

# Ordre du jour

---

## Réunion de l'OSBI avec des groupes de consommateurs

**27 juin 2023**

Heure : De 14 h à 15 h 30

**Lieu :**

Vidéoconférence Zoom

**INFORMATIONS RELATIVES À L'APPEL :**

Voir l'invitation par courriel

**Participants de l'OSBI :**

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction

Robert Paddick, ombudsman adjoint

Mark Wright, directeur, Communications  
et Relations avec les intervenants

---

### Mark Wright – Mot de bienvenue

- Ordre du jour
- Présentation des participants
- Présentation des autres membres du personnel et du conseil d'administration de l'OSBI participant à l'appel

### Sarah Bradley – Mise à jour de mi-année 2023

- Au cours de la première moitié de l'année 2023, nous avons répondu à un nombre record de demandes de renseignements et avons ouvert et fermé encore plus d'enquêtes que l'année dernière, qui était l'année la plus élevée jamais enregistrée.
- Demande toujours élevée pour nos services.
  - Nombre record de demandes de renseignements : 10 650 Canadiens ont adressé des demandes d'aide l'an dernier. Première moitié de l'année 2023 : 9 000 demandes. On prévoit répondre à près de 20 000 demandes cette année.
  - L'équipe d'évaluation des cas a fait un travail remarquable en répondant à ces demandes.
  - Enregistrement d'un volume élevé record de plaintes. L'année dernière, 1 153 dossiers ont été ouverts, un record historique, dépassant les volumes que nous avons vus pendant la crise financière et la première année de la pandémie.
  - Cette année, au cours de la première moitié de l'année, nous avons ouvert plus de 1 500 dossiers. Les dossiers relatifs aux problèmes bancaires ont quadruplé et les dossiers dans le domaine de l'investissement ont doublé d'une année à l'autre.
  - Nous nous attendons à ouvrir plus de 3 000 dossiers cette année. Il s'agit de près du triple du nombre de toute année précédente.
  - Travail remarquable des équipes d'enquêteurs chargés d'enquêter sur ces dossiers. Aux premier et deuxième trimestres, nous avons fermé 81 % plus de dossiers qu'à la même période l'an dernier, et plus de dossiers que nous n'en avons eus en 2019 ou 2020.

- Nous fermons également les dossiers plus rapidement que jamais. Le nombre moyen de jours pour traiter un dossier courant jusqu'à présent en 2023 est de 48 jours. C'est 25 % plus rapide que l'année dernière.
- Optimisation des initiatives d'efficacité : traitement accéléré des dossiers, rationalisation du système de gestion des dossiers, amélioration des conseils et des modèles de dossiers, croissance de nos équipes pour suivre la croissance et la demande de services.
- Certains retards dans la phase d'affectation de dossiers. Le temps d'attente actuel est de 7 à 8 semaines pour l'affectation, mais il est à la baisse. On s'attend à se rattraper et à un retour à la normale d'ici le début de la prochaine année.
- Augmentations importantes du volume menées par le secteur bancaire en raison des changements réglementaires apportées à la Loi sur les banques en juin 2022, mais les dossiers dans le domaine de l'investissement ont également atteint des niveaux records.
- Recommandations de l'examen externe
  - Critiques positives dans l'ensemble. Ont révélé que l'OSBI avait dépassé ses obligations en vertu du protocole d'entente et du Règlement sur les réclamations.
  - Les principales recommandations comprenaient la *gouvernance* : réalisation d'un examen de la gouvernance --*les recommandations* stratégiques : pouvoir d'exécution, consultation publique sur la méthode de calcul des pertes pour les titres non liquides (dans les prochains mois), travail avec les régulateurs pour améliorer le signalement des problèmes systémiques – et les changements *opérationnels* qui sont assez granulaires et dont beaucoup ont été mis en œuvre.
- Environnement politique et réglementaire
  - Le groupe de travail du pouvoir d'exécution des ACVM a été actif tout au long de l'année.
    - Octobre 2022 a annoncé l'élaboration d'une proposition pour commentaires, qui devrait être publiée au cours de l'année à venir.
  - Fédéral
    - Le gouvernement fédéral s'engage pleinement à aller de l'avant avec un modèle impliquant un organisme externe de traitement des plaintes pour le Canada - loi adoptée.
    - Fait suite à de nombreuses années d'appels et d'examens de la question, y compris le rapport de février 2020 de l'ACFC sur le modèle de l'OETP et la consultation des Finances fédérales sur le système impliquant plusieurs organismes externes de traitement des plaintes l'an passé.
    - L'ACFC a lancé, le mois dernier, le processus de sélection pour le modèle impliquant un organisme externe de traitement des plaintes unique et la période de candidature s'est terminée. L'OSBI a postulé. A présenté une candidature très solide qui mettait en évidence les forces et les avantages d'un ombudsman unique pour les services bancaires et les valeurs mobilières.
    - Le processus de sélection et de désignation se déroulera au cours de l'été. L'ACFC a déclaré publiquement qu'elle s'attendait à ce qu'il soit conclu à la fin de l'été ou au début de l'automne.
  - Autres faits saillants

