fur et à mesure.

Dans le testament de sa tante, lequel avait été rédigé de nombreuses années plus tôt, la firme avait été désignée comme unique liquidatrice de sa succession à sa mort. M. S a soutenu que la succession lui devait 100 000 \$ en compensation des services qu'il avait rendus à sa tante. De plus, il a demandé une somme de 15 000 \$ en compensation du temps et des efforts consacrés à la planification des funérailles.

La firme a rejeté la demande de rémunération du client. Les lois provinciales applicables ne prévoient pas le versement d'une rémunération à moins que de telles dispositions ne soient spécifiquement contenues dans le testament.

Dans le cas présent, le testament ne contenait aucune instruction quant au versement d'une rémunération à M. S. Les autres héritiers ont offert à M. S une somme de 10 000 \$ en signe de bonne volonté, mais celui-ci a refusé. Il a par la suite déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Dans le cadre de notre examen, nous nous sommes surtout penchés sur la question de savoir si la firme avait agi de façon appropriée quant au traitement de la succession. Nous avons établi que la firme avait respecté soigneusement les instructions de la tante de M. S. La firme avait également informé M. S qu'il pouvait présenter une requête au tribunal s'il estimait qu'il avait droit à une rémunération. L'OSBI n'a pas recommandé le versement d'une rémunération à M. S.

Il est impossible de savoir si la défunte tante de M. S souhaitait léguer davantage au neveu qui a pris soin d'elle. Cependant, l'incertitude et la situation conflictuelle vécues par la famille auraient pu être évitées si le testament avait été à jour.

ASSURANCE-VIE SUR MARGES DE CRÉDIT

Le mari de Mme A est décédé en 2008 et elle était la seule bénéficiaire de sa succession. Après le décès de son mari, Mme A a présenté des demandes de règlement d'assurance-vie totalisant 88 000 \$, relativement à deux marges de crédit que son mari avait contractées en 2000 auprès de la banque.

La banque a toutefois rejeté les demandes de règlement de Mme A. Pour rendre sa décision, la banque s'est appuyée sur deux documents (déclarations de renonciation) que le mari de Mme A avait apparemment signés en 2000. Aux termes de ces documents, celui-ci renonçait à la couverture d'assurance-vie à l'égard des marges de crédit.

Cependant, malgré ces documents, la banque avait prélevé depuis 2000 des primes mensuelles dans le compte du mari de Mme A, pour un total de 8 000 \$. La banque a soutenu qu'aucune assurance n'avait été contractée et que les prélèvements avaient été effectués par erreur. Elle a accepté de rembourser à Mme A la totalité des primes prélevées, mais elle a refusé d'acquiescer les demandes de règlement d'assurance-vie. Du fait des primes prélevées régulièrement au cours des huit dernières années, Mme A croyait fermement qu'une assurance-vie s'appliquait aux marges de crédit. Elle a donc déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Au cours de notre enquête, nous avons pu établir que les signatures qui figuraient sur les déclarations de renonciation étaient fort probablement authentiques et qu'elles avaient été obtenues à la date à laquelle les marges de crédit avaient été contractées. Mme A n'a pas contesté cette conclusion.

Cependant, l'existence des déclarations de renonciation signées ne signifiait pas qu'il était impossible qu'une assurance-vie ait été contractée subséquemment à l'égard des marges de crédit. Nous avons soulevé ce point puisque notre enquête a démontré que M. A avait l'habitude de contracter une assurance-vie sur tous ses produits de crédit. De plus, les relevés de compte de M. A indiquaient que la banque avait commencé à prélever des primes d'assurance-vie dans son compte immédiatement après qu'il ait contracté les marges de crédit. Nous avons également obtenu la preuve que M. A vérifiait consciencieusement le prélèvement de ses primes d'assurance-vie chaque mois. Des documents obtenus par la succession de M. A démontraient également que ce dernier était considéré comme assuré dans le système informatique de la banque. En effet, certaines lettres qui lui avaient été adressées indiquaient que ses marges de crédit étaient couvertes par une assurance.

Compte tenu des circonstances, malgré l'existence des déclarations de renonciation, nous avons conclu que, puisque des primes d'assurance avaient été prélevées par la banque et que la correspondance envoyée au cours des huit dernières années laissait entendre que M. A était assuré, il était légitime que M. et Mme A aient cru que les deux marges de crédit étaient couvertes par une assurance-vie. En toute justice, nous avons déterminé que les demandes de règlement de Mme A devaient être acceptées. Après un examen plus approfondi, la banque a accepté de payer la totalité du montant de 88 000 \$.

PROCURATION

M. C a déposé une plainte auprès de l'OSBI au nom de sa mère. La plainte portait sur une procuration que sa mère avait signée afin d'autoriser ses trois enfants à agir en son nom à titre de mandataires. Chacun des trois enfants pouvait agir seul. Le frère de M. C était chargé de s'occuper des finances de leur mère et il était au courant de l'existence de la procuration. Cependant, la mère n'avait jamais informé M. C et sa sœur qu'elle avait signé une procuration ni qu'elle les avait désignés comme mandataires.

Ignorant les conseils de M. C, le frère de ce dernier a convaincu leur mère de contracter une marge de crédit hypothécaire sur son appartement en copropriété. Le frère a par la suite retiré un montant de 100 000 \$ de la marge de crédit hypothécaire de la mère en affirmant à cette dernière qu'il voulait effectuer, pour elle, un placement qui pourrait dégager un rendement de 10 %. Toutefois, ce placement a dégagé un piètre rendement et l'argent a été perdu.

Ce n'est que lorsqu'il a été informé que la banque retournait les chèques faits à partir du compte de sa mère, faute de fonds suffisants, que M. C a découvert que celle-ci leur avait donné une procuration à lui-même ainsi qu'à son frère et à sa sœur. À ce moment-là, la mère a signé une nouvelle procuration ne désignant que M. C et sa sœur à titre de mandataires, empêchant ainsi le frère de M. C d'avoir accès aux comptes bancaires de leur mère à l'avenir.

Du fait que ses économies étaient épuisées, la mère n'arrivait plus à effectuer les versements minimums exigés sur sa marge de crédit hy-

pothécaire. Son appartement a donc dû être mis en vente. M. C a soutenu que la banque devrait assumer une certaine responsabilité relativement aux pertes subies par sa mère. Il se demandait comment la banque avait pu permettre à son frère de retirer un montant de 100 000 \$ de la marge de crédit hypothécaire presque immédiatement après que sa mère l'eut contractée, et ce, sans formuler de préoccupations et sans poser de questions. M. C était aussi d'avis que, si la banque les avait informés sa sœur et lui de leurs droits aux termes de la procuration, ce que la banque n'a pas fait, ils auraient pu empêcher leur frère de prendre l'argent de leur mère. Comme la banque a décliné toute responsabilité, M. C a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

M. C a confirmé à l'OSBI que sa mère ne souffrait d'aucune déficience cognitive, qu'elle était alerte et qu'elle comprenait la situation. Au cours de notre entretien avec M. C et sa mère, nous avons constaté que cette dernière était bien informée. Elle a soutenu qu'elle regrettait d'avoir eu une confiance aveugle en son fils, lequel avait profité de la situation.

Dans le cadre de notre enquête, nous nous sommes renseignés auprès d'autres banques pour connaître leurs procédures à l'égard des procurations. Nous avons constaté que les procédures de la banque concernée étaient conformes aux normes de l'industrie, et qu'il incombe habituellement à la personne qui signe une procuration, et non à la banque, d'informer les mandataires désignés.

Nous pouvons comprendre que la mère s'est retrouvée dans une situation financière précaire. Toutefois, nous avons conclu qu'il n'incombait pas à la banque d'informer M. C ou sa sœur que leur mère les avait désignés comme mandataires.



