



**Susciter la confiance** envers le secteur  
des services financiers du Canada

# 2017 Faits saillants

Dossiers  
ouverts

**721** | **13%**  
Augmentation du  
nombre total de dossiers

Dédommagement total

**2,591,996 \$**

Dédommagement moyen lié aux services bancaires

**2,089 \$**

Dédommagement moyen lié aux investissements

**16,180 \$**



# Table des matières

Message du président.....	4
Message de l'ombudsman et chef de la direction.....	6
Vision, mission et valeurs .....	8
Progrès à l'égard de nos objectifs.....	10
Qui nous servons et comment.....	20
Provenance des plaintes que nous recevons.....	22
Firmes participantes.....	23
Profils des consommateurs.....	24
Revue de l'exercice : Services bancaires .....	28
Revue de l'exercice : Investissements.....	36
Résultats des dossiers .....	46
Commentaires des consommateurs et des firmes.....	48
Gouvernance.....	54
Conseil d'administration .....	56
Faits saillants financiers.....	60

## Qui nous sommes et ce que nous faisons

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme sans but lucratif qui enquête sur les différends entre un consommateur et sa firme de services financiers lorsque les deux parties ne sont pas en mesure de régler le problème elles-mêmes.



FERNAND BÉLISLE  
Président du conseil d'administration



**De jouer un rôle dans la croissance et l'évolution de l'OSBI au cours des six dernières années aura été pour moi un privilège.**

## Message du président

L'élaboration et le lancement, en 2017, du plan stratégique et du plan de gestion des risques pour 2017-2021 ont constitué des jalons importants pour l'organisation, en plus de renforcer l'engagement de cette dernière à susciter la confiance envers le secteur des services financiers du Canada grâce à des enquêtes ouvertes et impartiales et au partage de nos connaissances et de notre expertise avec les parties prenantes et le public.

Les orientations stratégiques énoncées dans le plan s'arriment sur les recommandations issues d'un examen externe indépendant des opérations et des pratiques de l'OSBI, examen que le conseil d'administration a étudié, puis commenté au début de l'exercice.

### **Approche stratégique relativement aux services de l'ombudsman**

Une des recommandations fondamentales de l'examineur externe était que l'OSBI devrait adopter une approche stratégique à l'égard de la fonction d'ombudsman, et l'OSBI était d'accord avec cette recommandation. Nous croyons qu'un meilleur échange des connaissances contribuerait aux fins d'intérêt public de notre organisation de même qu'à notre valeur aux yeux de tous nos intervenants. Ceux-ci nous ont d'ailleurs offert un important soutien pour la mise en œuvre d'une telle approche.

Nous étions également d'accord avec les recommandations concernant l'amélioration de la

transparence de l'organisation par la publication accrue de documents de politiques, de guides et d'études de cas.

Cette approche stratégique et cette plus grande transparence étaient manifestes dans les initiatives décrites dans le plan stratégique, ce qui répondait aux recommandations et faisait écho aux possibilités et aux défis qui façonnent le rôle de l'organisation au sein du secteur des services financiers. Vous trouverez plus d'information sur les réalisations de l'OSBI en 2017 relativement à son plan stratégique dans le message de l'ombudsman et chef de la direction ainsi qu'à la page 6 du présent rapport.

### **Obtenir réparation pour les consommateurs**

Une autre recommandation fondamentale de l'examineur externe était que l'OSBI devait obtenir réparation pour les consommateurs, idéalement en ayant le pouvoir de rendre des décisions exécutoires. L'OSBI a appuyé cette recommandation, qui est conforme aux recommandations formulées dans le cadre

d'examens externes antérieurs de même qu'à la position adoptée publiquement par notre organisation depuis de nombreuses années. Cependant, l'OSBI n'est pas habilité à déterminer ses pouvoirs de façon unilatérale.

Pour l'heure, aucune décision définitive n'a encore été rendue, mais 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 tous publiquement affirmé qu'ils soutiennent vivement l'idée que l'OSBI devienne un service de résolution des différends dans le milieu de l'investissement au Canada, et continuent d'explorer des manières de renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs.

### **La fin de mon mandat de président**

Cette année marque la fin de mon mandat à titre de président du conseil d'administration de l'OSBI. De jouer un rôle dans la croissance et l'évolution de l'OSBI au cours des six dernières années aura été pour moi un privilège, et je suis fier du travail accompli.

À mon arrivée au conseil, nous avons travaillé à renouveler la structure de gouvernance de l'organisation. Nous avons en effet établi un conseil à un seul palier, au sein duquel tous les administrateurs, y compris ceux nommés par l'industrie, participent également à toutes les décisions et ont tous la même obligation fiduciaire envers l'OSBI et son mandat.

Nous concentrant sur notre mandat de service public, nous nous sommes employés à gagner la confiance des intervenants, des consommateurs, des organismes de réglementation et de l'industrie. Nous avons élaboré des méthodes de calcul des pertes à l'issue d'un processus intensif de consultation publique et, selon l'examen externe indépendant, ce sont des méthodes de classe mondiale.

Soulignons en outre que l'accès aux services de l'OSBI a été grandement élargi. Les ACVM ont effectivement élargi le mandat de l'organisation de façon à inclure tous les segments du marché des valeurs mobilières. Il s'agit là d'un important vote de confiance envers les services de l'OSBI et cela est venu ancrer le rôle de ce dernier en tant qu'unique service d'ombudsman au Canada habilité à traiter toutes les plaintes liées à des investissements.

La responsabilité financière et l'état de préparation figuraient également parmi les dossiers importants de l'OSBI. Ces dernières années, le conseil a décidé de reconstituer graduellement un fonds de réserve visant à réduire le risque opérationnel pour l'OSBI et à garantir que nous sommes toujours en mesure d'offrir des services de règlement des différends uniformes et efficaces, et ce, même en période de crise. Ce fonds est maintenant pleinement financé.

Je souhaite profiter de l'occasion pour remercier les employés de l'OSBI pour leur grand professionnalisme et leur engagement envers l'équité. Leur rôle n'est pas facile, mais ils croient en ce qu'ils font et ils travaillent dans un bel esprit.

De plus, je veux remercier les membres du conseil, anciens et actuels, pour l'incroyable soutien qu'ils m'ont témoigné au cours des six dernières années et pour les conseils qu'ils ont donnés à la haute direction.

Compte tenu de mon départ, le conseil d'administration de l'OSBI a nommé un nouveau président, à savoir Jim Emmerton. Jim est depuis longtemps un administrateur de la collectivité et membre du comité des finances et de la vérification du conseil. Il a agi à titre de directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI) et du Canadian Centre for Elder Law. Il est également membre du Conseil national des aînés (Canada) et, avant de rejoindre le conseil d'administration, il a siégé au Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. Il ne fait aucun doute dans mon esprit qu'à titre de président, Jim exercera un grand leadership au sein de l'organisation.

**FERNAND BÉLISLE**  
Président du conseil d'administration



**SARAH P. BRADLEY**  
Ombudsman et chef de la direction

• • • • •

**Notre priorité est de continuer à offrir de la valeur aux consommateurs, aux firmes et aux organismes de réglementation que nous servons.**

# Message de l'ombudsman et chef de la direction

L'année 2017 a été couronnée de succès pour l'OSBI, cette dernière ayant lancé son nouveau plan stratégique quinquennal et réalisé des progrès notables vers l'atteinte de ses principaux objectifs.

Les priorités stratégiques de notre nouveau plan s'articulent autour de quatre grandes orientations :

- Fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends
- Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance des services offerts par l'OSBI
- Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle
- Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

Nous avons déjà fait beaucoup à l'égard de ces objectifs, notamment dans nos efforts pour améliorer la transparence, l'accessibilité et la sensibilisation au sein de notre organisation, tout en gérant les risques et en réglant efficacement les différends pour les consommateurs canadiens.

## **Nouvelle image de marque, nouveau site Web et nouvelle manière de communiquer**

Cette année, nous avons rafraîchi notre image de marque pour que les gens comprennent mieux qui nous sommes. Notre nouveau logo arbore une feuille d'érable stylisée pour souligner le fait que nous sommes une organisation nationale et que nos services sont disponibles partout

au Canada. Nous avons par ailleurs ajouté notre acronyme, puisqu'il ne figurait pas dans l'ancien logo.

La mise en ligne de notre nouveau site Web, lequel reflète notre nouvelle image de marque, aura aussi été un projet important cette année; elle s'inscrit dans nos efforts pour améliorer l'accessibilité à nos services et notre capacité à partager nos connaissances et notre expertise. Ainsi, les consommateurs et les firmes obtiennent plus rapidement l'information qu'ils cherchent et comptent sur un outil amélioré de soumission en ligne des plaintes. Il sera plus facile et convivial que jamais de trouver une firme participante, de comprendre le processus de traitement des plaintes ou de parcourir des études de cas récentes. Le site est conçu pour qu'on puisse le parcourir depuis une tablette ou un téléphone.

Notons en outre que l'OSBI a fait son entrée dans les médias sociaux cette année. Nous avons d'abord établi un calendrier actif de publications sur Twitter sous le mot-clic @Ombudsman\_OBSI. Les visiteurs du nouveau site Web peuvent par ailleurs suivre le flux de médias sociaux en direct sur la page d'accueil.

D'autres initiatives en matière de communication nous ont aussi aidés à accroître la transparence et à renforcer nos objectifs. En effet, nous avons commencé à distribuer à nos intervenants un bulletin électronique

trimestriel afin de favoriser l'échange d'information. Nous avons également créé une nouvelle brochure simplifiée destinée aux consommateurs; elle reflète elle aussi notre nouvelle image de marque. La brochure explique les étapes, de bout en bout, que l'on peut devoir franchir lorsqu'on dépose une plainte.

### **La gestion des risques d'entreprise, une priorité continue**

En conjonction avec notre plan stratégique, nous avons élaboré, puis mis en œuvre une stratégie officielle de gestion des risques d'entreprise. Cette année, nous avons mis l'accent sur les mesures d'atténuation dans des secteurs où il y avait des risques; nous avons donc amélioré la gouvernance relative aux données et à la sécurité des technologies de l'information et mis en place des mesures plus strictes de contrôle de la rapidité de traitement et des volumes de dossiers.

### **Volume accru de dossiers et de demandes de renseignements**

Nous avons accompli beaucoup, tout en continuant de bien gérer l'augmentation du nombre de dossiers et de demandes de renseignements, une tendance que l'on observe depuis quelques années.

En 2017, nous avons reçu 5 477 demandes de renseignements, une hausse de 8 % par rapport à 2016. Ces demandes sont traitées par nos agents d'assistance aux consommateurs, lesquels contribuent grandement à la valeur du service que l'OSBI donne aux consommateurs canadiens. Non seulement aident-ils les consommateurs souhaitant déposer une

plainte à ouvrir un dossier auprès de l'OSBI, mais ils répondent à bon nombre de questions. S'ils n'ont pas de réponse, ils dirigent les gens vers les ressources qui sauront le mieux comprendre la situation et ainsi lancer le processus de plainte.

En 2017, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une enquête a augmenté de 13 %. En raison du nombre plus élevé de dossiers touchant les services bancaires, nous avons ouvert 721 enquêtes, comparativement aux 640 de 2016. L'année dernière, 370 dossiers touchant les services bancaires ont été ouverts, ce qui représente une hausse de 28 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de dossiers touchant les investissements est demeuré le même, soit 351. Nous avons également été plus efficaces au chapitre des enquêtes, comme en témoignent les 731 dossiers que nous avons fermés, en dépit d'un effectif légèrement réduit. Il s'agit d'une hausse de 11 % par rapport à l'année précédente.

### **Priorités pour 2018**

En 2018, notre priorité est de continuer à offrir de la valeur aux consommateurs, aux firmes et aux organismes de réglementation que nous servons. À titre d'exemple, nous souhaitons améliorer encore davantage la rapidité de traitement et notre efficacité en simplifiant le processus de traitement des dossiers peu complexes et en cherchant des moyens de réduire les retards tant pour les firmes que pour les consommateurs. Nous continuerons de plus à parfaire notre site Web et nos bulletins d'information en créant des documents faciles à comprendre pour les firmes et les consommateurs, et nous analyserons les résultats

de notre projet pilote de service de renseignements aux firmes pour voir comment communiquer de l'information plus utile aux firmes participantes.

Dans l'optique d'atteindre nos objectifs en matière de transparence et d'accessibilité, nous continuerons d'améliorer l'établissement de rapports sur les tendances et l'échange de données, dont les données démographiques et les données relatives aux dossiers. Nous tâcherons également d'obtenir des intervenants qu'ils participent à un processus de consultation, lequel processus s'inscrit dans nos efforts pour renouveler, simplifier et moderniser notre mandat.

Je tiens à souligner le travail que l'équipe de l'OSBI a fait au cours de l'année. Notre personnel a fait de grands progrès vers l'atteinte de nos objectifs tout en continuant de rendre notre organisation plus efficace et surtout, en parvenant à des règlements équitables et rapides.

Je souhaite enfin remercier Fern Bélisle, président du conseil d'administration pour le soutien et les conseils qu'il a donnés à l'OSBI en général ces six dernières années, et à moi en particulier au cours des deux dernières années. Le leadership qu'il a affiché pendant une période de grands changements aura permis à l'OSBI de réaliser son mandat et de jouer son rôle d'ombudsman indépendant et de confiance du Canada en matière de services financiers.

**SARAH P. BRADLEY**  
Ombudsman et chef de la direction

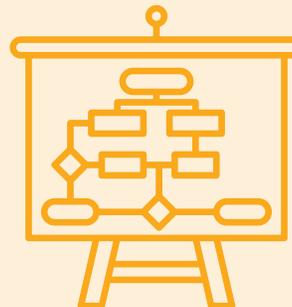
# Vision, mission et valeurs

Depuis plus de 20 ans, l'OSBI offre des services de règlement des différends aux consommateurs et aux firmes de services financiers canadiens.

Notre objectif est de consolider notre réputation d'ombudsman indépendant et de confiance du Canada en matière de services financiers, en agissant comme organisme d'enquête impartial et équitable concernant les plaintes liées aux services bancaires et aux investissements. En 2016, le conseil a approuvé un plan stratégique quinquennal. Son élaboration a fourni à l'OSBI l'occasion d'énoncer officiellement ses activités principales, sa proposition de valeur, sa vision, sa mission et ses valeurs qui ont toujours été comprises de façon intrinsèque.

## Les avantages de nos services

- Indépendance et confiance
- Processus et résultats justes et impartiaux
- Solution de rechange au système judiciaire économique et rapide
- Personnel professionnel, expérimenté et compétent
- Compréhension unique des consommateurs et du secteur des services financiers
- Services gratuits et accessibles aux consommateurs dans plus de 170 langues
- Riche expérience – Plus de 20 années de service et près de 1 400 firmes participantes



## Vision

Les activités principales et la proposition de valeur destinée aux intervenants clés sont façonnées par la vision du rôle de l'OSBI au sein du secteur des services financiers du Canada.

« **Susciter la confiance envers le secteur des services financiers du Canada** »



## Mission

L'OSBI réalise ses activités principales et sa proposition de valeur grâce à son engagement envers sa mission, laquelle guide l'organisation dans ses activités quotidiennes.

« **Nous aidons les consommateurs et les fournisseurs de services financiers à régler leurs différends ou à en diminuer le nombre grâce à des enquêtes ouvertes et impartiales et au partage de nos connaissances et de notre expertise.** »



# Valeurs

Les valeurs de l'OSBI sont les principes qui guident la façon dont l'organisation exerce ses activités principales et réalise sa proposition de valeur à l'intention des intervenants.



## Équité

Notre processus et notre approche sont justes envers les consommateurs et les firmes.

## Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

## Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif.

## Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence indue.

## Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

## Professionalisme

Nous écoutons, comprenons et prenons part respectueusement aux discussions avec les consommateurs et les firmes.



# Progrès à l'égard de nos objectifs

Quatre orientations stratégiques pour 2017



# 1 Fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

## NOS OBJECTIFS SONT LES SUIVANTS :

- Continuer d'offrir des services accessibles et de qualité aux consommateurs et aux firmes participantes.
- Mobiliser l'expertise et les connaissances pour améliorer la compréhension des intervenants.
- Exploiter les capacités actuelles pour accroître la gamme des services offerts.

### Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

### État

### Ce que nous avons accompli en 2017

**Explorer et évaluer les solutions de rechange aux dénonciations.**

  
En continu

- L'OSBI a obtenu des ACVM et d'autres intervenants qu'ils participent au processus visant à explorer différentes possibilités.
- Les ACVM ont mis sur pied un groupe de travail, lequel s'est engagé publiquement à trouver une solution.

**Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes.**

  
Fait

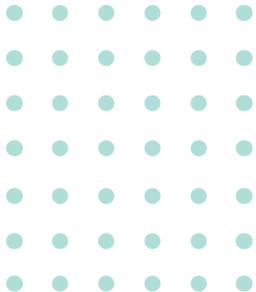
- De nouveaux sondages électroniques ont été menés auprès des firmes durant le premier trimestre, et les résultats ont été consignés dans notre rapport annuel.
- Nous avons communiqué nos conclusions et la réponse de la direction à tous les intervenants, au troisième trimestre.

**Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants.**

  
Fait

- Au cours du premier trimestre, nous avons commencé à envoyer de nouveaux sondages électroniques mensuels aux consommateurs participants.
- Nous analyserons les résultats de toute l'année et en rendrons compte en 2018.





## Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

### État

### Ce que nous avons accompli en 2017

**Améliorer la collecte et le rassemblement des données démographiques sur les consommateurs.**



Fait

- Des données démographiques ont été recueillies pour l'ensemble des dossiers, puis ont été versées dans notre système de gestion des dossiers.
- Des données démographiques détaillées obtenues sur une base volontaire ont été recueillies dans plus de la moitié des dossiers.

**Revoir et mettre à jour le mandat de l'OSBI.**



En continu

- Au quatrième trimestre, nous avons rédigé une ébauche de mandat et des documents explicatifs aux fins d'approbation préliminaire par le conseil.
- Nous commencerons les consultations auprès des organismes de réglementation et du public en 2018.

**Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette des données et des communications.**



Fait

- Nous avons évalué les mises à jour qu'il faudrait appliquer au système de base de données dans le cadre d'un examen de l'infrastructure de TI; un plan de travail triennal est en cours.
- Notre système de base de données a été étendu de façon qu'on puisse y verser des données démographiques et des résultats possibles.
- Tout le long de l'année, nous avons fait état des tendances dans les communications envoyées aux intervenants.

**Montrer l'importance des services offerts par l'OSBI en partageant avec les consommateurs et les firmes participantes l'expertise de l'organisation en matière de plaintes et de dédommagement.**



Fait

- Au quatrième trimestre, nous avons lancé un nouveau bulletin destiné aux intervenants, qui explique bien les tendances. Nous avons également effectué une refonte de notre site Web et accru notre présence dans les médias sociaux, afin de faciliter l'accès à l'information.
- Notre ombudsman et le personnel ont régulièrement assisté à des événements de l'industrie, de professionnels et de consommateurs.

## 2 Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance du service offert par l'OSBI

### NOS OBJECTIFS SONT LES SUIVANTS :

- Accroître la confiance des firmes et les sensibiliser davantage à l'importance de l'OSBI.
- Accroître la notoriété de la marque auprès des consommateurs.
- Prouver la valeur et l'efficacité des services de l'OSBI auprès des organismes de réglementation.

#### Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

#### État

#### Ce que nous avons accompli en 2017

**Mettre en place un système de gestion des relations avec le secteur ainsi qu'un volet de communication relatif à la stratégie d'affaires publiques.**



Fait

- Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes.
- Nous avons communiqué les résultats détaillés du sondage auprès des firmes ainsi que la réponse de l'OSBI.
- Nous avons lancé un bulletin destiné aux intervenants pour leur transmettre des mises à jour et de l'information sur les tendances.
- Nous avons fait des exposés lors d'événements de l'industrie.

**Concevoir et diriger un programme de conseils rapides destiné aux firmes participantes.**



Fait

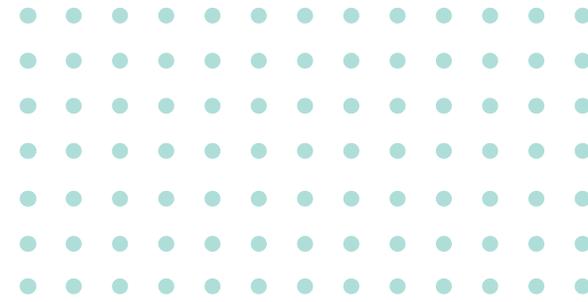
- Nous avons élaboré le plan de projet, où nous décrivons notamment les efforts visant à approcher les firmes et les organismes de réglementation à l'avance, puis lancé le projet pilote de service de renseignements, qui consistait lui à approcher les firmes.

**Sonder les firmes participantes pour connaître leur intérêt à suivre des séances de formation de l'OSBI sur le règlement des différends et sur les approches de l'organisation à l'égard des différents types de scénarios possibles.**



En continu

- Nous prévoyons d'utiliser certains des commentaires sur le projet pilote pour évaluer l'intérêt général concernant la tenue de séances de formation.



## Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

### État

### Ce que nous avons accompli en 2017

**Mettre en place des éléments de la stratégie d'affaires publiques qui visent les consommateurs.**



Fait

- Nous avons créé un nouveau logo pour bien montrer que les services de l'OSBI sont offerts partout au Canada, ainsi que pour mieux faire connaître l'organisation.
- En 2017, nous avons lancé un site Web convivial, en plus d'accroître notre présence dans les médias sociaux.
- Toujours dans le but de mieux nous faire connaître, nous avons diffusé de la publicité en ligne et dans les médias sociaux.
- En complément de notre nouveau site et de notre nouvelle image de marque, nous avons également créé une nouvelle brochure simplifiée destinée aux consommateurs.

**Mettre en place un volet de relations avec le gouvernement et les organismes de réglementation pour la stratégie d'affaires publiques.**



Fait

- Nous avons établi des contacts réguliers et continus avec des organismes de réglementation.

**Ajouter des fonctions stratégiques au sein de son équipe de relations avec les intervenants pour que l'OSBI puisse mieux préparer ses observations officielles destinées au gouvernement et aux organismes de réglementation et mieux répondre aux demandes de conseils de ces organismes.**



En continu

- Nous avons reporté l'établissement d'une fonction stratégique au profit d'autres priorités.
- Nous avons fait des commentaires et des présentations officielles à des secteurs nouveaux ou en évolution, tant à l'échelle fédérale que provinciale, relativement à la protection des consommateurs et à d'éventuelles méthodes de règlement des différends.
- Nous avons fourni des données aux organismes de réglementation qui en faisant la demande.

### 3 Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

#### NOS OBJECTIFS SONT LES SUIVANTS :

- Normaliser et améliorer les processus, en plus d'uniformiser et de réduire les délais.
- Améliorer l'efficacité des technologies de l'information.
- Gérer efficacement les risques de l'entreprise et préparer le personnel à faire face aux chocs extérieurs.

#### Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

#### État

#### Ce que nous avons accompli en 2017

**Établir des critères bien définis, des pratiques exemplaires et des examens de la qualité pour les processus d'enquête.**



Fait

- Nous avons établi des cibles en matière de rapidité de traitement, ainsi qu'un processus de mesure continue de la qualité des enquêtes.

**Élaborer et mettre en œuvre un programme de mesure de la satisfaction et de la qualité pour mieux suivre les impressions et les opinions exprimées par les firmes et les consommateurs.**



Fait

- Nous avons élaboré, puis mis en place de nouvelles méthodes pour évaluer les commentaires.

**Examiner les données sur les délais et définir les améliorations à apporter au processus pour les réduire.**



Fait

- Nous avons mis en place de nouvelles procédures visant à réduire les retards que subissent les firmes et les consommateurs.
- Nous avons réduit de plus de 50 % le nombre de jours de retard moyen par dossier.

**Élaborer une politique de règlement rapide des dossiers et en tirer des enseignements pour la mise en œuvre complète.**



En continu

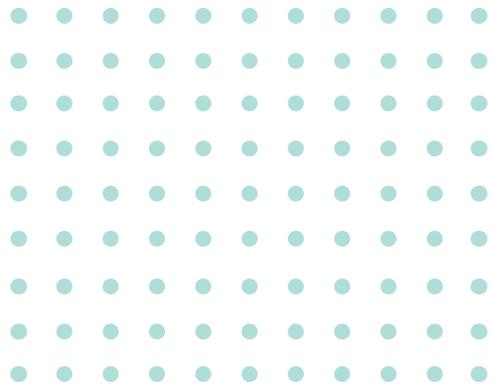
- En 2017, nous avons lancé un projet pilote destiné à accélérer le processus de règlement; les résultats de ce projet ont été analysés au quatrième trimestre.

**Effectuer une évaluation experte et indépendante sur l'infrastructure informatique et la sécurité.**



Fait

- Nous avons effectué notre examen de l'efficacité et de la sécurité de la TI.
- Au troisième trimestre, le conseil d'administration a approuvé le plan d'intervention.



### Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

#### État

#### Ce que nous avons accompli en 2017

**Finaliser la gestion des changements associés aux récentes transformations technologiques.**



- Tous les employés de l'OSBI ont suivi une formation appropriée sur une base régulière, afin d'assurer une transition sans heurt.

**Élaborer et mettre en œuvre un cadre politique de gestion des risques dans l'ensemble de l'organisation, en fonction des priorités.**



- Nous avons élaboré, puis mis en œuvre le cadre de gestion des risques d'entreprise.
- L'ensemble des mesures d'atténuation prioritaires ont été ciblées, puis prises.

**Organiser des séances de formation du personnel sur le cadre politique de gestion des risques de l'entreprise, sur l'enregistrement des risques et sur les activités prioritaires de gestion des risques.**



- Nous avons élaboré le cadre de gestion des risques d'entreprise et en avons donné la formation.
- Nous avons confié à la haute direction la responsabilité de toutes les mesures d'atténuation des risques.

## 4 Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

### NOS OBJECTIFS SONT LES SUIVANTS :

- Mettre l'accent sur le maintien de l'effectif et le perfectionnement professionnel.
- Poursuivre le développement des capacités de gestion des connaissances.
- Renforcer l'engagement des employés.

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique	État	Ce que nous avons accompli en 2017
<b>Élaborer un plan de relève pour les postes clés.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons ciblé les postes importants, puis établi un plan de relève pour chacun.</li></ul>
<b>Développer un cadre de perfectionnement professionnel qui comprend une grille de compétences et une analyse des besoins.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons créé un programme courant de perfectionnement destiné aux employés.</li></ul>
<b>Obtenir une analyse sur la rémunération, puis l'examiner.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons engagé un expert-conseil indépendant pour qu'il analyse la rémunération dans l'industrie; nous avons ensuite communiqué les résultats de ce travail au personnel, puis fait des changements au besoin.</li></ul>
<b>Présenter davantage de comptes rendus sur les dossiers lors des rencontres du personnel d'enquête afin de permettre à tous ceux qui sont présents de partager les connaissances acquises dans le cadre de chaque dossier.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous discutons des dossiers lors des réunions d'équipe et de gestion.</li></ul>



## Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

### État

### Ce que nous avons accompli en 2017

**Élaborer une stratégie visant à s'approprier les connaissances des employés de l'OSBI, dont un cadre d'amélioration des communications avec le personnel.**



Fait

- Nous avons mis à l'horaire une réunion mensuelle de tout le personnel pour que les équipes de l'organisation puissent transmettre de l'information et faire part des développements importants.
- Il y a deux réunions de tout le personnel par année; elles portent sur le perfectionnement des employés et les priorités de l'organisation.

**Créer un comité sur l'engagement des employés qui devra formuler des recommandations visant à renforcer l'engagement, et établir un cadre pour des consultations et des discussions pertinentes entre la direction et le personnel.**



Fait

- Nous avons établi un comité sur l'engagement des employés, lequel a conçu, puis mis en œuvre des initiatives pour accroître l'engagement des employés.

**Investir dans une formation technique et comportementale destinée aux gestionnaires.**



Fait

- Nous avons discuté de l'évaluation annuelle des compétences, et des plans de formation ont ensuite été élaborés.



# Qui nous servons et comment

D'un océan à l'autre, les Canadiens et des personnes de tous horizons se tournent vers l'OSBI pour obtenir de l'aide en vue de résoudre une plainte liée à des services financiers.

Les services de l'OSBI sont gratuits et offerts en français et en anglais. L'OSBI étudie des plaintes concernant la plupart des questions bancaires et d'investissement, comme les hypothèques, les fonds communs de placement, les obligations, les certificats de placement garanti (CPG), les cartes de débit et de crédit, les prêts et le crédit, les transactions non autorisées, les erreurs de transaction, les fraudes et les conseils de placement.



# Comment les Canadiens communiquent-ils avec nous et pourquoi le font-ils?

Chaque jour, des particuliers des quatre coins du Canada communiquent avec l'OSBI. Nombreux sont ceux qui souhaitent déposer plainte contre leur banque, leur firme d'investissement ou leur institution financière. Toutefois, un grand nombre d'entre eux souhaite obtenir de l'information générale, comme trouver la succursale la plus proche d'une banque ou l'adresse de courriel d'une firme d'investissement. Chaque interaction est enregistrée en tant que demande de renseignements. Nos agents du service d'assistance aux consommateurs sont là pour les aider et sont formés pour les orienter vers la solution la plus appropriée si la question dépasse notre mandat.

## Demandes de renseignements par moyens de communication

L'OSBI offre plusieurs moyens de communication aux consommateurs. Les plus utilisés sont le téléphone et le courriel. Notre service est offert dans les deux langues officielles, soit en anglais et en français. Nous pouvons également répondre aux questions sur notre processus de règlement des différends dans plus de 170 langues grâce à un service de traduction.