- Travail de sensibilisation : Le trafic Web est en hausse de 30 %, mettant en œuvre des initiatives de leadership éclairé, participant à des consultations; en interne, nous avons déployé un nouvel intranet; lancement du cube de données sur le site Web, lancement de la page de divulgation des dossiers bancaires exigée par les modifications apportées à la Loi sur les banques.
- Perspectives 2023-2024
  - Attendez-vous à ce que la demande des consommateurs pour nos services reste très élevée, tant pour les mandats relatifs aux valeurs mobilières que pour les mandats bancaires.
  - Nous avons hâte de connaître les résultats ou les progrès des initiatives de politiques provinciales et fédérales actuellement en cours.
  - Mises à niveau de nos portails des clients et des firmes.
  - Projet de modèle de lettre d'entreprise
  - Dossier spécial sur l'expérience des consommateurs
  - Engagement continu dans les communications et le leadership éclairé
  - Respect de certaines recommandations dans les examens externes, y compris la consultation sur le calcul des pertes.
- Budget pour 2024
  - N'ont pas encore été finalisés. Ceux-ci sont déterminés en septembre de chaque année, en fonction de nos besoins prévus pour l'année à venir. Cependant, nous avons élaboré un budget provisoire à des fins de planification.
  - Nos estimations actuelles de la demande des consommateurs indiquent que nous verrons, en 2024, un volume total de dossiers à peu près similaire à celui de 2023 qui est en hausse de plus de 200 % par rapport aux niveaux de l'année dernière.
  - En raison d'efficacités impressionnantes d'échelle et de portée, nous nous attendons à pouvoir gérer ce triplement du volume de dossiers avec une augmentation du budget total d'environ 25 % d'une année à l'autre.

### Mark Wright - Changements relatifs à la gouvernance organisationnelle

- L'examen indépendant de l'OSBI de 2021 prévoyait un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon de garantir que les principaux intérêts des parties prenantes sont le plus efficacement intégrés à la composition du conseil et à la prise de décision.
- Après l'examen, un groupe de travail du conseil a été créé et une consultation publique sur la gouvernance a commencé le 1er novembre 2022 et se terminera le 31 janvier 2023.
- La consultation a donné lieu à une forte contribution des intervenants, a entraîné 25 soumissions.
- Le groupe de travail a examiné la contribution de tous les intervenants. Éventail intéressant d'opinions, pas toutes en harmonie, mais quelques thèmes clés ressortent :
  - Un désir d'améliorer la voix des consommateurs et des investisseurs au sein de notre conseil.

- Un désir de créer une approche plus large et plus flexible pour la sélection des directeurs de l'industrie.
- L'utilisation d'une matrice complète de compétences a été fortement appuyée.
- Soutien général pour le maintien des directeurs désignés, mais également pour l'équilibre des intérêts tout en maintenant l'indépendance.
- Soutien pour accroître nos efforts de sensibilisation des intervenants également.
- Après un examen minutieux, le conseil a décidé de quelques approches clés :
  - Renouvellement de sa matrice de compétences afin de refléter de manière exhaustive les critères liés
    - à l'expérience commerciale et professionnelle
    - à la représentation géographique
    - à l'expérience en matière de réglementation
    - aux domaines très spécialisés
    - à la diversité
  - Tous les membres du conseil d'administration seront évalués et sélectionnés en fonction de leurs forces et de leur expertise par rapport à la matrice renouvelée, afin de s'assurer que le conseil possède collectivement toutes les compétences requises pour gouverner efficacement la corporation, s'acquitter de son mandat public et comprendre les activités de ses membres.
- En plus de la matrice, cette structure du conseil est conçue pour équilibrer l'expertise des consommateurs et de l'industrie au sein du conseil et pour permettre au conseil de mieux refléter la diversité des secteurs industriels participant au service de l'OSBI.
- La décision a été prise de continuer à inclure trois postes de directeurs de l'industrie désignés et les candidats. Ceux-ci seront sélectionnés pour leur expérience et leurs connaissances dans un ou plusieurs des secteurs de l'industrie financière dans lesquels les membres de l'OSBI travaillent :
  - Ils doivent être directement affiliés à une firme participante au moment de leur nomination ou au cours des deux années précédentes.
  - Le conseil s'efforcera de toujours s'assurer qu'au moins :
    - un directeur de l'industrie aura une expertise actuelle ou récente dans le secteur bancaire
    - et qu'un directeur de l'industrie aura une expertise actuelle ou récente auprès d'un courtier en valeurs mobilières ou d'un courtier de fonds mutuels, car la majorité des cas examinés par l'OSBI se rapportent à ces secteurs des services financiers.

- Ils ne seront plus sélectionnés uniquement parmi les candidats proposés par l'Association des banquiers canadiens, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels du Canada (maintenant fusionné avec l'Organisme canadien de réglementation des investissements).
- Les intervenants des services bancaires et financiers seront consultés lorsque l'OSBI sollicitera des candidatures pour des postes de directeurs de l'industrie.
- Le nombre de responsables de la défense des intérêts des consommateurs désignés passera de un à trois.
  - Les directeurs chargés de défendre les intérêts des consommateurs seront sélectionnés pour leur expérience dans l'engagement avec les services bancaires, les services financiers ou d'autres secteurs liés à la défense des droits des consommateurs ou des investisseurs.
  - Les intervenants auprès des consommateurs seront consultés lorsque l'OSBI sollicitera des candidatures pour les postes de directeurs chargés de défendre les intérêts des consommateurs.
- Amélioration de la contribution et de la sensibilisation des intervenants
  - L'OSBI élargit également ses efforts officiels de sensibilisation des intervenants en établissant des réunions semestrielles distinctes avec des groupes de consommateurs et des associations de l'industrie. Autres approches de contribution des intervenants, notamment la création de groupes de travail, la réalisation de sondages et la création de groupes de discussion, au besoin, pour des projets particuliers.
  - Avec ces améliorations de l'engagement des consommateurs directement au sein du conseil d'administration et la sensibilisation accrue des intervenants, le conseil d'administration a décidé de ne pas convoquer de nouveau le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI).