Nous avons examiné la procuration. Celle-ci autorisait les trois enfants à agir « conjointement ou séparément » pour gérer les comptes de banque de leur mère, contracter des prêts et effectuer toute autre transaction au nom de celle-ci. Nous avons également examiné le contrat signé par la mère de M. C lorsqu'elle a contracté sa marge de crédit hypothécaire. Ce document indique clairement que la résidence de la mère a été placée en garantie.

Nous pouvons comprendre que la mère s'est retrouvée dans une situation financière précaire. Toutefois, nous avons conclu qu'il n'incombait pas à la banque d'informer M. C ou sa sœur que leur mère les avait désignés comme manda-

taires. En désignant ses trois enfants comme mandataires, la mère a donné à chacun d'eux le pouvoir d'agir séparément, en son nom. Le fait qu'elle n'avait informé qu'un de ses fils de cet arrangement ne changeait rien aux dispositions de la procuration et n'empêchait pas son fils d'avoir accès à son compte et à sa marge de crédit hypothécaire. Apparemment, le fils a effectué le retrait de 100 000 \$ avec l'accord de sa mère puisqu'il avait promis à celle-ci que le placement dégagerait un rendement considérable.

Nous avons conclu que rien n'indiquait que la banque avait agi de façon inappropriée et, par conséquent, nous n'avons pas recommandé qu'une compensation soit versée.

PÉNALITÉ DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ D'UN PRÊT HYPOTHÉCAIRE

M. W a contracté un prêt hypothécaire auprès de sa banque et il se demandait à combien s'élèverait le montant de la pénalité qui lui serait imposée s'il remboursait son prêt avant son échéance. M. W s'est vu dire que le montant de la pénalité s'élèverait à 2 300 \$. Il a également été informé que ce montant pourrait être considérablement plus élevé s'il restait cinq ans ou moins à la durée de son prêt. Toutefois, au moment où M. W s'est renseigné, cette deuxième situation ne s'appliquait pas.

Finalement, M. W a décidé de transférer son prêt hypothécaire dans une autre banque. Il a alors reçu un compte-rendu de prêt hypothécaire dans lequel il était indiqué que le montant de sa pénalité de remboursement anticipé s'élèverait à près de 12 000 \$. Étonné par ce montant, M. W a demandé des explications à sa banque.

Dans sa réponse, la banque a expliqué que, comme il restait alors moins de cinq ans à la durée du prêt, la pénalité de remboursement anticipé pouvait être calculée selon une méthode plus onéreuse. M. W a tout de même décidé de rembourser son prêt hypothécaire, et ce, malgré l'importante pénalité et les efforts déployés par sa banque pour ne pas perdre son client. À la suite du transfert de son prêt hypothécaire, M. W s'est plaint auprès de sa banque initiale. Il a alors soutenu qu'on ne lui avait pas fourni tous les renseignements nécessaires et que, de ce fait, la banque devrait lui rembourser la

différence entre le montant de la pénalité qui lui avait été communiqué au départ et le montant de la pénalité qui lui a finalement été imposée. La banque a refusé, et M. W a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Dans le cadre des enquêtes sur les pénalités de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire, nous examinons les ententes signées entre le client et la banque et nous nous assurons de l'exactitude du calcul du montant de la pénalité. Nous examinons également la façon dont le client a été informé de la pénalité avant de procéder au remboursement du prêt hypothécaire. Dans le cas de M. W, nous n'avons découvert aucune erreur. Notre enquête a permis de démontrer que M. W savait que le montant de sa pénalité pouvait augmenter considérablement s'il restait moins de cinq ans à la durée de son prêt. Le fait que le client n'a pas été informé de tous les détails concernant le calcul ne change rien au fait qu'il disposait de tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée. De plus, s'il avait examiné soigneusement tous les renseignements relatifs à son prêt hypothécaire, il aurait constaté qu'il devait atteindre sous peu la date à laquelle la durée de son prêt passerait sous la barre des cinq ans et que les dispositions qui lui avaient été communiquées précédemment s'appliqueraient. L'OSBI n'a donc pas recommandé de dédommagement.

Notre enquête a démontré que, selon les règles qui régissent ce type de transactions, un chèque fait à l'ordre de plus d'une personne doit être endossé par toutes ces personnes avant de pouvoir être déposé dans un compte auquel une d'entre elles n'a pas accès.



COMPTES CONJOINTS

Mme D et son conjoint de fait depuis 33 ans possédaient un placement d'un montant de 120 000 \$, placement auquel ils avaient contribué tous les deux au fil des ans. En 2003, comme ils étaient tous deux âgés, ils ont décidé d'encaisser leur placement et ils ont reçu un chèque libellé à leurs deux noms. Ils se sont ensuite rendus à leur banque où ils ont rencontré leur représentant des services bancaires. Le conjoint de Mme D a indiqué dans quel compte le chèque devait être déposé, ce que le représentant des services bancaires a noté au verso du chèque. Par la suite, un caissier s'est chargé d'effectuer la transaction.

Ni Mme D ni son conjoint n'ont endossé le chèque. Ils ont présumé que celui-ci avait été déposé dans leur compte conjoint. Plusieurs années plus tard, à la mort du conjoint de Mme D, il a été découvert que le chèque avait en fait été déposé dans un compte conjoint que le défunt possédait avec sa fille, laquelle n'avait aucun lien avec Mme D. La fille du défunt, liquidatrice de la succession de celui-ci, a refusé à Mme D l'accès aux fonds et elle a finalement transféré l'argent dans une autre banque.

Mme D s'est plainte auprès de la banque qu'une erreur avait été commise et que l'argent lui revenait légitimement. Elle a fait valoir qu'il n'avait jamais été question que l'argent soit déposé ailleurs que dans le compte conjoint qu'elle possédait avec son conjoint de fait maintenant décédé. Elle a demandé que la somme de 120 000 \$ lui soit remboursée. La banque a rejeté la requête de Mme D en soutenant que, même si cette dernière avait droit à 50 % du montant, elle aurait dû soulever le problème plus tôt. La banque a également soutenu que le fait que le chèque n'ait pas été endossé ne la rendait aucunement responsable si Mme D avait pu bénéficier des fonds autrement, par l'entremise de son conjoint, ce qui, selon la banque, avait été le cas. Mme D nous a soumis sa plainte.

Plainte accueillie en partie

Nous avons déterminé que la banque avait la responsabilité de s'assurer que le chèque avait été endossé adéquatement. Notre enquête a démontré que, selon les règles qui régissent ce type de transactions, un chèque fait à l'ordre de plus d'une personne doit être endossé par toutes ces personnes avant de pouvoir être

déposé dans un compte auquel une d'entre elles n'a pas accès. Comme Mme D n'avait pas endossé le chèque, la banque n'aurait pas dû déposer celui-ci dans un compte autre que le compte détenu conjointement par Mme D et

son conjoint. La banque a accepté de verser à Mme D 60 000 \$, ce qui représentait la part qui lui revenait du montant de 120 000 \$, soit 50%, plus les intérêts courus.

FRAUDE PAR CARTE DE CRÉDIT

Mme H a fait un voyage outremer et elle a déclaré que, durant ce voyage, elle avait été victime d'une fraude par carte de crédit. Elle a affirmé qu'au cours de son voyage, elle n'avait jamais utilisé sa carte de crédit et qu'elle n'avait jamais communiqué son NIP ni donné sa carte à personne. Plusieurs avances de fonds ont été faites outremer durant le voyage de Mme H. Cette dernière a donc soutenu qu'elle avait été victime d'une fraude et elle a demandé à être indemnisée par sa banque pour la perte subie, soit un montant d'un peu plus de 3 000 \$.