Moyen	N <sup>bre</sup> de demandes de renseignements	% des demandes de renseignements
Téléphone	2 938	53 %
Courriel	1 848	34 %
Web	328	6 %
Poste	239	4 %
Télécopieur	121	2 %
En personne	3	< 1 %
<b>Total</b>	<b>5 477</b>	<b>100 %</b>

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

## Demandes de renseignements par secteur

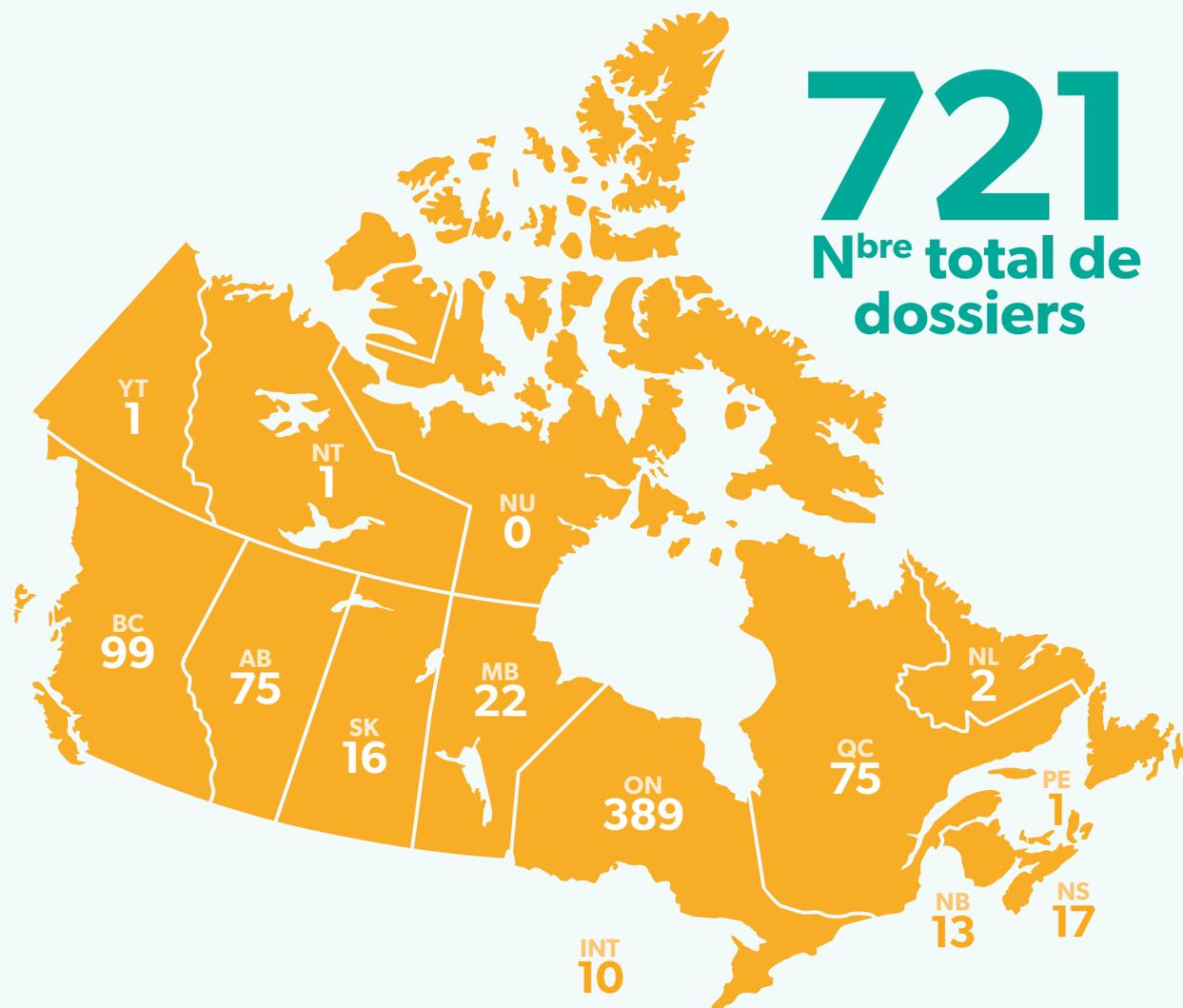
L'OSBI reçoit des plaintes et des questions concernant ses firmes participantes. Outre les plaintes, nous recevons également des demandes de renseignements de la part de consommateurs qui souhaitent obtenir de l'information générale sur leur banque ou leur firme d'investissement. Les agents du service d'assistance aux consommateurs orienteront ces derniers vers l'organisme approprié si la question sort de notre mandat. En 2017, nous avons dirigé une personne vers l'Ombudsman des assurances de personnes.

Secteur financier	N <sup>bre</sup> de demandes de renseignements
<b>Établissements de dépôt</b>	
Banques	3 958
Coopératives financières	40
<b>Firmes de courtage en valeurs mobilières</b>	
OCRCVM	379
ACCFM	218
Courtier en plans de bourses d'études	70
Gestionnaire de portefeuille	44
Courtier sur le marché non réglementé	27
Gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint	6
Investissements –Autre	15
<b>Firmes non participantes</b>	
Banques	522
Autre	198
<b>Total</b>	<b>5 477</b>

# Provenance des plaintes que nous recevons

Comme l'OSBI est un service national, il reçoit des plaintes d'un océan à l'autre. Nous recevons également des dossiers de la part de gens qui résident à l'étranger et entretiennent des relations bancaires et d'investissement avec des firmes au Canada.

Région	N <sup>bre</sup> de plaintes	% de plaintes
Ontario (ON)	389	54 %
Colombie-Britannique (BC)	99	14 %
Québec (QC)	75	10 %
Alberta (AB)	75	10 %
Manitoba (MB)	22	3 %
Nouvelle-Écosse (NS)	17	2 %
Saskatchewan (SK)	16	2 %
Nouveau-Brunswick (NB)	13	2 %
International (INT)	10	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador (NL)	2	<1 %
Yukon (YK)	1	<1 %
Île-du-Prince-Édouard (PE)	1	<1 %
Territoires du Nord-Ouest (NT)	1	<1 %
Nunavut (NU)	0	0 %
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>100%</b>

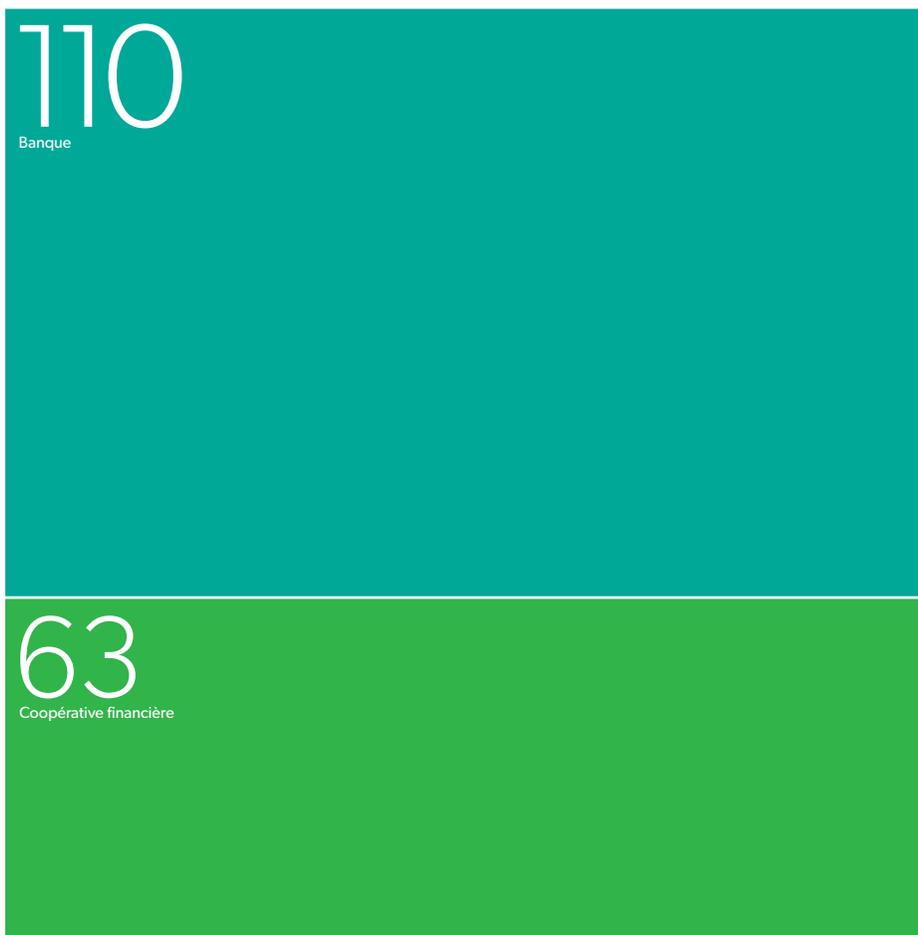


Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

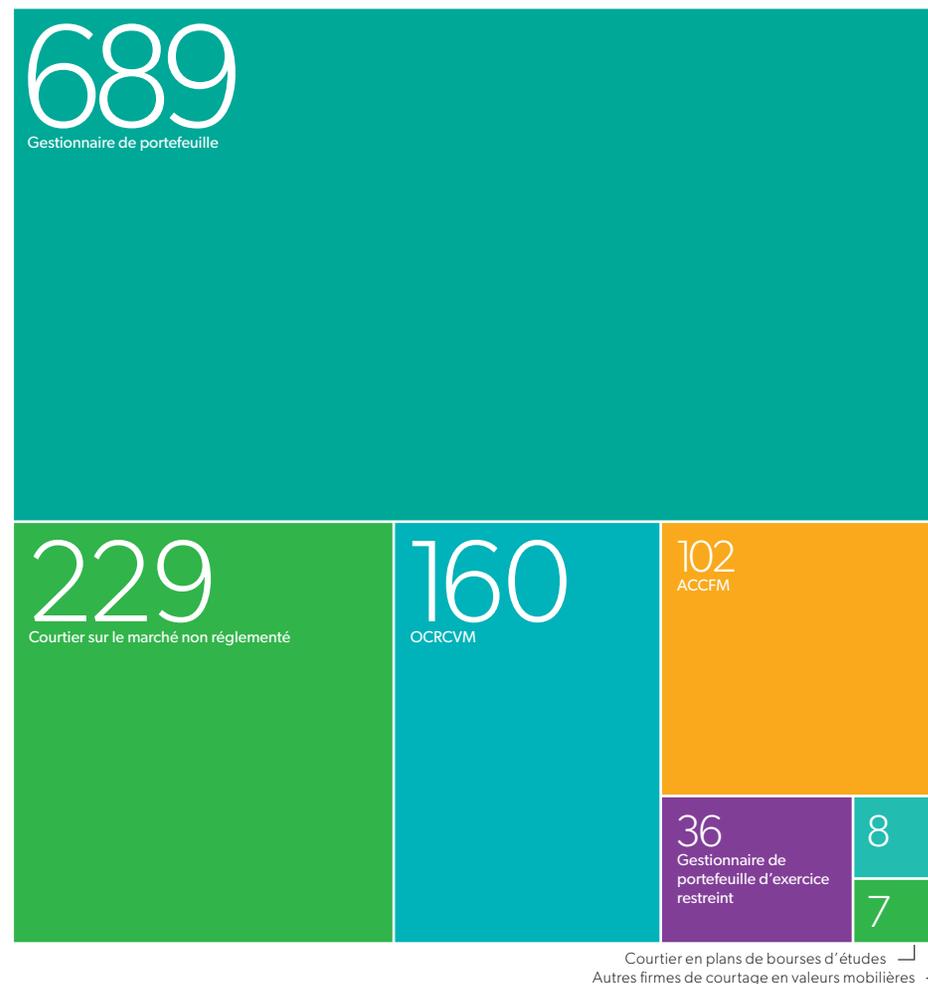
# Firmes participantes

Environ 1 400 firmes et institutions financières au Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI. La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes d'investissement réglementées par les ACVM sont des firmes participantes de l'OSBI. Nos services couvrent également bon nombre de coopératives financières, de fiducies et de sociétés de prêt. Toute firme réglementée offrant des services bancaires ou d'investissement peut rejoindre nos membres.

## Établissements de dépôt



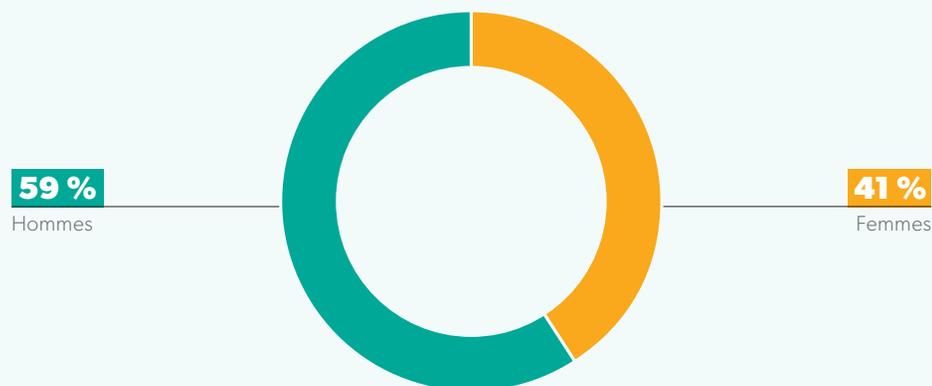
## Firmes de courtage en valeurs mobilières