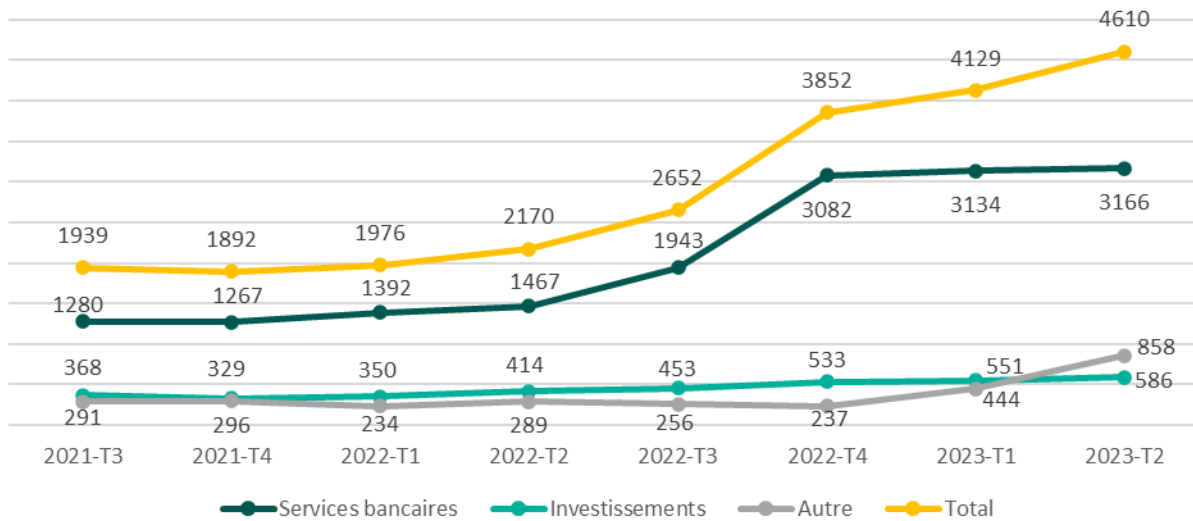
## Données du deuxième trimestre de l'OBSI – Rob Paddick

### **Demandes de renseignements par secteur**

- Augmentation importante du nombre de demandes de renseignements des consommateurs. A atteint un niveau record de plus de 4 600 demandes au deuxième trimestre. Il s'agit de nouvelles demandes de renseignements : consommateurs qui n'ont jamais communiqué avec nous auparavant ou consommateurs qui communiquent avec nous au sujet d'une nouvelle plainte.
- La plus forte croissance a été enregistrée dans les demandes de renseignements relatifs aux opérations bancaires, principalement en raison des modifications apportées à la Loi sur les banques qui sont entrées en vigueur en juin 2022 et qui visaient à réduire l'attrition des plaintes des consommateurs.

- Nous avons également constaté une augmentation constante des demandes de renseignements liées aux placements au cours des 8 derniers trimestres, atteignant un nouveau sommet ce trimestre avec 586 demandes de renseignements.

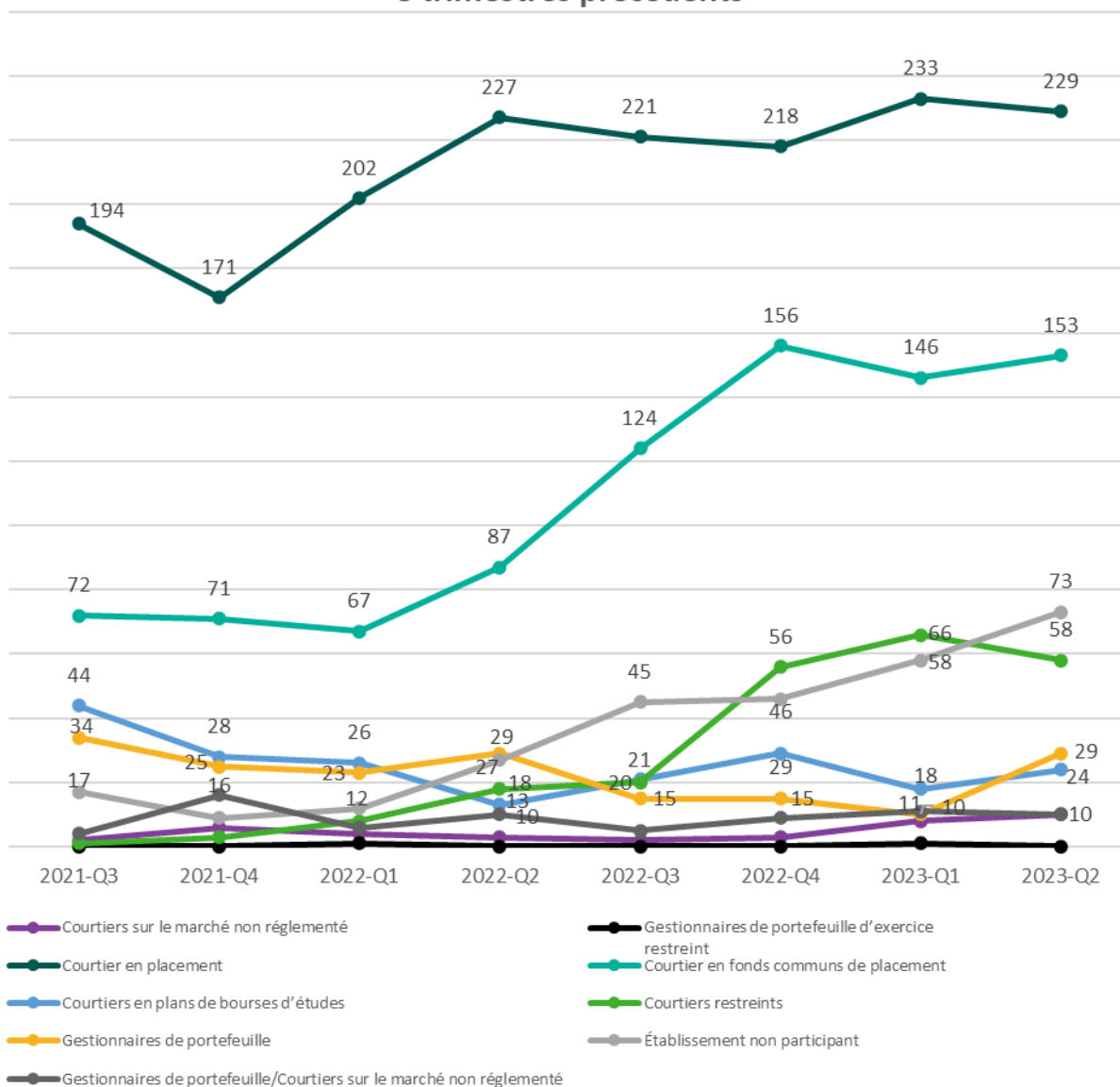
### Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