La banque a cependant rejeté la demande de Mme H. De l'avis de la banque, Mme H conservait son NIP avec sa carte, ce qui allait clairement à l'encontre des termes de la convention de détenteur de carte. De plus, la banque a souligné que toutes les avances de fonds contestées ont été faites outremer, avant le retour de Mme H au Canada. Comme celle-ci a soutenu qu'elle n'avait pas utilisé sa carte au cours de son voyage, la possibilité que son NIP ait été relevé à son insu a été écartée. Insatisfaite de la décision de la banque, Mme H a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie en partie

Même si nous n'avons pas été en mesure de déterminer si Mme H était directement impliquée dans la présumée fraude, les éléments de preuve recueillis nous ont permis de conclure qu'elle avait fort probablement fait preuve de négligence relativement à la protection de son NIP et de sa carte. Plus précisément, comme elle a affirmé qu'elle n'avait jamais utilisé sa carte ni son NIP outremer, il était hautement improbable que sa carte ait pu être dupliquée.

Cependant, au cours de notre enquête, nous avons également constaté que la limite mensuelle relativement aux avances de fonds que Mme H pouvait obtenir avec sa carte de crédit était de 1 200 \$. À notre avis, la responsabilité de Mme H aurait dû être limitée à ce montant. Nous avons donc conclu que les sommes retirées du compte de Mme H au-delà de la limite permise devaient lui être remboursées. La banque était en accord avec notre position et a remboursé la somme appropriée à Mme H.

INVESTISSEMENT



OPÉRATIONS COMMERCIALES « EXTÉRIEURES »

Ayant un revenu modeste et des connaissances financières restreintes, M. P a demandé à son conseiller en placement comment il pouvait obtenir un rendement supérieur à la moyenne avec un risque minimal. Le conseiller de M. P lui a recommandé un fonds de titres étrangers d'une durée de trois ans et lui a expliqué que ce produit était semblable à d'autres produits de placement dans lesquels M. P avait déjà investi. Ce dernier a décidé d'y investir 10 500 \$.

Comme l'échéance approchait, M. P a appelé son conseiller pour lui demander à quel moment il encaisserait son argent. Son conseiller l'a alors informé que la société dans laquelle il avait investi faisait l'objet d'une enquête de nature réglementaire. Cependant, il appert que le conseiller faisait lui aussi l'objet de cette enquête. Plus tard, en plus d'apprendre que les fonds s'avéraient illégaux, M. P a été informé par la firme que le conseiller n'était plus à son emploi.

Bien que le conseiller ait vendu à M. P les fonds illégaux hors la connaissance de la firme, M. P était d'avis que celui-ci avait quand même agi au nom de la firme. Il a demandé à cette dernière de

l'indemniser pour la perte subie. La firme a rejeté sa demande d'indemnisation car, selon elle, il s'agissait de transactions « extérieures », faites à l'insu de la firme et sans son consentement. M. P a alors déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Notre enquête a démontré que le conseiller avait agi à titre de représentant autorisé de la firme de placement lorsqu'il avait conseillé et transigé la vente des fonds illégaux à M. P. En effet, il avait recommandé le placement à M. P dans les bureaux de la firme et il avait utilisé le télécopieur de celle-ci pour envoyer des documents à M. P. Le client a cru qu'il achetait les titres par l'intermédiaire de la firme de placement, et rien ne pouvait lui laisser croire le contraire. Dans le cas d'« opérations extérieures » de cette nature, les tribunaux ont déterminé que les firmes d'investissement pouvaient être tenues responsables des actes et des omissions de leurs employés.

Conformément à notre recommandation, la firme a accepté de verser au client un montant de 10 500 \$, plus les intérêts courus.

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS AU SUJET D'UN RÉGIME D'ÉPARGNE-ÉTUDES

M. B a déposé une plainte auprès de la firme qui lui avait vendu un régime enregistré d'épargne-études (REEE) lorsque cette dernière a refusé de lui rendre le montant des cotisations qu'il y avait versées. M. B avait cotisé à un régime d'épargne-études pendant plusieurs années; toutefois, pour des raisons personnelles, il a demandé à la firme de lui permettre de suspendre temporairement ses cotisations. La firme a accédé à sa demande et a placé le compte en « suspension temporaire ». Dans les 30 jours suivant la mise en suspension du compte, elle a envoyé un avis à M. B lui indiquant simplement qu'il pouvait réactiver le compte en tout temps au cours des trois prochaines années.

Pendant cinq ans, M. B et la firme n'ont eu aucun échange, et M. B n'a versé aucune cotisation. Lorsqu'il a tenté de confier son REEE à une autre firme, il a été informé que le compte « n'existait plus » et que son argent avait été versé dans le fonds de distribution interne de la firme. En effet, dans certains cas, un distributeur de REEE peut verser les fonds non réclamés ou abandonnés par les clients à l'ensemble des fonds des membres restants.

M. B s'est plaint auprès de la firme qu'on ne l'avait pas informé qu'il pouvait perdre ses cotisations. Celle-ci lui a expliqué qu'il pouvait lire dans le prospectus qui lui avait été envoyé que tout compte inactif pendant plus de trois ans était cédé et que l'argent qui s'y trouvait

était versé au fonds de distribution. Lorsque M. B a cessé de cotiser, il avait trois ans pour recommencer à cotiser ou retirer l'argent, moins les frais déjà payés. La firme n'a offert aucune compensation à M. B et ce dernier a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Nous avons examiné soigneusement les sections du prospectus relatives à la suspension des cotisations. M. B aurait dû recevoir deux avis : un premier avis 30 jours après la première omission, et un second avis décrivant les options qui s'offraient à lui, 60 jours plus tard. Le client n'a jamais reçu le second avis.

Si la firme avait envoyé le second avis à M. B, ce dernier aurait su les options qui s'offraient à lui; dans les trois ans, il pouvait réactiver le compte ou retirer les fonds, moins les frais. Il aurait également su qu'à défaut de se conformer à ces règles, ses cotisations seraient cédées.

Selon nous, comme la pénalité après trois ans était assez importante, la firme aurait dû informer clairement M. B des conséquences. En outre, elle n'a pas respecté ses propres obligations figurant dans le prospectus.

Nous avons discuté de ce cas avec la firme et elle a accepté de verser 8 700 \$ à M. B, ce qui équivaut au montant qu'il aurait reçu s'il avait choisi de retirer les fonds après la « suspension temporaire » des cotisations.

PRODUITS D'INVESTISSEMENT STRUCTURÉS

À la suggestion de son conseiller, M. V a acheté des actions privilégiées dites « synthétiques », un produit d'investissement structuré de nature complexe ayant pour objectif notamment le versement du capital à échéance. Le rendement de ce placement était fonction du nombre de défaillances subies, autrement dit du niveau de perte nette des actifs sous-jacents. Peu après cet achat, une hausse imprévue de ces défaillances a sérieusement affecté la viabilité de ce produit. À la suite d'un vote, les actionnaires ont décidé de procéder à un rachat anticipé même s'ils savaient qu'ils ne pourraient récupérer qu'une partie de leur investissement.

M. V s'est plaint auprès de sa firme de placement que ce type de placement excédait grandement sa tolérance au risque et qu'il ne répondait pas à ses objectifs de placement. Il était d'avis que le produit lui avait été présenté de manière à lui laisser croire qu'il offrait une sécurité supplémentaire, compte tenu de l'implication de la firme. M. V souhaitait obtenir une compensation de 17 000 \$ pour la perte en capital que ses actions avaient subie.

La firme a rejeté sa demande. Elle a répondu que le placement était convenable étant donné les connaissances de M. V en matière d'investissement, sa tolérance moyenne au risque et ses objectifs de placement à long terme. Insatisfait, M. V a soumis sa plainte à l'OSBI.

Plainte rejetée

Nous avons examiné deux questions : le placement convenait-il aux objectifs de M. V, et la firme avait-elle adéquatement divulgué les risques s'y rattachant?