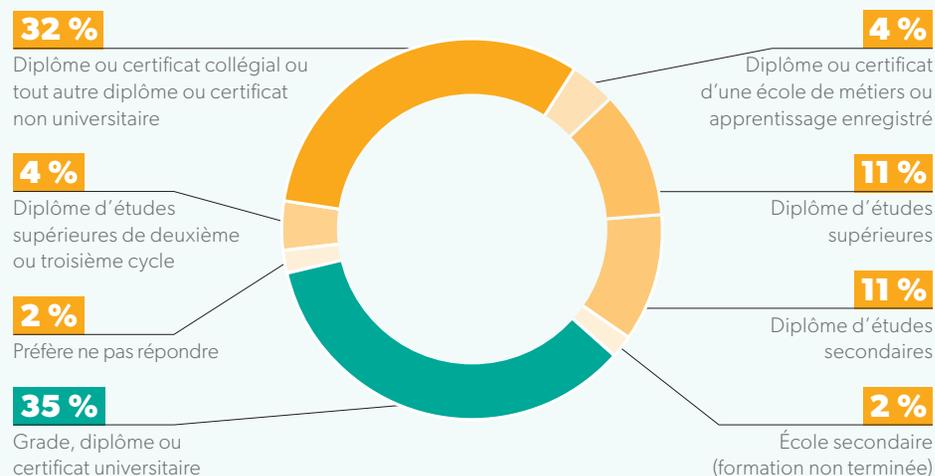
# Profil des consommateurs

## Services bancaires

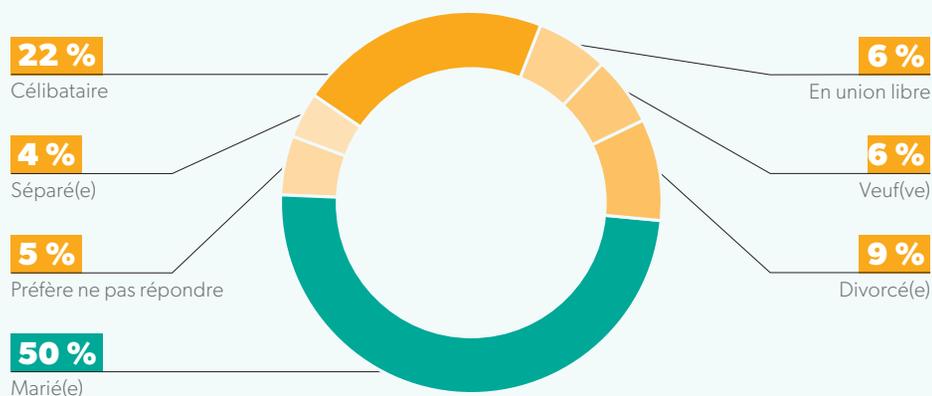
### Sexe



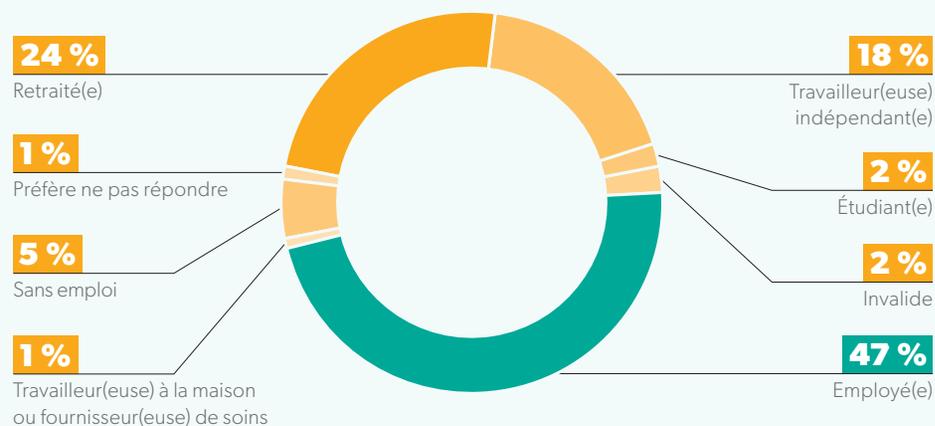
### Scolarité



### État matrimonial

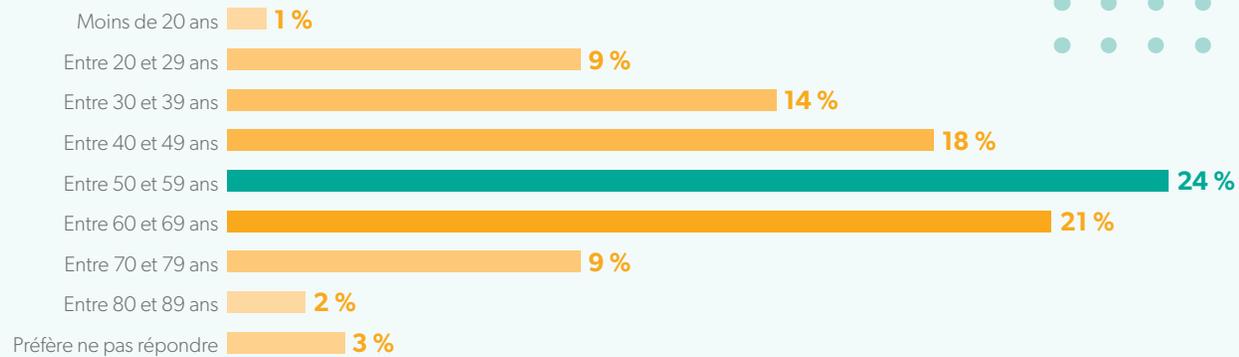


### Situation professionnelle

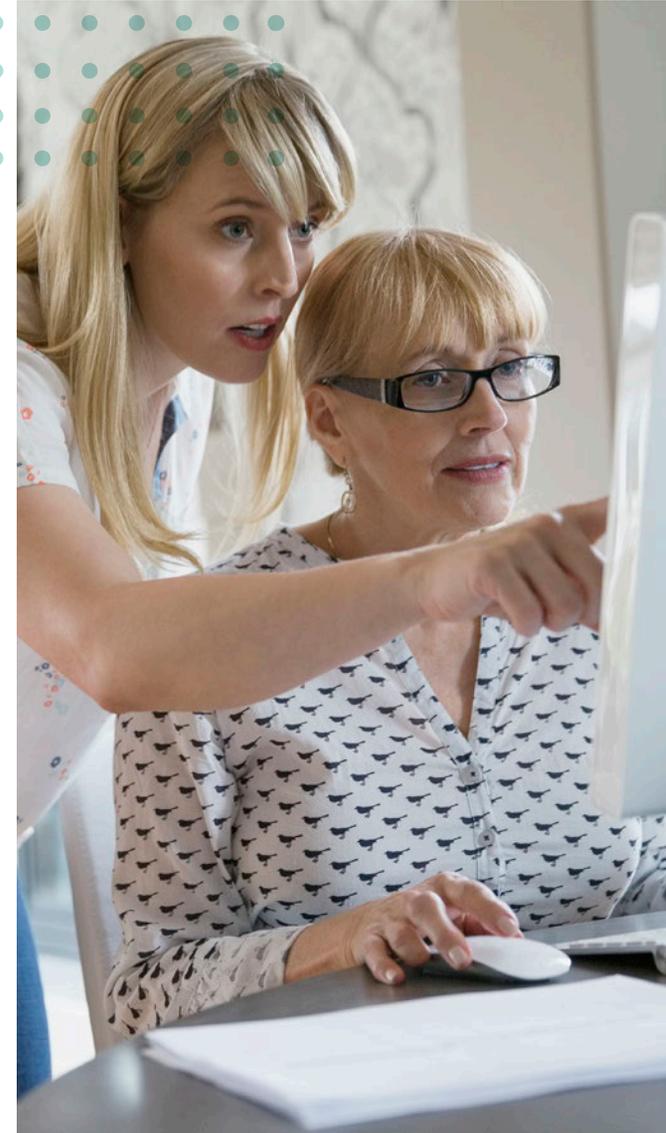
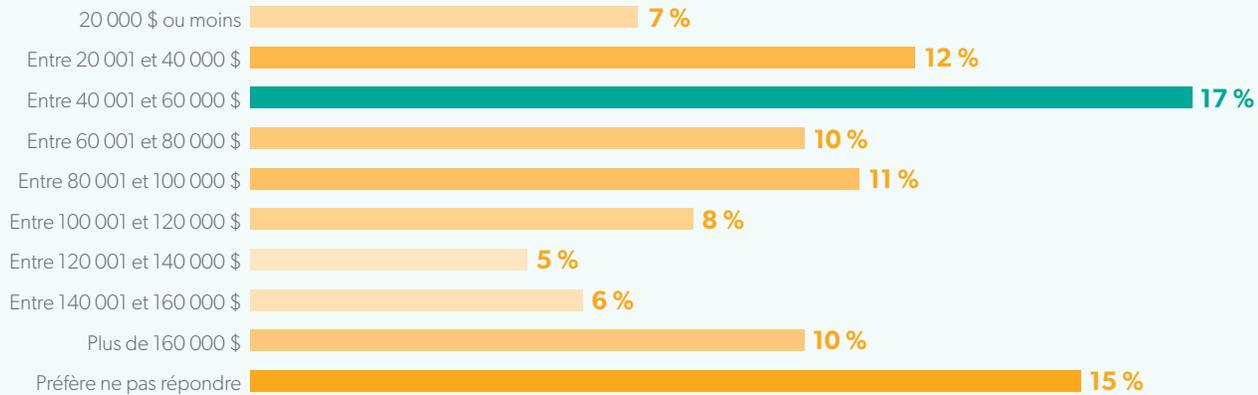


Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

## Âge



## Revenu annuel du ménage



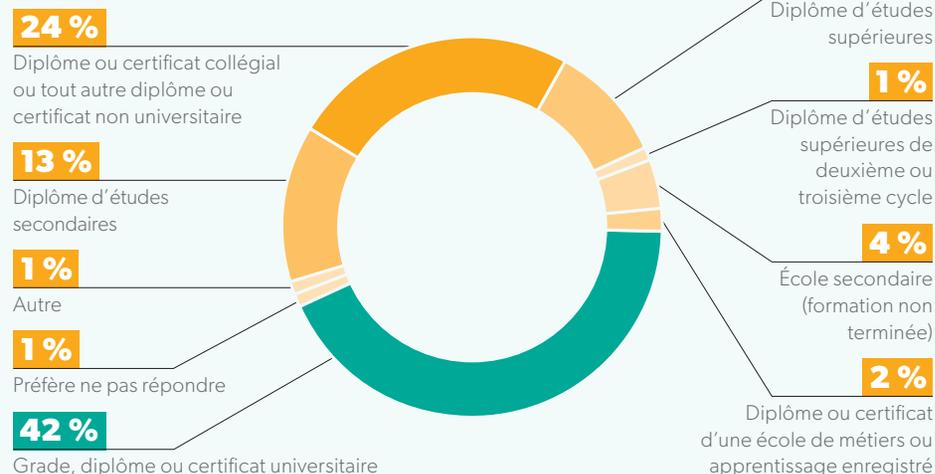
# Profil des consommateurs

## Investissements

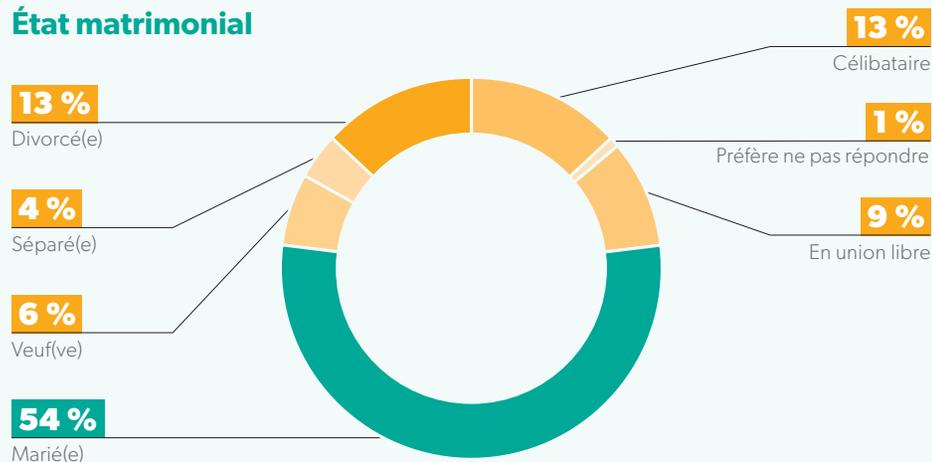
### Sexe



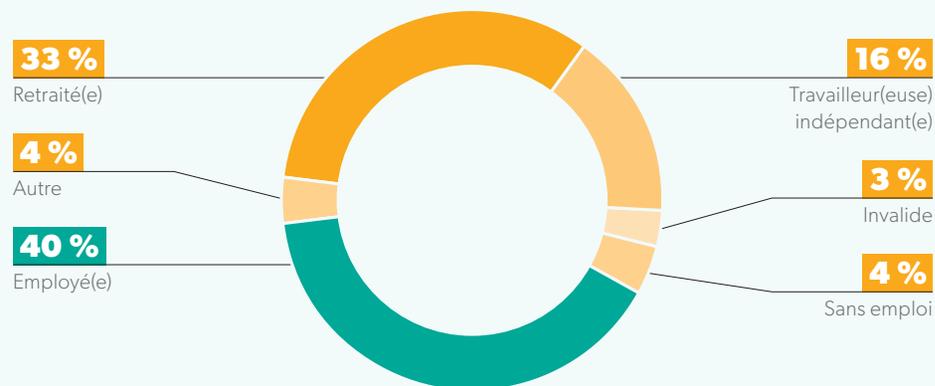
### Scolarité



### État matrimonial

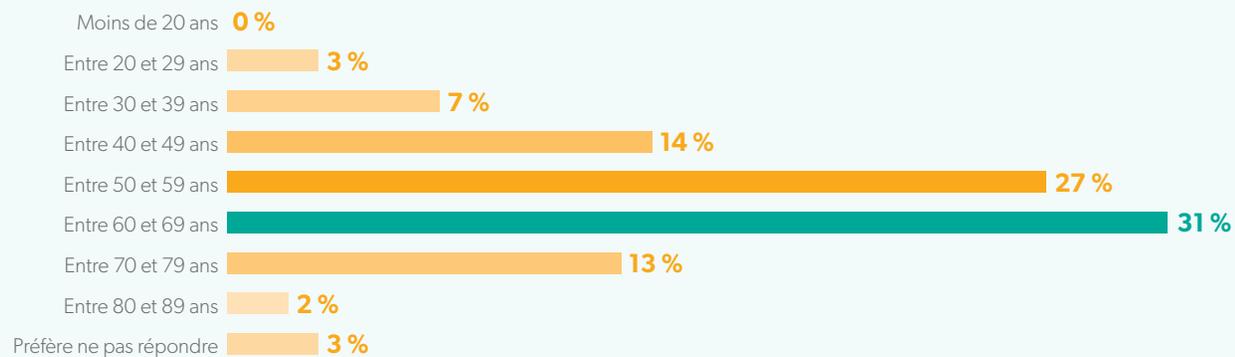


### Situation professionnelle

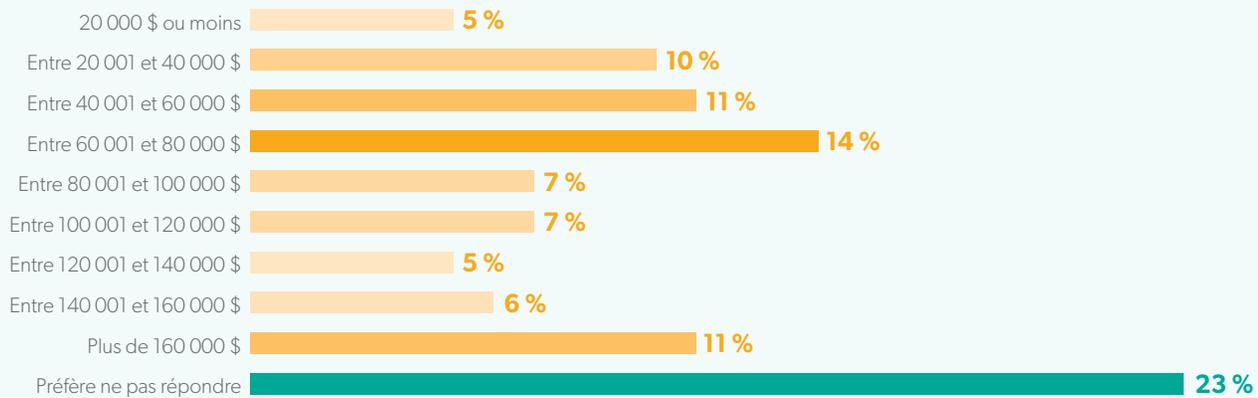


Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

## Âge



## Revenu annuel du ménage



Revue de l'exercice :

# Services bancaires

Les plaintes liées à des services bancaires ont augmenté de 28 % cette année par rapport à l'année dernière. L'OSBI a ouvert 370 dossiers liés aux services bancaires en 2017 contre 290 en 2016.

En 2017, le nombre de dossiers liés aux services bancaires était le plus élevé des cinq dernières années. La tendance à la hausse peut être attribuée, en partie, à une sensibilisation accrue des consommateurs, aux efforts des banques participantes qui évoquent plus fréquemment les processus de traitement des plaintes et présentent l'OSBI comme une solution de règlement des différends.



## Principaux problèmes

- Fraude
- Fin de la relation d'affaires
- Transaction – Non autorisée
- Service



# Dossiers

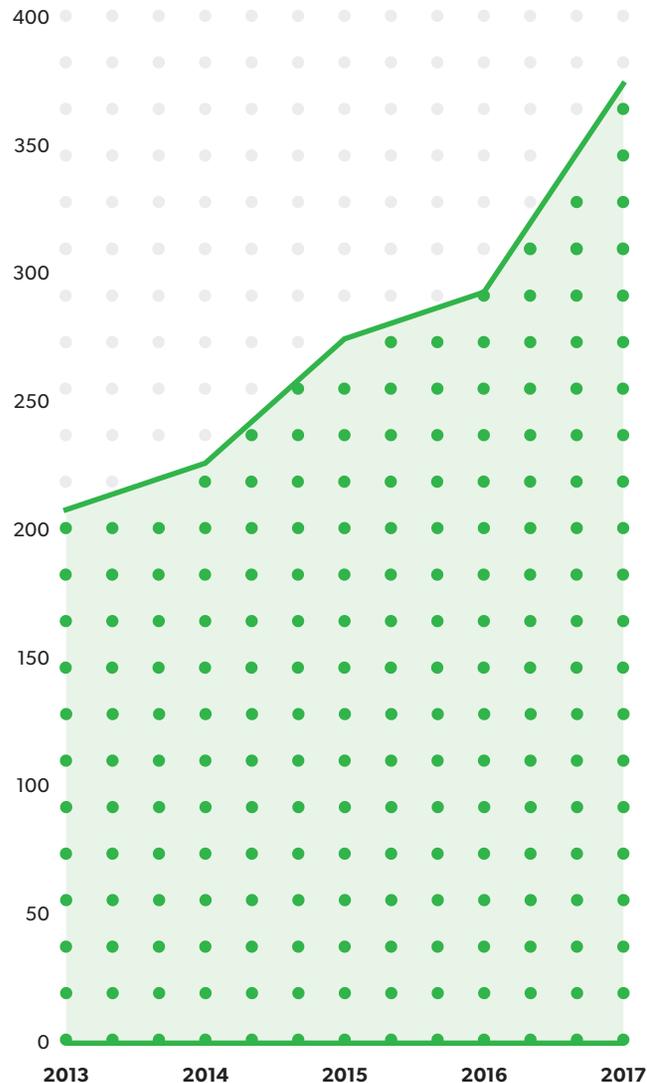
Les cartes de crédit, les prêts hypothécaires et les comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne, demeurent parmi les produits bancaires dont les consommateurs se plaignent le plus. Les plaintes liées aux cartes de crédit étaient en forte hausse par rapport à l'année précédente, passant de 17 à 30 %. Les hypothèques ont continué de générer un volume de plaintes important quoiqu'inférieur à celui de l'année précédente, représentant 18 % des dossiers liés aux services bancaires. Au total, 16 % des dossiers concernaient les opérations personnelles, une baisse par rapport à 2016.

La rétrofacturation a remplacé la fraude au sommet de la liste des problèmes liés aux cartes de crédit. En ce qui concerne les problèmes liés aux produits hypothécaires, les renseignements erronés ou incomplets et les pénalités pour paiement anticipé continuent d'être les principaux problèmes signalés. Comme en 2016, le principal problème lié aux comptes d'opérations était la fin de la relation d'affaires. En 2017, 349 dossiers liés aux services bancaires ont été clos contre 323 en 2016, soit une augmentation de 8 %.

