



**DANS CE NUMÉRO :**

Prolongation du projet pilote de service de renseignements aux firmes | Avis du personnel des organismes de réglementation | Projet pilote d'accélération du règlement des dossiers | Statistiques de 2017 | Étude de cas

## Projet pilote de service de renseignements aux firmes

Nous prolongeons le projet pilote de service de renseignements aux firmes jusqu'à la fin du deuxième trimestre. Le service offre à toutes les firmes participantes un moyen facile de poser des questions sur le traitement des plaintes – qu'une firme ait déposé une plainte auprès de l'OSBI ou non.

---

Voici quelques questions courantes que nous avons reçues par le passé.

### Coordonnées du service de renseignements aux firmes

Les firmes peuvent utiliser le service de renseignements aux firmes par messagerie vocale ou par courriel. Un membre de la haute direction passera en revue tous les appels et les courriels reçus et les acheminera à un membre compétent du personnel de l'OSBI qui répondra à la demande de renseignements de la firme dans un délai de 48 heures.

Vous pouvez nous joindre aux coordonnées suivantes :

1 888 451-4519 poste 2405 (anglais)

1 888 451-4519 poste 2406 (français)

Courriel : [FirmServices@obsi.ca](mailto:FirmServices@obsi.ca)

**Combien de temps faut-**

**Comment l'OSBI décide-**

## il pour que l'OSBI traite une plainte?

L'OSBI est tenu par la Loi sur les banques de traiter les dossiers bancaires dans un délai de 120 jours. En ce qui concerne les dossiers liés aux investissements, nous nous engageons à traiter 80 % de nos dossiers dans les 180 jours. L'année dernière, nos délais moyens étaient de 50 jours pour les dossiers liés aux services bancaires et nous avons clôturé plus de 98 % des dossiers liés aux investissements en moins de 180 jours.

Pendant cette période, l'enquêteur chargé d'un dossier prend contact avec la firme et le consommateur au moins tous les 30 jours pour les tenir au courant des progrès de l'enquête. La firme et le consommateur sont également invités à communiquer à tout moment avec l'enquêteur pour faire le point sur l'état de l'enquête tout au long du processus d'enquête.



## t-il d'accepter ou non les paramètres liés à la connaissance de la clientèle documentés concernant des investissements?

Pour les enquêtes sur les investissements mettant en jeu des problèmes de convenance, les documents liés à la connaissance de la clientèle sont des éléments de preuve importants. Si le consommateur approuve les renseignements liés à la connaissance de la clientèle documentés ou fournit des renseignements conformes au formulaire de connaissance de la clientèle, nous acceptons généralement les paramètres liés à la connaissance de la clientèle lors de l'évaluation de la convenance des investissements.

Toutefois, lorsqu'un consommateur conteste les renseignements figurant sur un formulaire de connaissance de la clientèle ou s'il existe un décalage important entre les renseignements figurant sur le formulaire et la situation personnelle et financière du consommateur, nous évaluons la tolérance au risque et les objectifs d'investissement du consommateur en fonction des éléments de preuve disponibles. Outre la situation personnelle et financière du consommateur ainsi que ses connaissances et expérience en matière d'investissements, nous tenons compte du moment où les formulaires de connaissance de la clientèle ont été remplis et examinés par le consommateur et de la façon dont ils l'ont été, du fait que l'investisseur s'est vu remettre ou non des copies et du fait que les documents sont formulés ou non dans des termes clairs que l'investisseur était susceptible de comprendre. Au vu de ces éléments de preuve, nous pouvons déterminer si les renseignements figurant sur le formulaire de connaissance de la clientèle sont raisonnablement précis et fiables.

# Les organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada publient un avis sur le respect des obligations relatives à l'OSBI

Le 7 décembre 2017, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont publié un Avis 31-351 du personnel des ACVM, Avis 17-0229 de l'OCRCVM, Bulletin no 0736-M de l'ACCFM, *Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)*.

L'avis souligne les préoccupations des organismes de réglementation à l'égard des systèmes de traitement des plaintes de certaines firmes inscrites et de leur participation aux services de l'OSBI, et énonce les réponses réglementaires possibles. L'avis décrit également les préoccupations des organismes de réglementation concernant l'utilisation d'un « ombudsman » interne dans le cadre des systèmes de traitement des plaintes.

Les organismes de réglementation continuent également d'examiner les options pour renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs, une recommandation clé formulée par l'évaluateur indépendant de l'OSBI dans son rapport de 2016.