Selon nous, M. V était un investisseur expérimenté qui avait des connaissances en placement supérieures à la moyenne. Par le passé, il avait investi dans des actions versant des dividendes et il souhaitait que ces placements dans des titres de participation lui procurent du revenu tout en offrant un potentiel de croissance avec une certaine forme de protection de son capital. Ces actions privilégiées « synthétiques » répondaient à ses objectifs et étaient évaluées comme étant de première qualité au moment de l'achat. Bien que ces actions privilégiées « synthétiques » n'étaient pas des actions dites « traditionnelles », nous avons conclu qu'elles étaient convenables compte tenu des objectifs de placement et de la tolérance au risque de M. V.

En ce qui concerne la divulgation des risques, M. V nous a confirmé que son conseiller avait discuté de ce placement avec lui. Pour sa part, le conseiller nous a dit qu'il avait expliqué à M. V les risques inhérents à cet investissement et qu'il lui avait remis le prospectus. M. V nous a également dit qu'il avait l'habitude de parcourir rapidement les prospectus avant d'investir.

Suite à l'examen du prospectus, nous avons conclu qu'une lecture sommaire au moment de l'achat permettait à M. V de comprendre qu'il pourrait subir une perte partielle ou totale de ses fonds. De plus, aucune preuve ne nous permettait de conclure que la firme avait offert à M. V d'autres formes de garantie.

Nous avons établi que le placement recommandé à M. V était approprié et que les renseignements qui lui avaient été communiqués étaient suffisants. Par conséquent, nous n'avons pas recommandé de compensation.

RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET PARTAGE DE LA PERTE

Lorsque Mme K, conseillère en assurance, âgée de 51 ans, a ouvert un compte de placement chez ABC, elle a signé un formulaire de connaissance de la clientèle dans lequel elle avait indiqué qu'elle avait une tolérance moyenne au risque (100 %) et un objectif de gain en capital à long terme (100 %). Peu après, son conseiller en placement a commencé à acheter des titres dont le risque était plus élevé. Quoiqu'elle ait été préoccupée, Mme K a décidé de ne pas s'en plaindre.

Un an plus tard, le conseiller de Mme K est entré au service d'une autre firme d'investissement, XYZ. Mme K a transféré son portefeuille chez XYZ pour suivre son conseiller. Quelques années plus tard, le conseiller est revenu chez ABC, et Mme K a de nouveau transféré son portefeuille pour suivre son conseiller.

Six ans après avoir ouvert son compte, Mme K s'est plainte auprès d'ABC que son conseiller avait fait des placements inappropriés étant donné sa tolérance au risque, et elle a demandé de recevoir une compensation pour la perte subie. ABC a répondu que Mme K avait eu plusieurs occasions de soulever ses préoccupations au sujet de son portefeuille ou de changer de conseiller. En outre, selon les dossiers de la firme ABC, Mme K discutait avec son conseiller au sujet de son portefeuille au moins deux fois par mois, et elle était au courant de ses placements. Insatisfaite de la réponse d'ABC, Mme K a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie en partie

Dans le cadre de notre enquête, nous avons tenté de déterminer si les placements de Mme K lui convenaient. Nous avons conclu que ce n'était

pas le cas. Son portefeuille était composé de placements risqués, eu égard à sa tolérance moyenne au risque figurant dans le formulaire de connaissance de la clientèle qu'elle avait signé.

Nous avons tenté d'établir une période raisonnable pour le calcul de ses pertes. Au moment où Mme K a transféré son portefeuille de chez ABC pour suivre son conseiller chez XYZ, elle avait déjà des doutes au sujet de ses placements. À notre avis, Mme K, conseillère en assurance d'expérience, était apte à poser des questions et à obtenir d'autres conseils au sujet des placements qui la préoccupaient. Par conséquent, nous avons conclu qu'il serait pertinent de calculer la perte subie uniquement pendant la première année suivant l'ouverture du compte, avant que le conseiller et Mme K quittent la firme ABC pour la firme XYZ.

Finalement, nous avons évalué si Mme K devait être tenue responsable en partie de la perte subie pendant cette première année. Les clients doivent prendre les mesures qui s'imposent pour limiter les pertes lorsqu'ils constatent la présence d'un problème. Comme elle ne l'a pas fait, malgré ses connaissances en matière de placement et ses préoccupations au sujet de son portefeuille, nous avons estimé que Mme K était en partie responsable de la perte subie pendant la première année.

Finalement, l'OSBI a recommandé que la perte subie pendant la première année suivant l'ouverture du compte soit répartie comme suit : 25 % à Mme K et 75 % à ABC. Mme K et ABC ont accepté cette recommandation.

PORTEFEUILLE THÉORIQUE UTILISÉ POUR CALCULER LES PERTES

En 2002, Mme E alors âgée de 71 ans, a commencé à investir chez ABC avec l'aide d'un conseiller en placement. Comme ses connaissances financières étaient restreintes, elle a confié au conseiller la gestion de son compte enregistré. Selon le formulaire de connaissance de la clientèle qu'elle a signé, elle avait un profil d'investisseur conservateur, souhaitant protéger son capital. À l'origine, la valeur de son portefeuille était de 71 000 \$ et il était composé de placements prudents, tels des obligations de sociétés, ainsi que de fonds communs de placement (revenu et marché monétaire).

Au fil des ans, Mme E était satisfaite de la gestion de son compte. En 2007, lorsque son conseiller est entré au service de XYZ, Mme E a transféré son compte pour suivre son conseiller. À ce moment-là, son portefeuille valait plus de 91 000 \$.

En tant que nouvelle cliente, la firme XYZ a posté un autre formulaire de connaissance de la clientèle à Mme E. Cependant, le conseiller a informé Mme E qu'elle n'avait pas à le signer, car elle n'était pas une nouvelle cliente pour lui. Ce document établissait un profil d'investisseur de Mme E différent de son ancien profil; sa tolérance au risque y était plus élevée et ses objectifs de placement étaient axés vers les titres de croissance. Le conseiller n'a pas expliqué ces modifications à Mme E et, comme les connaissances financières de celle-ci étaient minimales, elle n'a pas très bien compris le formulaire de connaissance de la clientèle.

Peu après le transfert de son compte, un certain nombre de placements conservateurs ont été vendus pour être remplacés par des titres de capitaux propres de croissance plus risqués. La valeur du portefeuille de Mme E a affiché une brève augmentation avant de dégringoler. À la fin de 2008, la valeur de son portefeuille était de seulement 43 000 \$.

Mme E a porté plainte auprès de XYZ que son conseiller avait mal géré son compte et elle a demandé à être indemnisée pour la perte subie. Elle s'attendait à ce que son compte soit géré de la même façon que chez ABC. Elle a fait valoir que ses connaissances financières restreintes ne lui permettaient pas de bien comprendre le formulaire de connaissance de la clientèle qu'on lui avait remis. La société XYZ a refusé de compenser Mme E, indiquant qu'elle avait été bien informée de tous les achats faits en son nom et que son portefeuille était parfaitement adapté à ses besoins financiers. Mme E a donc déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

Notre enquête a confirmé que les connaissances financières de Mme E étaient très restreintes et qu'elle se fiait entièrement à son conseiller pour obtenir des explications et des conseils avant de prendre une décision. Nous avons été étonnés de constater que le conseiller en placement a modifié la tolérance au risque et les objectifs de placement de Mme E au moment du transfert du compte. Il n'avait conservé aucune note concernant ses discussions avec Mme E, et

Pour établir la perte subie par Mme E, l'OSBI a comparé son portefeuille à un portefeuille théorique. Dans le cas d'un portefeuille théorique, nous utilisons des données financières historiques pour simuler le rendement de placements convenables.



rien ne nous a permis de croire qu'il avait consulté Mme E avant d'apporter les modifications. Par conséquent, nous avons reconnu que Mme E n'était pas en mesure d'évaluer les caractéristiques du placement recommandé et les risques connexes.