## Dossiers ouverts

<b>2017</b>	370
<b>2016</b>	290
<b>2015</b>	273
<b>2014</b>	225
<b>2013</b>	207

## Dossiers ouverts



# 370

Dossiers ouverts

# 349

Dossiers fermés

# 28 %

D'augmentation du nombre de dossiers par rapport à 2016

# 2 089 \$

Indemnité moyenne de

# 50

Jours en moyenne pour clore une enquête

# Produits et problèmes

Voici une représentation graphique des cinq produits bancaires qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle, représentant un problème, est associé au produit correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes. Les dossiers uniques sont exclus. Veuillez vous reporter à la page 31 pour la liste complète.



Produits bancaires	N <sup>bre</sup> de dossiers	% de dossiers
Carte de crédit	112	30 %
Prêt – Hypothèque	67	18 %
Compte d'opérations – Personnel	61	16 %
Prêt – Marge de crédit	20	5 %
Chèque	16	4 %
Virement – Électronique	11	3 %
Carte de débit	10	3 %
Compte d'opérations – Conjoint	10	3 %
Placement – CPG/dépôt à terme	9	2 %
Investissement – REER	9	2 %
Compte d'opérations – Succession	4	1 %
Prêt – Autre	4	1 %
Compte d'opérations – Commercial	3	< 1 %
Placement – Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)	3	< 1 %
Assurance – Vie	3	< 1 %
Investissement – Service de courtage	2	< 1 %
Prêt – REER	2	< 1 %
Prêt – Personnel	2	< 1 %

Produits bancaires	N <sup>bre</sup> de dossiers	% de dossiers
Chèque – Officiel	2	< 1 %
Placement – FERR	2	< 1 %
Chèque – Traite bancaire	2	< 1 %
Investissements – Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE)	2	< 1 %
Prêt – Auto	2	< 1 %
Prêt – Consolidation	2	< 1 %
Coffre-fort	1	< 1 %
Compte d'opérations – En fiducie	1	< 1 %
Virement – Électronique/SWIFT	1	< 1 %
Produits d'essai	1	< 1 %
Conseiller en valeurs/gestion discrétionnaire des investissements	1	< 1 %
Compte d'opérations – Jeunes	1	< 1 %
Assurance – Autre, offerte avec les cartes de crédit	1	< 1 %
Assurance – Protection du crédit	1	< 1 %
Prêt – Prêt sur valeur domiciliaire	1	< 1 %
Prêt – Commercial	1	< 1 %
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>100 %</b>

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

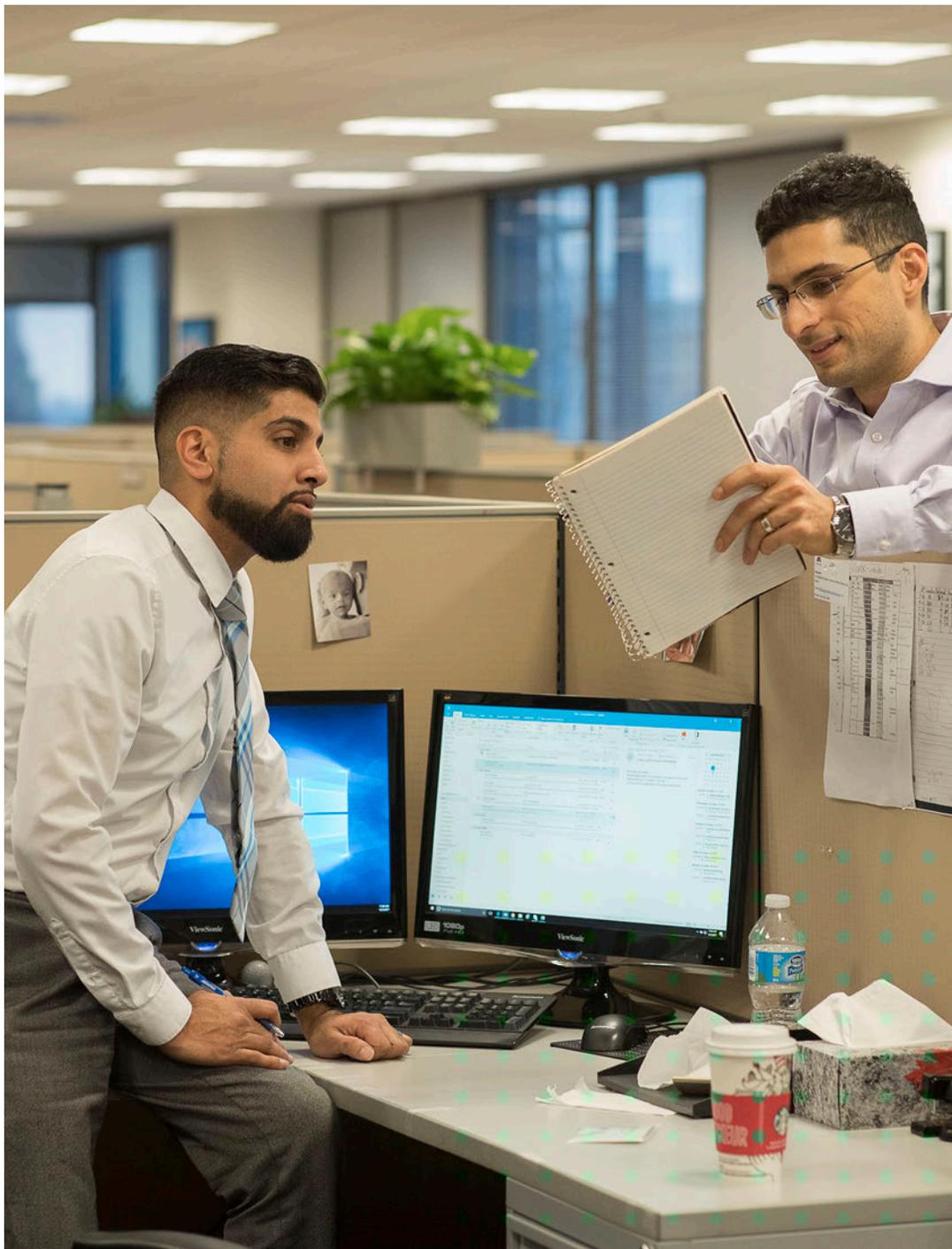
Problèmes liés aux services bancaires	N <sup>bre</sup> de dossiers	% de dossiers
Fraude	42	11 %
Transaction – Non autorisée	29	8 %
Fin de la relation d'affaires	27	7 %
Problème de service	27	7 %
Renseignements – Incomplets, erronés, trompeurs	24	6 %
Rétrofacturation	22	6 %
Taux d'intérêt	21	6 %
Fonds/biens manquants ou perdus	19	5 %
Frais	17	5 %
Erreur – Banque	15	4 %
Pénalité	15	4 %
Cote de solvabilité	13	4 %
Décision liée au risque/décision d'affaires	12	3 %
Recouvrement	11	3 %
Réclamation refusée	10	3 %
Confidentialité	7	2 %
Procuration	7	2 %
Saisie-arrêt	6	2 %
Retenue de fonds	6	2 %

Problèmes liés aux services bancaires	N <sup>bre</sup> de dossiers	% de dossiers
Impôts	5	1 %
Publicité/promotion trompeuse	5	1 %
Problèmes relatifs au conjoint ou à la conjointe	4	1 %
Récompenses	4	1 %
Contrefaçon de signature	3	< 1 %
Divulgaration	3	< 1 %
Transaction – Guichet automatique	2	< 1 %
Primes	2	< 1 %
Fraude de paiement excédentaire	2	< 1 %
Transaction – En ligne	1	< 1 %
Transaction – Devise étrangère	1	< 1 %
Droit de survie	1	< 1 %
Erreur – Tiers	1	< 1 %
Transaction – Interac	1	< 1 %
Relevé/livret bancaire	1	< 1 %
Divulgaration des frais (de rachat, modérés, de gestion, d'administration)	1	< 1 %
Chèque – Périmé	1	< 1 %
Chèque – Endossement	1	< 1 %
Limite quotidienne	1	< 1 %
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>100 %</b>

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.



L'année dernière, 370 dossiers touchant les services bancaires ont été ouverts, ce qui représente une hausse de 28 % par rapport à l'année précédente.



# Rapidité d'exécution

En général, les dossiers liés à des services bancaires ont été fermés bien avant les normes réglementaires fédérales. En 2017, les enquêtes liées à des services bancaires ont duré 50 jours en moyenne. Le traitement de plaintes concernant des banques sous réglementation fédérale a également duré en moyenne 50 jours.

L'OSBI adhère aux normes du gouvernement fédéral relatives au délai de traitement des dossiers de plainte pris en charge par des organismes externes. Selon ces normes, l'OSBI dispose de 120 jours après avoir reçu les renseignements nécessaires au traitement de la plainte pour formuler une recommandation écrite définitive aux parties d'un dossier de plainte. Habituellement, la norme de 120 jours commence lorsqu'une enquête est ouverte – lorsque tous les renseignements pertinents sont recueillis – et s'achève lorsqu'une conclusion écrite est fournie au consommateur et aux firmes participantes. Les retards externes qui sont hors du contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans le calcul des délais.

**N<sup>bre</sup> moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier**

Enquêtes simples*	32
Toutes les enquêtes	50

\*Les enquêtes simples portent habituellement sur des dossiers moins complexes pour lesquels un règlement est rapidement conclu.

N <sup>bre</sup> de jours	N <sup>bre</sup> de dossiers fermés	% de dossiers fermés
< 120	349	100 %
> 120	0	0 %

# Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 370 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 26 firmes fournissant des services bancaires.

En ce qui concerne le nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter que le fait qu'un plus grand nombre de dossiers aient été ouverts pour une firme ne constitue pas nécessairement un indicateur négatif.

En général, le volume de dossiers plus élevé n'a aucun lien avec le résultat des dossiers et peut simplement découler du fait qu'une firme a informé sa clientèle au sujet des services de l'OSBI. Parmi les dossiers liés aux services bancaires qui ont été clos cette année, l'OSBI a recommandé un dédommagement aux consommateurs dans 76 dossiers (c'est-à-dire que les dossiers ont été réglés à la satisfaction des consommateurs), comme il est indiqué dans le tableau. Les résultats des sondages sur la satisfaction des consommateurs se trouvent à la page 49.

Dans le tableau ci-contre, la valeur figurant dans la colonne des dossiers fermés au cours de la période ne correspond pas nécessairement au nombre de dossiers ouverts. Une recommandation peut être favorable ou défavorable au consommateur.



Firme	Plaintes reçues	Plaintes entrant dans notre mandat	N <sup>bre</sup> de dossiers ouverts	N <sup>bre</sup> de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants*
<b>Banques sous réglementation fédérale</b>					
La Banque de Nouvelle-Écosse	131	125	128	123	23
Banque Canadienne Impériale de Commerce	77	69	69	65	13
Banque de Montréal	52	47	48	43	13
Capital One (É.-U.), N.A.	39	35	34	30	11
Banque Tangerine	20	20	18	16	2
Banque Nationale du Canada	22	16	15	19	3
Banque Walmart du Canada	10	10	10	6	1
Banque HSBC Canada	10	8	9	11	4
Banque Laurentienne du Canada	8	7	7	7	2
Banque Canadian Tire	4	4	3	4	1
JPMorgan Chase Bank, National Association	4	3	3	2	0
B2B Banque	3	3	3	1	0
Banque Amex du Canada	3	2	2	2	0
Banque HomEquity	2	2	2	1	0
Banque le Choix du Président	2	2	2	2	0
Banque Equitable	2	2	2	2	0
BMO Harris Bank	1	1	1	1	0
Banque Shinhan Canada	1	1	1	1	0
Banque de Chine (Canada)	1	1	0	1	0
Banque Manuvie du Canada	0	0	1	1	0
Banque de Chine	0	0	0	1	1
<b>Fiducies</b>					
Peoples Trust Company	4	2	2	2	0
Société de fiducie Home	2	2	2	2	1
Société de fiducie Community	1	1	1	1	0
Société de fiducie Computershare du Canada	1	1	1	0	0
<b>Coopératives financières</b>					
First Calgary Financial	3	3	2	2	1
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	2	2	2	1	0
Servus Credit Union Ltd.	2	2	2	2	0
Chinook Credit Union Ltd.	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>372</b>	<b>370</b>	<b>349</b>	<b>76</b>

\*Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

# Revue de l'exercice : Investissements

Le nombre de plaintes liées à des investissements est resté le même par rapport à l'année dernière. L'OSBI a ouvert 351 dossiers en 2017 contre 350 en 2016.

Les actions ordinaires (ou titres de participation) constituent le premier produit d'investissement dont se plaignent les consommateurs; ils représentaient 38 % de l'ensemble des plaintes liées à des investissements en 2017, et 34 % en 2016.

Les fonds communs de placement représentaient pour leur part 35 % des cas; même s'ils s'établissent au deuxième rang des plaintes liées à des investissements, leur nombre est en baisse par rapport aux 44 % de l'année précédente. Les plans fiduciaires de bourses d'études représentaient 9 % des plaintes, ce qui correspond plus ou moins aux données de 2016.



## Principaux problèmes

- Convenance
- Divulgence des frais
- Divulgence incomplète ou inappropriée sur un produit



## Principaux problèmes

Les principaux problèmes liés aux investissements dans l'ensemble des produits sont la convenance de l'investissement à 27 %, comme c'était le cas en 2016. Représentant 17 % des problèmes, la divulgation des frais était le deuxième problème le plus signalé; il s'agit d'une hausse importante par rapport aux 10 % de l'année précédente.

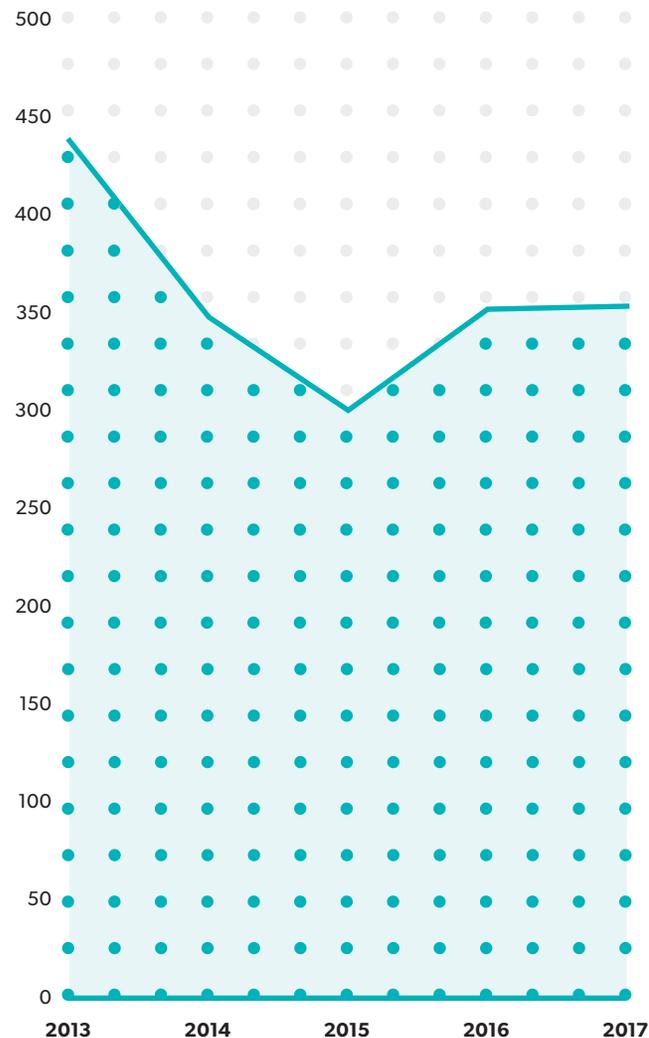
Au troisième rang viennent la convenance de la marge ou du levier financier, qui est passée de 15 % en 2016 à 9 % en 2017, et la divulgation incomplète ou inappropriée sur un produit, à 9 % contre 11 % en 2016.

Le nombre de dossiers d'investissement clos en 2017 s'élevait à 382, contre 333 en 2016.