### Demandes de renseignements par secteur d'investissement

- En répartissant les demandes de renseignements relatifs aux placements par secteur, les demandes de renseignements des courtiers en valeurs mobilières restent élevées et stables avec 229 demandes au cours du dernier trimestre.
- Augmentation importante des demandes de renseignements auprès des courtier en fonds communs de placement à partir du premier trimestre de l'année dernière, qui se poursuivent également à un niveau plus élevé, avec 153 demandes au deuxième trimestre.
- Croissance des demandes de renseignements portant sur les courtiers d'exercice restreint depuis environ un an. Ce sont les plateformes de négociation de cryptoactifs qui se sont jointes à nous en tant que firmes participantes.
- Triplement des demandes de renseignements pour les gestionnaires de portefeuille ce trimestre par rapport au trimestre précédent, retour aux niveaux observés pour la dernière fois en 2021 et 2022.

## Demandes reçues par le secteur d'investissement : 8 trimestres précédents

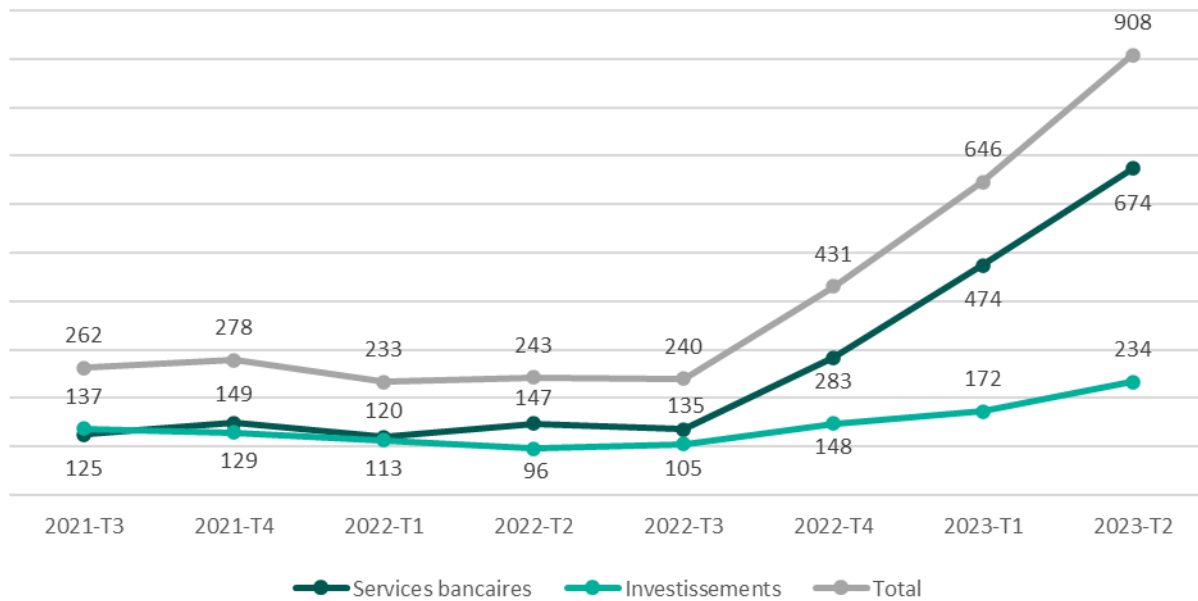


### Nombre total de dossiers ouverts

- La ligne grise sur le graphique indique les dossiers combinés ouverts pour les banques et les investissements. A atteint un niveau record au deuxième trimestre de cette année. Le nombre total de dossiers ouverts au cours du dernier trimestre a presque quadruplé par rapport au même trimestre l'an dernier.
- Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires, la ligne noire, est en hausse de 360 % par rapport au même trimestre l'an dernier.

- Le nombre de dossiers liés aux placements est également en forte hausse. Le nombre de dossiers ouverts liés aux placements a augmenté de près de 145 % par rapport au même trimestre l’an dernier et de plus de 35 % par rapport au dernier trimestre.

### Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents

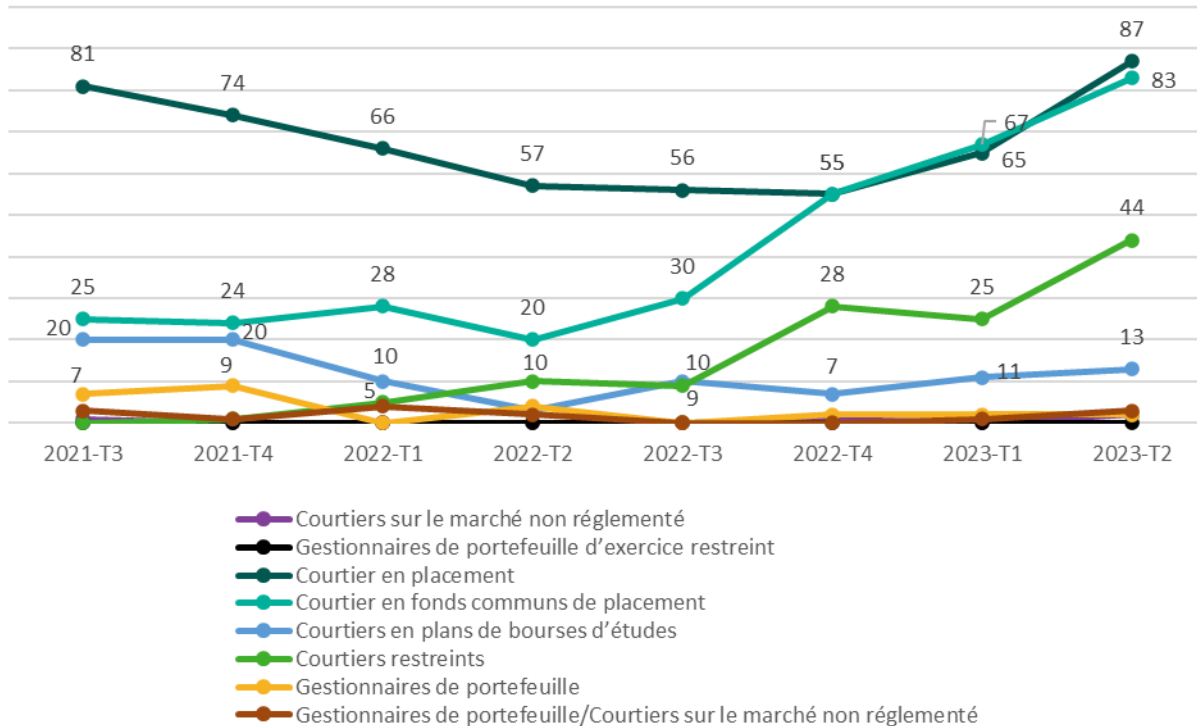


### Dossiers liés aux placements ouverts par secteur

- Au premier trimestre de 2023, les dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières ont augmenté de 53 % par rapport au même trimestre l’an dernier et de 34 % par rapport au dernier trimestre. Les dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières sont revenus aux niveaux observés en 2021 lorsque les dossiers d’exécution d’ordres seulement ont entraîné une augmentation des plaintes pour le secteur.
- Les dossiers des courtiers en fonds communs de placement ont également atteint leur plus haut niveau sur huit trimestres, avec quatre fois plus de dossiers ouverts qu’au deuxième trimestre l’an dernier.
- Les dossiers liés aux courtiers d’exercice restreint (les courtiers de cryptomonnaie) ont augmenté de plus de 75 % par rapport au premier trimestre et étaient bien supérieurs aux niveaux observés aux derniers trimestres et l’année précédente.
- Les dossiers ouverts pour les courtiers en plans fiduciaires de bourses d’études sont restés inférieurs aux niveaux de 2021 et ont augmenté par rapport aux derniers trimestres.



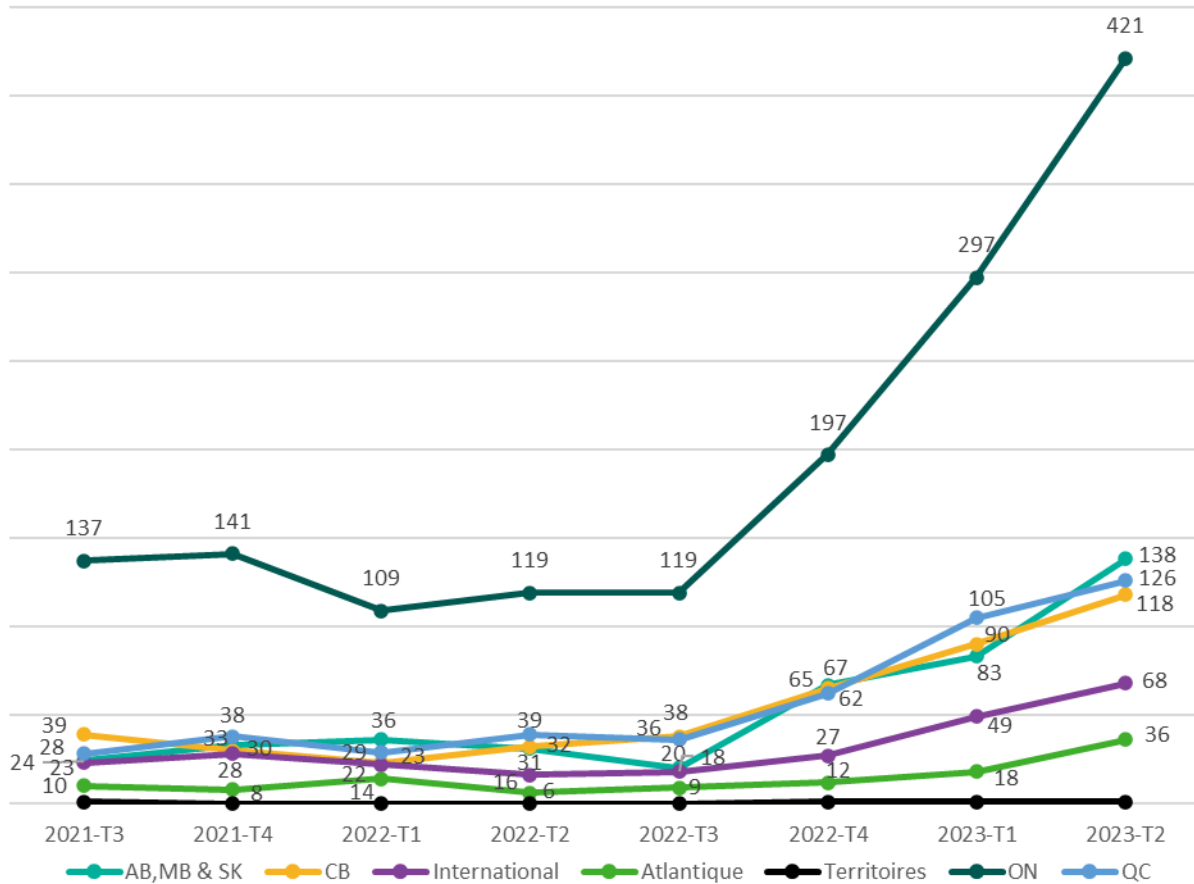
## Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