Pour établir la perte subie par Mme E, l'OSBI a comparé son portefeuille à un portefeuille théorique. Dans le cas d'un portefeuille théorique, nous utilisons des données financières historiques pour simuler le rendement de placements convenables. Dans le cas de Mme E, nous avons créé un portefeuille théorique au moyen de données financières historiques d'avril 2007 – moment à partir duquel la société XYZ a pris en charge son portefeuille – à mai

2009, quatre mois après qu'elle ait déposé une plainte officielle et moment où elle a pu prendre les mesures nécessaires pour limiter les pertes subséquentes. Le portefeuille théorique a été établi en tenant compte des normes établies par la société XYZ dans le cas d'une personne comme Mme E, dont la tolérance au risque est limitée et qui recherche principalement des titres de revenu prudents : 35 % d'obligations de référence échelonnées et 65 % dans des titres constituant l'indice composé S&P/TSX.

« Suite à notre calcul des pertes subies par Mme E, basé sur un portefeuille théorique, la société XYZ a accepté de la dédommager. »



NOTRE STRUCTURE DE GOUVERNANCE GARANTIT L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ DE L'OMBUDSMAN ET DU PERSONNEL DE L'OSBI ET LEUR ASSURE LES RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR MENER À BIEN LEURS TÂCHES.

Organisme indépendant et sans but lucratif, l'OSBI est dirigé par un conseil d'administration. La majorité des administrateurs sont indépendants et n'ont pas œuvré dans l'industrie ou au sein du gouvernement depuis au moins les deux dernières années. Une minorité d'administrateurs sont désignés par l'industrie.

Outre la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. En plus de représenter au moins les deux tiers du conseil d'administration, les administrateurs indépendants contrôlent l'embauche et l'évaluation du rendement de l'Ombudsman, le budget et le mandat de l'OSBI, et la nomination des administrateurs indépendants.

Les administrateurs indépendants choisissent les nouveaux administrateurs indépendants du conseil d'administration en tenant compte de la diversité, du lieu de résidence, des antécédents et des compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède de l'expérience dans les affaires, le droit, la réglementation, la protection des consommateurs, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique.

Le conseil d'administration tient une réunion au moins chaque trimestre, en plus d'une séance annuelle de planification stratégique. Tous les deux ans, les administrateurs indépendants ont une rencontre avec la présidente du conseil d'administration pour évaluer leur rendement.

Les règlements empêchent le conseil d'administration ou les administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'Ombudsman est seul responsable des décisions rendues par l'OSBI. Les décisions de l'Ombudsman ne sont pas sujettes à révision par le conseil d'administration et celui-ci n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'Ombudsman.

Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSBI a mis en place trois comités actifs responsables de la vérification, des régimes de retraite et des administrateurs indépendants. Il existe également un sous-comité responsable de la rémunération.

- Le comité de vérification se réunit sur une base trimestrielle pour réviser les états financiers de l'organisme et prendre connaissance des rapports du vérificateur externe de l'OSBI.
- Le comité des régimes de retraite est responsable du régime à cotisation déterminée pour l'OSBI, incluant le suivi du rendement du fonds.
- Le comité des administrateurs indépendants a plusieurs tâches, notamment l'embauche et l'évaluation du rendement de l'Ombudsman, le budget de l'OSBI et la nomination des administrateurs indépendants.
- Le sous-comité responsable de la rémunération qui relève du Comité des administrateurs indépendants, évalue le rendement et la rémunération de l'Ombudsman.

Tous les membres des comités et du sous-comité sont des administrateurs indépendants à l'exception des membres du comité des régimes de retraite.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateurs indépendants

Peggy-Anne Brown, présidente du conseil Vancouver

Mme Brown, Ph.D., est présidente et copropriétaire de Brown Crawshaw, une entreprise de Vancouver qui se spécialise dans les programmes d'aide aux employés et aux familles, dans la gestion du stress dû à un incident critique et dans les programmes de développement du mieux-être. Psychologue, Mme Brown est actionnaire majoritaire de deux autres firmes de ressources humaines au sein desquelles elle est également active.

Adrian Burns Ottawa/Calgary

Mme Burns est présentement membre du conseil d'administration du Centre National des Arts et membre exécutif du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. Madame Burns a déjà été commissaire à plein temps au CRTC et membre de la Commission du droit d'auteur du Canada. Mme Burns fait aussi partie du conseil d'administration de plusieurs entreprises et d'organismes communautaires, notamment l'organisme chargé de la campagne de souscription canadienne en faveur du Banff Centre, la Fondation Carthy, la Galerie d'art d'Ottawa et le Centre du patrimoine de la GRC.

Angela Ferrante Toronto

Mme Ferrante est une dirigeante à la retraite de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Elle est actuellement membre du conseil d'administration de Via Rail, de Gestionnaire indépendant du réseau électrique, du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et de la Fondation canadienne de recherche sur la gouvernance.

Leonard G. (Len) Flett Winnipeg

M. Flett, consultant en gestion, est un dirigeant à la retraite de l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il est actuellement président de la Fondation nationale des réalisations autochtones, président sortant de Me-Dian Credit Union et de l'Aboriginal Business Development Corporation (Winnipeg) et ancien administrateur de Winnipeg 2000 (Société de développement de la ville de Winnipeg). Il est membre de l'Ordre du Canada.

Daniel F. Gallivan Halifax

M. Gallivan est chef de la direction et associé directeur chez Cox & Palmer, un cabinet d'avocats des provinces de l'Atlantique. Il se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il a été membre du conseil d'administration de la Banque du Canada et ancien vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

Louise Martel Montréal

Mme Martel, FCA, est professeure titulaire en sciences comptables à HEC Montréal et directrice du Centre International de Vigie en Information Financière. Elle agit également à titre de « coach » en comptabilité/finance auprès de cadres supérieurs d'entreprises. Mme Martel est présidente du comité de vérification de Télé-Québec et membre du conseil d'administration de CIREM.

James R. Savary

Toronto

M. Savary, Ph.D., est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et les institutions financières. Il est aussi président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, membre et président sortant du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Il participe activement aux travaux de l'Association canadienne de normalisation et du Conseil canadien des normes.

ADMINISTRATEUR ÉMÉRITE

L'honorable Lincoln Alexander

Ancien lieutenant-gouverneur de l'Ontario

ADMINISTRATEURS ŒUVRANT DANS L'INDUSTRIE

Ed Legzdins

Premier vice-président, Produits de placement personnel et directeur général – Services Internationaux Groupe Gestion privée BMO
Marchés des capitaux BMO Groupe financier

Luc Papineau

Premier vice-président et directeur de succursale
TD Waterhouse

Kerry Peacock

Vice-présidente, réseau des succursales
TD Canada Trust

RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Chaque administrateur indépendant reçoit des honoraires annuels de 10 000 \$ et une somme de 1 800 \$ pour chaque journée de réunion. La présidente du conseil reçoit des honoraires annuels supplémentaires de 4 000 \$ et chaque président de comité reçoit annuellement une somme additionnelle de 2 000 \$. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs qui œuvrent dans l'industrie.

PRÉSENCE DES ADMINISTRATEURS

Le conseil d'administration s'est réuni cinq fois en 2010. Le tableau suivant affiche l'assiduité de chaque administrateur :

	RÉUNIONS DU CONSEIL
Dr. Peggy-Anne Brown	5/5
Adrian Burns	5/5
Angela Ferrante*	4/4
Len Flett	5/5
Daniel Gallivan	4/5
Louise Martel*	3/4
James Savary*	4/4
Ed Legzdins	4/5
Luc Papineau	5/5
Kerry Peacock	5/5

* Administrateur qui n'a siégé au conseil que pour une partie de l'année 2010.

Plusieurs changements ont eu lieu au sein du conseil d'administration cette année. Nous remercions les administrateurs qui ne siègent plus au conseil d'administration pour leurs précieuses contributions à l'OSBI pendant plusieurs années.

COMMENTAIRE



APRÈS QUE L'AUGMENTATION DRAMATIQUE DU NOMBRE DE PLAINTES EUT NÉCESSITÉ DES HAUSSES IMPORTANTES DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ET DU NOMBRE D'EMPLOYÉS DE L'OSBI DURANT QUELQUES ANNÉES, LE RALENTISSEMENT DU TAUX D'AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES SIGNIFIAIT QUE DE TELLES HAUSSES NE S'AVÉRERAIENT PAS NÉCESSAIRES EN 2010. EN CONSÉQUENCE, L'AUGMENTATION DES DÉPENSES, NOTAMMENT POUR LA COMPOSANTE LA PLUS IMPORTANTE, À SAVOIR LES COÛTS RELATIFS À LA MAIN D'ŒUVRE, A CONSIDÉRABLEMENT DIMINUÉ EN 2010.

À la mi-année, le conseil d'administration a approuvé un projet ponctuel dont l'objectif consistait à combler le retard accumulé dans le traitement des dossiers en matière de placements, en raison de la flambée du nombre de plaintes déposées en 2008-2009. Les services d'une équipe d'enquêteurs contractuels ont donc été retenus afin de rattraper le retard dans le traitement des dossiers d'ici octobre 2011. À la fin de 2010, l'équipe était en avance sur le calendrier prévu.

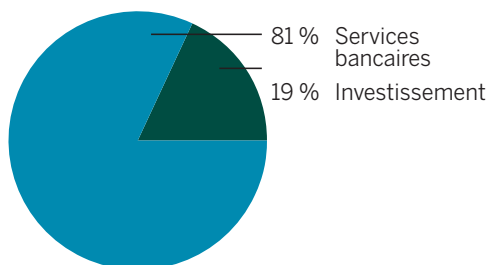
Sur le plan opérationnel, l'OSBI a résolu en 2010 le plus grand nombre de plaintes de son histoire. En réalisant plus d'économies et en contrôlant davantage les dépenses, l'OSBI est parvenu à boucler l'exercice financier avec un excédent considérable. Cet excédent a été affecté au rétablissement de la réserve de fonctionnement, qui avait été constituée en vue de pallier la flambée du nombre de plaintes. Tous les projets approuvés par le conseil d'administration en 2010 ont été réalisés dans le respect du calendrier et du budget.

Le budget de 2011 reflète la stabilisation du nombre de dossiers et prend en compte toutes les répercussions de l'introduction de la taxe de vente harmonisée en Ontario. Compte tenu du mandat multilatéral de l'OSBI, certains coûts associés aux activités de communication ont augmenté, notamment en ce qui concerne les budgets de traduction et de consultation auprès des intervenants. Les projets ponctuels de 2011 portent notamment sur la rémunération des enquêteurs contractuels dans le cadre du projet sur les dossiers en retard, alors qu'ils terminent leur travail, et les honoraires d'experts-conseils en lien avec l'examen externe triennal de l'OSBI.

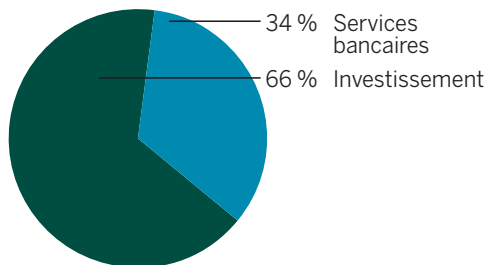
FAITS SAILLANTS FINANCIERS

Exercice financier se terminant le 31 octobre	2011 Budget	2010 Budget	2009 Véifié	2008 Véifié	2007 Véifié
Revenus					
Droits perçus des firmes participantes	8 480 359 \$	7 668 402 \$	5 524 779 \$	4 973 987 \$	4 135 797 \$
Autres		–	–	85 356	289 800
Revenus en intérêts		6 015	12 937	24 619	23 845
	8 480 359 \$	7 674 417 \$	5 537 716 \$	5 083 962 \$	4 449 442 \$
Dépenses					
Personnel	5 911 744	5 357 004	4 850 314	3 718 736	2 980 512
Honoraires, dépenses des administrateurs	412 270	306 806	364 266	273 261	286 973
Loyer et frais d'exploitation	354 000	301 364	309 028	258 942	247 260
Marketing et adhésion	224 960	111 448	138 316	107 561	88 871
Fournitures, services et déplacements	162 630	126 422	127 157	100 697	100 947
Téléphone	75 000	108 413	103 390	92 871	72 133
Technologie de l'information, soutien	129 635	112 197	112 703	77 520	58 061
Administration générale	99 430	83 361	85 659	66 898	54 483
Frais juridiques	154 020	137 155	138 716	33 152	62 394
Assurance	23 000	18 479	18 419	19 635	20 769
Honoraires de vérification	23 670	22 600	18 850	18 000	20 000
Honoraires des consultants	20 000	28 844	88 099	12 509	151 526
Autres	10 000	50 569	8 393	1 805	4 147
Amortissement		83 212	68 603	51 854	50 761
	7 600 359 \$	6 847 874 \$	6 431 913 \$	4 833 441 \$	4 198 837 \$
Projets ponctuels	880 000	487 872	0	0	0
	8 480 359 \$	7 335 746 \$	6 431 913 \$	4 833 441 \$	4 198 837 \$
Excédent des revenus sur les dépenses		338 671 \$	(894 197) \$	250 521 \$	250 605 \$

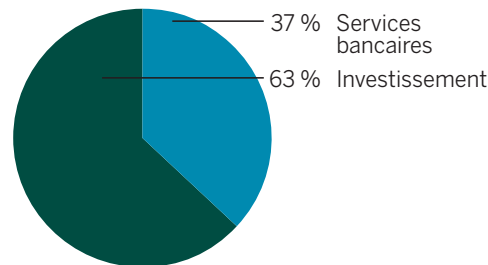
PARTAGE DES COÛTS LIÉS AUX DEMANDES, PAR SECTEURS



PARTAGE DE COÛTS LIÉS AUX ENQUÊTES, PAR SECTEURS



PARTAGE DE COÛTS GLOBAUX LIÉS À CHACUN DES SECTEURS



STATISTIQUES



Délais de fermeture

Le conseil d'administration de l'OSBI a fixé comme objectif de fermer 80% des dossiers dans un délai d'au plus 180 jours. En 2010, 55% des dossiers ont été fermés dans ce délai. Plus précisément, 81,4 % des dossiers de nature bancaire et 32,5% des dossiers d'investissement ont été fermés dans un délai d'au plus 180 jours. La détérioration des statistiques en matière d'investissement a été occasionnée par le projet ponctuel spécial mis en place afin d'éliminer les dossiers en souffrance. Au fur et à mesure que le retard est rattrapé, les dossiers en souffrance viennent affecter les statistiques des dossiers fermés.

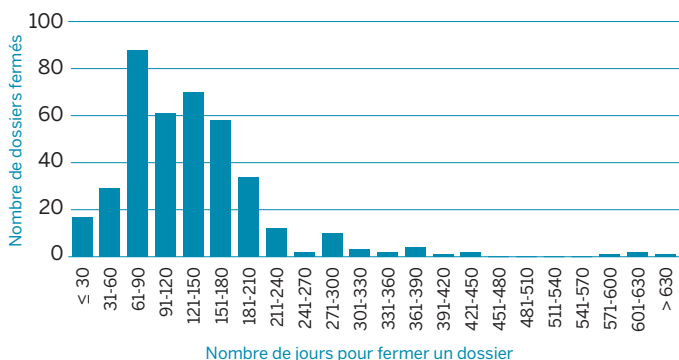
SERVICES BANCAIRES

OBJECTIF	NOMBRE DE DOSSIERS / SERVICES BANCAIRES	POURCENTAGE
≤ 180 jours	323	81,4%
> 180 jours	74	18,6%
Total	397	100,0%