### Dossiers ouverts

<b>2017</b>	351
<b>2016</b>	350
<b>2015</b>	298
<b>2014</b>	345
<b>2013</b>	434

### Dossiers ouverts



# 351

Dossiers ouverts

# 382

Dossiers fermés

# 0,3%

D'augmentation du nombre de dossiers par rapport à 2016

Indemnité moyenne de

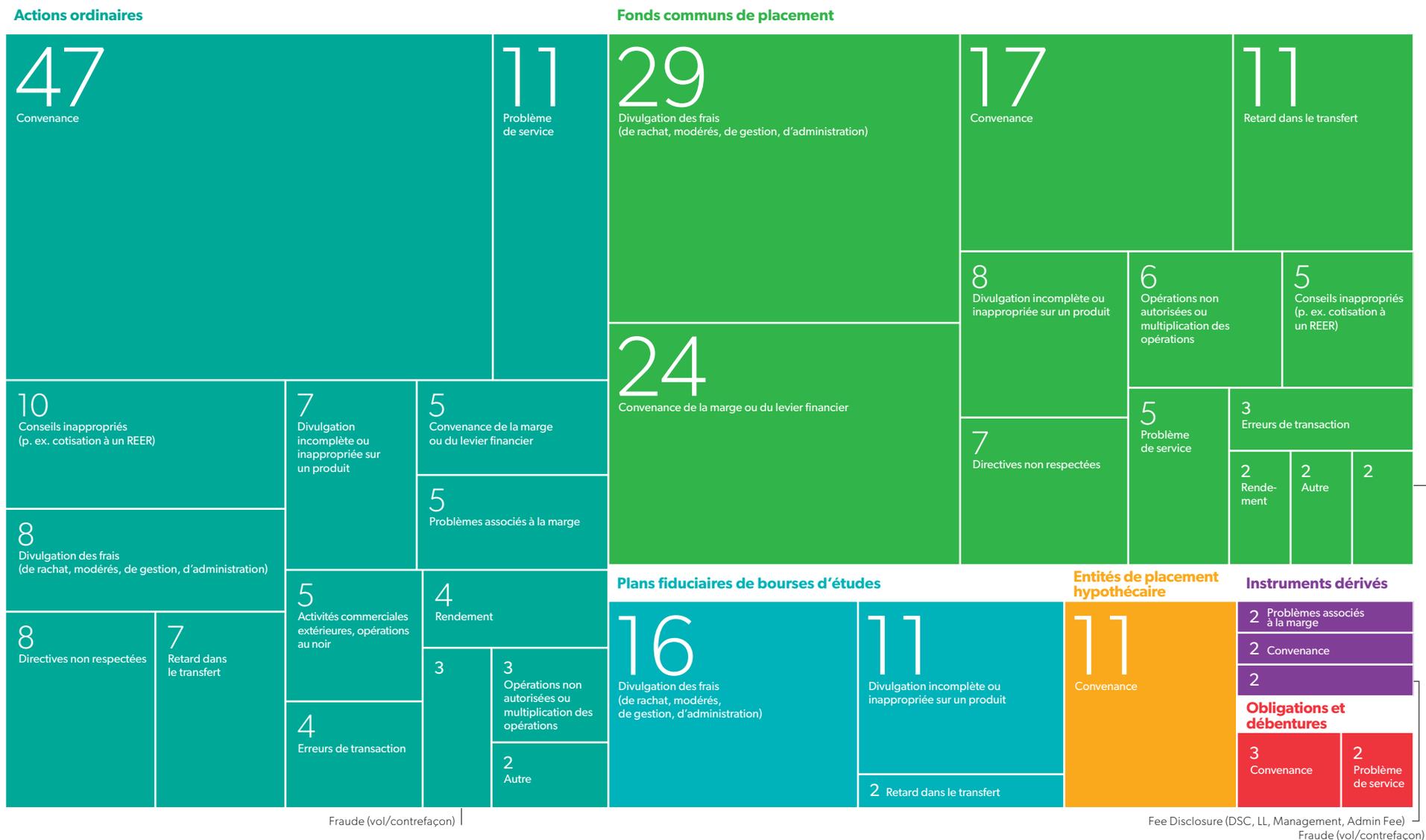
# 16 180 \$

# 86

Jours en moyenne pour clore une enquête

# Produits et problèmes

Voici une représentation graphique des cinq produits d'investissement qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle, représentant un problème, est associé au produit correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux cinq autres principaux problèmes. Les dossiers uniques sont exclus. Veuillez vous reporter à la page 39 pour la liste complète.



Produits d'investissement	N <sup>bre</sup> de dossiers	% de dossiers
Actions ordinaires	132	38 %
Fonds communs de placement	122	35 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	30	9 %
Entités de placement hypothécaire	12	3 %
Obligations et débetures	9	3 %
Instruments dérivés : options, contrats à terme standardisés, bons de souscription d'actions	9	3 %
Actions privilégiées	8	2 %
Autre	5	1 %
Fonds d'investissement de travailleurs	4	1 %
Sociétés en commandite (actions accréditives)	4	1 %
Fonds distincts et autres produits d'assurance	3	< 1 %
Titres de participation privés	3	< 1 %
Certificats de placement garantis	2	< 1 %
Titres adossés à des crédits mobiliers	2	< 1 %
Titres de participation privés (fonds, actions privilégiées ou actions ordinaires)	2	< 1 %
Fonds négociés en bourse	1	< 1 %
Billets à capital protégé	1	< 1 %
Société d'investissement à capital fixe	1	< 1 %
Fonds négociés en bourse avec effet de levier	1	< 1 %
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Problèmes liés aux investissements	N <sup>bre</sup> de dossiers	% de dossiers
Convenance	95	27 %
Divulgation des frais (de rachat, modérés, de gestion, d'administration)	59	17 %
Divulgation incomplète ou inappropriée sur un produit	31	9 %
Convenance de la marge ou du levier financier	31	9 %
Problème de service	22	6 %
Retard dans le transfert	21	6 %
Conseils inappropriés (p. ex. cotisation à un REER)	18	5 %
Directives non respectées	15	4 %
Opérations non autorisées ou multiplication des opérations	11	3 %
Activités commerciales extérieures, opérations au noir	9	3 %
Autre	9	3 %
Erreurs de transaction	8	2 %
Problèmes associés à la marge	7	2 %
Rendement	7	2 %
Fraude (vol/contrefaçon)	5	1 %
Procuration	1	< 1 %
Confidentialité	1	< 1 %
Stratégie de placement inappropriée	1	< 1 %
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

# Rapidité d'exécution

Les données de référence de l'OSBI relatives à la rapidité de traitement des plaintes liées à des investissements diffèrent de celles utilisées pour les plaintes liées à des services bancaires, le premier type de plainte étant souvent plus complexe et nécessitant plus de temps d'enquête. Il en résulte différentes normes pour chaque secteur.

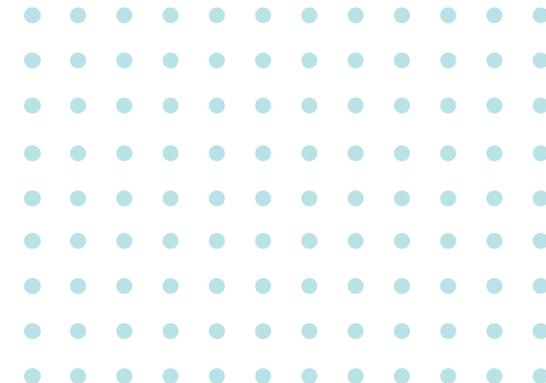
La norme de l'OSBI en matière de rapidité d'exécution en ce qui a trait aux plaintes liées à des investissements est que 80 % des dossiers seront clos en 180 jours.

La rapidité de traitement se mesure à partir de la date à laquelle l'OSBI ouvre une enquête jusqu'à celle où une conclusion écrite définitive est rendue au client ou à la firme participante. Les retards externes qui sont hors du contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans le calcul des délais.

Produits d'investissement	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples*	47
Toutes les enquêtes	86

\*Les enquêtes simples portent habituellement sur des dossiers moins complexes pour lesquels un règlement est rapidement conclu.

Nbre de jours	Nbre de dossiers fermés	% de dossiers fermés
< 180	374	98 %
> 180	8	2 %





# Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 351 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 92 firmes de placement.

En ce qui concerne le nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter que le fait qu'un plus grand nombre de dossiers aient été ouverts pour une firme ne constitue pas nécessairement un indicateur négatif. En général, le volume de dossiers plus élevé n'a aucun lien avec le résultat des dossiers et peut simplement découler du fait qu'une firme a informé sa clientèle au sujet des services de l'OSBI.

Informé clairement et fréquemment les clients des services offerts par l'OSBI en est un exemple, étant donné que cela les encourage à se tourner vers l'organisation afin d'obtenir l'avis d'un tiers indépendant qui leur confirmera que la firme les a traités équitablement ou non.

Firme	N <sup>bre</sup> de dossiers ouverts	N <sup>bre</sup> de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants*
Scotia Capital Inc.	36	35	17
TD Waterhouse Canada Inc.	29	33	14
RBC Dominion valeurs mobilières	12	15	11
Marchés mondiaux CIBC Inc.	11	12	5
Financière Banque Nationale	11	13	2
BMO Nesbitt Burns Inc.	10	10	5
RBC Placements en Direct Inc.	10	7	2
BMO Ligne d'action Inc.	7	8	4
Richardson GMP Limitée	7	5	4
Industrielle Alliance Valeurs mobilières Inc.	6	7	3
Services Investisseurs CIBC Inc.	4	3	1
Raymond James Ltée	4	3	2
Canaccord Genuity Corp.	3	4	2
IPC Securities Corporation	3	2	1
Assante Capital Management Ltd.	2	4	0
BBS Securities Inc.	2	3	1
Valeurs mobilières Desjardins	2	4	1
Edward Jones	2	5	1
Courtage direct Banque Nationale Inc.	2	2	0
PI Financial Corp.	2	1	0
Scotia iTRADE	2	3	1
Aligned Capital Partners Inc.	1	1	1
Chippingham Financial Group	1	0	0
Echelon Partenaires en gestion de patrimoine Inc.	1	1	1
GMP Valeurs Mobilières S.E.C.	1	1	0
Haywood Securities Inc.	1	1	1
Interactive Brokers Canada Inc.	1	1	0
Mackie Research Capital Corporation	1	5	5
Placements Manuvie incorporée	1	1	1
OANDA (Canada) Corporation ULC	1	0	0

\*Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Firme	N <sup>bre</sup> de dossiers ouverts	N <sup>bre</sup> de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants*
Odlum Brown Limited	1	1	0
PACE Securities Corp.	1	1	0
Qtrade Securities Inc.	1	0	0
Questrade, Inc.	1	1	0
Wolverton Securities Ltd.	1	1	0
Brant Securities Limited	1	0	0
Argosy Securities Inc.	0	1	1
Credential Securities Inc.	0	3	1
Valeurs mobilières Dundee	0	2	0
Valeurs Mobilières Hampton Ltée	0	1	1
JC Clark Ltd.	0	1	0
Leede Financial Markets Inc.	0	1	1
MacDougall, MacDougall & MacTier Inc.	0	1	0
ScotiaMcLeod (société de courtage de plein exercice)	0	1	1
Valeurs Mobilières TD	0	1	0
Gestion de patrimoine TD – Conseils de placement privés	0	1	0
<b>OCRCVM</b>	<b>182</b>	<b>207</b>	<b>91</b>
Services Financiers Groupe Investors Inc.	23	25	13
Royal Mutual Funds Inc.	12	13	3
Scotia Securities Inc.	12	9	3
FundEX Investments Inc.	5	2	0
WFG Valeurs Mobilières Inc.	5	4	3
IPC Investment Corporation	4	2	2
Keybase Financial Group Inc.	4	5	2
Placements Manuvie Services d'investissement inc.	4	3	1
Investia Services Financiers Inc.	3	4	1
Services d'investissement Quadrus Ltée	3	3	1
Shah Financial Planning Inc.	3	3	1
Services d'investissement TD inc.	3	3	0

\*Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.



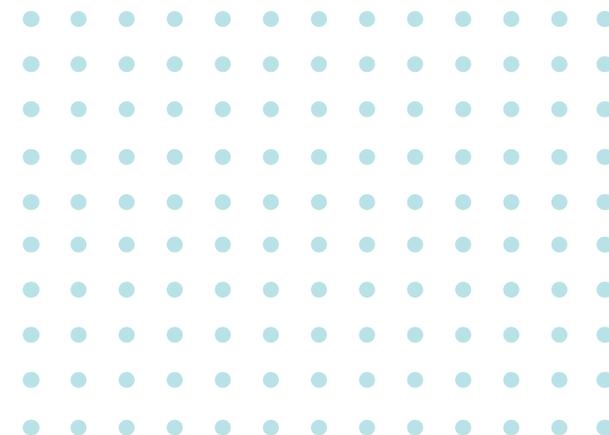
## Dossiers ouverts par firme (suite)

Firme	N <sup>bre</sup> de dossiers ouverts	N <sup>bre</sup> de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants*
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	2	1	1
Banque Nationale Investissements	2	2	0
Sterling Mutuals Inc.	2	3	1
B2B Banque Services financiers Inc.	1	1	0
BMO Investissements Inc.	1	2	0
Placements CIBC inc.	1	1	1
Credential Asset Management Inc.	1	3	0
Desjardins Cabinet de services financiers inc.	1	1	0
Equity Associates Inc.	1	2	1
Investissements Global Maxfin Inc.	1	0	0
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.	1	1	0
Monarch Wealth Corporation	1	1	0
Portfolio Strategies Corporation	1	1	1
Qtrade Asset Management Inc.	1	1	0
Security Financial Services & Investment Corp.	1	1	0
Sentinel Financial Management Corp.	1	0	0
Placements Financière Sun Life (Canada) inc.	1	2	1
Worldsource Financial Management Inc.	1	2	1
Fiera Capital Inc.	1	0	0
Services Financiers Acadie Inc.	0	1	0
GP Wealth Management Corporation	0	1	0
HollisWealth Advisory Services Inc.	0	1	1
<b>ACCFM</b>	<b>103</b>	<b>104</b>	<b>38</b>
GrowthWorks Capital Ltd.	3	4	0
Bloom Investment Counsel, Inc.	1	1	0
Campbell, Lee & Ross Investment Management Inc.	1	1	0
Gestion d'actifs CIBC	1	1	0
Compagnie Trust CIBC	1	1	0

\*Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Firme	N <sup>bre</sup> de dossiers ouverts	N <sup>bre</sup> de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants*
Horizons Fonds négociés en bourse (Canada) Inc.	1	1	0
Marquest Gestion d'actifs inc.	1	1	0
Gestion financière MD inc.	1	1	0
Meckelborg Financial Group Ltd.	1	0	0
RBC Gestion mondiale d'actifs	1	1	0
Sprung Investment Management Inc.	1	1	0
WealthSimple Financial Inc.	1	1	1
Wickham Investment Counsel Inc.	1	1	1
Chartwell Asset Management Inc.	1	0	0
Bristol Gate Capital Partners Inc.	1	0	0
Gestion d'actifs 1832 S.E.C.	1	0	0
Cardinal Capital Management Inc.	0	1	0
Fidelity Investments Canada s.r.i	0	1	1
MacNicol & Associates Asset Management Inc.	0	1	0
<b>Gestionnaires de portefeuille</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>3</b>
CMS Financial Management Services Ltd.	11	12	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	3	0	0
Raintree Financial Solutions	2	2	1
Walton Capital Management Inc.	2	4	0
<b>Courtiers sur le marché non réglementé</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>1</b>
Fonds d'éducation Héritage Inc.	18	18	9
Fonds d'Étude pour les Enfants Inc.	6	8	2
La Première financière du savoir inc.	3	3	0
Consultants C.S.T. inc.	2	3	0
Corporation REEE Global	1	3	2
<b>Courtiers en plans de bourses d'études</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>382</b>	<b>146</b>

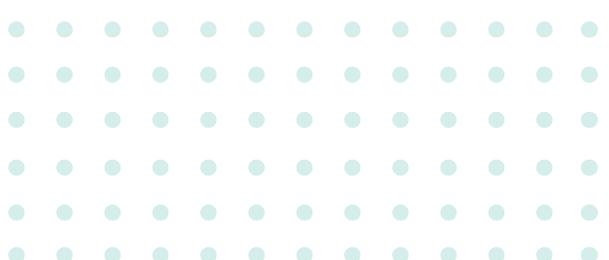
\*Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.



# Résultats des dossiers

L'OSBI collabore avec les consommateurs et les firmes participantes pour en arriver à des résultats équitables et raisonnables.

Si une enquête établit qu'une firme participante a agi de façon inéquitable, a commis une erreur ou a fourni un mauvais conseil, l'OSBI recommandera que la firme indemnise le consommateur ou l'investisseur pour toute perte ou tout préjudice atteignant un maximum de 350 000 \$. L'OSBI peut également recommander une indemnisation non financière s'il y a lieu, comme la correction d'une erreur commise sur un historique de crédit. Si l'OSBI conclut que le consommateur ou l'investisseur ont été traités équitablement, ou que le dédommagement préalablement offert par la firme est juste, une explication claire des conclusions leur sera fournie. Conformément au mandat de l'OSBI, le nom de toute firme qui refuse une recommandation de dédommagement sera rendu public.



# Dédommagement

En 2017, 23 % des plaintes liées à des services bancaires (79 dossiers fermés sur 349) et 39 % des plaintes liées à des investissements (150 dossiers fermés sur 382) se sont achevées par un dédommagement financier. En 2017, le montant total des dédommagements s'élevait à 2 591 996 \$.

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI.

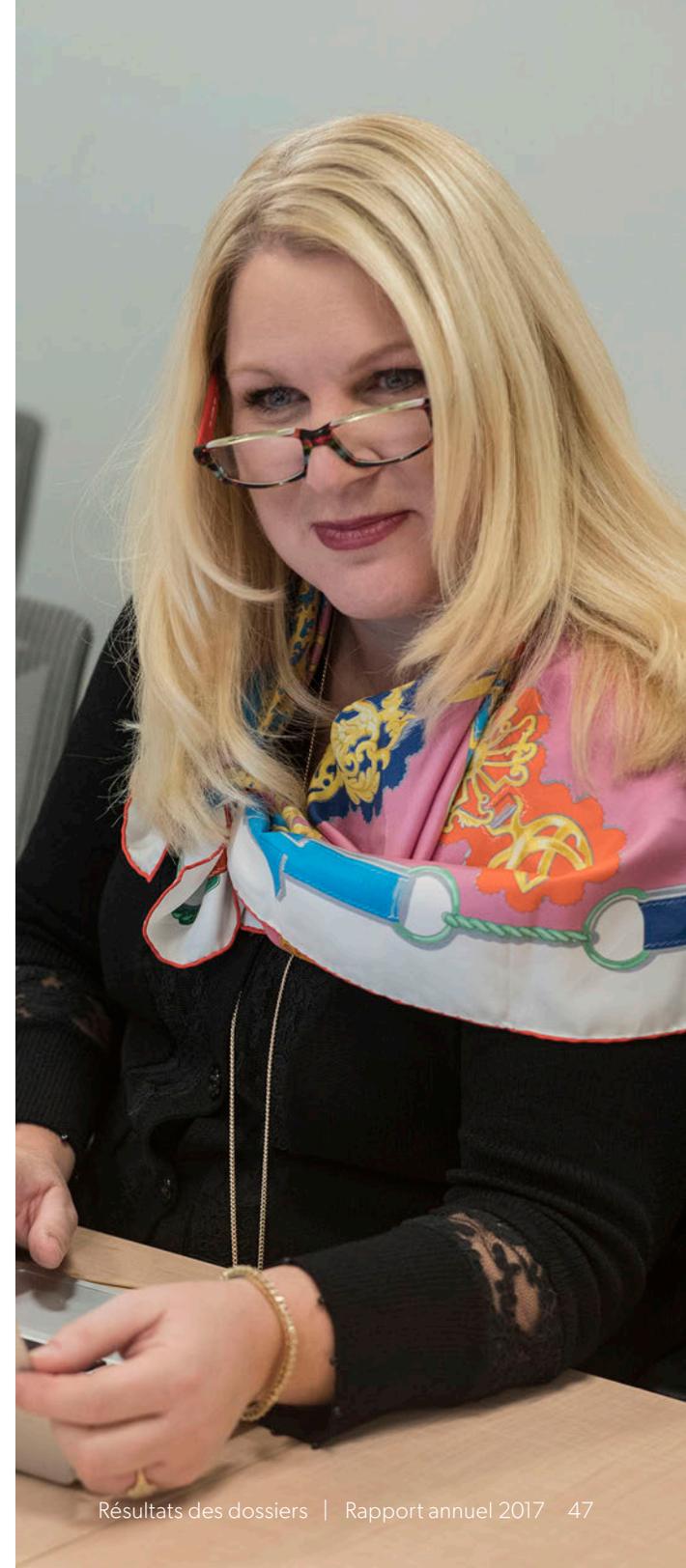
	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	N <sup>bre</sup> de dossiers
Services bancaires	165 023 \$	2 089 \$	500 \$	25 \$	17 653 \$	79
Investissements	2 426 973 \$	16 180 \$	5 167 \$	75 \$	250 000 \$	150
<b>Total combiné</b>	<b>2 591 996 \$</b>					

## Dédommagement non monétaire

Des dédommagements non monétaires ont été accordés dans neuf dossiers : six touchant des services bancaires et trois relatifs à des investissements. Les dédommagements non monétaires sont par exemple des lettres d'excuses ou le rétablissement de la cote de solvabilité.

## Indemnité moyenne

Année	Services bancaires	Investissements
<b>2017</b>	2 089 \$	16 180 \$
<b>2016</b>	4 016 \$	15 552 \$
<b>2015</b>	1 674 \$	26 258 \$
<b>2014</b>	4 897 \$	18 608 \$
<b>2013</b>	8 982 \$	26 728 \$



# Rétroaction des consommateurs et des firmes

Dans le cadre de notre engagement à améliorer continuellement nos services, l'OSBI demande aux consommateurs et aux firmes participantes pour lesquels il a eu à traiter une plainte de fournir des commentaires.

Des sondages sont envoyés aux consommateurs environ 30 jours après la clôture de l'enquête. Pour leur part, les firmes participantes sont sondées une fois par année.



# Rétroaction des consommateurs

Les diagrammes montrent dans quelle mesure les consommateurs étaient satisfaits du service de l'OSBI et de l'issue de leur plainte. Il y a une forte corrélation entre un niveau élevé de satisfaction et le fait d'avoir obtenu un dédommagement.

Le total des réponses obtenues représente 35 % des dossiers clos pendant l'année.

Parmi ces répondants, 20 % étaient très satisfaits ou quelque peu satisfaits de l'issue de leur dossier et 80 % ont dit être insatisfaits du résultat. Les résultats du sondage sont examinés par nos équipes de directeurs afin d'identifier les domaines à améliorer et mieux comprendre les préoccupations des clients de l'OSBI.

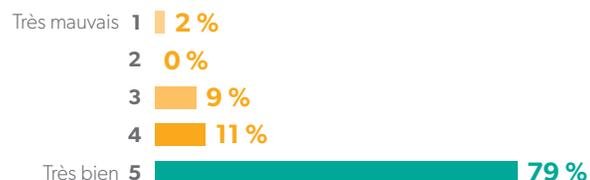
## Faits saillants :

- Environ 30 % des personnes ont trouvé l'OSBI en faisant des recherches dans Internet.
- Selon la plupart des consommateurs, il est facile de trouver de l'information sur les services de l'OSBI et de communiquer avec ce dernier.
- Environ 20 % des consommateurs avaient déposé une plainte pour le compte d'une autre personne.

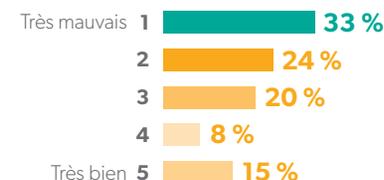
Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

## Satisfait du résultat

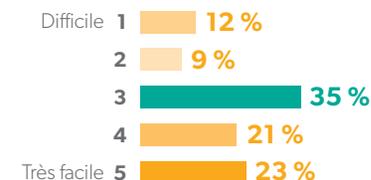
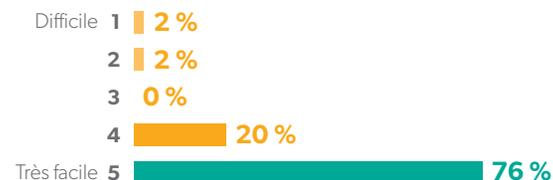
### Qualité du service



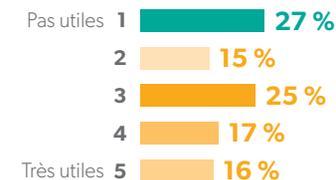
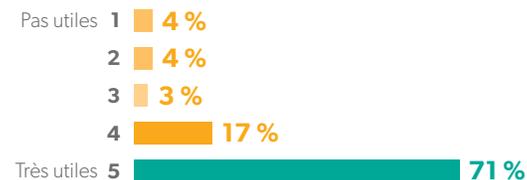
## Insatisfait du résultat



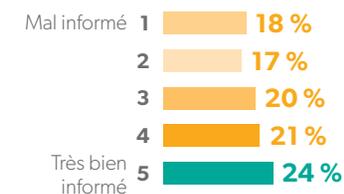
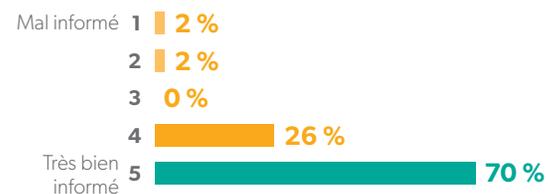
### Le processus était facile à comprendre et à suivre



### Utilité des renseignements fournis



### Mesure dans laquelle vous avez été tenu informé de l'état de votre plainte



# Rétroaction supplémentaire des consommateurs

Services bancaires    Investissements

	Oui	Non	Je ne sais pas
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?	99 % 100 %	1 % 0 %	0 % 0 %
L'OSBI vous a-t-il offert ses services gratuitement?	100 % 100 %	0 % 0 %	0 % 0 %
L'OSBI vous a-t-il donné de l'information relative au traitement des plaintes et à son mandat?	89 % 94 %	11 % 6 %	0 % 0 %
L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que son mandat?	79 % 90 %	21 % 10 %	0 % 0 %
L'OSBI a-t-il traité votre plainte rapidement?	58 % 78 %	24 % 12 %	18 % 10 %
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion écrite finale?	84 % 87 %	16 % 13 %	0 % 0 %

	Oui, absolument	Oui, en quelque sorte	Ni facile ni difficile	Non, assez difficile	Non, difficile
Est-ce que le processus de l'OSBI était facile à comprendre et à suivre?	21 % 42 %	27 % 17 %	29 % 27 %	5 % 9 %	17 % 5 %

	Oui, très claire	Oui, en quelque sorte	Ni claire, ni floue	Non, assez floue	Non, très floue
La conclusion ou recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?	30 % 45 %	21 % 16 %	17 % 17 %	12 % 10 %	20 % 13 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Des sondages sont envoyés  
aux consommateurs  
environ 30 jours après la  
clôture de l'enquête.



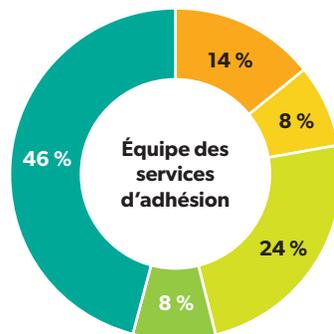
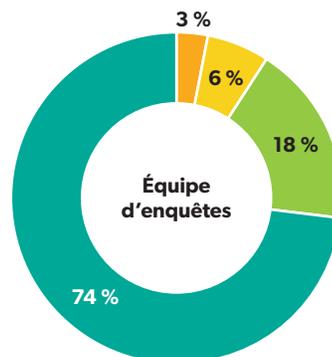
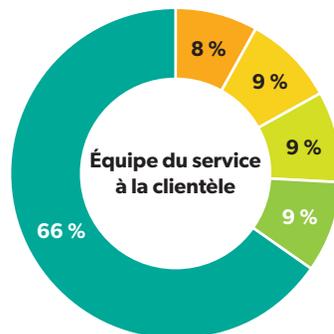
# Rétroaction des firmes participantes

L'an dernier, l'OSBI a lancé une nouvelle initiative annuelle visant à solliciter les commentaires des firmes participantes au moyen d'un sondage électronique normalisé.

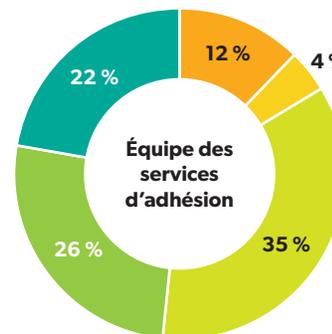
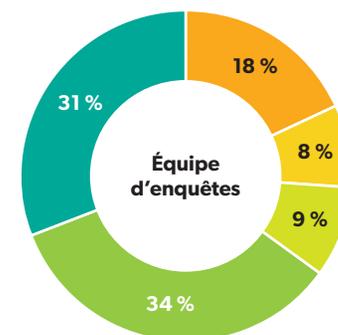
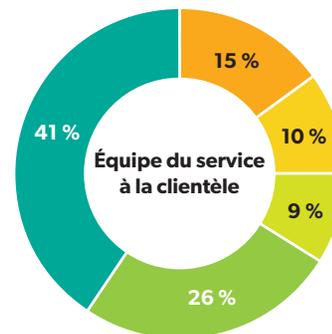
En 2017, nous avons sondé 209 firmes participantes. Cela comprenait toutes les firmes visées par une plainte traitée par l'OSBI en 2017 et toutes les banques sous réglementation fédérale, peu importe si ces dernières avaient été visées par une plainte au cours de l'année.

Les résultats cumulés des sondages sont examinés par nos équipes de direction afin de cerner les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI. Cette année, les commentaires ont été positifs et de nombreuses firmes ont souligné le professionnalisme et le travail du personnel. L'évaluation préliminaire des résultats montre qu'il y a encore du travail à faire pour tenir les firmes bien informées de l'avancement des enquêtes.

## Services bancaires : indice général du service

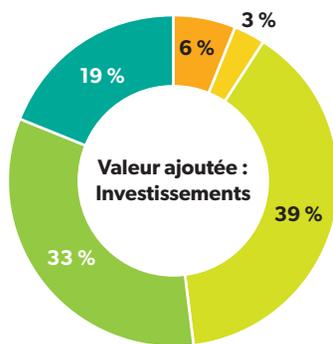
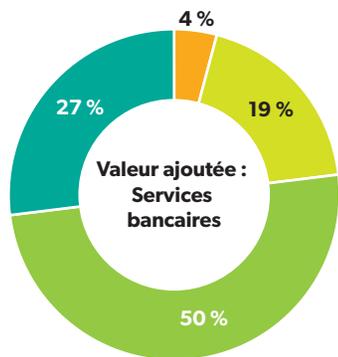


## Investissements : indice général du service



■ Négative
 ■ Neutre
 ■ Positive

La majorité des firmes estimaient que l'OSBI ajoutait de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.



## Rétroaction supplémentaire des firmes participantes

Services bancaires Investissements

	Oui	Non	Sans objet
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.	46 %	0 %	54 %
L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation finale écrite dans les 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans les 180 jours pour les plaintes liées à des services d'investissement.	40 %	0 %	60 %
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	41 %	3 %	56 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de notre firme.	44 %	0 %	56 %
Les conclusions ou recommandations définitives étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	40 %	0 %	60 %
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures dans le traitement des plaintes.	40 %	3 %	57 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

# Gouvernance

Le conseil d'administration de l'OSBI, qui compte 10 membres, continue de jouer un rôle important en ce qui a trait à la supervision.