### Dossiers ouverts par région

- Au deuxième trimestre, le volume total de dossiers a atteint des sommets inégalés, tout comme le volume de dossiers pour la plupart des régions.
- Les augmentations d'un trimestre à l'autre ont poursuivi leur tendance à la hausse :
- Comparativement au trimestre précédent, les dossiers en Ontario (la ligne noire) sont en hausse de 42 %, ceux des provinces des Prairies (la ligne verte) sont en hausse de plus de 65 %, ceux du Québec (la ligne bleue) sont en hausse de 20 % et ceux de la Colombie-Britannique (la ligne orange) sont en hausse de plus de 30 %, les dossiers internationaux ont de nouveau augmenté, tandis que ceux des provinces de l'Atlantique ont doublé.

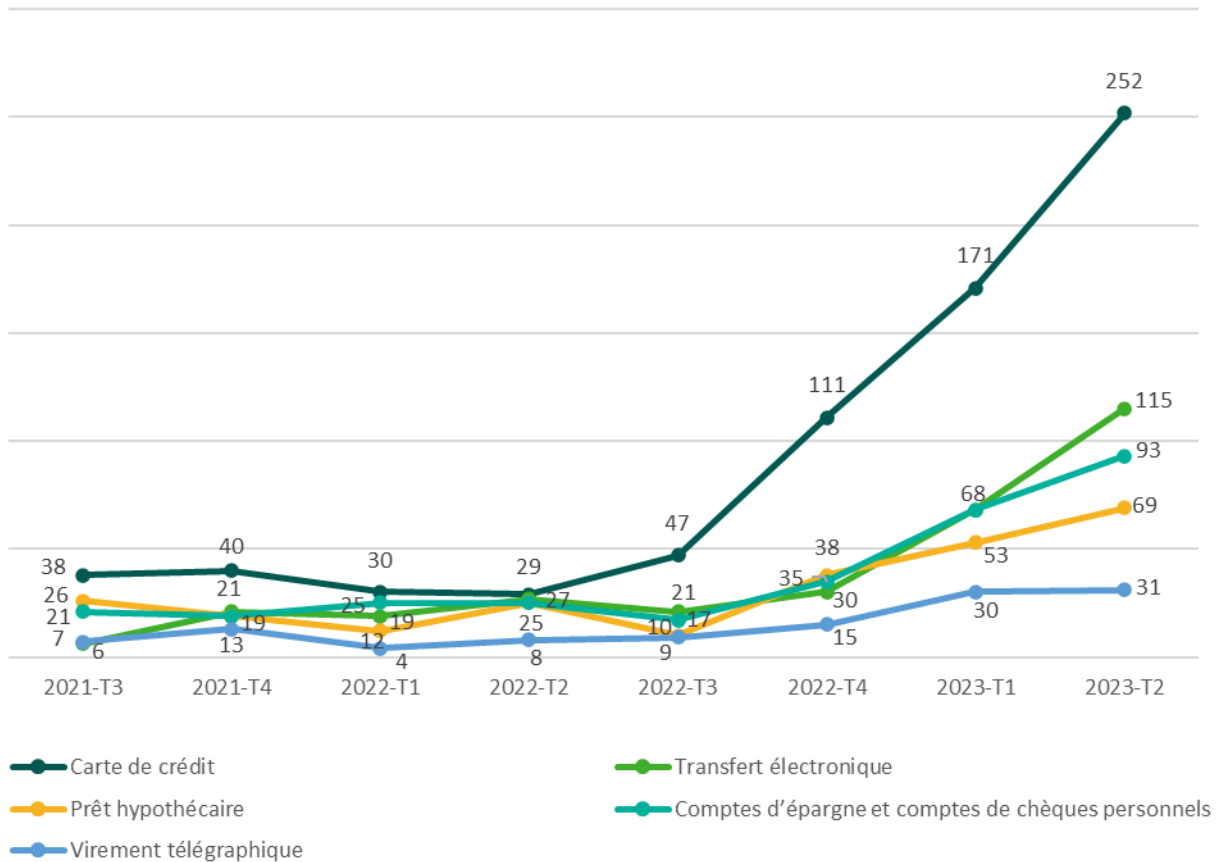
## Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