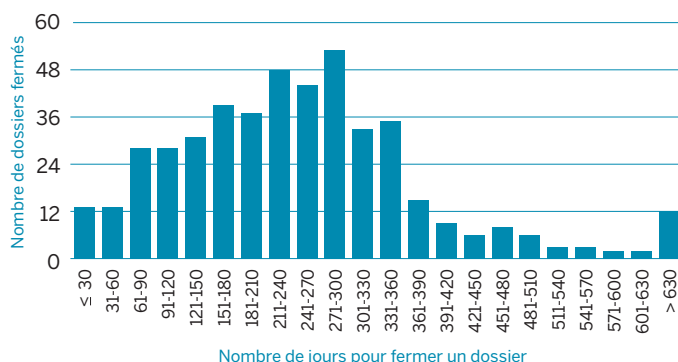
INVESTISSEMENT

OBJECTIF	NOMBRE DE DOSSIERS / INVESTISSEMENT	POURCENTAGE
≤ 180 jours	152	32,5%
> 180 jours	316	67,5%
Total	468	100,0%

ANALYSE DES DÉLAIS DE FERMETURE DE DOSSIERS (SERVICES BANCAIRES)



ANALYSE DES DÉLAIS DE FERMETURE DE DOSSIERS (INVESTISSEMENT)



Compensation

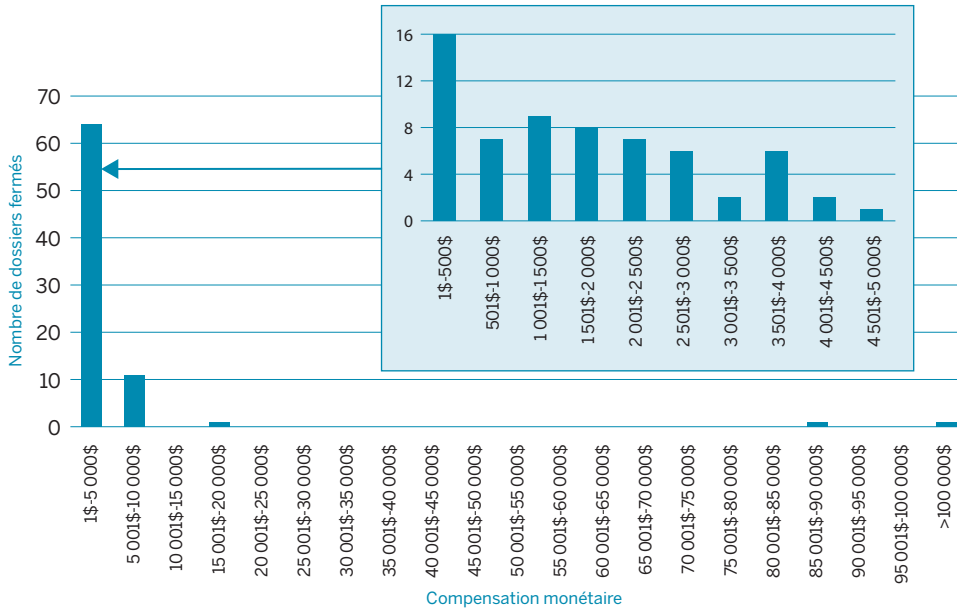
Au cours de 2010, l'OSBI a recommandé des compensations monétaires ou facilité des règlements dans 255 dossiers, pour un montant total de 3 788 896\$, représentant 29% de tous les dossiers fermés. Deux de ces recommandations, bien que de nature monétaire, ont reçu une compensation non-quantifiable : le client a soit bénéficié d'un taux d'intérêt réduit sur son prêt ou de meilleures modalités de remboursements.

20% des dossiers bancaires (78 sur 397) et 38% des dossiers relatifs aux placements (177 sur 468) ont été conclus par une recommandation ou un règlement facilité de nature monétaire.

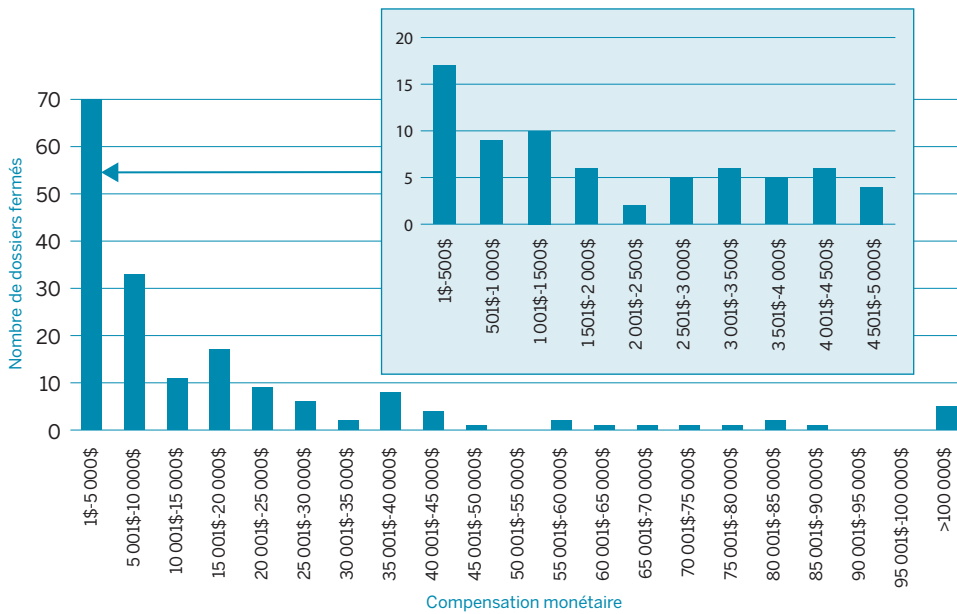
18 autres dossiers de nature bancaire et un ayant trait aux placements se sont terminés par une recommandation ou un règlement facilité non-monétaire.

COMPENSATION	TOTAL	MOYENNE	MÉDIANE
Total	3 788 896 \$	14 976 \$	4 326 \$
Services bancaires	442 758 \$	5 676 \$	2 000 \$
Investissement	3 346 138 \$	19 121 \$	8 205 \$

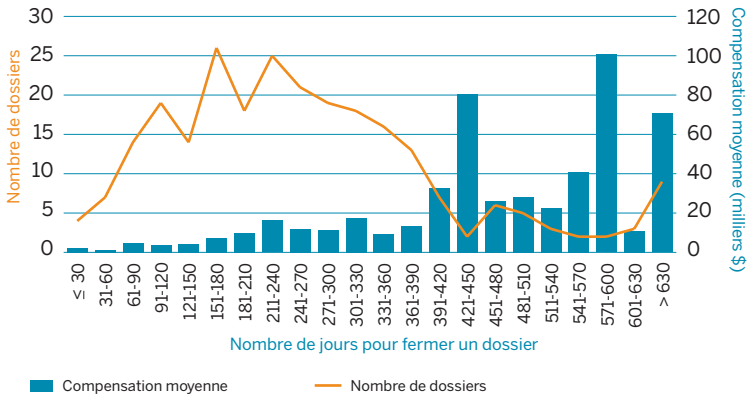
RÉPARTITION DES COMPENSATIONS MONÉTAIRES POUR LES DOSSIERS FERMÉS (SERVICES BANCAIRES)



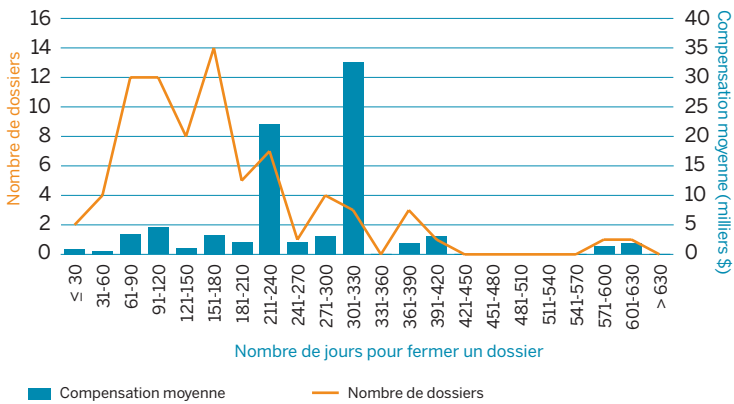
RÉPARTITION DES COMPENSATIONS MONÉTAIRES POUR LES DOSSIERS FERMÉS (INVESTISSEMENT)