La majorité des administrateurs (sept), dont le président, sont issus de la communauté et sont indépendants, car ils ne font pas partie de l'industrie ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Une minorité d'administrateurs (trois) sont choisis à partir de listes restreintes de candidats fournies par l'industrie. Le renouvellement du conseil constitue une part importante du cadre de gouvernance de l'OSBI. Cette année, les administrateurs sont originaires de part et d'autre du pays. Ils nous apportent une diversité de compétences et d'expériences, tant du secteur public que du secteur privé.

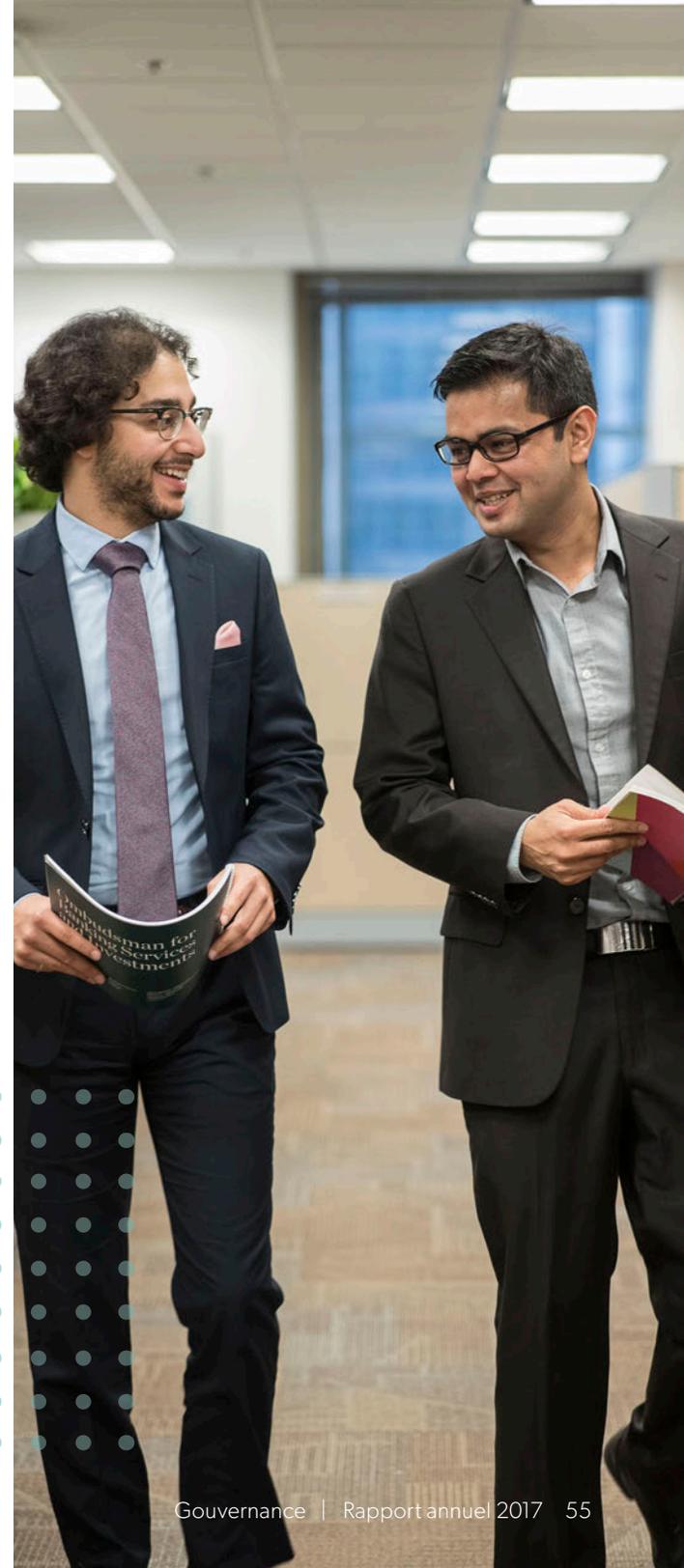


## Indépendance

L'indépendance est fondamentale pour la gouvernance de l'OSBI. En plus de la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. Les questions d'importance en matière d'indépendance doivent non seulement être votées à la majorité des administrateurs présents à la réunion, mais également à la majorité des administrateurs de la collectivité présents. Ces questions d'importance en matière d'indépendance peuvent porter notamment sur l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget et les modifications apportées au mandat de l'OSBI. La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, sur le lieu de résidence, sur les antécédents et sur les compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède de l'expérience dans la gouvernance, les affaires, le droit, la comptabilité, la consommation et les affaires réglementaires, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique. Les examens de rendement du président et du conseil sont réalisés tous les deux ans. Des règlements stricts interdisent au conseil d'administration ou aux administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'ombudsman est seul responsable des décisions rendues au sujet des plaintes. Il est impossible d'en appeler de la décision devant le conseil d'administration, et ce dernier n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'ombudsman.

## Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de la collectivité reçoivent des honoraires de 10 000 \$ par année. Quant au président du conseil d'administration et aux présidents des comités, ils reçoivent respectivement 40 000 \$ et 4 000 \$ de plus par année. Les administrateurs de la collectivité reçoivent également 1 800 \$ pour chaque jour où ils doivent assister à une réunion (ou 750 \$ s'ils y participent par téléconférence). Les déplacements et le temps de préparation ne sont pas remboursés autrement, puisqu'ils sont compris dans les montants susmentionnés. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs de l'industrie.



# Conseil d'administration



**Fernand Bélisle**  
Président

L'OSBI bénéficie de la vaste expérience acquise par M. Bélisle au sein d'environnements à intervenants multiples et hautement réglementés. Il a été fiduciaire de l'Association canadienne des radiodiffuseurs pendant la restructuration de cette dernière et il agit à titre de consultant pour plusieurs sociétés de radiodiffusion.



**Catherine Adams**  
MBA<sup>1</sup>

M<sup>me</sup> Adams est une cadre supérieure retraitée des services financiers. Elle compte plus de 30 années d'expérience en stratégie opérationnelle, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Elle a exercé ses fonctions de cadre supérieure tant au pays qu'à l'étranger, dont sa dernière fonction à Trinidad.

<sup>1</sup> Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

<sup>2</sup> Membre du comité des finances et de la vérification



**Jim Emmerton**  
LL.B.<sup>2</sup>

M. Emmerton a pris sa retraite en juin 2015 après avoir agi à titre de directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI) et du Canadian Centre for Elder Law, poste qu'il occupait depuis 2007. Il est un administrateur de la collectivité de l'OSBI et a été membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



**Stephen Gaskin**  
MBA (nommé par l'Association des banquiers canadiens)<sup>2</sup>

M. Gaskin est vice-président principal, Ontario, pour la Banque Scotia, et est responsable du développement, du maintien et du renforcement des relations client en matière de services bancaires aux particuliers et aux petites entreprises.



**Carmela Haines**  
CPA, CA<sup>2</sup>

M<sup>me</sup> Haines est vice-présidente, Finance & Administration, Access Communications Co-operative Limited. Elle a été membre du conseil d'administration, présidente du comité de vérification et présidente du conseil d'administration de la Regina & District Food Bank.



### Bharat Mahajan CPA, CA<sup>2</sup>

M. Mahajan est vice-président, Finance et chef des services financiers d'Aveda Transportation and Energy Services Inc. Sous sa direction, Aveda est devenue la plus grande entreprise spécialisée en déplacement de plateformes en Amérique du Nord. Il est également président du comité des finances et de la vérification de l'OSBI.



### Kevin E. Regan (nommé par l'ACCFM)<sup>2</sup>

M. Regan est vice-président exécutif et chef des services financiers de la Société financière IGM Inc. et est responsable de l'ensemble des fonctions financières de la société et de ses filiales, soit Groupe Investors, Placements Mackenzie et Investment Planning Counsel Inc.



### Janis Riven LL.B, BCL, MBA<sup>1</sup>

Installée à Montréal, M<sup>me</sup> Riven possède un cabinet-conseil sur les questions de gouvernance et de conformité. Elle est actuellement professeure auxiliaire à la *John Molson School of Business* de l'Université Concordia, où elle enseigne la gouvernance d'entreprise. Elle est également présidente du comité de la gouvernance et des ressources humaines de l'OSBI.



### Scott Stennett (nommé par l'OCRCVM)<sup>1</sup>

M. Stennett est chef de l'exploitation et directeur à Richardson GMP Limitée. Il est membre du comité de direction et du comité d'examen des nouveaux produits de la société, et président du comité d'exploitation mixte.



### Laura Tamblyn Watts LL.B<sup>1</sup>

M<sup>me</sup> Tamblyn Watts est avocate et chercheuse. Elle est spécialisée dans le droit des aînés, la réforme du droit et l'inclusion sociale. Elle est agrégée supérieure de recherches au Canadian Centre for Elder Law, dont elle était l'ancienne directrice nationale. Elle enseigne à la l'Université de Toronto, où elle est titulaire d'une bourse de perfectionnement de l'Institute for Life Course and Aging. Elle a en outre été membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.

<sup>1</sup> Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

<sup>2</sup> Membre du comité des finances et de la vérification

## Présence des administrateurs

	6 décembre 2016	1 mars 2017	6 juin 2017	18 septembre 2017
Fernand Bélisle, président	✓	✓	✓	✓
Catherine Adams	✓	✓	✓	✓
Jim Emmerton	✓	✓	✓	✓
Stephen Gaskin	✓	✓	✓	✓
Carmela Haines	✓	✓	✓	✓
Bharat Mahajan	✓	✓	✓	✓
Kevin E. Regan	✓	✓	✓	✓
Janis Riven	✓	✓	✓	✓
Scott Stennett	✓	✓	✓	✓
Laura Tamblyn Watts	✓	✓	✓	✓

## Comités du conseil d'administration

### Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Le comité de la gouvernance et des ressources humaines aide le conseil à régler les questions qui concernent la gouvernance de l'organisation et les relations avec les intervenants de l'OSBI, y compris le gouvernement. Le comité assure également la surveillance des politiques sur les ressources humaines et des questions portant sur les dédommagements.

#### Voici quelques-unes des activités de 2017 :

- Recherche d'un nouveau président et de nouveaux administrateurs
- Établissement du processus d'évaluation de la gouvernance
- Évaluation indépendante du conseil d'administration
- Établissement d'une politique d'évaluation de l'ombudsman et chef de la direction et d'une politique de planification de la relève
- Examen de l'énoncé des attentes du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs

## Comité des finances et de la vérification

Le comité des finances et de la vérification effectue le suivi des rapports financiers et contrôle les activités du conseil d'administration. Le comité surveille également le régime à cotisation déterminé de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et s'assure que l'OSBI respecte ses obligations juridiques, réglementaires et contractuelles.

### Voici quelques-unes des activités de 2017 :

- Examen des déclarations trimestrielles de revenu non vérifiées ainsi que des dépenses et du bilan
- Examen de la lettre de mission du vérificateur
- Examen et approbation du vérificateur et de ses honoraires
- Examen du régime de retraite des employés et des frais du fournisseur de services d'investissement
- Examen et approbation du budget de 2018

## Comité des normes

Le comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l'OSBI et émet des recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires. Comme par les années passées, compte tenu de l'importance des questions opérationnelles avec lesquelles l'organisation devait composer, le conseil d'administration était d'avis qu'il devrait participer à chacune des discussions. Par conséquent, les membres du comité des normes du conseil d'administration n'ont pas tenu de réunions distinctes en 2017.

# Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI)

Les membres proviennent de partout au Canada et, du fait de leurs antécédents, connaissent bien les problèmes et les préoccupations des consommateurs. Le CCCI a pour objectif de présenter un point de vue différent des commentaires que le conseil d'administration de l'OSBI reçoit régulièrement de la part des intervenants de l'industrie et des autorités réglementaires et gouvernementales. En 2017, les membres du conseil ont discuté ensemble environ une fois par mois par téléconférence

et en personne afin d'échanger des idées et d'être informés des problèmes actuels par la haute direction.

Le CCCI s'est concentré sur la rédaction de l'énoncé des attentes, qui décrit les rôles et les responsabilités du conseil, sur le renouvellement de sa composition, sur les priorités stratégiques du conseil d'administration et de l'OSBI, ainsi que sur les défis que doivent relever les consommateurs et les investisseurs.

### Membres :

Julia Dublin, présidente  
Guy Lemoine  
Ermanno Pascutto  
Eric Spink c.r.  
Richard Swift c.r.  
Nidhi Tandon

# Faits saillants financiers

## Exercice financier se terminant le 31 octobre

	2018 Budget		2017 Vérfié		2016 Vérfié	
<b>Revenus</b>						
Droits des firmes participantes	7,939,333	\$	8,266,708	\$	8,338,478	\$
Nouvelles firmes participantes en vertu du Règlement 31-103	743,537	\$	694,390	\$	1,076,083	\$
Revenu en intérêts	64,000	\$	68,934	\$	59,369	\$
	<b>8,746,870</b>	<b>\$</b>	<b>9,030,032</b>	<b>\$</b>	<b>9,473,930</b>	<b>\$</b>
<b>Dépenses</b>						
Personnel	6,597,270	\$	6,229,002	\$	5,636,731	\$
Honoraires et dépenses des administrateurs	392,500	\$	395,022	\$	336,086	\$
Loyer et frais d'exploitation	474,000	\$	423,689	\$	313,504	\$
Marketing et adhésion	177,400	\$	130,913	\$	131,363	\$
Fournitures, services et déplacements	111,000	\$	88,734	\$	105,347	\$
Téléphone	35,000	\$	46,941	\$	50,337	\$
Technologie de l'information et soutien	422,700	\$	306,976	\$	244,095	\$
Administration générale	165,000	\$	151,838	\$	136,948	\$
Frais juridiques	66,500	\$	36,236	\$	50,707	\$
Assurance	14,500	\$	13,873	\$	12,948	\$
Honoraires de vérification	50,000	\$	38,420	\$	36,160	\$
Honoraires des consultants	36,000	\$	9,065	\$	99,248	\$
Autre	-		-		2,730	\$
Projets spéciaux	155,000	\$	148,564	\$	170,809	\$
Amortissement	À déterminer		201,948	\$	139,018	\$
	<b>8,696,870</b>	<b>\$</b>	<b>8,221,221</b>	<b>\$</b>	<b>7,466,031</b>	<b>\$</b>
<b>Excédent des revenus sur les dépenses</b>	<b>50,000</b>	<b>\$</b>	<b>808,811</b>	<b>\$</b>	<b>2,007,899</b>	<b>\$</b>
<b>Rajustements du financement</b>						
Contribution au fonds de réserve	-		886,950	\$	1,570,287	\$
Acquisition d'immobilisations	50,000	\$	123,809	\$	576,630	\$

Les états financiers de l'OSBI ont été vérifiés par Crowe Soberman LLP.

## Budget de l'OSBI

L'OSBI est un organisme à but non lucratif, qui fonctionne selon le principe de recouvrement des coûts. Notre budget reflète les dépenses que nous engageons pour offrir nos services aux Canadiens.

L'an dernier, nous avons atteint notre objectif : un fonds de réserve entièrement financé. Le fonds de réserve équivaut environ à six mois de dépenses. Il vise à permettre à l'OSBI de maintenir un niveau élevé de service lors des périodes de dépenses inattendues, comme le recrutement d'autres enquêteurs si les volumes de plaintes augmentent soudainement.

## Absence d'interfinancement

Le calcul des frais d'adhésion repose sur le principe qu'aucun secteur ni aucune catégorie de firmes inscrites ne devrait financer les frais de l'autre. Les banques ne financent pas le secteur des placements et vice-versa. Au sein du secteur des placements, toutes les firmes membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM et les firmes non membres payent les coûts liés à la résolution des plaintes qui concernent leur groupe seulement. Nous retenons les services de notre vérificateur afin de vérifier la conformité à cette politique visant à éviter l'interfinancement.

Les coûts liés à la haute direction, à l'administration et aux frais généraux sont répartis proportionnellement entre les secteurs selon le nombre de plaintes de chacun.



# Ombudsman des services bancaires et d'investissement



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  
ombudsman@obsi.ca  
[www.osbi.ca](http://www.osbi.ca)