Pour plus d'information, [veuillez cliquer ici](#).

---

## L'OSBI lance un programme d'accélération des enquêtes



En 2017, l'OSBI a mis au point un programme pour étudier plus rapidement les dossiers de faible complexité. L'objectif était d'optimiser notre efficacité tout en garantissant des conclusions équitables et de grande qualité. Tout au long de l'année 2017, nous avons déterminé les cas se prêtant à une enquête accélérée et mis en

Un exemple de type de dossier de faible complexité est un dossier où la firme a reconnu une erreur et fait une offre pour indemniser le consommateur. Dans ces circonstances, nous n'étudions pas l'erreur elle-même, puisque la firme l'a déjà reconnue. Nous examinons tous les éléments de preuve pertinents et interrogerons le client pour veiller à bien comprendre la plainte et la réparation recherchée par le client. Si l'offre de la firme semble juste, nous expliquons à la fin de l'entrevue le mode de calcul des pertes de l'OSBI et les raisons pour lesquelles l'offre de la firme nous semble juste. Dans certains cas, nous pouvons demander à la firme de faire une meilleure offre si nous estimons que cela est juste.

Les résultats du nouveau programme d'accélération des enquêtes sont très prometteurs. Nous sommes maintenant en mesure d'effectuer plus d'enquêtes, plus

œuvre diverses pratiques exemplaires afin d'optimiser l'efficacité de leur traitement.

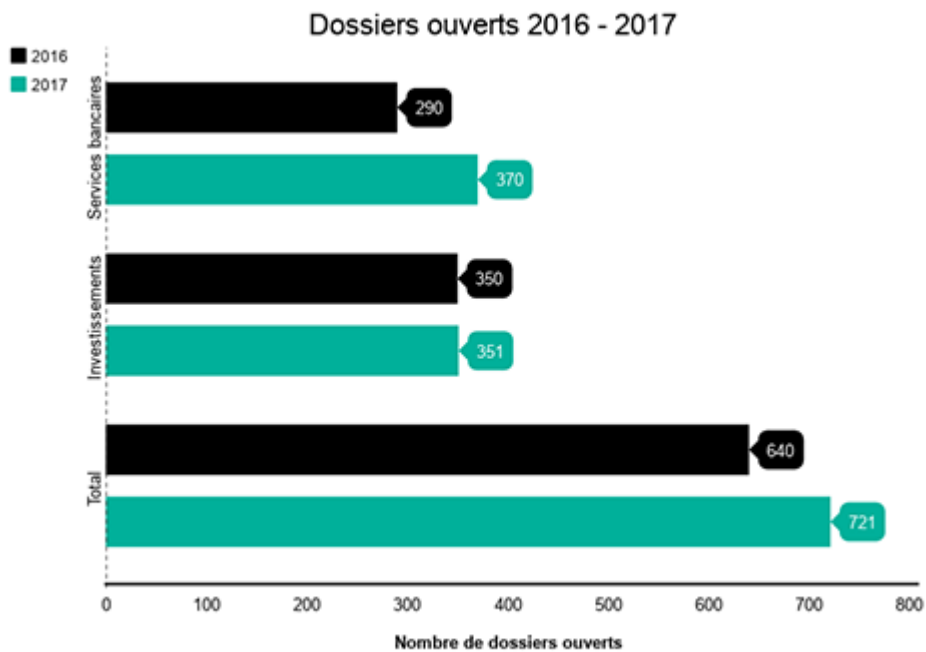
rapidement, ce qui nous permet de réduire les coûts par dossier, de réduire le travail de nos firmes participantes et de régler les dossiers des clients plus rapidement. Cette année, nous continuerons de chercher des occasions d'améliorer l'accélération de nos enquêtes en mesurant les résultats et en analysant les commentaires des clients et des firmes.

---

## Statistiques de 2017 de l'OSBI

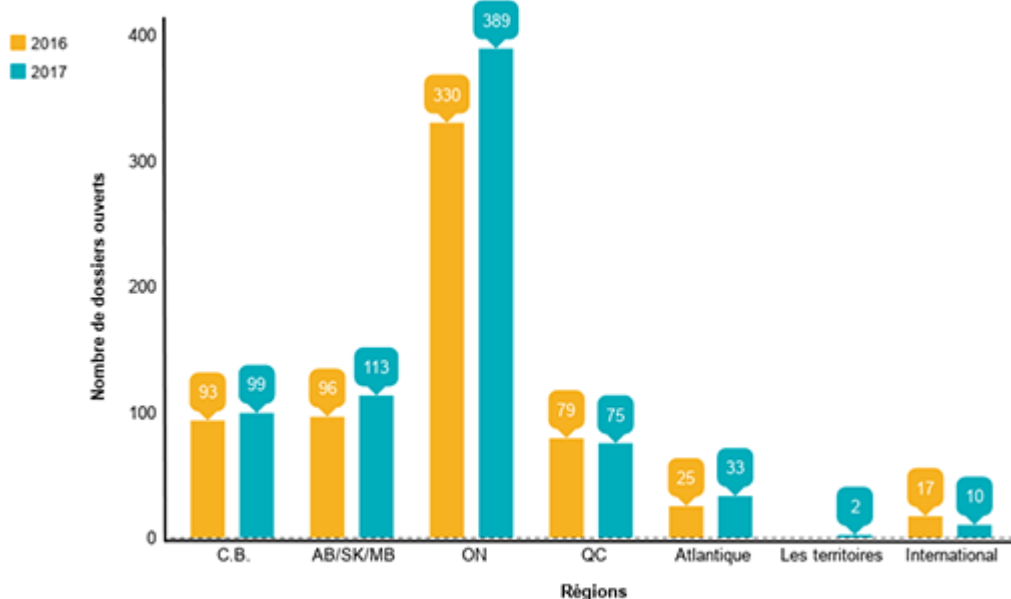
Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes qui comparent les exercices 2016 et 2017.

En 2017, l'OSBI a affiché une augmentation globale de 13 % des plaintes. Les plaintes liées aux services bancaires ont augmenté de 28 %, passant de 290 dossiers en 2016 à 370 en 2017. Les plaintes liées aux investissements sont demeurées presque inchangées d'une année à l'autre.



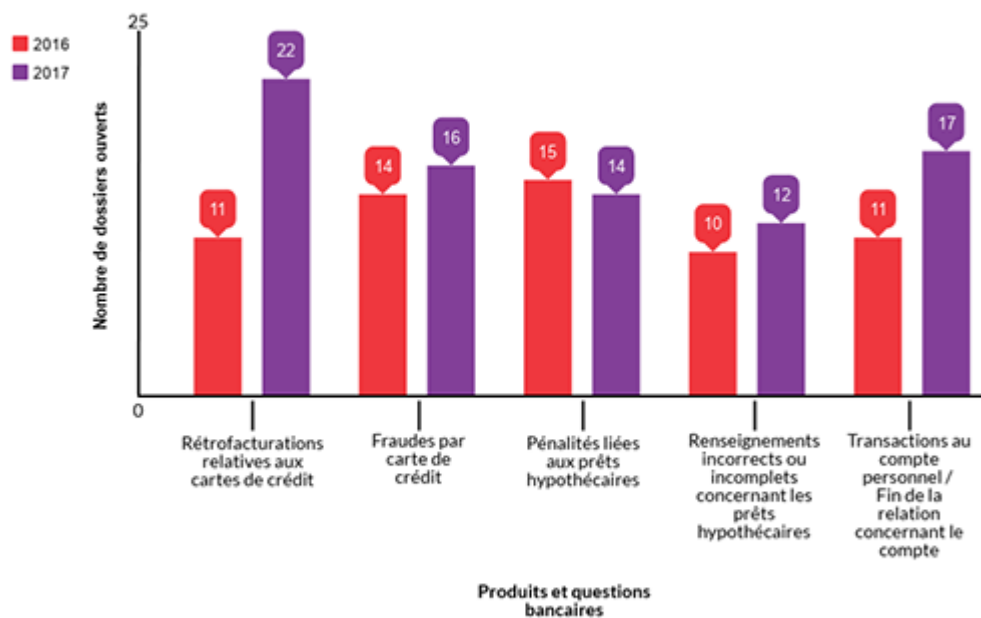
À l'échelle régionale, l'Ontario reste la province produisant le plus grand nombre de plaintes. La hausse de 18 % des plaintes en Ontario d'une année à l'autre n'est dépassée que par celle de 32 % dans les provinces de l'Atlantique. Le Québec est la seule province à enregistrer une diminution des plaintes, le nombre de dossiers ayant baissé de 5 %.

## Dossiers ouverts par région 2016 - 2017



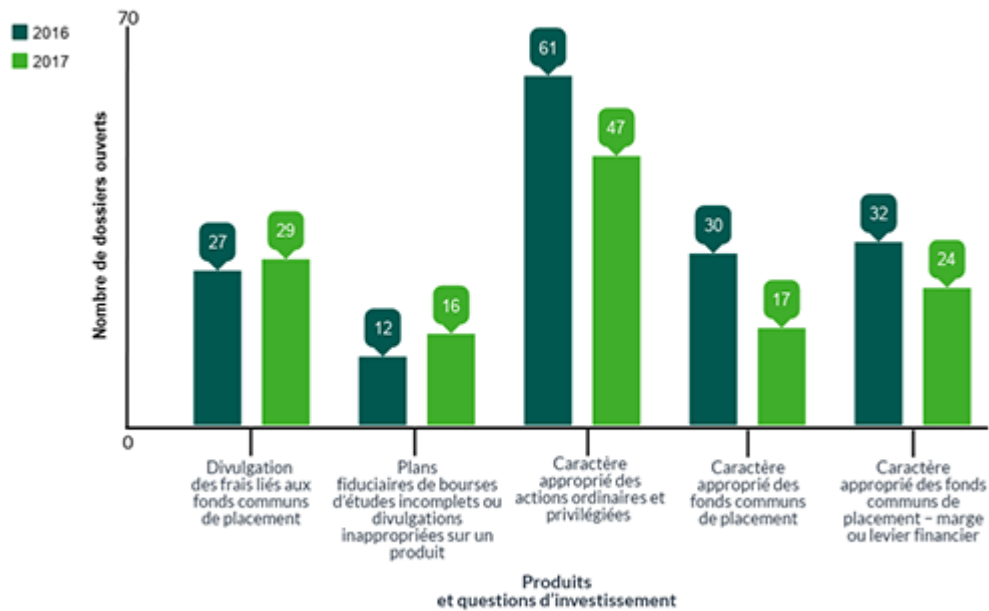
Les cartes de crédit, les prêts hypothécaires et les comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne, demeurent parmi les produits bancaires dont les consommateurs se plaignent le plus. Les rétrofacturations relatives aux cartes de crédit ont affiché l'augmentation la plus importante des plaintes, ces dernières passant de 11 en 2016 à 22 l'année dernière. La seule diminution observée a été une légère baisse des dossiers relatifs aux pénalités liées aux prêts hypothécaires, soit de 15 à 14.

## 5 principaux produits et questions bancaires 2016 - 2017



Cette année, les plaintes relatives à la pertinence des actions ordinaires et des fonds communs de placement ont considérablement diminué, soit de 23 % et de 43 % respectivement. Les seules plaintes relatives aux fonds communs de placement qui ont augmenté ont été celles relatives à la divulgation des frais, qui sont passées de 27 dossiers l'an dernier à 29 cette année.

## 5 principaux produits et questions d'investissement 2016 - 2017



## Étude de cas : Le remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire peut s'accompagner de pénalités

En décembre 2010, M. B a obtenu un prêt hypothécaire fermé à taux fixe de cinq ans à un taux de 3,44 % auprès de sa banque. En 2013, à mi-échéance, le directeur de succursale a suggéré de passer à un prêt hypothécaire de « fusion et prolongation ». Cela réduirait le taux d'intérêt de 0,22 %, mais prolongerait la date d'échéance jusqu'en 2018. M. B a affirmé qu'on lui avait dit que lorsqu'un client choisit de fusionner et de prolonger son prêt hypothécaire, la banque accepte implicitement de limiter la pénalité de remboursement anticipé à l'équivalent de trois mois d'intérêts. M. B a choisi d'accepter cette option.

Lisez le reste de cette étude de cas et d'autres articles sur [OSBI.ca](http://OSBI.ca).

### Principaux enseignements

- Assurez-vous que les ententes verbales que vous concluez avec votre institution financière sont consignées par écrit.
- Informez-vous de toute pénalité de remboursement anticipé avant de rembourser un prêt en entier.

**Suivez l'OSBI sur les réseaux sociaux**



PARTAGER >

---

Courriel : [affairespubliques@obsi.ca](mailto:affairespubliques@obsi.ca)  
Site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)  
Télé : 1-888-451-4519  
Fax : 1-888-422-2865  
ATS : 1-855-889-6274

401, rue Bay, Bureau 1505 ,  
C.P. 5, Toronto, (Ontario) M5H 2Y4

Vous recevez ce courriel parce que vous avez demandé d'être tenu au courant de ce qui se passe à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Désabonnez-vous

Veuillez noter que l'abonnement aux Infolettres de l'OSBI pour les personnes-ressources désignées par les firmes participantes est obligatoire.