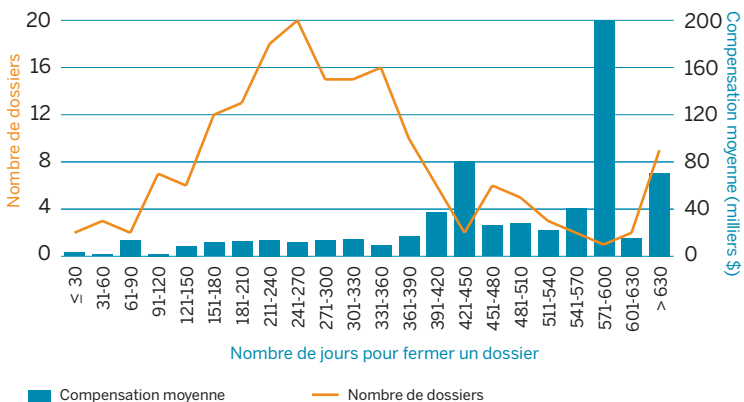
COMPENSATION MOYENNE ET DÉLAIS DE FERMETURE (SERVICES BANCAIRES ET INVESTISSEMENT)



COMPENSATION MOYENNE ET DÉLAIS DE FERMETURE (DOSSIERS / SERVICES BANCAIRES)



COMPENSATION MOYENNE ET DÉLAIS DE FERMETURE (DOSSIERS / INVESTISSEMENT)



DOSSIERS OUVERTS PAR SECTEURS ET PAR FIRMES

SERVICES BANCAIRES

AGF Trust Company	1
Alterna Bank	3
Amex Bank of Canada	5
Bank of Montreal	34
Canadian Tire Bank	3
Capital Western Bank	2
Capital One Bank	4
CIBC	56
Citibank	10
CONEXUS Credit Union	1
Cornerstone Credit Union	1
Diamond North Credit Union	1
Equitable Trust Company (The)	2
First Data Loan Company	1
Home Trust Company	1
HSBC Bank Canada	10
ICICI Bank Canada	1
ING Direct	4
Investors Group Trust	4
JPMorgan Chase Bank N.A., Canada	4
Laurentian Bank	17
Manulife Bank of Canada	1
MBNA	11
National Bank of Canada	28
President's Choice Bank	7
Scotiabank	77
Servus Credit Union Ltd.	1
TD Bank	172
	462

INVESTISSEMENT

OCRCVM

All Group Financial Services Inc.	2
Argosy Securities Inc.	2
Assante Capital Management Ltd.	5
ATB Securities Inc.	1
Beacon Securities Limited	1
Berkshire Investment Group Inc.	2
BMO InvestorLine Inc.	5
BMO Nesbitt Burns Inc.	5
BMO Nesbitt Burns Ltée/Ltd.	16
Brant Securities Limited	1
Burgeonvest Bick Securities Limited	2
Caldwell Securities Ltd.	1
Canaccord Genuity Corporation	12
CIBC Investor Services Inc.	9
CIBC World Markets Inc.	20
CMC Markets Canada Inc.	2
Credential Securities Inc.	4
Desjardins Securities Inc.	3
Dundee Securities Corporation	15
Edward Jones	15
Foster & Associates Financial Services Inc.	1
Friedberg Mercantile Group Ltd.	1
Global Securities Corporation	1
Haywood Securities Inc.	1
HSBC Securities (Canada) Inc.	8
Industrial Alliance Securities Inc.	2
Integral Wealth Securities Limited	1
Interactive Brokers Canada Inc.	2
Investors Group Securities Inc.	27
IPC Securities Corporation	3

OCRCVM suite...

OCRCVM suite...

Jones, Gable & Company Limited	1
Laurentian Bank Securities Inc.	1
Mackie Research Capital Corporation	2
Macquarie Private Wealth Inc.	8
Manulife Securities Incorporated	9
Merrill Lynch Canada Inc.	2
National	14
Northern Securities Inc.	1
Octagon Capital Corporation	1
Odlum Brown Limited	1
Questrade, Inc.	5
Raymond James Ltd.	6
RBC Direct Investing	7
RBC Dominion Securities Inc.	28
Richardson GMP Limited	4
Scotia Capital Inc.	12
Scotia McLeod Direct Investing	14
TD Waterhouse Canada Inc.	72
Union Securities Ltd.	3
Wellington West Capital Inc.	15
	376

ACCFM

Acadia Financial Services Inc.	1
Armstrong & Quaille Associates Inc.	6
Assante Financial Management Ltd.	3
Audentium Financial Corp.	1
Bick Financial Security Corporation	1
BMO Investments Inc.	8
Canfin Magellan Investments Inc.	2
CIBC Securities Inc.	2
Connor Financial Corporation	5
De Thomas Financial Corp.	1
Desjardins Financial Security Investments Inc.	2
Desjardins Financial Services Firm Inc.	2
Dundee Private Investors Inc.	8
Equity Associates Inc.	3
Excel Financial Growth Inc.	1
Family Investment Planning Inc.	2
Family Wealth Advisors Ltd.	1
FundEX Investments Inc.	6
Funds Direct Canada Inc.	1
Global Maxfin Investments Inc.	2
GP Wealth Management Corporation	1
HSBC Global Asset Management (Canada) Limited	1
Independent Accountants' Investment Group Inc.	1
ING Direct Funds Limited	2
Investia Financial Services Incorporated	4
Investment House of Canada Inc. (The)	1
Investors Group Financial Services Inc.	24
IPC Investment Corporation	7
Keybase Financial Group Inc.	4

ACCFM suite...

ACCFM suite...

M.R.S. Inc.	1
Manulife Securities Investment Services Inc.	6
Monarch Wealth Corporation	2
PFSL Investments Canada Ltd.	2
Quadrus Investment Services Ltd.	2
Queensbury Strategies Inc.	1
Royal Mutual Funds Inc.	8
Scotia Securities Inc.	4
Sterling Mutuals Inc.	1
Sun Life Financial Investment Services (Canada) Inc.	4
TD Investment Services Inc.	5
W.H. Stuart Mutuals Ltd.	1
WFG Securities of Canada	2
Worldsource Financial Management Inc.	10
	152

IFIC

AGF Funds Inc.	1
Dynamic Mutual Funds Ltd.	1
Invesco Trimark Ltd.	1
	3

ADREEEC

C.S.T. Consultants Inc.	4
Children's Education Funds Inc.	5
Heritage Education Funds Inc.	5
USC Education Savings Plans Inc.	3
	17

PLACEMENTS –AUTRES*

CIBC	1
BMO	2
Laurentian Bank	7
Scotiabank	1
TD Bank Financial Group	3
	14

* Banques qui distribuent des produits d'investissement

COORDONNÉES :

OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)

401, rue Bay, bureau 1505

C. P. 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Numéro sans frais :

1-888-451-4519

Numéro d'ATS sans frais :

1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)

Numéro de télécopieur sans frais :

1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement des différends faisant partie du Réseau de conciliation du secteur financier. Les deux services offerts en matière d'assurance sont l'Ombudsman des assurances de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages, pour l'assurance des entreprises, l'assurance habitation et l'assurance automobile.

OMBUDSMAN DES ASSURANCES DE PERSONNES (OAP)

Téléphone : 1-800-361-8070

Télécopieur : 416-777-9750

Site Web : www.olhi.ca

SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SCAD)

Téléphone : 1-877-225-0446

Télécopieur : 416-299-4261

Site Web : www.giocanada.org



OMBUDSMAN

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