### Cinq principaux produits bancaires

- En ce qui concerne les produits bancaires, les cinq principaux produits ont atteint de nouveaux sommets sur huit trimestres.
- Les cartes de crédit (la ligne la plus haute du graphique) ont continué d'être le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des consommateurs de services bancaires. Nous avons ouvert 252 dossiers liés aux cartes de crédit ce trimestre par rapport à 29 au deuxième trimestre l'an dernier.
- Les virements électroniques étaient la deuxième plainte la plus courante avec 115 dossiers, une augmentation de plus de 325 % par rapport au deuxième trimestre de l'an dernier et de plus de 70 % par rapport au premier trimestre.
- Les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels ont augmenté de 275 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Nous avons eu 25 dossiers au deuxième trimestre l'an dernier et 93 dossiers au cours du dernier trimestre.
- Les plaintes liées aux hypothèques ont elles aussi continué à augmenter, en hausse de 30 % par rapport au premier trimestre et de plus du triple par rapport à l'an dernier. Les plaintes relatives aux virements télégraphiques demeurent élevées mais stables par rapport au trimestre précédent.

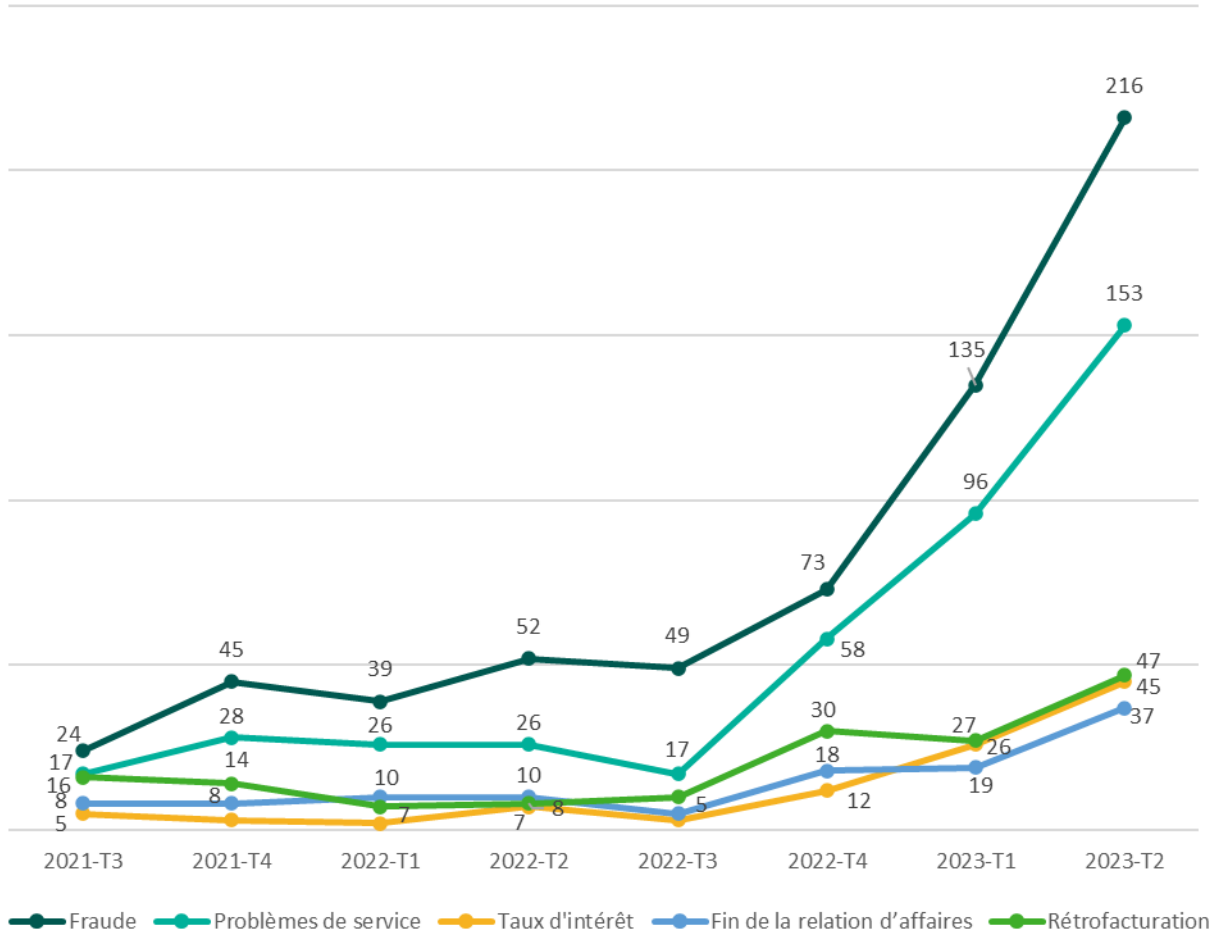
## Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



## Cinq principaux problèmes bancaires

- La plupart des problèmes bancaires ont atteint des sommets inégalés au deuxième trimestre de 2023.
- La fraude (la ligne noire sur le graphique) est demeurée le problème le plus signalé par les consommateurs de services bancaires. Elle a plus que quadruplé d'une année à l'autre et est en hausse de 60 % par rapport au premier trimestre.
- Viennent ensuite les plaintes concernant les problèmes de service, qui ont augmenté de près de 500 % par rapport au deuxième trimestre de l'an dernier et de 60 % par rapport au trimestre précédent.
- Les plaintes liées aux rétrofacturations, aux taux d'intérêt et à la fin de la relation d'affaires sont toutes en hausse ce trimestre.

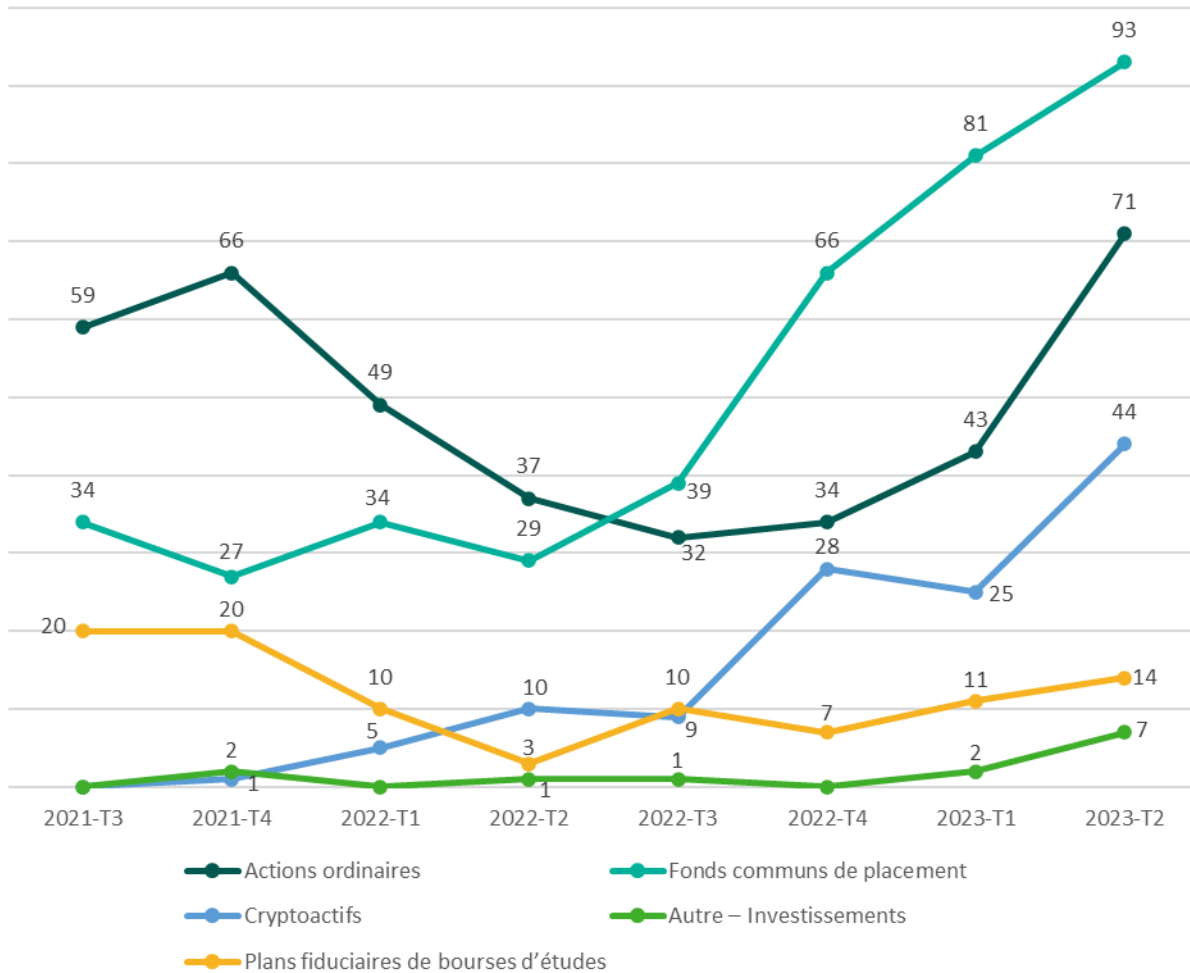
## Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



### Cinq principaux produits d'investissement

- En ce qui concerne les principaux produits d'investissement pour les dossiers d'investissement ouverts, les fonds communs ont poursuivi leur tendance à la hausse et sont demeurés le principal produit relatif aux inquiétudes des investisseurs.
- Les dossiers de fonds communs de placement ont augmenté de plus de 220 % ce trimestre par rapport au même trimestre l'an dernier, et de 15 % par rapport au trimestre précédent.
- Les dossiers liés aux actions ordinaires ont également augmenté de manière significative au cours du trimestre, en hausse de 65 % par rapport au trimestre précédent et ont presque doublé d'une année à l'autre. Les plaintes relatives aux cryptoactifs ont de nouveau augmenté pour atteindre de nouveaux sommets sur huit trimestres.

## Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



### Cinq principaux problèmes liés aux investissements

- Enfin, les principaux problèmes du secteur des services d'investissement, l'adéquation de l'investissement, a continué d'augmenter et a atteint un nouveau sommet sur huit trimestres.
- Vient ensuite la fraude (ligne verte) en hausse de 50 % par rapport au premier trimestre, motivée par les plaintes relatives aux cryptoactifs.
- Les problèmes liés au service (ligne noire) ont augmenté de 65 % par rapport au premier trimestre.
- Les conseils et stratégie de placement inadéquats (ligne bleue) ont connu une forte augmentation au deuxième trimestre avec des dossiers ouverts qui correspondent plus ou moins aux plaintes relatives aux retards de transfert.

## Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents

