

RAPPORT ANNUEL 2012

OMBUDSMAN  
NATIONAL  
INDÉPENDANT  
DES SERVICES  
BANCAIRES ET  
D'INVESTISSEMENT



OMBUDSMAN

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



# Table des matières

Message du président	4
Message de l'ombudsman	7
Règlement des différends	10
Quoi de neuf en 2012?	16
Couverture médiatique	30
Revue de l'exercice	32
Études de cas – bancaires	41
Études de cas – investissements	46
Profils des plaignants	56
Gouvernance	60
Rapport financier	70
Données statistiques	74
Coordonnées	86

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est l'ombudsman canadien indépendant pour les consommateurs et les petites entreprises qui sont aux prises avec un différend qu'ils ne sont pas en mesure de régler avec l'institution de services bancaires ou la firme d'investissement avec laquelle ils font affaire.

- Organisation indépendante à but non lucratif au service de l'intérêt public.
- Peut recommander un dédommagement pouvant atteindre 350 000 \$.
- Services offerts gratuitement aux consommateurs et aux petites entreprises.
- Approche non légaliste qui tient compte des principes généraux en matière d'équité à l'égard de toutes les parties.
- Tous les services sont offerts en français et en anglais. L'OSBI est en mesure de traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues.
- Examine la plupart des plaintes de nature bancaire et d'investissement, notamment celles relatives : aux cartes de débit et de crédit, aux prêts hypothécaires, aux actions, aux fonds communs de placement, aux fiducies de revenu, aux obligations, aux certificats de placement garanti, aux prêts et autres instruments de crédit, aux fraudes, à la convenance, aux transactions non autorisées, aux frais et taux erronés, aux erreurs et fausses représentations, aux procédures de recouvrement.

En vue de protéger l'environnement et de réduire les coûts, l'OSBI a préparé son rapport annuel de 2012 en format électronique seulement. Si vous souhaitez en obtenir une copie papier, veuillez communiquer avec nous. Nous serons heureux d'en imprimer une copie et de vous l'envoyer par la poste.

Ce rapport annuel couvre l'exercice 2012 de l'OSBI, qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 31 octobre 2012.



**Fernand Bélisle**  
Président du conseil  
d'administration

# Message du président

Je me suis joint à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) durant une période de transition et où l'attention était davantage axée sur le rôle du traitement indépendant et impartial des plaintes dans le cadre de protection des consommateurs de services financiers au Canada. Pendant une période de transition, surtout lorsque nous sommes soumis à un examen minutieux, il y a des risques et des possibilités qui doivent être examinés. Pour réussir, l'une des choses les plus importantes est de nous assurer que les décisions sont fondées sur un raisonnement sain soutenu par des renseignements complets obtenus de sources nombreuses. L'OSBI a pris soin cette année de veiller à ce que ces éléments soient en place; des décisions importantes qui auront des répercussions sur son futur mandat de traitement des plaintes ont été prises.

La première décision importante en est une dont je suis particulièrement fier. L'OSBI a amorcé le renouvellement de sa structure de gouvernance, ce qui a entraîné ma nomination en tant que président et celle de plusieurs nouveaux administrateurs au conseil dans le but d'assurer la relève de plusieurs administrateurs de longue date qui ont guidé l'OSBI vers son niveau actuel de maturité et de réussite. 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, a été formé.

La deuxième décision importante était liée à l'adoption de l'approche ayant fait l'objet de nombreux commentaires et portant sur le calcul des pertes liées aux plaintes relatives aux conseils de placement inappropriés. Louée par un expert mondial dans son examen indépendant de 2011 de l'OSBI et reprise par d'autres pays, cette approche était devenue un point central pour les préoccupations des intervenants de l'industrie. Après une consultation approfondie, le conseil a mis la dernière main aux modifications de la méthodologie. Notre approche est maintenant bien établie et certains commentaires bien avisés



de divers intervenants ont été pris en compte. Même si ces processus sont coûteux en temps et en énergie, ils sont essentiels pour veiller à ce que tous les intervenants aient la possibilité de faire entendre leurs opinions devant le conseil d'administration par l'intermédiaire d'une consultation publique.

La troisième décision importante était celle de rendre publics les refus par des firmes de suivre les recommandations de l'OSBI en matière de dédommagement. Cette décision n'a pas été prise à la légère. Bien qu'il s'agisse d'une exigence aux termes du mandat de l'OSBI, cette mesure n'avait été utilisée qu'une seule fois au cours des 17 années d'existence de l'OSBI et ne devait servir que d'outil de dissuasion visant à garantir que la firme allait adhérer aux conclusions de l'OSBI.

### Nous sommes conscients que l'efficacité du mandat de l'OSBI repose sur la coopération volontaire des firmes.

Cette mesure s'est révélée efficace dans la très grande majorité des cas. Dans quelques cas toutefois, cette mesure s'est révélée être un obstacle qui, de l'avis de l'OSBI, a empêché les investisseurs d'être dédommagés pour leurs pertes. Il s'agit d'un dilemme qui fera l'objet de discussions approfondies au sein des groupes d'intervenants, et entre ceux-ci, au cours de la prochaine année.

Nous continuerons de tirer des leçons de la dernière année en ce qui concerne les renseignements complets et les nombreux commentaires. Au cours de mes premiers mois en tant que président, j'ai tenu de nombreuses rencontres avec différents intervenants de l'OSBI afin de mieux comprendre leurs préoccupations et leurs aspirations en ce qui concerne le juste traitement des consommateurs et des investisseurs ainsi que de leurs firmes du secteur des services financiers. Ces données sont essentielles pour que le conseil et moi-même puissions orienter l'OSBI et son équipe de direction au cours de la transition qui a été amorcée par les organismes de réglementation des gouvernements fédéral et provinciaux. Par suite d'une décision du gouvernement fédéral, le mandat de l'OSBI est maintenant exécuté dans un

Alors que nous nous engageons dans cette période de transition, le conseil d'administration renouvelle son engagement à veiller à ce que l'évolution continue du mandat de l'OSBI respecte les meilleurs intérêts de tous les intervenants ainsi que le mandat public donné à l'OSBI par les organismes de réglementation.

Fernand Bélisle, président du conseil

environnement concurrentiel avec d'autres fournisseurs privés de services de règlement de différends. Pendant ce temps, des organismes de réglementation en matière de placement de partout au Canada proposent que le mandat de placement de l'OSBI soit élargi à d'autres domaines du secteur des placements avec de nouveaux types de firmes, d'investisseurs et de plaintes potentielles. Nous sommes reconnaissants de la confiance que témoignent à l'OSBI les organismes de réglementation en matière de placement par l'intermédiaire de cette proposition. Nous sommes impatients de profiter de cette nouvelle possibilité.

Je me dois de souligner l'apport de ceux qui ont quitté le conseil de l'OSBI au cours de la dernière année. Je remercie ma prédécesseure, Peggy-Anne

Brown, au nom de l'OSBI pour ses nombreuses années de service dévoué à titre de présidente. Elle a également été l'une des premières administratrices indépendantes de l'OSBI et de l'Ombudsman bancaire canadien. Je tiens également à remercier les administrateurs qui ont quitté le conseil : Danny Gallivan, Lenn Flett et Ed Legzdins. Merci, donc, pour ces années de service dévoué et d'engagement envers le mandat de l'OSBI.

Après quelques courts mois, j'apprends toujours à connaître le personnel et l'équipe de direction de l'OSBI. Ils font chaque jour un travail difficile qui fait l'objet d'un examen intense et ils sont de toute évidence déterminés à appliquer le concept abstrait d'équité dans des circonstances tantôt surréelles, tantôt extrêmement complexes. Je joins ma voix à

celle du conseil d'administration pour les remercier de leur engagement dans l'exécution du mandat de l'OSBI de façon à résoudre les plaintes de façon équitable.

Alors que nous nous engageons dans cette période de transition, le conseil d'administration renouvelle son engagement à veiller à ce que l'évolution continue du mandat de l'OSBI respecte les meilleurs intérêts de tous les intervenants ainsi que le mandat public donné à l'OSBI par les organismes de réglementation.



**Fernand Bélisle**  
Président du conseil  
d'administration



**Douglas Melville**  
Ombudsman

# Message de l'ombudsman

**Parfois, lorsque tout se transforme autour de soi, il est bon de prendre du recul, de réfléchir et de se rappeler les principes fondamentaux. C'est précisément le genre d'année que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a connu, comme en témoignent toutes les transitions mentionnées par notre nouveau président du conseil d'administration dans son message sur le rapport annuel.**

Pour nous, à l'OSBI, les principes fondamentaux consistent à assumer chaque jour l'important mandat qui nous est confié, de manière à servir l'intérêt du public et à faire preuve d'équité envers les parties qui se tournent vers nous pour résoudre leurs différends. Le traitement intègre, cohérent, efficace et efficient d'une gamme de plaintes très variée des consommateurs et des investisseurs est un défi quotidien pour l'ensemble de l'équipe de professionnels de l'OSBI. Il est difficile de rester concentré devant la critique que ne manquera pas de formuler la partie concernée par une plainte qui n'obtient pas gain de cause. L'équité est un concept plutôt subjectif. Nous savons reconnaître l'équité lorsque nous en sommes témoins. Cela dit, nous jugeons tous le caractère équitable d'une situation de notre propre point de vue. Dans chaque plainte que nous traitons, il y a en général au moins trois points de vue : celui du consommateur, celui du fournisseur de services

financiers participant et celui du personnel de l'OSBI. Depuis la fin de 2012, nous devons en considérer un quatrième, celui du grand public. En effet, récemment, nous avons rendu publics plusieurs refus par des firmes de placement de suivre les recommandations de l'OSBI en matière de dédommagement. Dans leurs commentaires, les membres du public ont été nombreux à souligner à quel point il était injuste que les investisseurs se retrouvent dans une situation les ayant menés à leur perte et qu'ils se voient de surcroît refuser le dédommagement qui, selon l'OSBI, leur est dû.

Bien que le concept d'équité puisse être subjectif lorsqu'il s'agit de traiter d'une plainte, il est bien plus facile d'évaluer l'équité et l'intégrité du processus d'enquête, d'analyse des faits et d'établissement des conclusions d'un point de vue objectif. En plus de l'améliorer constamment, nous nous efforçons de respecter le processus suivi par

L'an dernier, le conseil d'administration s'est attelé à revoir la structure de gouvernance de l'OSBI de façon à ce que la direction soit non seulement tenue de rendre compte, mais qu'elle obtienne également l'appui et l'orientation dont elle a besoin pour cheminer dans un environnement complexe, en perpétuelle évolution et parfois controversé, où les intervenants sont nombreux.

Douglas Melville, Ombudsman

l'OSBI pour mener ses enquêtes et arriver à des conclusions quant à la validité des plaintes qui arrivent jusqu'à nous. La vaste consultation publique que nous menons et l'évaluation externe de notre approche quant aux plaintes relatives aux placements non convenables, ainsi que notre méthodologie d'établissement des pertes de placement, prouvent notre engagement envers l'élaboration et l'application d'une méthode rigoureuse, juste et cohérente dans notre travail.

Assumer la responsabilité de notre travail, voilà un autre de nos principes fondamentaux. L'an dernier, le conseil d'administration s'est attelé à revoir la structure de gouvernance de l'OSBI de façon à ce que la direction soit non seulement tenue

Pour régler efficacement ces plaintes, nous avons besoin de personnel empathique et compétent, qui connaît à fond les enjeux sous-jacents de l'industrie.

de rendre compte, mais qu'elle obtienne également l'appui et l'orientation dont elle a besoin pour cheminer dans un environnement complexe, en perpétuelle évolution et parfois controversé, où les intervenants sont nombreux. Par ailleurs, nous continuons de prendre part à un vaste dialogue avec tous les groupes d'intervenants. Nous souhaitons ainsi recueillir leurs commentaires sur la manière dont nous pouvons nous améliorer dans le cadre de nos activités, et échanger les observations que nous faisons lors de l'examen approfondi de centaines de plaintes du secteur financier chaque année, et de milliers de demandes de consommateurs. Grâce à cette rétroaction, nous améliorons tous, à notre manière, la façon dont nous servons le public.

Enfin, il est utile de se souvenir que le travail de l'OSBI concerne des personnes. Nous avons affaire à des consommateurs et à des investisseurs très préoccupés, qui sont parfois en situation de crise. Pour régler efficacement ces plaintes, nous avons besoin de personnel empathique et compétent, qui connaît à fond les enjeux sous-jacents de l'industrie. Nous avons la chance de compter sur une équipe qui possède ces trois aptitudes. Nous continuons d'investir dans la formation et le perfectionnement de nos employés, car nous savons qu'ils représentent le lien essentiel entre notre important mandat et les personnes qui s'adressent à nous pour que nous les aidions.

Je remercie le personnel de l'OSBI de continuer à assumer ses fonctions en faisant preuve de concentration, de détermination et de résilience pendant cette période de transition. Cette année, nous avons publié certaines recommandations qui n'ont pas été suivies, mettant ainsi en lumière des exemples concrets de votre travail, notamment des rapports d'enquête dans lesquels figuraient nos analyses, nos conclusions et nos recommandations. La qualité irréprochable du travail était éloquente. Félicitations à toute l'équipe.

Enfin, il convient de souligner deux derniers changements survenus en 2012. Au nom du personnel et des intervenants de l'OSBI, je salue et je remercie Mme Peggy-Anne Brown, qui a été présidente du conseil d'administration pendant de nombreuses années. Mme Brown était parmi nous depuis le début puisqu'elle était au nombre des tout premiers administrateurs indépendants de

l'Ombudsman bancaire canadien, l'organisme qui a précédé l'OSBI. Tous ceux qui se sont adressés à l'OSBI au cours de ses 17 années d'existence ont pu compter sur son soutien inébranlable envers l'organisation et sur son engagement à garantir l'indépendance et l'impartialité de cette dernière.

Le second vise à souligner les nombreuses années de services de Robert Elliott, secrétaire général de l'OSBI, qui a quitté ses fonctions à la fin de l'année. Partenaire du cabinet d'avocats Faskens LLP, Me Elliott est l'un des plus éminents experts du pays en droit réglementaire touchant le secteur financier. Il a participé à la création de l'organisme qui a précédé l'OSBI, en 1996, et a été une source de judicieux conseils auprès de la direction et des membres du conseil d'administration pendant de nombreuses années. Ses conseils et son engagement envers le mandat de l'OSBI nous manqueront terriblement.

Je remercie également les administrateurs qui nous quittent maintenant que leur mandat est terminé : Daniel Gallivan de la Nouvelle-Écosse, Lenn Flett du Manitoba et Ed Legzdins de l'Ontario. Merci, donc, pour toutes ces années d'engagement, d'orientation et de soutien envers l'OSBI.

Nous sommes impatients de pouvoir de nouveau servir l'intérêt du public et de relever les défis qui ne manqueront pas de se présenter en 2013.



**Douglas Melville**  
Ombudsman



**Mme Peggy-Anne Brown a été administratrice indépendante entre 1996 et 2012 et présidente du conseil d'administration entre 1997 et 2012.**



**Robert Elliott a été secrétaire général entre 1996 et 2012.**

An aerial photograph of a winding asphalt road through a dense forest. The road curves from the top center towards the bottom right. The forest is lush green, with some trees showing autumnal colors. A semi-transparent green rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Règlement des différends' in white, sans-serif font.

# Règlement des différends

# Qui nous sommes

**L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un service national indépendant de règlement des différends offert aux petites entreprises et aux consommateurs canadiens qui sont aux prises avec un différend qu'ils ne sont pas en mesure de régler avec leur fournisseur de services financiers.**

Créé en 1996 à titre de solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille en toute confidentialité et dans un cadre non légaliste afin de trouver des solutions équitables aux différends portant sur les produits et services bancaires et d'investissement. Nous offrons nos services gratuitement à nos clients. Notre financement provient de cotisations perçues auprès de toutes les firmes participantes. Si nous jugeons qu'une erreur, un conseil trompeur ou une autre prévarication a entraîné une perte pour un client, nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000 \$. Notre indépendance est assurée par un conseil d'administration composé majoritairement d'administrateurs de la collectivité, et par de solides garanties concernant notre indépendance et notre impartialité.

## **NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER**

Notre personnel, dont les membres ont une expérience et une formation très diverses en services financiers, en droit, en comptabilité, en règlement des différends et en conformité réglementaire, examine et étudie les plaintes non réglées formulées par les clients à l'égard des services et des produits bancaires et d'investissement.

Si nous jugeons que la firme est la cause d'une perte, nous recommandons une offre de règlement qui vise à rétablir la situation du client. Nous pouvons également, dans certaines circonstances, recommander un dédommagement pour inconfort ou des mesures non financières, comme la correction d'un

dossier d'une agence d'évaluation du crédit. Si nous jugeons que la firme a agi de façon appropriée, nous expliquons au client pourquoi nous sommes parvenus à cette conclusion.

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluation l'examine pour s'assurer qu'elle relève de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie des banques, des caisses populaires, des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers et gestionnaires en fonds communs de placement, des courtiers sur le marché non réglementé, des gestionnaires de portefeuille et des courtiers en régimes de bourses d'études inscrits auprès de l'OSBI. Nous cherchons également à obtenir une réponse définitive de la part de la firme. Nous sommes alors en mesure d'amorcer notre examen en connaissant les positions des deux parties. L'OSBI examine les plaintes lorsque le client est insatisfait de la réponse définitive de sa firme ou lorsqu'au moins 90 jours se sont écoulés depuis que le client a déposé une plainte à sa firme, sans que celle-ci soit réglée. Le client doit soumettre la plainte auprès de l'entreprise dans les six ans à compter du moment où il savait ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème.

Lors d'une enquête, nous recueillons des renseignements auprès de chacune des parties et nous analysons les faits de la cause. Nos décisions sont basées sur l'équité, et pour le client et pour la firme. Pour ce faire, nous tenons en compte les normes et les saines pratiques de l'industrie, les lois, les règlements, de même que toute norme établie par les organismes de réglementation et les codes de conduite.

Si nous sommes d'avis que les faits de la cause ne justifient pas un examen plus approfondi, nous en avisons le client promptement. Dans tous les cas, nous nous assurons d'expliquer nos motifs, comme nous le faisons lorsque nous recommandons une compensation.

Si nous sommes d'avis que le client mérite d'être indemnisé, nous tentons de régler le différend grâce à un règlement facilité entre le client et la firme afin de permettre de résoudre la plainte rapidement et de façon équitable pour les deux parties.

Si nous sommes incapables de faciliter un règlement et que nous croyons qu'une compensation est justifiée, nous complétons notre enquête et nous préparons notre rapport. Nous acheminons un rapport préliminaire à la firme et au client pour une brève période de commentaires. Après la période de commentaires nous faisons parvenir aux parties notre rapport final d'enquête énonçant notre recommandation.

L'OSBI n'est ni un tribunal ni un organisme de réglementation; il ne sanctionne ni les firmes ni les particuliers, et ne les condamne pas non plus à une amende. Bien que nos recommandations n'aient force exécutoire pour aucune des parties, nous avons à notre crédit un excellent taux de réussite tant auprès des firmes que des clients : plus de 99,8 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues.

Bien que nous ne traitons aucune affaire qui a déjà été examinée devant un tribunal ou un arbitre, si un client n'est pas satisfait de nos conclusions, il est

libre de faire valoir ses droits selon d'autres processus, y compris le système judiciaire, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi.

### NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) s'engage à fournir d'excellents services de règlement des différends. Nos normes visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers au Canada.

Notre [code de pratique](#) nous engage à atteindre un niveau d'excellence élevé dans onze domaines distincts de notre gestion et de notre gouvernance, dont l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, les délais d'exécution et la compétence. Ces critères reposent en partie sur des normes internationales en matière de traitement des plaintes rédigées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO 10003).

Conformément au Cadre de travail dont il est convenu avec les autorités de réglementation du marché financier, l'OSBI doit se soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes et rigoureuses, effectuées par une tierce partie, ce qui n'est pas le cas pour les fournisseurs privés de services de règlement des différends. Notre [examen le plus récent](#) a été mené en 2011 et a constaté que l'OSBI offre un service de calibre mondiale à de nombreux égards.

### FIRMES PARTICIPANTES

Tous les fournisseurs de services financiers présents dans les services financiers ou d'investissement et réglementés par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux peuvent s'inscrire auprès de l'OSBI.

#### Les firmes participantes actuelles comprennent :

- des banques canadiennes et étrangères;
- certaines caisses d'épargne et de crédit;
- toutes les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM);
- toutes les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM);
- des sociétés de fonds communs de placement;
- des courtiers sur le marché non réglementé;
- des gestionnaires de portefeuille;
- des courtiers en régimes de bourses d'études;
- des services d'opérations de change;
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt.

### NOS EMPLOYÉS

Les membres expérimentés et professionnels du personnel de l'OSBI proviennent de divers domaines et champs d'activité, dont le droit, la comptabilité, les finances, les services bancaires et les services d'investissement. Notre personnel s'engage à régler les



Notre équipe d'agents, assistance aux consommateurs, répond à des milliers de demandes de renseignements et de plaintes.

différents de façon consciencieuse, équitable et diligente, comme en témoignent leurs relations avec toutes les parties. Tous ont reçu une formation et de l'expérience en résolution de différends dans le secteur financier.

À la fin de l'exercice 2012, nous avons un effectif de 48 employés à temps plein et à temps partiel. Chaque année, notre équipe d'agents, assistance aux consommateurs, répond à des milliers de demandes de renseignements et de plaintes reçues en ligne, par téléphone, par courriel et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'évaluateurs et d'enquêteurs responsables d'examiner les dossiers et de mener une enquête plus approfondie. L'une est affectée aux services bancaires et l'autre à l'investissement.

**L'équipe de la haute direction est composée de :**

**Douglas Melville**

ombudsman et chef de la direction

**Sasha Angus**

ombudsman adjoint principal et chef de l'exploitation

**Robert Paddick**

ombudsman adjoint, Investissement

**Tyler Fleming**

directeur, Relations avec les intervenants et Communications

**Marjolaine Mandeville**

gestionnaire, Administration

### **SERVICES LINGUISTIQUES**

Le centre de réception des plaintes de l'OSBI peut traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues. Grâce à notre service téléphonique international, nous pouvons, en quelques secondes, offrir les services d'un interprète à toute personne qui

nous appelle et qui ne parle ni le français ni l'anglais. L'interprète nous aide à comprendre la nature de la demande de renseignements ou de la plainte, et s'assure que le client comprend nos instructions.

Nos services linguistiques ont été utilisés par des appelants qui parlaient le mandarin, l'hébreu, le cantonais, le pendjabi, l'arabe, le russe, le tamoul et l'italien, entre autres. Bien que nous ne puissions offrir un examen complet ou une enquête approfondie dans une autre langue que le français ou l'anglais, les interprètes nous aident à expliquer la façon de travailler de l'OSBI aux clients et les orientent vers les ressources communautaires où ils peuvent obtenir une aide linguistique.

# Guide sur le fonctionnement de l'OSBI à l'intention des consommateurs

Vous nous demandez d'examiner votre plainte contre une de nos firmes participantes.

L'OSBI évalue les plaintes...

...si après 90 jours vous n'avez pas obtenu de réponse à la plainte initiale que vous avez déposée auprès de votre firme ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision finale que vous avez reçue.

Si la plainte touche un domaine qui est en dehors de notre mandat, nous vous aiderons à trouver d'autres options possibles.

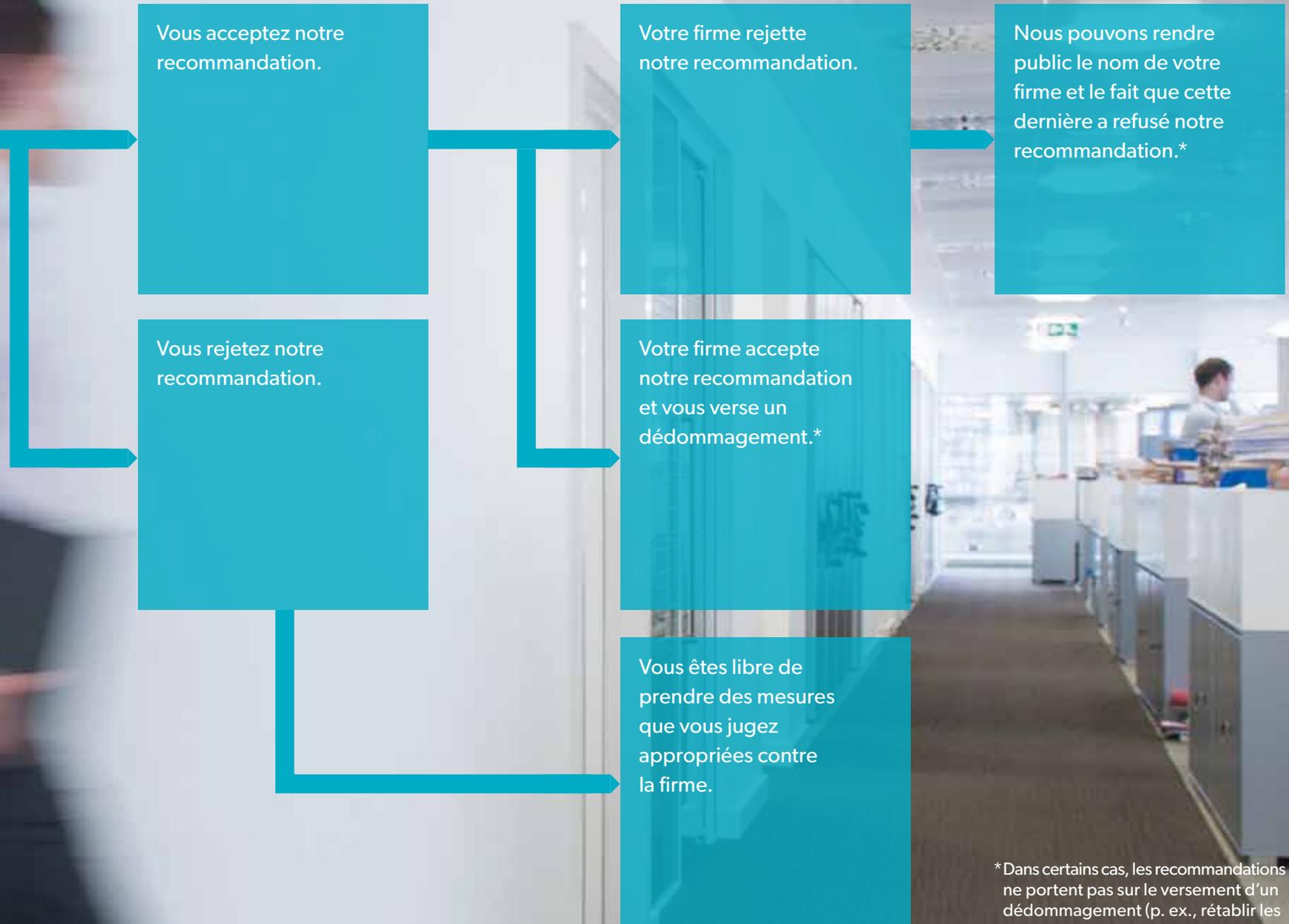
Si notre mandat nous permet de traiter votre plainte, nous ferons enquête.

Nous reconnaissons que votre plainte est fondée et nous recommandons que vous receviez un dédommagement\* de votre firme.

Ni vous ni la firme n'êtes liés par notre recommandation.

Si nous croyons qu'une compensation est requise, nous tentons de faciliter un règlement équitable.

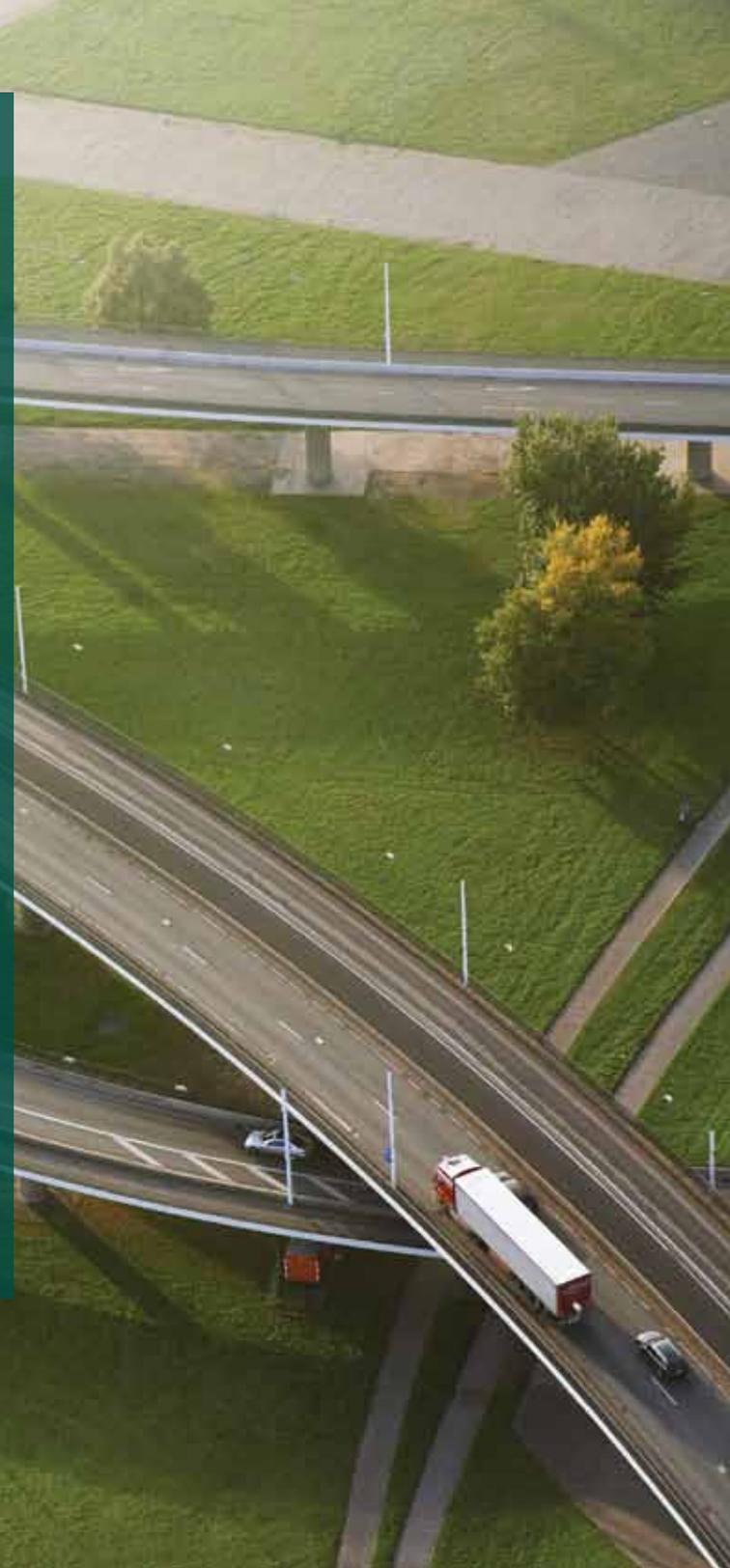
Nous déterminons que la firme n'est pas tenue de vous dédommager.\*



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

# Quoi de neuf en 2012?

Dans certains cas, les événements décrits dans la présente section ont eu lieu au tout début de notre exercice financier 2013. Nous les abordons aux fins de respecter l'actualité des informations et leur pertinence.



# La réforme de la gouvernance

En réponse aux recommandations de l'évaluateur externe de l'OSBI à la fin de 2011, le conseil d'administration a formé un comité spécial de gouvernance du conseil d'administration dont le mandat consistera à surveiller la transition vers une nouvelle structure de gouvernance, à établir au besoin de nouveaux processus et de nouvelles politiques de gouvernance et à mener des consultations auprès des intervenants sur ces changements.

En mai 2012, le conseil d'administration de l'OSBI a mené des consultations sur la version provisoire du cadre de réforme de la structure de gouvernance de l'OSBI. Les propositions étaient fondées sur les principes suivants : la protection de l'indépendance, réelle et perçue, de l'ombudsman, la participation et l'engagement de personnes possédant des connaissances ou de l'expérience dans les questions liées aux consommateurs et à l'industrie financière, et l'amélioration ainsi que la promotion continues de la saine gouvernance.

En août, le conseil d'administration de l'OSBI a publié sa réponse aux commentaires des intervenants ainsi que les modifications qu'il propose d'apporter au cadre de gouvernance. Il a également mené des consultations sur la version provisoire des règlements administratifs qui reflètent

le cadre de gouvernance proposé ainsi que les exigences de la nouvelle *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.

Après avoir tenu compte des commentaires et des rétroactions des intervenants, les membres votants de l'OSBI ont approuvé les nouveaux règlements administratifs lors de l'assemblée générale annuelle de l'organisme, qui a eu lieu en septembre. Ces règlements entreront en vigueur lorsque la Société deviendra assujettie à la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.

Le conseil d'administration de l'OSBI examinera et évaluera l'efficacité de la structure de gouvernance qu'on propose de mettre en place à l'OSBI au cours des deux prochaines années, et tiendra compte des changements relatifs à sa composition. Les administrateurs se pencheront sur les possibilités d'amélioration et cerneront les changements qu'il faut faire pour s'adapter à un milieu en évolution.

Le conseil d'administration effectuera également une évaluation complète de son propre rendement au moins une fois tous les deux ans. Cette évaluation sera effectuée par un tiers, lequel fera part des résultats au conseil et ne sera pas l'évaluateur externe qui effectue l'examen triennal du fonctionnement de l'OSBI.

C'est vraiment une lutte à la David contre Goliath. La plupart des gens ne comprennent pas les finances. Ils ne savent pas qui appeler.

---

Membre du public

## RENOUVELLEMENT DE LA COMPOSITION DU CONSEIL

Le printemps dernier, la présidente de longue date du conseil d'administration de l'OSBI, Peggy-Anne Brown, a annoncé qu'elle tirerait sa révérence au mois de septembre. Trois autres administrateurs quitteront également le conseil après de nombreuses années de loyaux services. Pour pourvoir les postes vacants, l'OSBI a retenu les services d'un cabinet de recrutement de cadres afin qu'il mène une vaste recherche pour trouver un nouveau président et de nouveaux administrateurs.

Fernand Bélisle a été nommé président du conseil d'administration de l'OSBI au mois de septembre. M. Bélisle est fort d'une vaste expérience dans la gestion d'environnements complexes et hautement réglementés, formés de multiples intervenants. Il a été fiduciaire de l'Association canadienne des radiodiffuseurs pendant la restructuration de cette dernière et a agi à titre de consultant pour plusieurs sociétés de radiodiffusion. M. Bélisle a aussi occupé le poste de vice-président de la Radiodiffusion au sein du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, après avoir occupé divers postes de cadres supérieurs au sein de cet organisme, dont celui de secrétaire général. Il fait actuellement partie des conseils d'administration des sociétés Corus Entertainment Inc. et RNC MEDIA Inc., et est président de la société Télécommunications Xittel Inc. M. Bélisle a également été administrateur de nombreux autres conseils et il est activement impliqué dans sa communauté.

Trois nouveaux administrateurs ont également été nommés au mois de septembre – Jim Emmerton, directeur général du British Columbia Law Institute et Janis Riven, professeure associée au Centre de perfectionnement John-Molson de l'Université Concordia – par l'intermédiaire du processus susmentionné. Kevin Regan, vice-président exécutif et chef des services financiers de la Société financière IGM Inc., a été choisi à partir d'une liste restreinte de candidats fournie par l'ACCFM.

Tous les nouveaux administrateurs ont été sélectionnés d'après une matrice des compétences améliorée créée dans le cadre de la consultation sur le nouveau cadre de gouvernance.

## CONSULTATION SUR LE PROCESSUS DE DÉTERMINATION DE LA CONVENANCE ET DE L'ÉVALUATION DES PERTES

Dans la plupart des plaintes que nous recevons chaque année à l'égard des placements administrés par des conseillers, les investisseurs estiment qu'ils ont reçu de mauvais conseils, que leurs placements ou leurs stratégies de placement n'étaient pas convenables ou que leurs placements n'ont pas rapporté les rendements espérés. Dans ces plaintes liées à la « convenance des placements », les investisseurs demandent à être indemnisés pour les pertes subies.

L'approche de l'OSBI ne vise pas à garantir un certain rendement aux investisseurs. Notre approche est plutôt conçue pour rétablir la situation d'un client si nous jugeons qu'une erreur, un conseil trompeur ou une autre prévarication a entraîné une perte pour

ce client. L'approche utilisée pour la détermination de la convenance des placements et des pertes indemnisables doit par conséquent être rigoureuse.

Au cours de 2011, l'OSBI a rendu public un document de consultation portant sur notre processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes. En mai 2012, après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons publié un deuxième document de consultation détaillant une série de changements que nous proposons d'apporter à notre processus.

Le processus exhaustif de consultation de l'OSBI sur la convenance des placements et l'évaluation des pertes a nécessité de nombreuses étapes. L'OSBI a publié deux documents de consultation, a participé à un groupe de travail sur l'industrie, a demandé l'opinion d'experts en évaluation des pertes et en droit, a tenu trois séances d'information (une pour les membres du public, de l'OCRCVM et de l'ACCFM) et a consulté régulièrement les organismes de réglementation des valeurs mobilières, les participants de l'industrie et les représentants des investisseurs, de même que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs indépendant de l'OSBI. Tout au long de ce processus, nous avons réalisé à quel point l'engagement de nos intervenants et de nos partenaires était important. Pour cette raison, nous remercions toutes les personnes qui y ont participé.

Au début du mois de novembre 2012, après avoir examiné les commentaires des intervenants, l'OSBI a publié les décisions du conseil d'administration à cet égard.

Tous les documents et les présentations des intervenants sur les consultations sont disponibles sur notre site Web.

### PÉRIODE LIMITE AUTO-IMPOSÉE

Le rôle de l'ombudsman est d'enquêter sur les plaintes dans le but d'en arriver à des résolutions équitables et raisonnables compte tenu de toutes les circonstances. Les preuves datant de plusieurs années peuvent parfois s'avérer problématiques quand vient le temps de rendre une décision juste et raisonnable; toutefois, puisque nous ne sommes pas une instance judiciaire, le processus de l'OSBI n'est pas assujéti à des délais imposés par la loi.

Même si nous avons toujours pris en considération la disponibilité et la fiabilité des preuves ainsi que le caractère raisonnable d'une enquête concernant des plaintes antérieures avant d'examiner un dossier, nous avons cru qu'il serait juste de fixer une période limite officielle. Par conséquent, l'OSBI a maintenant établi, pour les nouvelles plaintes, une période limite de six ans suivant la date à laquelle le plaignant savait ou aurait dû savoir de façon raisonnable qu'il y avait un problème. Il convient toutefois de noter que malgré cela, l'OSBI devra souvent ouvrir un dossier et entamer une enquête avant de pouvoir déterminer qu'une personne a pris trop de temps pour porter plainte.

### L'HONORABLE LINCOLN ALEXANDER

L'honorable Lincoln Alexander, premier député noir élu à la Chambre des communes et ancien lieutenant-gouverneur de l'Ontario, est décédé en octobre. Administrateur au conseil d'administration de l'OSBI de 1997 à 2005, M. Alexander a grandement contribué à la création et à la croissance de notre organisme, dont il est à ce jour le seul administrateur émérite. Le dévouement de M. Alexander envers l'équité et le traitement juste des personnes, loin de se limiter à sa vie publique, a marqué tous les aspects de sa vie. Il nous manquera grandement.

### RÉSOLUTION DE DIFFÉRENDS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES

En avril, le ministre des Finances du Canada a annoncé qu'Ottawa avait l'intention de permettre aux entités à but lucratif de livrer concurrence pour le traitement des plaintes liées aux services bancaires. Cette décision a été rendue après que RBC et la Banque TD se sont retirées de l'OSBI pour ce qui est des plaintes liées aux services bancaires (elles sont tenues par les organismes de réglementation des valeurs mobilières de demeurer des firmes participantes de l'OSBI pour les plaintes liées aux investissements).

Même s'il ne s'agissait pas de la décision que l'OSBI espérait, nous avons apprécié obtenir des éclaircissements quant aux intentions du gouvernement fédéral. Au début du mois de juin, le ministère des Finances a clarifié davantage la question et a annoncé la mise en place des règlements proposés en vertu de la



**L'honorable Lincoln Alexander**

Photo gracieusement fournie par le bureau du lieutenant-gouverneur de l'Ontario.

Loi sur les banques pour la gouvernance du traitement des plaintes. Après la publication de la version préliminaire des règlements, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a publié sa version préliminaire du Guide de présentation d'une demande pour les organismes de traitement des plaintes en vue d'une consultation publique concurrente.

L'OSBI respecte ou dépasse déjà toutes les exigences des règlements proposés, dont la portée est plutôt limitée. L'une des nouvelles obligations est que l'OSBI doit adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard cent vingt jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation. Utilisant cette définition, en 2012 nous avons pris en moyenne 93,5 jours pour régler toutes les plaintes bancaires et seulement 41 jours pour des plaintes simples. Comme nous l'avons déjà fait remarquer, la majorité des obstacles au règlement d'une plainte liée aux services bancaires ne relèvent pas de l'OSBI ; les retards dans la réception des documents de la part de la banque ou du plaignant, ou dans l'examen par les parties d'un règlement proposé par l'OSBI prolongent souvent le processus de plusieurs semaines ou de plusieurs mois. Puisque les règlements n'abordaient pas la question de la coopération des plaignants ou des banques, nous travaillerons avec nos banques participantes à l'accélération du processus que nous utilisons auprès de celles-ci et de leurs clients pour régler les plaintes.

L'OSBI apportera également des modifications à son mandat afin de se conformer aux exigences de l'ACFC.

Une consultation sur le nouveau mandat sera organisée avant que toute modification soit apportée.

### LES ACVM PROPOSENT D'ÉLARGIR LE MANDAT DE L'OSBI

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'organisme réunissant les directeurs des treize commissions provinciales et territoriales des valeurs mobilières, ont publié les modifications proposées à l'Instrument national 31-103 et à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 aux fins de formulation de commentaires pendant une période de 90 jours. En vertu des modifications proposées, tous les courtiers en valeurs et les conseillers inscrits hors Québec seraient tenus d'utiliser les services de règlement de différends de l'OSBI.

À l'heure actuelle, tous les membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels sont tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI en vertu des règlements des organismes d'autoréglementation. En outre, de nombreuses firmes de placement s'inscrivent auprès de l'OSBI sur une base volontaire, y compris tous les membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada. En vertu des modifications proposées par les ACVM, les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur le marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études seraient tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI.

Plus de 600 firmes sont déjà inscrites auprès de l'OSBI. Si elles sont adoptées, nous estimons que les propositions de l'ACVM auraient pour effet de pratiquement doubler le nombre de firmes inscrites auprès de l'OSBI.

Dans l'avis qu'elles ont publié, les ACVM expliquent les raisons pour lesquelles elles ont proposé ces modifications. En somme, ces propositions visent à assurer l'indépendance des services de règlement de différends et l'uniformité quant aux attentes et aux résultats. Les raisons pour lesquelles il convient de mandater l'OSBI à titre de fournisseur unique de services de règlement de différends comprennent :

- le fait d'éviter l'impression que la concurrence entre les fournisseurs de services de règlement de différends à but lucratif pourrait influencer le sort des recommandations ;
- le traitement uniforme des plaintes ;
- moins de confusion pour les investisseurs.

Conformément aux politiques actuelles de l'OSBI, seules les plaintes formulées auprès de la firme dans les six ans suivant la date à laquelle le consommateur savait ou aurait dû savoir de façon raisonnable qu'il y avait un problème seront traitées. En vertu de l'Instrument national 31-103, le dédommagement maximal que l'OSBI pourrait recommander ne change pas (350 000 \$).

Nous sommes heureux de la confiance qu'ont témoignée les ACVM à l'égard de l'OSBI en proposant ces modifications. Comme toujours, nous travaillerons de concert avec tous nos intervenants et

Au Canada, l'OSBI est avantageusement reconnu comme l'organisme de règlement de différends entre les banques et leurs clients le plus crédible, impartial et indépendant. En s'engageant de la sorte, ces banques réitèrent l'importance qu'elles portent aux besoins et à la satisfaction de leurs clientèles.

Fernand Bélisle, président du conseil

nos partenaires en matière de réglementation afin de veiller à ce que l'OSBI continue de se montrer à la hauteur des normes élevées qui nous sont fixées.

### LES BANQUES PARTICIPANT À L'OSBI RENOUVELLENT LEUR ENGAGEMENT

Comme il a été mentionné plus haut, les banques pouvaient, après l'annonce du ministre fédéral des finances, se retirer de l'OSBI en faveur d'un fournisseur privé de services de règlement de différends. En dépit de ces faits nouveaux en matière de réglementation, toutes les banques qui ont participé au processus de résolution des différends liés aux services bancaires de l'OSBI en 2012 – y compris la Banque Scotia, BMO, CIBC, la Banque Nationale du Canada, la Banque HSBC Canada, la Banque ING du Canada, la Banque Laurentienne du Canada, American Express Canada et d'autres banques – se sont engagées à demeurer auprès de l'OSBI pour l'exercice 2013 entier. Aussi,

plusieurs nouvelles banques affiliées se sont jointes à l'OSBI pour la première fois, notamment Merrill Lynch International Bank Limited et Mega International Commercial Bank (Canada). À l'heure actuelle, 60 banques participent volontairement à l'OSBI – un nouveau record.

Depuis 1996, l'OSBI offre à l'industrie bancaire un service national indépendant et intègre de résolution des différends. Il a établi de solides relations avec toutes ses banques participantes. Tant qu'un nombre de banques continuera à travailler avec nous, les choses se dérouleront normalement à l'OSBI.

Au moment où nous avons annoncé l'engagement des banques, Fernand Bélisle, président du conseil d'administration de l'OSBI, a déclaré ce qui suit :

« Au Canada, l'OSBI est avantageusement reconnu comme l'organisme de règlement de différends entre les banques et leurs clients le plus

crédible, impartial et indépendant. En s'engageant de la sorte, ces banques réitèrent l'importance qu'elles portent aux besoins et à la satisfaction de leurs clientèles.

L'OSBI est heureux de l'appui que continuent à lui donner tant de grandes banques canadiennes. Notre engagement à leur égard est de continuer à travailler avec celles-ci afin de leur offrir, de même qu'à leurs clients, un service de règlement de différends de haute qualité, dans lequel le public a confiance. »



### DOSSIERS QUI NE PROGRESSENT PAS

En octobre 2011, l'OSBI a reçu une lettre de l'ACVM, de l'OCRCVM et de l'ACCFM. La lettre concernait la résolution d'un petit nombre de plaintes qui ne progressent pas. Il s'agit de plaintes pour lesquelles l'enquête de l'OSBI a permis d'en arriver à une conclusion claire, mais pour lesquelles la firme visée n'a pas encore accepté d'indemniser l'investisseur, et ce, même après une période considérable.

À la demande des autorités de réglementation l'OSBI a mis en œuvre une méthode ponctuelle d'examen indépendant de certains dossiers qui se dirigeaient vers des refus d'indemnisation. Les firmes se sont vu offrir la possibilité de recourir aux services d'anciens commissaires de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario – notamment l'honorable Patrick LeSage, ancien juge en chef de la Cour suprême de l'Ontario – afin d'obtenir une évaluation indépendante des dossiers en question en fonction des normes conformes au mandat de l'OSBI.

L'objectif était de veiller à ce que l'OSBI ait considéré les faits au dossier de façon juste et à ce que les conclusions et recommandations de l'enquête soient raisonnablement objectives.

Ce processus ponctuel n'a été offert que pour les 22 cas qui n'avaient pas progressé au 28 octobre 2011, soit la date à laquelle l'OSBI a reçu la lettre des ACVM, de l'OCRCVM et de l'ACCFM. À la fin de notre exercice financier 2012, plusieurs de ces cas avaient été résolus. Parmi les cas qui n'ont pas été résolus, une

seule firme a choisi de recourir à un examen indépendant. Dans ce cas, l'examineur a entièrement appuyé l'analyse et les conclusions de l'OSBI, et la firme a par la suite accepté de payer le montant total recommandé par l'OSBI, soit 228 977 \$.

Le processus d'examen indépendant peut offrir de nombreux avantages aux parties. Il permet aux firmes qui rejettent les conclusions de l'OSBI de vérifier la validité de leurs préoccupations. Le processus donne aux plaignants la possibilité de convaincre les firmes de leur verser le dédommagement qui, de l'avis de l'OSBI, leur est dû dans les cas où la recommandation serait autrement refusée et où ils ne toucheraient pas de dédommagement. Enfin, si nos conclusions sont maintenues par les examinateurs, la confiance des intervenants envers le processus de prise de décisions de l'OSBI pourrait s'en trouver renforcée. Par ailleurs, le fait de savoir que nous avons commis des erreurs pourrait nous aider à orienter notre formation et l'amélioration de nos processus de façon à mieux gérer les dossiers à l'avenir.

Nous regrettons que plus de firmes n'aient pas profité de ce processus. En novembre 2012, l'OSBI a rendu publics plusieurs refus de dédommagement de firmes envers leurs clients, comme il est prévu à l'article 27 de son mandat (veuillez vous reporter à la section *Refus de compenser*). Aucune de ces firmes n'avait choisi de prendre part au processus d'examen.

## EFFORTS EXTRAORDINAIRES EN VUE DE LA RÉOLUTION DE CERTAINS CAS

Si une firme rejette la recommandation de l'OSBI d'indemniser un client, l'OSBI doit rendre public ce refus ainsi que les conclusions de son enquête, aux termes de l'article 27 de son mandat. Cette disposition a été établie par l'industrie et les autorités de réglementation lors de la création de notre bureau. La capacité de rendre un refus public est le principal outil dont dispose l'OSBI pour inciter une firme à coopérer, mais cet outil n'a pas été conçu pour être réellement utilisé. Il devait plutôt servir d'outil de dissuasion visant à garantir que le caractère non exécutoire des recommandations de l'OSBI serait efficace. Jusqu'à récemment, une seule firme en 2007 avait rejeté une recommandation de l'OSBI d'indemniser un plaignant.

Si l'OSBI rend public le refus d'une firme d'indemniser un plaignant, le processus prend fin. Cela signifie qu'une personne, client d'une firme d'investissement ou d'une banque, ne recevra pas l'indemnisation à laquelle, de l'avis de l'OSBI, elle a droit à juste titre d'après les faits au dossier.

Voilà pourquoi nous avons pris des mesures extraordinaires visant la résolution des plaintes de longue date dans le cadre desquelles les firmes avaient rejeté nos conclusions. Notre objectif était simplement de trouver des solutions justes à ces plaintes.

### Ces mesures extraordinaires comprennent ce qui suit :

#### Consultations sur la méthodologie de l'OSBI :

L'OSBI a amorcé un vaste processus de consultation sur la méthodologie relative à la détermination de la convenance et à l'évaluation des pertes en matière d'investissement. Bien que certaines firmes puissent approuver en totalité ou en partie le processus mis en place par l'OSBI, lorsqu'il n'y a aucune entente, cela peut considérablement retarder le règlement des plaintes des clients. Il s'agissait d'un problème dans la très grande majorité des dossiers stagnants. Selon nous, il aurait été injuste pour ces firmes que nous publiions leurs refus pendant la durée de ces consultations.

#### Évaluations par des experts :

Conformément au Cadre de travail créé par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, l'OSBI doit se soumettre régulièrement à des évaluations d'une tierce partie indépendante et compétente. La Navigator Company d'Australie, qui possède une vaste expérience à l'échelle internationale dans ce domaine, a évalué l'OSBI en 2011. Les participants

de l'industrie ont rencontré l'évaluateur afin de lui faire part de leurs préoccupations à l'égard de l'OSBI. L'évaluateur a précisément demandé aux firmes ayant exprimé leurs préoccupations à l'égard de l'OSBI de soumettre des dossiers de plainte concrets, y compris la correspondance avec l'OSBI et ses conclusions, afin de les examiner et de valider leurs préoccupations. Seules quelques firmes ont répondu à cette offre. L'évaluateur a également examiné des dizaines de dossiers sélectionnés de façon aléatoire dans l'ensemble des dossiers de l'OSBI. L'examen des dossiers a permis de constater que les méthodes et les conclusions de l'OSBI étaient justes, rigoureuses, appropriées et cohérentes dans les différents dossiers.

#### Processus d'examen indépendant :

À la demande des autorités de réglementation l'OSBI a mis en œuvre une méthode ponctuelle d'examen indépendant de certains dossiers qui se dirigeaient vers des refus d'indemnisation. Les firmes se sont vu offrir la possibilité de recourir aux services d'anciens commissaires de la Commission

des valeurs mobilières de l'Ontario afin d'obtenir une évaluation indépendante des dossiers en question, en fonction des normes d'équité du mandat de l'OSBI. Si l'OSBI avait injustement considéré les faits au dossier ou avait manqué d'objectivité lors de la conclusion de ses enquêtes, l'examineur l'aurait alors indiqué dans son rapport.

#### Démarche verticale au sein de la firme :

Nous reconnaissons que, parfois, la haute direction d'une firme n'est pas consciente des plaintes qui la concernent au bureau de l'OSBI et du fait qu'elles sont dans une impasse, même lorsque d'importantes sommes d'argent sont en jeu. Dans certains cas, ce n'est que lorsque nous étions sur le point de communiquer publiquement un refus d'indemnisation que la firme a changé d'avis. L'OSBI vise à laisser aux firmes amplement de temps pour régler les dossiers au niveau approprié avant que nous annonçons le refus. Cette démarche verticale est disponible sur notre site Web.

## REFUS D'INDEMNISATION

Depuis la création de l'OSBI, la très grande majorité des plaintes déposées devant notre organisation ont été résolues. Les plaintes qui se terminent par un refus de la firme d'indemniser ses clients sont très rares : plus de 99,8 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues avec succès.

Les efforts de l'OSBI décrits ci-dessus pour résoudre les dossiers stagnants ont été couronnés de succès dans bon nombre de cas. Même si ces plaintes ont traîné, certaines firmes ont finalement accepté de procéder à des règlements, et leurs clients étaient heureux que leurs plaintes aient été résolues de façon équitable.

Toutefois, dans d'autres dossiers les firmes ont tout bonnement refusé d'indemniser leurs clients. Étant donné que l'OSBI a épuisé tous les recours dont il disposait pour régler ces plaintes, il n'avait d'autres choix que de rendre ces refus publics.

Octagon Capital Corporation (« Octagon ») a refusé de verser, comme l'a recommandé l'OSBI, une indemnisation de 181 339 \$ à l'un de ses clients. Il s'agit seulement du second refus d'indemnisation d'une firme de placement jamais reçu par l'OSBI. Une plainte a été déposée à l'OSBI concernant une investisseuse, Mme B., une cliente veuve et âgée d'Octagon. Mme B. était avant tout une investisseuse ayant une faible tolérance au risque et ayant besoin de tirer un revenu de ses placements pour le reste de sa vie.

Son conseiller d'Octagon effectuait fréquemment des opérations dans ses comptes, bien souvent sans son autorisation. Les titres qu'il achetait étaient beaucoup trop risqués pour elle, tout comme les stratégies d'opération sur marge et de vente à découvert auxquelles il avait recours. Dans l'ensemble, les placements de Mme B. étaient inappropriés. Mme B. n'était pas une investisseuse avisée et elle ignorait que ses placements étaient inappropriés.

W.H. Stuart & Associates (« W.H. Stuart ») a refusé de verser, comme l'a recommandé l'OSBI, une indemnisation de 41 066 \$ à ses clients. Un couple de personnes âgées à la retraite, M. et Mme I, ont porté plainte auprès de l'OSBI après avoir tenté, sans succès, de régler leur plainte avec W.H. Stuart directement. M. et Mme I étaient des investisseurs à risque faible à modéré qui avaient des connaissances restreintes en matière de placements, ainsi qu'un revenu et une valeur nette limités. En outre, ils n'avaient aucune expérience en ce qui concerne les placements dans les titres particuliers ou les actions privées. Sur les recommandations de leur conseillère de W.H. Stuart, les plaignants ont acquis des actions d'une très petite société privée qui a par la suite fait faillite. Les placements leur avaient été décrits comme des placements garantis non risqués alors qu'en réalité, il s'agissait de placements spéculatifs très risqués qui ne leur convenaient pas étant donné leur situation personnelle et financière.

Gestion privée Macquarie, auparavant connue sous le nom de Blackmont Capital Inc., a refusé de verser à plusieurs de ses investisseurs individuels des indemnisations de 74 791 \$ et de 157 274 \$, comme l'avait recommandé l'OSBI. Au moment du dépôt de leur plainte, M. et Mme S. formaient un couple marié qui vivait à Ottawa et qui avait trois adolescents qui devaient entrer à l'université au cours des années suivantes (M. S. est depuis décédé). L'autre plaignante, Mme M., était une septuagénaire à la retraite qui habitait en banlieue d'Halifax. Leur conseiller ont placé une partie ou l'ensemble de leur portefeuille dans des placements qui n'étaient pas convenables compte tenu de leur situation personnelle et financière, de leurs objectifs de placement ou de leur tolérance au risque.

Tous les [rapports d'enquête](#) portant sur ces plaintes sont disponibles sur le site Web de l'OSBI.

## SITE WEB RENOUVELÉ

En août, l'OSBI a mis en ligne sa version renouvelée de son site Web. Nous avons amélioré la navigation, ajouté plusieurs fonctions d'accessibilité et mis au goût du jour l'aspect et la convivialité du site. Du côté droit de la page figurent quelques-unes des modifications clés que nous avons apportées.

**Fonctions d'accessibilité:** Nous avons ajouté plusieurs fonctions importantes pour aider les personnes aux prises avec des problèmes visuels ou d'autres incapacités physiques. Les visiteurs du site Web ont maintenant la capacité de personnaliser la taille de la police des textes, et nous avons pris d'autres mesures pour améliorer la lisibilité ou le contenu. Nous avons également établi un partenariat avec *eSSENTIAL Accessibility* pour présenter un outil de navigation novateur qui permet aux visiteurs ayant d'autres incapacités physiques d'accéder au contenu de notre site Web.

**Barre des langues :** Nous avons ajouté des liens vers des textes informatifs dans 14 langues afin d'aider ceux qui ne parlent ni anglais ni français ou dont la langue maternelle n'est pas l'une des langues officielles du Canada. Ces renseignements se trouvaient auparavant dans une section différente du site Web, mais dans moins de langues. Une personne ne comprenant ni le français ni l'anglais ne pouvait probablement pas les trouver.

**Navigation améliorée :** Étant donné que l'OSBI a affiché une croissance au fil des ans, nous avons ajouté de plus en plus de renseignements sur notre site Web. Auparavant, le contenu n'était pas toujours placé à un endroit logique, ce qui le rendait difficile à trouver. Nous avons réorganisé les pages et la barre de navigation de façon à faciliter la recherche de renseignements.



**Recherche améliorée :** Il est maintenant plus facile pour les visiteurs de trouver ce dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin.

**Nouvelles couleurs :** L'orange vif et le bleu foncé de l'ancien site Web ont été remplacés par les verts et les bleus plus doux et plus chauds que vous voyez actuellement.

**Contenu pertinent :** La partie inférieure de la page d'accueil a été reconfigurée de façon à accroître son utilité pour les visiteurs. Nos trois plus récentes mises à jour figurent maintenant dans la section « Quoi de neuf »; avant, seule une mise à jour y figurait. Une étude de cas différente, choisie au hasard parmi toutes nos études de cas publiées, s'affiche chaque fois qu'un visiteur se rend à l'adresse *obsi.ca*.

## CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS ET DES INVESTISSEURS

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a été créé pour pouvoir intégrer le point de vue des consommateurs et des investisseurs à la gouvernance et aux activités de l'OSBI, à titre de complément aux opinions que reçoit régulièrement l'OSBI de la part des intervenants de l'industrie et des responsables réglementaires et gouvernementaux.

En juillet 2012, Julia Dublin est devenue présidente du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. Mme Dublin a succédé à Laura Watts, qui continue de siéger au Conseil.

Le Conseil s'est activement engagé à remplir son mandat tout au long de l'année 2012. Ses activités comprenaient ce qui suit : rencontrer le conseil d'administration de l'OSBI et lui présenter des propositions, apporter une contribution directe à la direction de l'OSBI, faire office de liaison avec les représentants des consommateurs et des investisseurs, et faire des déclarations publiques sur des thèmes particuliers.

Plusieurs membres ont quitté le Conseil en 2012. L'OSBI tient à les remercier pour leur dévouement et leurs efforts considérables au cours des deux dernières années.

Les membres du Conseil étaient les suivants :

### Julia Dublin, Présidente

Présidente et avocate en pratique privée, spécialisée en droit des affaires et valeurs mobilières, Mme Dublin est aussi professeure associée à l'Osgoode Hall Law School, où elle donne un cours avancé en droit des valeurs mobilières. Elle a travaillé pendant quatre ans au ministère de la Justice fédéral, puis à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario pendant 18 ans. Elle a aussi été affectée provisoirement au ministère des Finances fédéral en 1992-1993 en tant que consultante sur les questions de réglementation en valeurs mobilières visant les institutions financières.

### Jim Emmerton\*

M. Emmerton occupe les postes de directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI) et du Canadian Centre for Elder Law depuis 2007. Il a occupé différentes fonctions légales et plusieurs postes de cadre supérieur auprès de John Labatt and Methanex Corp. Il possède une vaste expertise dans les domaines du droit, de la finance et des affaires. En 2011, il a été le récipiendaire du Western Canada ZSA/National Post Lifetime General Counsel Award.

### Robert Goldin\*

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

### John Lawford

M. Lawford est directeur exécutif et avocat général du Public Interest Advocacy Centre. M. Lawford a acquis une expertise dans les domaines du commerce électronique, de la vie privée, des services financiers et des législations relatives à la santé, du point de vue des consommateurs.

### Ermanno Pascutto

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

**James R. Savary**

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

**Laura Small**

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

**Glorianne Stromberg\***

Mme Stromberg est une avocate en valeurs mobilières maintenant retraitée. Mme Stromberg a été commissaire à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Auteure de trois rapports portant sur les stratégies de réglementation relatives aux services financiers, elle est une conférencière et commentatrice régulière en matière d'investissement, de services financiers et de protection des investisseurs.

**Nidhi Tandon**

Directrice et fondatrice de Networked Intelligence for Development, Mme Tandon élabore et dirige des ateliers visant la promotion locale d'organisations féminines, de PME et de regroupements de fermiers. Elle est présidente d'Ontario Nature et administratrice d'Oxfam Canada.

**Laura Watts**

Avocate et associée principale à Elder Concepts, consultante spécialisée dans les domaines liés à la protection des droits des aînés et des consommateurs, Mme Watts était, de 2004 à 2011, directrice du Canadian Centre for Elder Law, avocate et vice-présidente de la Section nationale du droit des aînés à l'Association du Barreau canadien. Professeur associé dans plusieurs universités, dont les universités de Toronto et de Victoria, Mme Watts a reçu en 2012 le Distinguished Fellowship in Elder Law 2012 de l'Université Stetson.

\* Se sont retirés du Conseil en 2012.

*Les membres du Conseil participent à titre personnel et ne représentent pas les organisations avec lesquelles ils pourraient être affiliés.*

**ENGAGEMENT PANCANADIEN ENVERS LES PERSONNES SOUFFRANT D'UN HANDICAP**

L'OSBI s'engage à fournir d'excellents services de règlement des différends. Dans le cadre de cet engagement, nous nous efforçons de fournir nos

services d'une manière qui favorise l'accès universel à notre service et respecte la dignité et l'indépendance des personnes atteintes d'un handicap.

L'OSBI a depuis longtemps le souci d'assurer l'accessibilité à ses services. Par exemple, nos bureaux sont accessibles en fauteuil roulant, nos clients peuvent communiquer avec nous par ATS, et nous utilisons un graphisme accessible dans la documentation destinée au public.

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) vise à faire en sorte que la Province de l'Ontario voit au bien-être des personnes handicapées en aidant à cibler, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité. L'OSBI s'est engagé envers la population canadienne à appliquer les normes prévues par la LAPHO, non seulement en Ontario, mais partout au Canada. Le secteur public est tenu d'appliquer cette loi depuis 2010, mais les organismes non gouvernementaux, comme l'OSBI, doivent s'y conformer depuis 2012, à des dates échelonnées.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'OSBI respecte la norme de service à la clientèle, qui l'oblige à établir des politiques et des pratiques, ainsi qu'une formation appropriée, afin d'assurer la fourniture de biens et services convenables aux personnes handicapées. Nous avons également mis en place des sections de la Norme intégrée relative aux procédures d'intervention d'urgence. Notre *Politique de services pour l'accessibilité de la clientèle* est disponible sur notre site Web. Vous y trouverez plus de détails sur notre engagement.

## APPUI À L'OSBI

Outre les clients, les firmes participantes et les associations de l'industrie, nombreux sont ceux qui s'intéressent au travail que l'OSBI fait chaque jour. Au fil des récents débats sur les politiques publiques, l'OSBI a reçu l'appui de nombreux groupes d'intervenants qui plaident en faveur d'un processus de résolution de différends dans le secteur financier qui soit intègre, cohérent et impartial. Nous souhaitons remercier ceux qui ont appuyé le travail que nous faisons, notamment :

- L'Association pour la protection des petits investisseurs
- Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies (CAC)
- CARP
- Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire
- Conseil des consommateurs du Canada
- Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs
- Investor Advisory Panel de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
- Kenmar Associates
- le Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (le MÉDAC)
- Option consommateurs
- Public Interest Advocacy Centre
- l'Union des consommateurs

Bon nombre de firmes et de personnes ont également appuyé l'OSBI, que ce soit en public ou dans les coulisses, et nous souhaitons également les en remercier.

## CHANGEMENTS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

La situation du Canada et de l'OSBI n'est pas unique. L'année a été ponctuée d'importants changements ayant eu une incidence sur les programmes d'ombudsman du secteur financier d'autres pays. Plusieurs de ces changements ont attiré l'attention des responsables de l'élaboration des politiques et des organismes de réglementation du Canada.

### Nouveaux bureaux d'Ombudsman

De nouveaux bureaux d'ombudsman du secteur financier ont été ouverts dans des endroits aussi variés que les États-Unis, la Hongrie, la République serbe de Bosnie-Herzégovine, le Swaziland, l'Arabie saoudite et Taïwan, et plusieurs autres ont été proposés, notamment en Russie, au Zimbabwe et en Azerbaïdjan. Ces nouveaux services d'ombudsman du secteur financier continuent de contribuer au concept puissant d'un processus de résolution de différends nouveau, indépendant et efficace dans le secteur financier.

### États-Unis

Le Consumer Financial Protection Bureau a ouvert son bureau d'ombudsman en décembre dernier afin de favoriser la résolution des problèmes individuels et systémiques. Depuis son ouverture, le bureau s'est élargi pour inclure les plaintes individuelles sur les agences d'évaluation du crédit.

### Irlande

Les banques et les compagnies d'assurances qui violent les droits de consommateurs pourraient, pour la

première fois, être mises au pilori par l'ombudsman des services financiers. Le gouvernement irlandais a adopté un projet de loi qui permettrait qu'un nombre record de plaintes soient rendues publiques, y compris les détails sur le nombre et le type de plaintes contre une banque ou une compagnie d'assurances. Cette mise au pilori sera faite à la discrétion de l'ombudsman.

### Nouvelle-Zélande

L'Insurance and Savings Ombudsman s'est doté d'une nouvelle constitution et d'un nouveau cadre de référence, principalement en raison de l'élargissement de son mandat attribuable aux modifications législatives de 2011. Après un processus de consultation avec les intervenants, les documents constitutifs ont été élaborés en collaboration avec la Navigator Company, la même entreprise qui a effectué les examens externes de l'OSBI en 2007 et en 2011.

Le service de l'ombudsman des services bancaires a également célébré son 20<sup>e</sup> anniversaire. Au cours de cette période, il a répondu à des dizaines de milliers d'appels, de lettres et de courriels provenant de clients de banques. Il a aidé à la résolution d'environ 20 000 affaires, et il s'efforce toujours d'accroître les normes de l'industrie. Grâce à ses efforts, des banques ont amélioré leurs systèmes, divulguent plus de renseignements et offrent un meilleur service et de meilleures indemnités aux parties visées.

### Royaume-Uni

Le Financial Ombudsman Service a constaté que, chaque mois, de plus en plus d'« épargnants

prudents » se laissaient attirer par des placements boursiers risqués et compliqués d'un demi-milliard de livres sterling par mois, leur garantissant un rendement annuel pouvant atteindre 10,5 %. Plus de 1,3 milliard de livres sterling ont été investies dans des placements complexes pendant les deux premiers mois de 2012. Ces placements sont de plus en plus vendus à des épargnants qui ont besoin de revenus et qui sont frustrés par les faibles taux d'intérêt offerts sur les comptes grand public.

Le Financial Ombudsman Service reçoit également un très grand nombre de plaintes – plus de 400 l'heure – portant sur la vente d'assurance crédit inappropriée par les banques. Ce type de plaintes a dépassé de plus de 50 % les prévisions (lesquelles prévoyaient déjà une augmentation considérable), et le Financial Ombudsman Service s'attend à ce que ce nombre double en 2013. Ainsi, pour le nouvel exercice, le budget de l'organisme s'établira à 280 millions de livres, en hausse par rapport aux 191 millions de livres dont il disposait en 2012.

## Inde

La Reserve Bank of India a formé un groupe de travail interne pour examiner, mettre à jour et réviser le service de l'ombudsman des services bancaires, qui a fait l'objet d'un examen approfondi pour la dernière fois en 2006. Le groupe de travail déterminera entre autres si le mandat devrait inclure le harcèlement et le piètre service à la clientèle, si la portée géographique du service de l'ombudsman devrait être élargie par l'ouverture de nouveaux bureaux dans le pays, et si les services

d'ombudsman des banques devraient être renforcés.

## Trinité-et-Tobago

Le gouverneur de la Central Bank examine la possibilité d'élargir le mandat de l'ombudsman des services financiers afin d'y inclure les coopératives de crédit, les régimes de pension et les fonds communs de placement. À l'heure actuelle, l'ombudsman des services financiers a le pouvoir d'enquêter sur des types précis de plaintes touchant les comptes de dépôt et de prêts, les services de placement et les fonds communs de placement dans le secteur bancaire. Son pouvoir dans le secteur des assurances couvre les polices d'assurance-vie, les produits individuels de rentes, les assurances-incendie et les assurances dommages ainsi que les indemnités de tiers en vertu de polices d'assurance automobile.

## G-20

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les ministres des Finances et les gouverneurs de banque centrale des pays du G-20 ont approuvé en 2011 le cadre de protection des consommateurs de services financiers établi par l'Organisation de coopération et de développement économiques et le Conseil de stabilité financière.

Dans le cadre d'une réunion du même groupe qui s'est tenue à Mexico en 2012, le G-20 a affirmé son engagement envers le cadre et a annoncé l'étape suivante dans la poursuite de cette initiative :

*...faire progresser l'initiative de protection des consommateurs de services financiers en élaborant des approches efficaces pour appuyer la mise en œuvre des principes directeurs de haut niveau adoptés à Cannes. [Traduction]*

Le principe original portant sur les mécanismes de traitement des plaintes liées aux services financiers et de recours prévoit ce qui suit :

*Chaque pays devrait veiller à ce que les consommateurs aient accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours adéquats, accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces. Ces mécanismes ne devraient pas imposer des retards, des fardeaux ou des coûts déraisonnables aux consommateurs. Conformément à ce qui précède, les fournisseurs de services financiers et les agents autorisés devraient disposer de mécanismes de traitement des plaintes et de recours. Un processus de recours indépendant devrait également être disponible pour traiter les plaintes qui ne sont pas résolues efficacement au moyen des mécanismes de règlement des différends internes des fournisseurs de services financiers et des agents autorisés. Au minimum, des renseignements globaux sur les plaintes et leur résolution devraient être rendus publics. [Traduction]*

# Couverture médiatique

Revue de l'exercice



L'avenir de l'ombudsman national des banques

Business News Network,  
le 28 mars 2012



Firme de fonds nommé par l'OSBI

Radio-Canada, The National,  
le 22 novembre 2012

« Les efforts visant à miner la seule option rentable dont disposent les clients mécontents dans le cadre de différends dans lesquels ils sont souvent affreusement désavantagés (en ce qui a trait aux ressources juridiques et financières) sont terribles pour l'industrie. » [Traduction]

Investment Executive,  
le 15 novembre 2011

« [La Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs] a affirmé que l'OSBI "est essentiel pour éviter la fragmentation, les incohérences, les graves conflits d'intérêts potentiels et la confusion des plaignants (clients)", même "s'il s'agit d'un système dans lequel les firmes membres détiennent beaucoup de pouvoir, d'expertise et de connaissances". » [Traduction]

Financial Post,  
le 21 novembre 2011

« En ce qui concerne les couts, [les plaintes à cet égard sont] surprenantes [...]. Les services de l'OSBI ne sont pas dispendieux. » [Traduction]

Financial Post,  
le 26 novembre 2011

« Le ministre des Finances Jim Flaherty a indiqué au Financial Post qu'Ottawa n'obligera pas les banques à charte fédérale à faire affaire avec l'OSBI. » [Traduction]

Financial Post,  
le 30 avril 2012

« [L'Ombudsman Melville] rencontrera son conseil d'administration pour discuter de l'avenir de l'OSBI... à la suite de l'annonce faite récemment par le ministre Flaherty. L'attention sera tournée vers la façon de fonctionner dans ce nouveau système multipartite plutôt que sur la poursuite des batailles avec quelques banques.... La plus grande partie de ce fonctionnement sera déterminé par les normes qui seront établies par le gouvernement pour les autres ombudsmans qui voudraient faire concurrence à l'OSBI. "L'histoire doit encore être écrite dans ce nouvel environnement", a-t-il dit. » [Traduction]

---

*The Globe and Mail,*  
le 1<sup>er</sup> juin 2012

« Le porte-parole de l'OSBI, Tyler Fleming, est convaincu que le service indépendant pour la résolution de différends liés aux services bancaires et d'investissement respectera le nouveau critère. L'OSBI continuera à travailler en collaboration avec les [dizaines de] banques participantes qui font encore appel à lui pour la résolution de plaintes liées aux services bancaires, et les choses se dérouleront normalement. » [Traduction]

---

*Wall Street Journal,*  
le 6 juillet 2012

« Plutôt que d'utiliser le cadre de travail d'un ombudsman d'intérêt public à but non lucratif qui équilibre traditionnellement les pouvoirs et favorise un accès important au système judiciaire pour les citoyens, le régime proposé semble privilégier un modèle de résolution des différends restreint, offert par une société privée et payé à l'acte, et dont les banques, et non les consommateurs, seraient les clientes. » [Traduction]

---

*The Bottom Line,*  
le 21 septembre 2012

« Lors de son allocution à la conférence annuelle de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) mardi, Howard Wetston, son président, a précisé que les Autorités canadiennes en valeurs mobilières proposeraient, le mois prochain, que toutes les firmes, y compris les gestionnaires de portefeuilles, les courtiers sur le marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études, soient tenues de recourir aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour régler les plaintes de leurs clients. » [Traduction]

---

*Investment Executive,*  
le 30 octobre 2012

An aerial photograph of a complex highway interchange with multiple lanes and curved ramps, surrounded by lush green trees. A semi-transparent green rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Revue de l'exercice' in a white, sans-serif font.

# Revue de l'exercice

# Services bancaires

Les plaintes que nous avons reçues ayant trait aux produits et services bancaires visaient les banques canadiennes, les banques étrangères, les sociétés de fiducie et les coopératives d'épargne et de crédit. Comme il y a beaucoup de chevauchement dans les services financiers, nous avons constaté que des plaintes portant sur les produits et services d'investissement se sont retrouvées dans la catégorie des plaintes liées aux produits et services bancaires, la « gestion du patrimoine » étant commune aux activités liées aux banques, aux services d'investissement et aux compagnies d'assurance.

## SASHA ANGUS, OMBUDSMAN ADJOINT PRINCIPAL ET CHEF DE L'EXPLOITATION :

En 2012, l'OSBI a ouvert 210 plaintes liées aux services bancaires, ce qui correspond environ au nombre de plaintes de 2007. Bien entendu, RBC et la Banque TD, qui étaient parmi les plus importantes sources de plaintes, se sont depuis retirées de l'OSBI. Même si on ne tient pas compte des plaintes visant RBC et la Banque TD, nous constatons que le plus grand nombre de plaintes a découlé de la crise financière de 2008 et que le

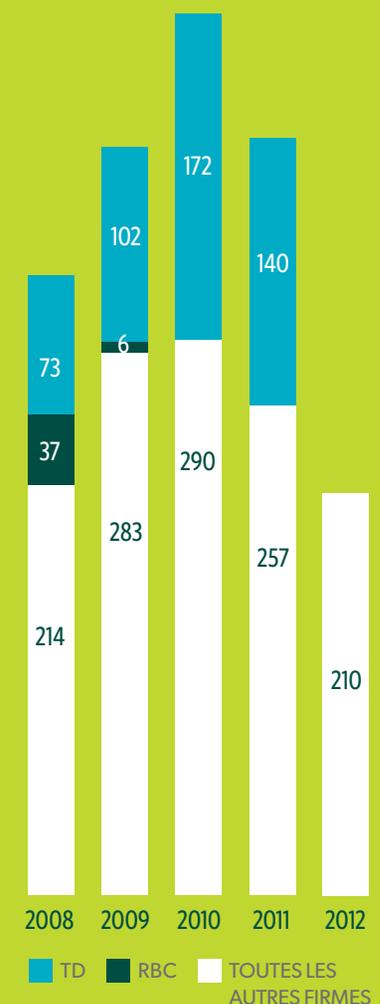
nombre de plaintes de clients revient à la normale.

Le plus grand nombre de plaintes (environ 25 % du nombre total) porte toujours sur les frais liés au paiement anticipé des hypothèques. Comme l'an dernier, les clients doivent encore payer des frais auxquels ils ne s'attendent pas lors du remboursement anticipé de leur hypothèque. Les frais liés au remboursement anticipé peuvent correspondre, par exemple,

au plus élevé de trois mois d'intérêts ou du différentiel de taux d'intérêt. L'écart entre ces deux chiffres peut représenter des dizaines de milliers de dollars; ainsi, la question se révèle importante tant pour la banque que pour le client. Même si les clients devraient toujours lire et comprendre les documents qu'ils signent, ils peuvent également se fonder sur les déclarations faites par les représentants des banques. Pour cette raison, les

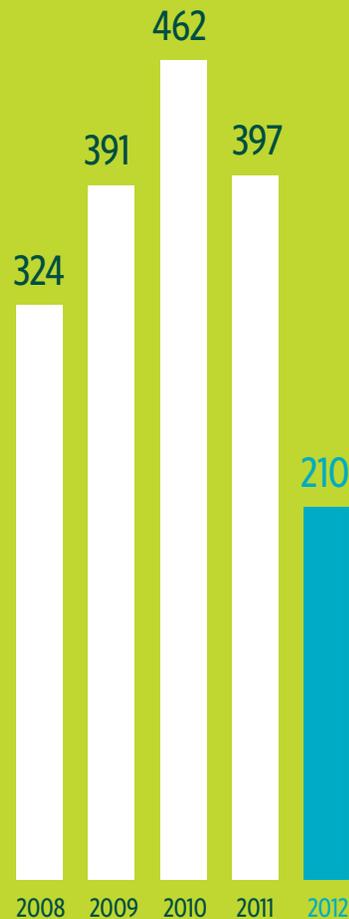
# 210

Dossiers – Services bancaires en 2012



# 210

## Dossiers – Services bancaires en 2012



plaintes de cette nature se fondent souvent sur l'interprétation des déclarations qui, de l'avis du client, lui ont été présentées par rapport au contrat entre le client et la banque.

Le deuxième type de plaintes en importance découle des fraudes par cartes de débit et de crédit, et représentent tout juste un peu moins de 25 % de nos dossiers.

Dans les cas de fraude, tant les clients que les banques peuvent être les victimes. Pour décider si le client devrait être remboursé par la banque, il s'agit habituellement d'interpréter les éléments de preuve et, une fois encore, d'examiner la documentation pertinente, et de déterminer si le client devrait assumer, en tout ou en partie, la responsabilité de la perte subie.

Du point de vue du client, le fait de comprendre la nature et les détails des documents qu'il doit signer pour ouvrir un compte, obtenir une carte de crédit ou contracter un prêt est crucial pour son bien-être financier futur. Les documents définissent la relation entre la banque et le client. Le fait que la banque et le client prennent soin d'établir une relation efficace dès le départ peut s'avérer avantageux pour l'avenir.

Nous avons également constaté une augmentation des plaintes à propos des cotes de crédit. Le fait de ne pas rembourser ses dettes à temps peut avoir des répercussions néfastes à long terme sur la cote de crédit d'une personne, surtout lorsque cette dernière tente d'emprunter de l'argent.

Les procurations demeurent une source de préoccupation. Nous avons vu des cas où le fondé de pouvoir, qui s'était vu accorder les pouvoirs à l'égard des affaires financières d'une personne, avait été ajouté comme co-titulaire des comptes de celle-ci alors qu'elle n'en avait pas l'intention. La révocation ultérieure de ce même fondé de pouvoir n'aura pas pour effet de supprimer son nom à titre de co-titulaire des comptes. Les droits de survie peuvent aussi signifier que le fondé de pouvoir devient l'unique titulaire en cas de décès alors que ce n'était pas l'intention initiale.

Ces questions concernent souvent des personnes âgées qui peuvent s'en remettre aux membres de leur famille pour prendre soin d'elles et les protéger dans de telles circonstances.

Dans certains cas, la banque a demandé au titulaire du compte de signer son propre formulaire de procuration même si le client avait déjà signé une procuration devant un avocat ou un notaire. En cas d'écart entre les deux procurations, il y aura des problèmes d'interprétation ou de validité, ce qui mènera à des demandes de règlement très difficiles à résoudre. Comme dans les autres cas, une communication claire et entière entre la banque et le client peut empêcher que de tels problèmes surviennent.

# Investissement

Les firmes participantes de l'OSBI qui offrent des produits et services d'investissement font partie de deux regroupements majeurs. Les courtiers en valeurs mobilières sont régis par l'OCRCVM. Les comptes des clients comprennent des actions, des obligations, des fonds communs de placement ou d'autres types de placement. Les courtiers en fonds communs de placement sont réglementés par l'ACCFM, et leur pratique est limitée aux fonds communs de placement et à d'autres produits distribués. Nous étudions également des plaintes de clients qui ont acheté des plans de bourse d'études vendus par des courtiers, des gestionnaires de portefeuille et des courtiers sur le marché non réglementé, lorsque ces derniers sont des firmes participantes de l'OSBI.

## ROBERT PADDICK, OMBUDSMAN ADJOINT, INVESTISSEMENT :

Le volume de plaintes s'est quelque peu apaisé grâce à la reprise du marché qui a suivi l'effondrement de l'économie et des marchés mondiaux en 2008–2009, mais nous constatons encore une fois une hausse du nombre de plaintes. Le nombre d'enquêtes ouvertes sur des plaintes liées aux investissements a augmenté de plus de 10 % en 2012; l'année a donc été bien remplie encore une fois.

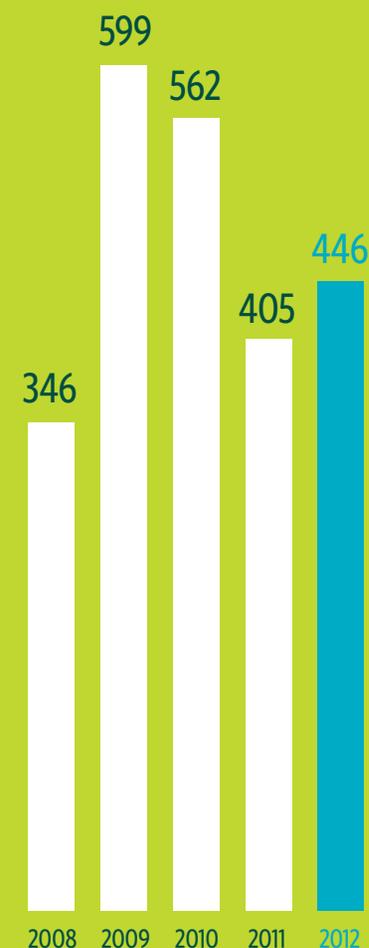
Comme par les années passées, le principal problème sur lequel nous

enquêtons demeure la convenance des placements et des conseils en matière de placement. Nous sommes heureux d'avoir achevé la consultation publique sur notre processus de détermination de la convenance des placements et de l'évaluation des pertes. La consultation s'est soldée par l'approbation, par notre conseil, d'un certain nombre d'améliorations de notre processus, lesquelles entraîneront selon nous des résultats de meilleure qualité et des

résolutions efficaces et cohérentes des plaintes concernant des placements non convenables. Plus particulièrement, la modification de l'utilisation, dans la plupart des cas, des indices communs à titre d'indices de référence des placements convenables augmentera la prévisibilité de notre processus tout en nous offrant la souplesse d'utiliser les autres indices de référence si les circonstances et les faits particuliers l'exigent.

# 446

Dossiers – Investissement  
en 2012



L'an dernier, nous avons enquêté sur un certain nombre de plaintes liées aux opérations non comptabilisées. Dans ces affaires, les conseillers en placements font des recommandations, mènent des négociations ou concluent d'autres opérations financières directement avec le client « au noir », sans en informer leur courtier ou sans obtenir son autorisation.

L'an dernier, dans la présente section, nous indiquions constater une augmentation du nombre de plaintes liées aux placements non convenables qui portaient sur les fonds négociés en bourse (FNB) avec effet de levier. Cette tendance s'est maintenue cette année, les FNB avec effet de levier constituant un produit prédominant dans les plaintes sur lesquelles nous avons enquêtées. Dans certains cas, nous constatons que les conseillers en placements ne connaissent pas les risques et les caractéristiques des placements qu'ils recommandent. Par conséquent, en ce qui concerne les FNB avec effet de levier, certains conseillers en placements ne négocient pas les produits convenablement et ils recommandent à leurs clients des placements non convenables.

L'an dernier, nous avons enquêté sur un certain nombre de plaintes liées aux opérations non comptabilisées. Dans

ces affaires, les conseillers en placements font des recommandations, mènent des négociations ou concluent d'autres opérations financières directement avec le client « au noir », sans en informer leur courtier ou sans obtenir son autorisation. Ce type d'activité est strictement interdit par les organismes de réglementation des valeurs mobilières. Même si ce type d'activité est parfois difficile à détecter pour les courtiers, il est important que ces derniers demeurent vigilants pour repérer tout signe indiquant qu'un conseiller exerce ce type d'activité et pour en assurer le suivi. Il peut être tout aussi difficile pour les clients de savoir qu'un conseiller agit à l'insu de son courtier, mais ils doivent aussi demeurer vigilants pour détecter les signes et poser des questions lorsque les activités de leur conseiller semblent sortir de l'ordinaire.

# Rétroaction des clients

**À titre de tierce partie neutre qui s'interpose entre des clients individuels mécontents et leurs fournisseurs de services financiers, l'OSBI a fait l'expérience de pouvoir relativement bien prédire le niveau de satisfaction de ses clients par rapport aux services qu'il offre. Si notre enquête permet d'établir que la firme a agi raisonnablement et que le client n'a droit à aucune compensation, la firme est satisfaite, alors que le client ne l'est pas. De même, si nous recommandons un dédommagement, le client est satisfait, alors que la firme ne l'est pas.**

Comme nous l'avions auparavant observé, les données ont indiqué une forte corrélation entre le résultat de l'examen des plaintes des clients et leur niveau de satisfaction par rapport aux services de l'OSBI. Il était cependant encourageant de constater que de nombreuses personnes qui n'avaient pas reçu de dédommagement ont tout de même exprimé une opinion positive à l'égard de nos services.

Bien qu'il nous soit impossible de plaire à tous tout le temps, l'obtention de données sur les perceptions des clients à l'égard des services nous a aidés à déterminer les domaines où nous pouvions nous améliorer ou auxquels accorder une attention particulière.

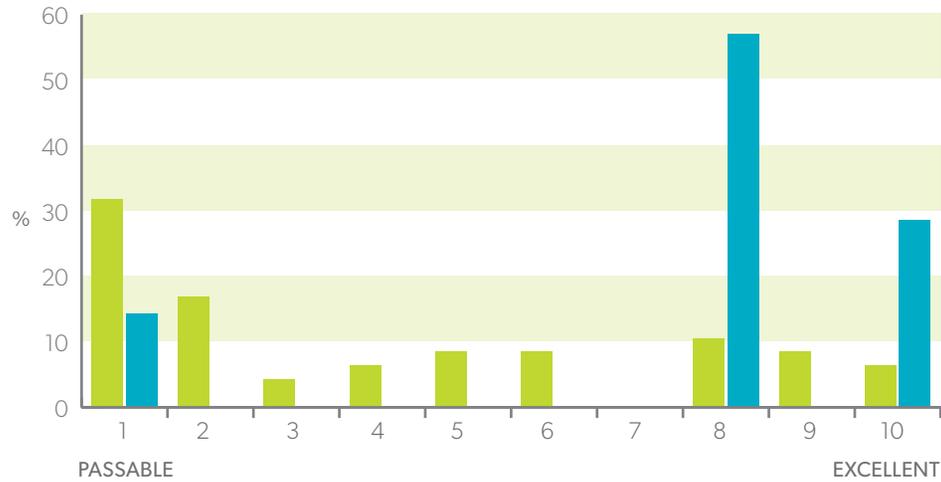
De toutes les personnes avec qui j'ai fait affaire au sujet de ma plainte, vous êtes celle qui avez démontré le plus de compréhension et de logique.

Client de l'OSBI

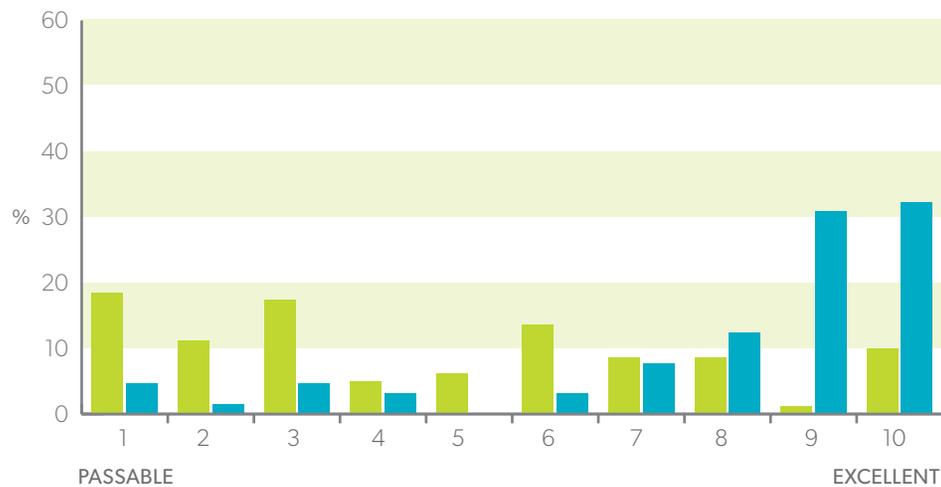
AUCUN DÉDOMMAGEMENT DÉDOMMAGEMENT

## QUALITÉ DU SERVICE

### PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES

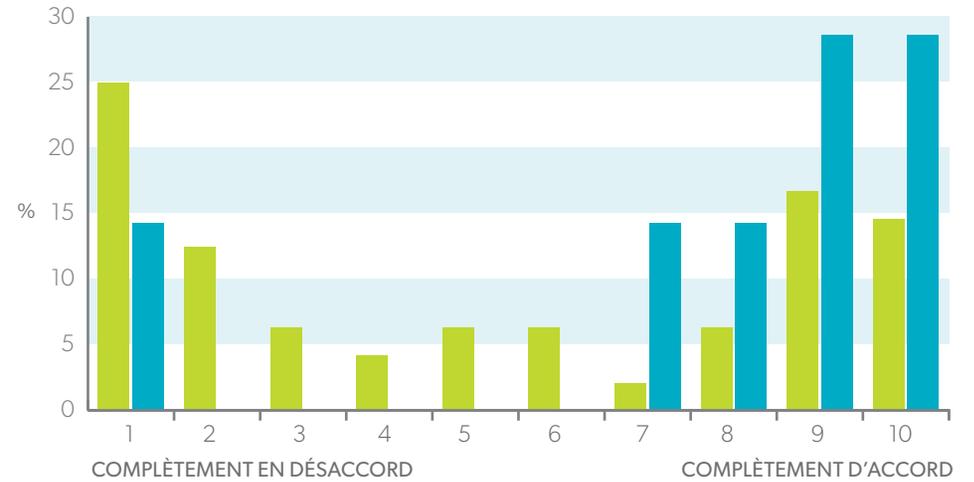


### PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS

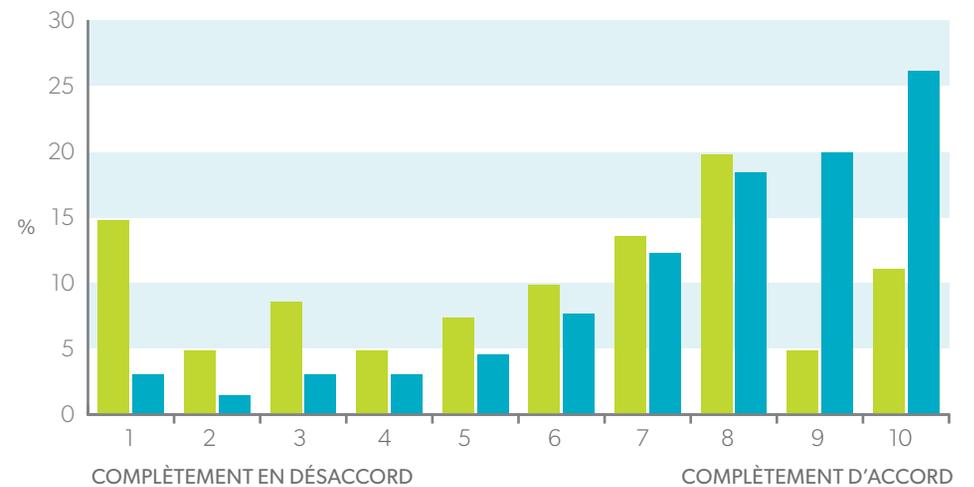


## LE PROCESSUS ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE ET À SUIVRE

### PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES



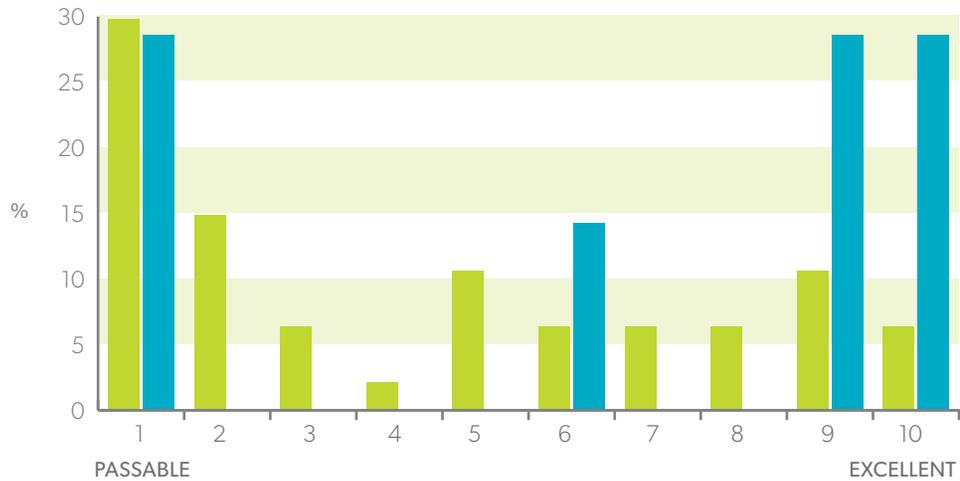
### PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS



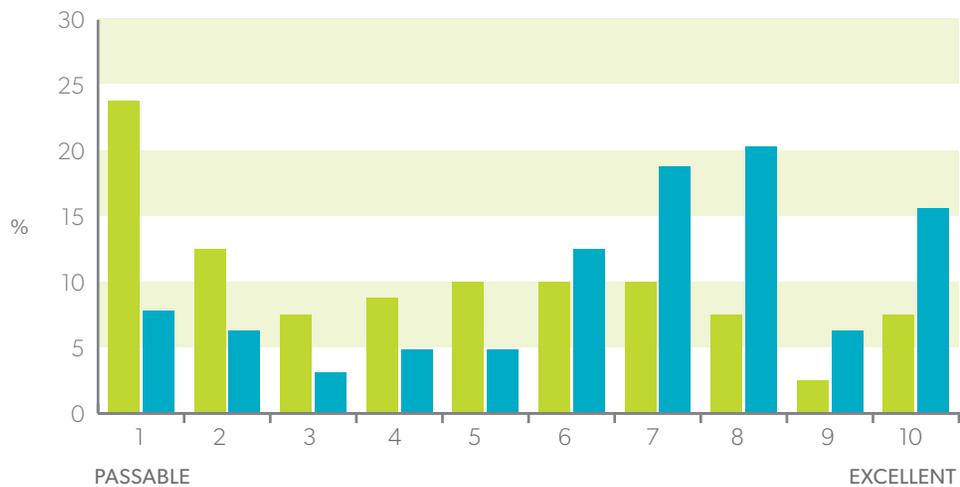
AUCUN DÉDOMMAGEMENT DÉDOMMAGEMENT

## L'ENQUÊTE S'EST DÉROULÉE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES

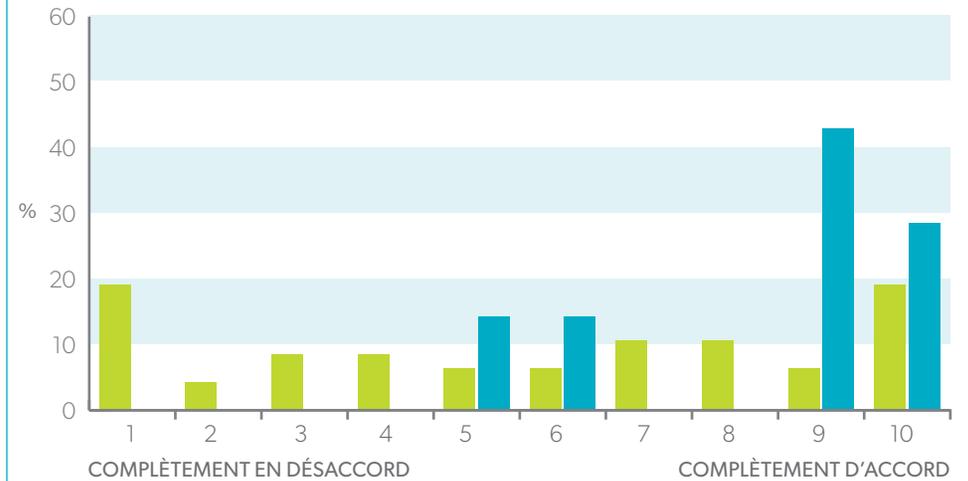


PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS

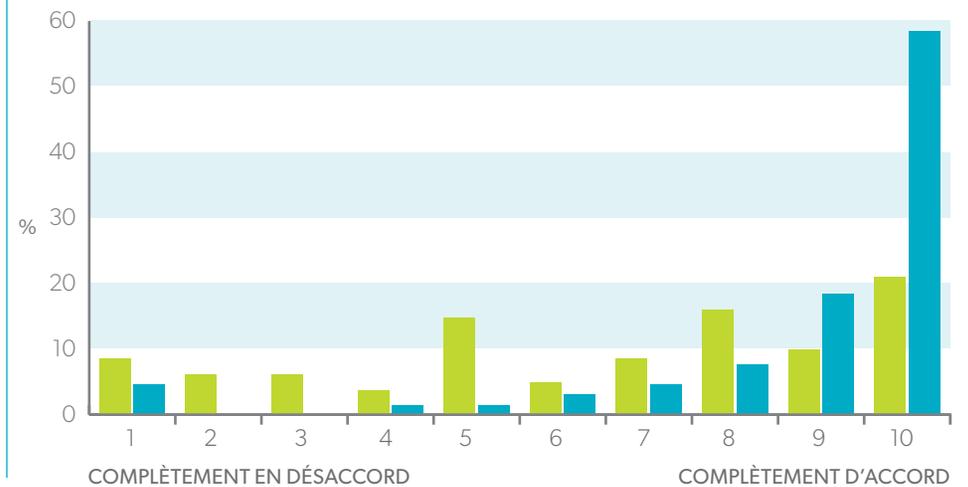


## L'ENQUÊTEUR ÉTAIT COURTOIS ET PROFESSIONNEL

PLAINTES LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES



PLAINTES LIÉES AUX PLACEMENTS





# Études de cas

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

## ÉTUDE DE CAS N° 1 – SERVICES BANCAIRES

# Fraude par carte de débit

M. C rentrait à la maison à pied après avoir passé la soirée dans un bar du quartier lorsque deux femmes lui ont offert de le ramener chez lui en voiture. Il a accepté leur offre et les a ensuite invitées dans son appartement pour prendre un verre. Après avoir pris quelques verres de vin, une des deux femmes a entrepris de masser M. C tandis que la deuxième femme se trouvait dans une autre pièce. Lorsque M. C s'est réveillé, seul, le lendemain matin, il a découvert que sa carte de débit avait été remplacée par la carte de quelqu'un d'autre.

Lorsqu'il est allé vérifier son compte en ligne, M. C a remarqué plusieurs transactions suspectes pour un montant total de 2 900 \$. Il a alors informé sa banque ainsi que la police de la situation. La banque a convenu que M. C avait été victime d'une fraude, possiblement perpétrée par le crime organisé, et que les transactions avaient été faites par une autre personne. Toutefois, la

banque a indiqué que le bon NIP avait été utilisé pour chaque transaction et que les fraudeurs n'avaient pu l'obtenir que de M. C lui-même.

La banque a refusé d'offrir un dédommagement au motif que M. C n'avait pas fait en sorte de protéger sa carte de débit et son NIP adéquatement. M. C a donc décidé de déposer une plainte auprès de l'OSBI.

## PLAINTÉ REJETÉE

M. C a soutenu qu'il n'avait pas divulgué son NIP aux deux femmes et qu'il ne l'avait pas non plus noté dans son portefeuille. Notre enquête a révélé que, huit mois après l'incident, M. C a modifié la déclaration qu'il avait faite à la police en affirmant que de la drogue avait été mise dans son verre à son insu. À ce moment-là, la police avait déjà arrêté une des deux femmes et identifié bon nombre de victimes, dont aucune n'avait déclaré avoir été droguée.

Au cours de notre enquête, M. C a admis que, avec le recul, il n'avait pas été prudent de sa part d'inviter deux étrangères dans son appartement et de laisser son portefeuille bien à la vue sur le buffet. Le *Code de pratique Canadien sur les services de cartes de débit* limite la responsabilité des clients pour l'utilisation non autorisée de la carte de débit lorsque les pertes sont attribuables à des situations indépendantes de leur volonté. Étant donné que les fraudeurs ne seraient probablement pas arrivés à deviner le NIP de M. C et que les circonstances dans lesquelles celui-ci a passé du temps avec les deux femmes n'étaient pas indépendantes de sa volonté, nous n'avons trouvé aucun motif sur lequel nous appuyer pour recommander à la banque de dédommager M. C.

## ÉTUDE DE CAS N° 2 – SERVICES BANCAIRES

# Transactions effectuées par un caissier

Mme D s'est rendue à la succursale locale de sa banque où elle s'est adressée à un caissier pour effectuer deux transactions; elle avait cependant oublié son livret bancaire. Selon ses dires, dans le cadre de la première transaction, elle a effectué un dépôt de 2 200 \$ dans son compte et elle a ensuite acheté un mandat pour le même montant. Elle a affirmé qu'elle avait effectué le dépôt en billets de cent dollars. Pour la deuxième transaction, Mme D a indiqué qu'elle avait fait changer 120 dollars canadiens en dollars américains.

Deux semaines plus tard, lorsqu'elle a effectué la mise à jour de son livret bancaire, Mme D a été stupéfaite de constater que le dépôt de 2 200 \$ lié à la première transaction n'avait pas été enregistré. Soupçonnant une fraude, elle s'est plainte à la banque et a demandé que son argent lui soit remis. La banque a refusé

de la dédommager en soutenant qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves pour étayer son allégation de fraude et que les transactions du caissier avaient été parfaitement équilibrées ce jour-là. Mme D a donc décidé de déposer une plainte auprès de l'OSBI.

---

## PLAINTÉ RÉGLÉE

Notre enquête a révélé que Mme D était crédible et que ses souvenirs au sujet des événements étaient tout à fait cohérents. En outre, elle avait toujours tenu ses relevés de transactions et ses états financiers à jour. Nous avons visionné les enregistrements des caméras de sécurité de la banque, notamment ceux de la caméra dirigée sur le comptoir où avaient été effectuées les transactions faisant l'objet de la plainte. Cet enregistrement montrait Mme D dans la file d'attente, mais l'enregistrement passait ensuite abruptement à plusieurs minutes après la deuxième transaction. La banque n'a pas été en mesure de fournir le passage manquant correspondant au moment où la première transaction a prétendument été effectuée.

Du fait du passage manquant sur l'enregistrement, nous n'avons pas pu établir avec certitude ce qui s'est passé exactement entre Mme D et le caissier. Ce passage nous aurait probablement permis de voir si Mme D avait bel et bien déposé 2 200 \$ en argent comptant et, le cas échéant, ce qui était advenu de l'argent. À la suite de discussions soutenues avec l'OSBI, la banque a offert un dédommagement de 1 100 \$ à Mme D pour prouver sa bonne volonté, montant que Mme D a accepté.

## ÉTUDE DE CAS N° 3 – SERVICES BANCAIRES

## Coffres-forts

Mme V avait loué deux coffres-forts à la succursale locale de sa banque. Le contenu comprenait des lingots d'or, des certificats pour des lingots d'or, des lingots d'argent et des bijoux achetés par elle ainsi que par son défunt mari. Mme V avait par la suite souhaité accorder à son frère, M. G, le plein accès aux deux coffres-forts. De nouveaux contrats de location avaient alors été établis nommant Mme V et M. G comme locataires conjoints.

A l'insu de Mme V, M. G. a alors fermé l'un des coffres-forts et mis fin à la location de l'autre ; ce qui lui a permis de signer un nouveau contrat de location avec son épouse comme colocataire, empêchant ainsi Mme V. d'avoir accès au contenu. Lorsqu'elle l'a découvert, Mme V s'est plainte auprès de la banque, insistant que celle-ci n'aurait pas dû autoriser M. G à effectuer de

tels changements. Mme V a demandé à la banque de prendre les mesures nécessaires pour lui rendre ses effets personnels ou la dédommager pour les pertes subies, d'une valeur estimée à 43 000 \$. La banque ayant rejeté sa demande, Mme V a décidé de déposer une plainte auprès de l'OSBI.

## PLAINTÉ REJETÉE

L'OSBI n'est pas en mesure d'obliger une banque à instituer une action contre une tierce partie, comme M. G, pour la restitution des biens. Par conséquent, notre enquête s'est limitée à un examen des contrats de location et des pouvoirs des locataires conjoints afin de déterminer si la banque avait agi correctement en autorisant M. G à agir. La restitution des effets personnels de Mme V relève d'une affaire civile, peut-être même criminelle.

Nous avons examiné les contrats et confirmé que Mme V et M. G étaient locataires conjoints des deux coffres-forts. Conformément aux ententes de location signées, un locataire conjoint a le droit d'accéder au coffre ou de mettre fin à l'entente sans consulter préalablement les autres locataires et sans leur permission. Bien que nous comprenions le désarroi de Mme V à l'égard des agissements de son frère, nous avons déterminé que la banque avait agi correctement, conformément aux termes de l'entente de location. L'OSBI n'a donc pas recommandé de dédommagement.

## ÉTUDE DE CAS N° 4 – SERVICES BANCAIRES

# Taux de change

**Le 8 juillet, M. H a demandé que son chèque, d'un montant de 70 000 \$ US, soit converti en devises canadiennes et que le montant soit déposé dans son compte de chèques canadien. Ce dépôt a fait l'objet d'une retenue.**

Le 25 juillet, M. H s'est renseigné sur l'état de la retenue. Le directeur de la succursale lui a indiqué que le chèque avait été encaissé et que la retenue avait été levée. Un montant de 73 000 \$ CAN avait été déposé dans le compte de M. H. Cependant, celui-ci était insatisfait. Il soutenait que la banque n'aurait pas dû utiliser le taux de change qui était en vigueur le 8 juillet pour convertir son argent, mais plutôt celui qui était en vigueur le 25 juillet, le jour où la retenue a été levée. De plus, il a indiqué que la banque avait utilisé un taux de change différent

de celui affiché sur le site Web de la Banque du Canada. Il a demandé un montant de 9 000 \$ en dédommagement, soit la différence entre le montant déposé dans son compte et le montant qu'il aurait obtenu si la banque avait utilisé le taux de change annoncé le 25 juillet par la Banque du Canada.

La banque a refusé de le dédommager. Elle a soutenu qu'elle avait suivi les procédures appropriées applicables dans les situations de ce genre. M. H a donc décidé de déposer une plainte auprès de l'OSBI.

---

## PLAINTÉ REJETÉE

Notre enquête a révélé qu'il est de pratique courante, dans l'industrie, de convertir en devises canadiennes les chèques libellés en devises étrangères en fonction du taux de change en vigueur le jour où le dépôt est effectué, et non le jour où la retenue est levée.

Comme l'indique le site Web de la Banque du Canada : « Les taux de change publiés par la Banque du Canada sont donnés en chiffres nominaux (c'est-à-dire qu'il ne s'agit ni de cours acheteur ni de cours vendeur) et sont fournis à des fins statistiques ou d'analyse. » Dans les faits, les cours « acheteur » et « vendeur » utilisés par les banques sont différents de ceux de la Banque du Canada et peuvent même différer d'une institution financière à une autre. Nous avons vérifié le cours « acheteur » de la banque pour le 8 juillet et nous avons déterminé que le bon taux avait été appliqué.

Nous avons conclu que la banque n'avait commis aucune erreur et qu'elle avait agi conformément aux pratiques de l'industrie. Comme aucune perte financière n'avait été subie, nous n'avons pas recommandé de dédommagement.

## ÉTUDE DE CAS N° 5 – SERVICES BANCAIRES

# Fraude par virement électronique

**M. L avait publié une annonce en ligne dans le but de louer sa maison. Mme M avait pris contact avec lui; elle habitait outre-mer et se préparait à déménager au Canada. Après quelques échanges, M. L a accepté de louer sa maison à Mme M et ils ont commencé à discuter du montant du loyer.**

Peu après, M. L a reçu par la poste une traite bancaire d'un montant de 5 000 \$ d'un expéditeur inconnu. Mme M lui a expliqué qu'elle possédait une petite entreprise et qu'un client, sachant qu'elle devait déménager au Canada, avait envoyé la traite à M. L par erreur. Plutôt que de demander que la traite bancaire lui soit retournée par la poste, elle a demandé à M. L de déposer le montant dans son compte et de lui envoyer 3 000 \$ pour son billet d'avion. La différence servirait à payer ses premier et dernier mois de location en fonction du montant dont ils avaient convenu.

M. L a déposé la traite bancaire, mais il a commencé à se méfier. Comme des amis l'avaient mis en garde en lui disant que la traite bancaire pouvait être contrefaite, il est retourné à sa banque pour vérifier que tout était en ordre. La caissière lui a alors confirmé que la traite avait été encaissée. Elle lui a expliqué que, comme la traite bancaire n'avait pas encore été retournée, il était peu probable qu'elle le soit plus tard. Rassuré, M. L a donc retiré 3 000 \$.

Le jour suivant, M. L est retourné à la banque et s'est de nouveau renseigné au sujet de la traite auprès d'un autre caissier. Celui-ci lui a également indiqué qu'elle avait été encaissée.

Comme sa banque offrait également un service de virement électronique, M. L a présenté les 3 000 \$ qu'il avait retirés la veille et demandé que ce montant soit

transféré par virement électronique vers un compte en Afrique. Le caissier a rempli les formulaires nécessaires et demandé à M. L de les signer. Plus tard ce jour-là, Mme M a de nouveau communiqué avec M. L pour lui demander de lui prêter 1 500 \$ pour couvrir ses frais de déménagement. M. L est donc retourné à sa succursale et a effectué un second virement électronique.

Peu après, la banque a informé M. L que la traite bancaire de 5 000 \$ avait été contrefaite et que le dépôt de 5 000 \$ avait été annulé.

Contrarié, M. L a demandé un dédommagement de 4 500 \$, soit l'équivalent des deux virements électroniques. La banque a affirmé qu'elle n'était pas responsable. Elle a soutenu que M. L avait ignoré les signes de fraude potentielle, y compris l'alerte à la fraude publiée sur le site Web sur lequel il avait affiché son annonce, alerte qui précisait de ne jamais envoyer d'argent par virement électronique. De plus, le formulaire de virement électronique indiquait aux clients de faire preuve de prudence lorsqu'ils traitent avec des étrangers et qu'ils envoient de l'argent pour des offres faites sur Internet. Néanmoins, la banque a offert un montant de 2 250 \$ en signe de bonne volonté, soit l'équivalent de la moitié des pertes subies. Insatisfait, M. L a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

## PLAINTÉ ACCUEILLIE EN PARTIE

Notre enquête comprenait un examen des échanges que M. L a eus avec le personnel de la banque ainsi que des mises en garde qu'il aurait dû prendre en compte, comme l'a soutenu la banque. Nous avons estimé que l'assurance que la première caissière a donnée à M. L l'a amené à conclure que la traite bancaire était légitime. Les échanges avec le second caissier représentaient une nouvelle occasion pour la banque de poser des questions, ce qui n'a pas été fait. Après s'être renseigné pour la deuxième fois sur la traite bancaire, M. L a immédiatement demandé qu'un virement électronique soit envoyé outre-mer. Le caissier aurait dû être alerté par les circonstances de la transaction.

Parallèlement, nous croyons que M. L n'a pas suffisamment fait attention aux diverses alertes à la fraude. Il a admis ses propres soupçons à l'égard de la traite bancaire et il n'a pas tenu compte des dangers que représente le fait de traiter avec des étrangers en ligne.

À la suite de notre enquête, nous avons recommandé que la responsabilité à l'égard de la perte soit assumée à 75 % par la banque et à 25 % par le client. En fonction de nos conclusions, la banque a accepté de verser un dédommagement de 3 375 \$ à M. L, soit les trois quarts de la perte.

## ÉTUDE DE CAS N° 1 – INVESTISSEMENT

# Convenance des placements

M. et Mme Z étaient tous deux dans la soixantaine et à la retraite. Ils étaient propriétaires de leur maison, d'une valeur de 160 000 \$, et avaient déposé une petite somme d'argent auprès de leur caisse populaire. Leur revenu de pension suffisait à couvrir leurs besoins au quotidien, mais ils comptaient sur leurs placements pour les dépenses plus importantes, comme les réparations à effectuer sur leur maison ou leur voiture.

En février 2006, M. et Mme Z ont chacun ouvert un REER et un compte non enregistré dans lesquels ils ont transféré, d'une autre firme de placement, de l'argent et des placements d'une valeur d'environ 130 000 \$. Selon les formulaires de demande d'ouverture de compte, Mme Z avait de bonnes connaissances en matière de placements tandis que les connaissances de M. Z étaient limitées. En fonction de leurs objectifs de placement, leurs portefeuilles étaient composés à 50 % de placements générant un revenu et présentant un risque modéré à

élevé, et à 50 % de placements axés sur la croissance et présentant un risque modéré.

De 2006 à 2009, le conseiller a vendu et acheté divers titres dans les comptes de M. et Mme Z, y compris dans des fonds négociés en bourse (FNB). En décembre 2009, le conseiller de M. et Mme Z a quitté la firme et les affaires du couple ont été confiées à un nouveau conseiller. En juin 2010, M. et Mme Z ont transféré leurs comptes dans une autre firme.

En février 2011, M. et Mme Z se sont plaints auprès de la firme relativement à la convenance des FNB présents dans leurs portefeuilles. Ils ont soutenu que les FNB étaient trop risqués et qu'ils leur avaient occasionné des pertes. Comme la firme n'a offert aucun dédommagement à M. et Mme Z, ils ont déposé une plainte auprès de l'OSBI.

---

## PLAINTÉ REJETÉE

Nous avons déterminé qu'une stratégie équilibrée de placement comprenant tant des placements générant un revenu que des placements axés sur la croissance, d'un niveau de risque allant jusqu'à modéré, était convenable compte tenu de leur âge et du fait qu'ils prévoyaient effectuer des retraits périodiques dans leurs placements pour de plus grandes dépenses. Cependant, étant donné leur situation financière, nous estimons qu'ils ne pouvaient pas se permettre de prendre des risques élevés dans leurs placements.

Selon notre analyse, nous avons convenu que les FNB avec effet de levier détenus dans les portefeuilles de M. et Mme Z étaient risqués et non convenables. Notre analyse a également démontré que le conseiller avait acheté et vendu d'autres placements à risque modéré à élevé non convenables dans les comptes de M. et Mme Z.

Afin de déterminer si M. et Mme Z avaient subi un préjudice financier, nous avons calculé le rendement de tous les placements non convenables et l'avons ensuite comparé à un indice de référence

convenable. Selon les objectifs de placement du couple et leur niveau de tolérance au risque, l'indice de référence convenable utilisé a été constitué à 50 % d'un indice obligataire, représentant les placements générant un revenu à risque bas à modéré, et à 50 % d'un indice boursier, représentant les placements axés sur la croissance à risque modéré. En calculant le rendement de l'indice de référence convenable, nous avons tenu compte du moment où les placements non convenables ont été achetés et vendus ainsi que des coûts de négociation, lesquels nous ont semblé raisonnables.

Nos calculs ont démontré que, bien que l'argent de M. et Mme Z avait été investi dans des placements non convenables, les placements à risque modéré à élevé, y compris les FNB, leur avaient rapporté 8 973 \$ de plus que ce que des placements à risque modéré plus convenables leur auraient rapporté. Par conséquent, ils n'ont subi aucun préjudice financier et nous n'avons pas recommandé à la firme de dédommager le couple.

## ÉTUDE DE CAS N° 2 – INVESTISSEMENT

# Convenance des placements

En 2001, le conseiller de Mme Y, alors âgée de 74 ans, a changé de firme de placement. Afin de suivre son conseiller, Mme Y a transféré ses placements et ouvert un FERR et un compte non enregistré auprès de la nouvelle firme. Selon le nouveau formulaire de demande d'ouverture de compte qu'elle a signé en 2001, ses objectifs de placement étaient équilibrés et son niveau de tolérance au risque était de faible à modéré. Un formulaire mis à jour en 2005 indiquait les mêmes renseignements. Les formulaires indiquaient de vastes fourchettes de répartition des actifs, soit jusqu'à 70 % de placements en actions et jusqu'à 20 % de placements plus dynamiques.

En mai 2007, alors qu'elle était âgée de 80 ans, Mme Y a signé une convention de gestion discrétionnaire ainsi qu'un énoncé de politique de placement. Ses comptes ont été confiés à un gestionnaire de portefeuille habilité à prendre des décisions de placement discrétionnaires. L'énoncé de politique de placement indiquait que l'objectif de placement de Mme Y était équilibré et que, même si elle redoutait les risques et souhaitait éviter les importantes fluctuations de la valeur de ses placements, elle pouvait tolérer une certaine variabilité à court terme. L'énoncé de politique de placement prévoyait une répartition de référence de 60 % en titres à revenu fixe et 40 % en actions. En outre, même si ce point n'était pas indiqué dans l'énoncé, les politiques de la firme autorisaient le gestionnaire de portefeuille à investir jusqu'à 20 % d'un portefeuille équilibré dans des titres plus risqués.

Mme Y est légalement non-voyante et éprouve d'importants problèmes de santé. Elle retirait environ 25 000 \$ de son FERR chaque année pour compléter son revenu de pension et sa rente. La rente avait été achetée grâce au produit de la vente de sa maison, en 2005, afin de couvrir les frais de son déménagement dans une résidence avec services.

De 2001 à 2007, la valeur du compte de Mme Y est passée d'environ 680 500 \$ à environ 824 400 \$, mais elle se souciait toujours d'avoir suffisamment d'argent pour répondre à ses besoins. Dans leurs commentaires, le conseiller et le gestionnaire de portefeuille ont tous deux noté que Mme Y avait appelé quelques fois pour faire part de ses préoccupations et qu'elle avait été rassurée. Par exemple, en novembre 2006, Mme Y s'est vu indiquer que la plupart de ses placements étaient des placements à capital garanti. Par la suite, en mai 2008, elle s'est vu indiquer que son portefeuille était raisonnablement prudent et solide.

Au fil des ans, le conseiller et le gestionnaire de portefeuille ont acheté et vendu divers placements en quasi-espèces, en obligations, en billets à capital protégé indexés sur actions et en actions, d'un niveau de risque faible à élevé. En juillet 2008, le gestionnaire de portefeuille a commencé à acheter des fonds négociés en bourse (FNB) avec effet de levier et à rendement inverse.

Au printemps 2010, Mme Y a transféré ses placements vers une autre firme. En septembre 2010, elle s'est plainte à la firme et a demandé un dédommagement. Elle a soutenu que ses placements n'étaient pas conformes à l'énoncé de politique de placement et que les FNB n'étaient pas des placements convenables compte tenu de son âge et de son profil prudent. N'ayant reçu aucune offre de dédommagement de la firme, Mme Y a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

## PLAINTÉ ACCUEILLIE

Mme Y se souvient que le conseiller avait indiqué que des placements à risque faible à modéré étaient convenables pour elle, et nous sommes d'avis qu'elle doit en avoir convenu. En outre, nous avons établi qu'un portefeuille équilibré présentant un risque faible à modéré, générant des revenus et offrant un certain potentiel de croissance convenait à sa situation personnelle et financière. Cependant, compte tenu de sa déficience visuelle, Mme Y ne savait pas que les formulaires de demande d'ouverture de compte datés de 2001 et de 2005 prévoyaient des fourchettes de répartition vastes et non spécifiées, pouvant notamment comprendre jusqu'à 20 % de placements plus risqués. De telles fourchettes de répartition et des placements présentant ce niveau de risque ne sont pas la norme dans la composition d'un portefeuille équilibré. En outre, le conseiller et le gestionnaire de portefeuille avaient garanti à Mme Y, à plusieurs reprises, que ses placements étaient prudents.

Compte tenu de la situation de Mme Y ainsi que de ses besoins en matière de revenu et de ses préoccupations quant à la valeur de ses placements, nous avons conclu qu'elle ne pouvait pas tolérer un tel niveau de risque et qu'elle ne l'avait pas accepté. Nous avons également établi que la répartition prévue par l'énoncé de politique de placement de 2007, soit 60 % en titres à revenu

fixe et 40 % en actions, était convenable. La firme a soutenu qu'il était important d'examiner les placements, plus particulièrement leur rendement, à compter du début de 2001 et non seulement de 2007 à 2010. Par conséquent, nous avons appliqué la répartition prévue par l'énoncé de politique de placement dans le cadre de notre évaluation de la convenance des placements de Mme Y pour la période de 2001 à 2010.

Notre analyse a démontré que le portefeuille de Mme Y avait presque toujours contenu des placements à risque élevé, alors que sa tolérance au risque était de faible à modérée. Plus particulièrement, les FNB avec effet de levier et à rendement inverse achetés en 2008 étaient des placements complexes à risque élevé qui ne convenaient pas du tout aux besoins ni aux objectifs de Mme Y.

De plus, de 2001 à 2007, les placements en actions étaient trop nombreux et les placements en titres à revenu fixe, insuffisants. En outre, nous avons noté une négociation active d'obligations à long terme à 20 et 30 ans après l'ouverture du compte discrétionnaire, en 2007. Même si les obligations s'inscrivent dans la pondération en titres à revenu fixe du portefeuille de Mme Y, leurs cours étaient sensibles aux fluctuations des taux d'intérêt du fait de leur longue durée. Par conséquent, la

négociation active de ces placements exposait Mme Y à un risque de perte en capital qui n'était pas conforme à son profil de tolérance au risque.

Nous avons comparé le rendement des placements non convenables à celui d'indices de référence obligataire et boursier convenables, en tenant compte de la répartition cible des actifs de Mme Y. Ce calcul nous a permis de déterminer que Mme Y avait subi un préjudice financier d'une valeur d'environ 52 419 \$ du fait des placements non convenables et de la répartition des actifs.

Selon les entretiens que nous avons eus avec Mme Y, et compte tenu des preuves dont nous disposions, nous avons conclu que Mme Y avait des connaissances limitées en matière de placement et qu'elle se fiait au jugement de ses conseillers, tant avant qu'après l'ouverture du compte discrétionnaire. Mme Y ne savait pas et n'était pas en mesure de déterminer que certains de ses placements étaient trop risqués ou que ses actifs n'étaient pas adéquatement répartis. Elle ne l'a su que lorsqu'elle a demandé un autre avis en 2010, peu avant de transférer ses placements vers une autre firme. Par conséquent, nous avons recommandé à la firme de verser à Mme Y un dédommagement équivalent à la valeur totale du préjudice financier subi, ce que la firme a accepté.

## ÉTUDE DE CAS N° 3 – INVESTISSEMENT

# Marge/levier financier

En janvier 2010, Mme F a passé un ordre afin que des titres soient achetés dans son compte de courtage à escompte, et elle a donné pour instruction que le paiement soit effectué à partir de son compte bancaire. Sur le moment, Mme F s'est retrouvée avec un important solde négatif parce que son compte ne contenait pas les fonds suffisants pour couvrir le montant total de la transaction, mais dès le jour suivant, elle a déposé un montant suffisant pour couvrir le manque à gagner.

En avril 2010, Mme F a de nouveau passé un ordre afin que des titres soient achetés dans son compte de courtage à escompte. Une fois de plus, le solde de son compte bancaire n'était pas suffisant pour couvrir le montant de la transaction. Cette fois, elle a communiqué avec la firme de courtage à escompte pour demander que le retrait dans son compte bancaire soit retardé. La firme a informé Mme F qu'il était impossible de retarder le retrait, mais elle lui a suggéré d'ouvrir un compte sur marge. Ainsi, les titres pourraient être négociés sur marge (le montant que la firme consentirait à prêter à Mme F en fonction de la valeur des titres détenus dans son compte) en attendant que Mme

F puisse déposer les sommes nécessaires. La firme a donc envoyé à Mme F un formulaire de demande d'ouverture d'un compte sur marge.

Le mois suivant, Mme F a retourné la convention de compte sur marge à la firme, autorisant cette dernière à transformer son compte existant en compte sur marge. Au cours des 17 mois suivants, Mme F a négocié divers titres sur marge. Comme il lui est arrivé à quelques reprises de dépasser le montant limite, la firme a dû effectuer plusieurs appels de marge afin que Mme F dépose des fonds dans son compte. En réponse à ces appels de marge, Mme F a parfois effectué des dépôts et, d'autres fois, elle a communiqué avec la firme pour

demander un délai supplémentaire. La firme lui a accordé des délais supplémentaires à quelques reprises, mais les autres fois, elle a vendu des titres afin de couvrir l'insuffisance de marge.

En novembre 2011, Mme F s'est plainte à la firme du fait que la négociation sur marge ne lui convenait pas. Elle a demandé un dédommagement à l'égard des pertes de placement subies et des frais d'intérêt payés sur la marge. N'ayant reçu aucune offre de compensation de la part de la firme, Mme F a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

---

## PLAINTÉ REJETÉE

Les firmes de courtage à escompte où aucun conseil en matière de placement est fourni aux clients, ne sont pas tenues d'évaluer la convenance des placements ou des décisions de négociation, y compris de l'utilisation d'une marge. Nous avons examiné la convention de compte signée par Mme F en mai 2010 et nous avons déterminé que tout y était clairement expliqué. Il incombait plutôt à Mme F de comprendre les risques associés aux placements qu'elle choisissait et aux stratégies qu'elle utilisait, et il lui revenait de déterminer s'ils étaient appropriés et acceptables.

Nous avons également écouté les enregistrements des appels téléphoniques entre Mme F et la firme. Avant d'approuver l'ouverture du compte sur marge, la firme a communiqué avec Mme F pour s'assurer que celle-ci en comprenait bien le fonctionnement. Nous avons conclu que Mme F faisait preuve d'une compréhension raisonnablement bonne quant au montant qu'elle pouvait emprunter, à la façon dont le calcul de ce montant était effectué et à ce que pouvait entraîner un appel de marge.

En outre, la firme a fourni une explication claire relativement aux frais d'intérêt que Mme F auraient à payer si elle négociait des titres sur marge. Au cours de ces appels, Mme F a également confirmé qu'elle comprenait qu'elle risquait de subir des pertes.

Bien qu'elle n'ait pas été tenue de le faire, la firme a fait preuve de courtoisie lorsqu'elle a fait les appels de marge en communiquant avec Mme F pour l'avertir qu'elle vendrait des titres si aucun dépôt n'était effectué. Lors de ces appels, la firme a également rappelé à Mme F les risques qu'elle courait si elle continuait à négocier sur marge. Mme F a continué, connaissant les risques.

La firme de courtage à escompte n'était pas tenue de conseiller Mme F ni d'évaluer la convenance de l'utilisation d'un compte sur marge pour l'achat de titres. Mme F comprenait le fonctionnement du compte sur marge et elle s'est vu rappeler les risques à maintes reprises. Compte tenu des circonstances, nous n'avons trouvé aucun motif nous permettant de recommander à la firme de dédommager Mme F pour les pertes subies.

## ÉTUDE DE CAS N° 4 – INVESTISSEMENT

# Responsabilité des clients

**En 2001, M. et Mme G ont ouvert un compte sur marge conjoint et des comptes sur marge individuels. Ils visaient une composition d'environ 20 % en titres générant un revenu et 80 % en titres axés sur la croissance, et ils étaient ouverts à des placements à court terme et à risque plus élevé. Leurs paramètres en matière de tolérance au risque étaient les suivants : 60 % de placements à risque modéré et 40 %, à risque élevé.**

En 2006, les comptes de M. et Mme G ont été confiés à un nouveau conseiller au sein de la firme. Leurs besoins en matière de revenu avaient augmenté et ils cherchaient à obtenir 6 000 \$ par mois de leurs placements. Leur nouveau conseiller leur a donc présenté deux stratégies de négociation possibles : une axée sur le revenu et une autre axée sur la protection du capital. La stratégie axée sur le revenu comprenait des opérations mixtes sur options d'achat et de vente, et visait un rendement annuel de 20 % peu importe le comportement des marchés. Le conseiller a indiqué que cette stratégie comportait certains éléments spéculatifs à risque élevé qu'il prévoyait gérer en limitant le montant utilisé et en

établissant des limites relativement à la conclusion des positions sur option. Quant à la stratégie axée sur la protection du capital, le conseiller a expliqué qu'elle présentait un risque faible, mais que le potentiel de rendement était moins élevé.

Vers la fin de mai 2006, les options couvertes et les opérations mixtes avaient été approuvées dans tous leurs comptes. Leurs comptes contenaient environ 408 000 \$, et la quasi-totalité de cette somme a été utilisée pour mettre en œuvre la stratégie axée sur le revenu.

En avril 2007, M. et Mme G ont rencontré leur conseiller pour lui faire part de leurs préoccupations à l'égard des pertes qu'ils subissaient du fait du

programme d'options. En septembre 2007, M. et Mme G ont rencontré le conseiller une nouvelle fois ainsi que son directeur afin de discuter des pertes subies. En décembre 2007, ils se sont plaints auprès de la firme. Ils ont demandé un dédommagement en soutenant que leur conseiller avait consacré une trop grande part de leur portefeuille à la stratégie axée sur le revenu, qu'il n'avait pas pris les mesures prévues pour gérer les risques et qu'il ne les avait pas informés des pertes au moment où elles sont survenues. N'ayant reçu aucune offre de dédommagement de la part de la firme, le couple a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

---

## PLAINTÉ ACCUEILLIE EN PARTIE

Notre analyse de la stratégie d'options a démontré que le conseiller n'avait pas mis en œuvre la stratégie telle qu'il l'avait présentée et qu'il avait ainsi exposé M. et Mme G à des risques plus élevés et à des pertes plus importantes que ce qu'il avait laissé entendre. En outre, il avait acheté des options d'achat à découvert qui n'étaient pas autorisées.

Notre enquête a également révélé que M. et Mme G avaient de la difficulté à suivre les opérations sur options sur leurs relevés et qu'ils avaient commencé à poser des questions à leur conseiller vers la fin de 2006, soit environ six mois après la mise en œuvre de la stratégie. Au début du mois de décembre 2006, M. G avait préparé une feuille de calcul afin d'essayer d'évaluer leurs pertes qui, selon son estimation, se chiffraient à 97 000 \$. Même si le conseiller avait fourni des garanties et qu'il se montrait optimiste quant au fait que la stratégie offrirait tout de même un rendement de 20 %, nous avons conclu que la correspondance et les calculs de M. et Mme G démontraient une compréhension raisonnable

des risques accrus auxquels ils étaient exposés. À la fin du mois de décembre 2006, ils auraient dû prendre les mesures nécessaires pour éviter des pertes supplémentaires s'ils n'étaient pas disposés à en subir davantage. Ils ont toutefois décidé de continuer d'adhérer au programme et ont malheureusement subi davantage de pertes.

Nous avons conclu que la firme était responsable des pertes supplémentaires subies par M. et Mme G à la fin du mois de décembre 2006 parce que le conseiller n'avait pas correctement mis en œuvre les techniques de gestion des risques qu'il avait mentionnées dans le cadre de la stratégie axée sur le revenu. Nous avons également tenu la firme responsable des pertes attribuables aux options d'achat à découvert, lesquelles n'auraient pas dû être autorisées dans les comptes de M. et Mme G. Nous avons évalué le préjudice financier subi à 39 709 \$. La firme a accepté nos conclusions et a accordé un règlement à M. et Mme G.

## ÉTUDE DE CAS N° 5 – INVESTISSEMENT

# Activités commerciales extérieures

En 2007, Mme T a entendu un collègue parler d'un placement offrant un versement mensuel d'intérêts de 3 %, ou 4 500 \$ pour un placement minimal de 150 000 \$. Comme ils étaient intéressés, Mme T et son mari, M. S, ont cherché à obtenir davantage de renseignements. En octobre 2007, deux conseillers se sont présentés à leur domicile. Le premier conseiller leur a fourni des renseignements sur le placement offrant un versement mensuel d'intérêts de 3 %, lequel placement consistait en un prêt accordé à une société de promotion immobilière. Le deuxième conseiller leur a fourni de l'information sur la façon de réunir la somme nécessaire pour le placement minimal.

Le deuxième conseiller a aidé M. S et Mme T à contracter une marge de crédit hypothécaire. En décembre 2007, M. S et Mme T ont tiré 100 000 \$ sur leur marge de crédit hypothécaire pour effectuer le placement auprès du premier conseiller. En échange, le couple a reçu un billet à ordre de 100 000 \$ à échéance de trois ans. Au même moment, ils ont reçu des chèques postdatés de 3 000 \$ représentant les versements mensuels d'intérêts pour la période de trois ans s'échelonnant de janvier 2008 à décembre 2010.

Afin d'atteindre le montant minimal requis de 150 000 \$, le deuxième conseiller avait également pris des dispositions afin que Mme T puisse tirer un montant de son compte de retraite immobilisé (CRI) par l'entremise d'une société de financement. En décembre 2007, Mme T a signé un document de divulgation, un accord de prêt et un billet à ordre, une autorisation pour la distribution du produit du prêt et un calendrier de l'amortissement financier de l'emprunt afin de pouvoir obtenir, auprès de la société de financement, un prêt de

87 000 \$ à un taux d'intérêt de 9 % remboursable sur 10 ans. En février 2008, une obligation émise par la société de financement a été versée dans le CRI en échange des fonds dans le compte. La société de financement a ensuite fait un chèque à Mme T au montant de 86 130 \$ (87 000 \$ moins les frais).

En mars 2008, M. S et Mme T ont investi 50 000 \$ de plus auprès du premier conseiller; leur prêt à la société de promotion immobilière totalisait alors 150 000 \$. Ils ont par la suite reçu d'autres chèques postdatés pour les versements d'intérêts sur le montant de 50 000 \$. Le deuxième conseiller leur a également recommandé une autre société pour investir le reste du montant tiré du CRI.

Après le mois de novembre 2008, les chèques postdatés ont commencé à être retournés sans provision. À partir de ce moment, M. S. et Mme T ont cessé de recevoir des versements d'intérêts de la société de promotion immobilière et ils n'ont, en outre, obtenu aucun remboursement pour le capital investi. Malgré cela, ils ont dû continuer à payer les intérêts courus sur

leur marge de crédit ainsi que sur le prêt contracté auprès de la société de financement, ce qui les a placés dans une situation financière difficile. De plus, en 2011, une nouvelle cotisation a été établie par l'Agence du revenu du Canada, réclamant à Mme T le remboursement d'un montant de 35 171 \$ en impôts non payés à l'égard de la somme retirée du CRIF en 2008.

En mai 2011, M. S et Mme T ont déposé une plainte auprès de la firme du deuxième conseiller et ont demandé un dédommagement pour les pertes subies. Ils ont soutenu que le deuxième conseiller leur avait assuré que le flux de trésorerie découlant du placement de 150 000 \$ suffirait à payer les intérêts courus sur la marge de crédit et le prêt contracté auprès de la société de financement. Le conseiller leur avait également mentionné que l'intérêt sur les prêts était déductible aux fins de l'impôt. La firme a nié toute participation au placement en question et n'a offert aucun dédommagement. Le couple a donc décidé de déposer une plainte auprès de l'OSBI.

---

## PLAINTÉ REJETÉE

M. S et Mme T n'ont jamais ouvert de comptes auprès de la firme du deuxième conseiller. Néanmoins, les firmes de placement sont responsables et doivent répondre des actes de leurs conseillers. Nous avons donc examiné s'il était raisonnable, de la part de M. S et Mme T, de croire que le deuxième conseiller agissait en tant que représentant de la firme et que leurs placements étaient effectués par l'intermédiaire de la firme et approuvés par celle-ci.

Au cours de notre enquête, M. S et Mme T ont confirmé que les placements de 100 000 \$ et de 50 000 \$ avaient été effectués auprès du premier conseiller. Pour autant que nous le sachions, ce dernier n'était pas autorisé à vendre des valeurs mobilières et il n'avait aucun lien avec la firme du deuxième conseiller. Les chèques que le couple a faits en regard des placements étaient payables à la société de promotion immobilière et les chèques reçus pour les versements d'intérêts étaient signés par le premier conseiller et tirés sur le compte de la société de promotion immobilière. Ni le nom du

deuxième conseiller ni le nom de sa firme ne figuraient sur les relevés reçus par Mme T à l'égard du CRI. De plus, même si M. S et Mme T avaient reçu, de la part du deuxième conseiller, une carte professionnelle sur laquelle figurait le nom de la firme, le couple a présumé que le conseiller possédait sa propre firme et non qu'il était seulement employé de cette firme. M. S et Mme T n'ont jamais rencontré le deuxième conseiller dans les locaux de la firme et n'ont jamais reçu de relevés de compte de la firme.

Compte tenu des circonstances, bien que le deuxième conseiller ait aidé M. S et Mme T à obtenir le financement nécessaire, ces derniers ne savaient pas qu'il travaillait pour une firme et, de ce fait, nous n'avons pas pu conclure qu'ils croyaient que le conseiller agissait comme représentant de la firme ni que leurs placements étaient faits par l'intermédiaire de la firme ou approuvés par celle-ci. Par conséquent, nous n'avons aucune raison de recommander à la firme de verser un dédommagement à M. S et Mme T.



# Profils des plaignants

L'OSBI est convaincu qu'il est important de mieux connaître les consommateurs de services financiers et les investisseurs qui lui présentent des plaintes. Il est ainsi plus facile de fournir un service qui répond vraiment aux besoins et aux attentes des clients, et qui sert l'intérêt public.

# Statistiques détaillées sur les plaignants\*

Tout au long de notre exercice 2012, nous avons mené une recherche détaillée sur le profil des personnes qui s'adressent à nous. Avec l'aide d'une firme de recherche professionnelle, nous leur avons posé des questions concernant, entre autres, leur âge, leur appartenance ethnique, leur niveau d'études, leur profession et leur revenu. Les résultats de cette recherche se sont révélés instructifs et parfois surprenants.

\* Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

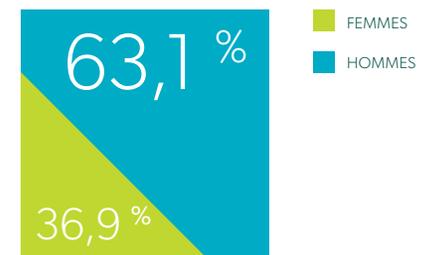
## LE FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCIERS A-T-IL AVISÉ LE CLIENT DE L'EXISTENCE DE L'OSBI



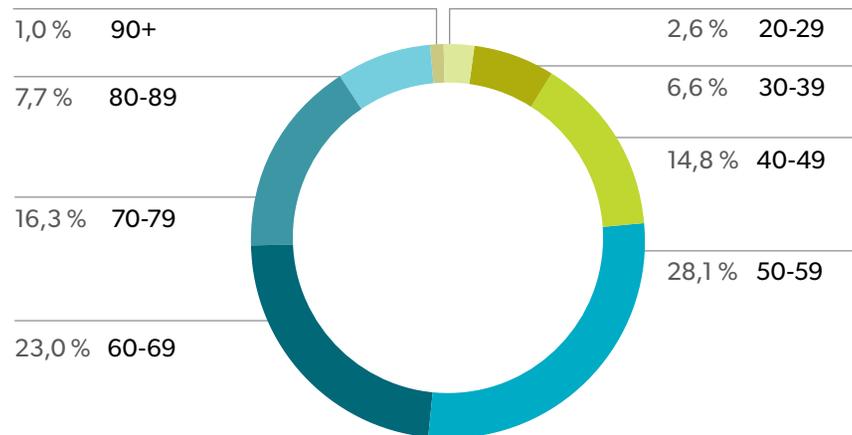
Services bancaires

Investissement

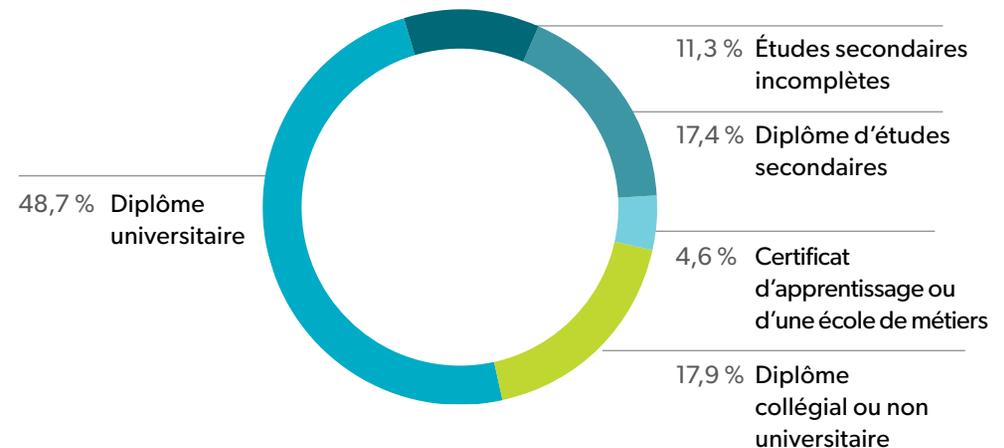
## SEXE



## ÂGE



## INSTRUCTION

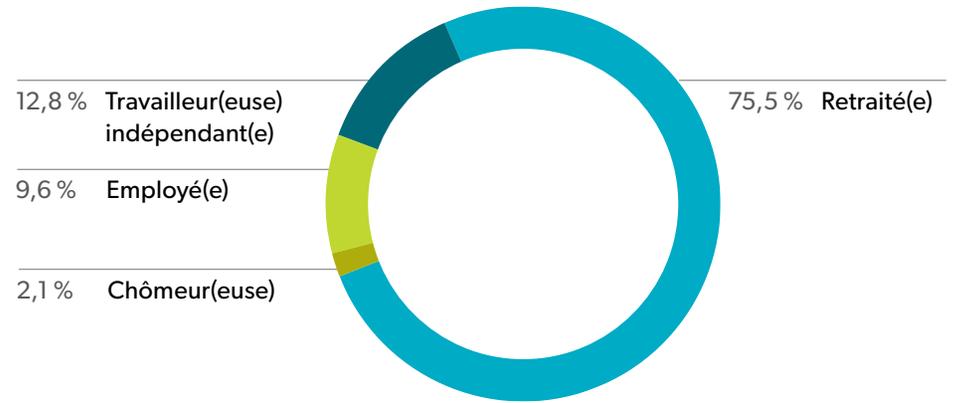


## SITUATION PROFESSIONNELLE



## SITUATION PROFESSIONNELLE

(PERSONNES ÂGÉES UNIQUEMENT)



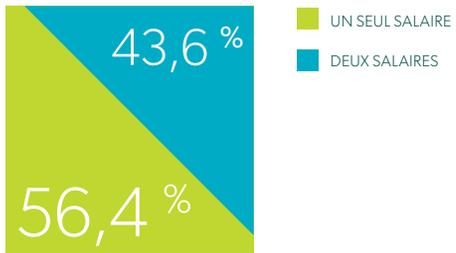
## ÉTAT MATRIMONIAL



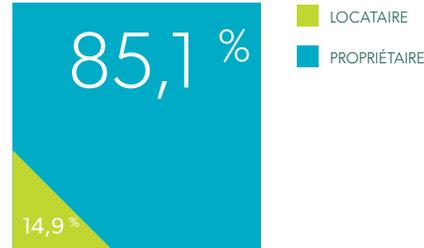
## NOMBRE D'ENFANTS



### REVENU FAMILIAL – TYPE



### PROPRIÉTÉ



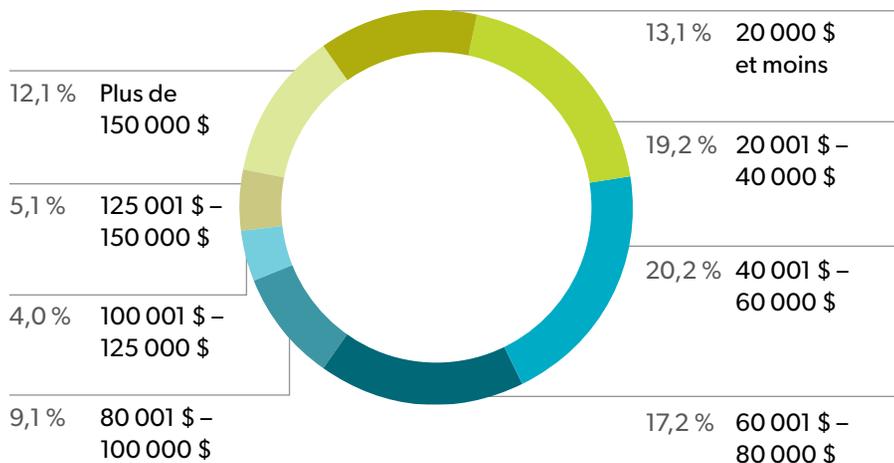
### ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS



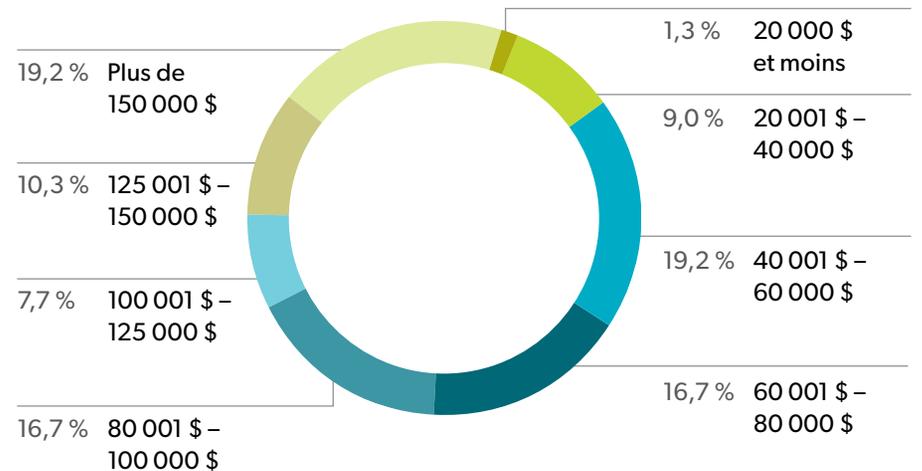
### MINORITÉ VISIBLE



### REVENU FAMILIAL (MÉNAGES À SALAIRE UNIQUE)



### REVENU FAMILIAL (MÉNAGES À SALAIRE DOUBLE)



# Gouvernance



## Notre structure de gouvernance garantit l'indépendance et l'impartialité de l'ombudsman et du personnel de l'OSBI et leur assure les ressources nécessaires pour mener à bien leurs tâches.

L'OSBI est un organisme indépendant à but non lucratif, surveillé par un conseil d'administration. La majorité sont des administrateurs de la collectivité et n'ont pas travaillé dans l'industrie financière ou au gouvernement depuis au moins deux ans avant leur nomination. Une minorité d'administrateurs sont choisis à partir d'un groupe de candidats proposés par l'industrie.

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.

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 les affaires, le droit, la consommation et les affaires réglementaires, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique. Le conseil d'administration actuel comprend deux récipiendaires de l'Ordre du Canada.

Le conseil d'administration se réunit au moins chaque trimestre, en plus de la séance annuelle de planification stratégique. 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.

## Comités du Conseil

Le conseil d'administration de l'OSBI avait quatre comités permanents et actifs en 2012: des normes, de vérification, des régimes de retraite et d'administrateurs indépendants. Il y avait aussi un sous-comité responsable de la rémunération et trois comités spéciaux chargés de superviser la transition vers une nouvelle structure de gouvernance: la gouvernance, le recrutement d'un président, et le recrutement d'administrateurs.

Dans le cadre du processus de réforme de la gouvernance, une nouvelle structure de comité a été créée lors de l'AGA 2012. La nouvelle structure de ces comités sera discutée dans le prochain rapport annuel.

## Administrateurs



### **Fernand Bélisle, président\***

L'OSBI bénéficiera de la vaste expérience acquise par M. Bélisle au sein d'environnements à intervenants multiples et hautement réglementés. Il a été administrateur de l'Association canadienne des radiodiffuseurs lors de la restructuration de cet organisme et il agit à titre de consultant pour de nombreuses sociétés de radiodiffusion. M. Bélisle a aussi été vice-président, Radiodiffusion, au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), après avoir occupé divers postes de cadres supérieurs auprès de cet organisme. Il fait présentement partie des conseils d'administration de Corus Entertainment Inc., RNC Media inc., et est l'actuel président de Kittel Télécommunications Inc.. M. Bélisle a également été administrateur de nombreux autres conseils et il est activement impliqué dans sa communauté.



### **Adrian Burns, LL.D**

Mme Burns est actuellement membre du conseil d'administration du Centre national des Arts et membre du Comité de direction du conseil d'administration de Shaw Communications Inc.. Elle était anciennement commissaire à plein temps au CRTC et membre de la Commission du droit d'auteur Canada. Elle siège également au conseil d'administration de plusieurs entreprises et organismes communautaires, notamment la Fondation Carthy et le Centre du patrimoine de la GRC. Elle a reçu la médaille du jubilé de diamant de la Reine, le Prix de reconnaissance pour services exceptionnels de la Saskatchewan et le Prix de bâtisseur communautaire de Centraide, et elle a été lauréate de plusieurs premiers prix CanPro.



### **Jim Emmerton, LL.B\***

M. Emmerton occupe les postes de directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI) et du Canadian Centre for Elder Law depuis 2007. Il a occupé différentes fonctions légales et plusieurs postes de cadre supérieur auprès de John Labatt and Methanex Corp. Il possède une vaste expertise dans les domaines du droit, de la finance et des affaires. Il a également été membre du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. En 2011, il a été le récipiendaire du Western Canada ZSA/National Post Lifetime General Counsel Award.



### **Angela Ferrante**

Mme Ferrante est une dirigeante à la retraite qui a occupé des postes de cadre supérieure au sein de la Commission de l'énergie de l'Ontario, de BMO Groupe financier, de Ontario Power Generation et de l'Institut C.D. Howe. Elle possède plus de 30 années d'expérience dans la gestion de conseils, notamment à titre de membre du Conseil de recherches en sciences humaines, de La Fondation pour le journalisme canadien, de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario et de la Fondation canadienne de recherche sur la gouvernance. Mme Ferrante est actuellement présidente du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto, et elle siège au conseil de Via Rail et de l'Independent Electricity System Operator.



**Craig Hayman (Nommé par l'OCRCVM)**

M. Hayman, analyste financier agréé, occupe les fonctions d'associé chez Edward Jones, un fournisseur indépendant de services financiers qui aide les investisseurs individuels à atteindre leurs objectifs financiers grâce à des solutions de placement et d'assurance. Il est responsable du recrutement, de la formation et du perfectionnement des conseillers financiers dans tout le Canada. M. Hayman s'est joint au conseil d'administration en septembre 2011.



**Lynne Kilpatrick (nommée par l'Association des banquiers canadiens)**

Mme Kilpatrick est vice-présidente principale et chef, Services bancaires aux particuliers, de BMO Groupe financier. Elle occupait auparavant les fonctions de première vice-présidente – Services bancaires aux particuliers à BMO au Canada et était responsable des stratégies visant certains segments de clientèle, du marketing, de l'expérience client, de la productivité de l'équipe de vente et de la connaissance et de l'analyse des données. Elle a commencé sa carrière comme journaliste d'affaires au Wall Street Journal et au Financial Times of Canada. Mme Kilpatrick s'est jointe au conseil d'administration en juin 2011.



**Ian Lightstone**

M. Lightstone est actuellement administrateur de MJJ Global Inc. , d'ArtsandTV.company Inc. et de Gore Mutual Insurance Company. Il a été membre du conseil d'administration de Bridgepoint Health Foundation, dont il a d'ailleurs été président. M. Lightstone est membre de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et du Dobson Centre for Entrepreneurial Studies. Auparavant, il était directeur fondateur de Thompson Lightstone & Company, une des plus importantes firmes d'étude de marché au Canada.



**Louise Martel**

Mme Martel, FCPA, FCA, est directrice du département des sciences comptables et directrice du Centre international de vigie en information financière à l'École des Hautes Études commerciales de Montréal. Elle agit également à titre d'assistante professionnelle en comptabilité et en finance auprès de cadres supérieurs d'entreprise, et elle participe à des projets d'envergure internationale. Elle est membre du conseil et présidente du comité de vérification de Télé-Québec.



**Kevin E. Regan (nommé par l'ACCFM)\***

M. Regan est vice-président exécutif et chef des services financiers de la Société financière IGM Inc.. Cumulant plus de vingt-cinq années de service au sein de cette société, dans divers rôles de direction, il est entré dans ses nouvelles fonctions en mai 2012. M. Regan est actuellement membre du conseil d'administration de la Corporation de protection des investisseurs de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) du Manitoba. Il habite à Winnipeg, et assumera les fonctions d'administrateur de l'industrie. Il a été proposé à ce poste par l'ACCFM.



**Janis Riven, LL.B, BCL, MBA\***

Mme Riven est conseillère en matière de conformité et de gouvernance et professeure associée au Centre de perfectionnement John-Molson de l'Université Concordia. Avant 2003, Mme Riven travaillait au sein de l'industrie financière, où elle a occupé des fonctions variées liées à la gouvernance et au domaine juridique.

\* Cette personne n'a siégé au conseil d'administration que pendant une partie de l'année 2012.



Plusieurs changements ont été apportés à la composition du conseil d'administration cette année. Nous remercions tous les administrateurs qui ne siègent plus au conseil pour la contribution appréciée qu'ils ont apportée à l'OSBI au fil des années.

#### **Peggy-Anne Brown\***

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

#### **Leonard G. (Len) Flett\***

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

#### **Daniel F. Gallivan, c.r.\***

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

#### **Ed Legzdins**

##### **(nommé par l'ACCFM et l'IFIC)\***

M. Legzdins occupe les fonctions de premier vice-président, Produits de placement personnel et de directeur général – Services internationaux à BMO Groupe financier. Les responsabilités de M. Legzdins comprennent la direction de la stratégie d'entreprise autre que nord-américaine de BMO et la surveillance des affaires de BMO à l'extérieur de l'Amérique du Nord, y compris les institutions financières internationales, le financement des transactions commerciales et ses affaires en Asie.

## Présence des administrateurs

PRÉSENT
  ABSENT
  SANS OBJET

En 2012, cinq réunions régulières du conseil d'administration ont eu lieu.

RÉUNION RÉGULIÈRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION					
	19 janv. 2012	20 janv. 2012	28 févr. 2012	5 juin 2012	11 sept. 2012
Peggy-Anne Brown, présidente	•	•	•	•	•
Fernand Bélisle, président					•
Adrian Burns	•	•	•	•	•
Jim Emmerton					•
Angela Ferrante	•	•	•	•	•
Leonard G. (Len) Flett	•	•	•	•	•
Daniel Gallivan	•	•	•	•	•
Craig Hayman	•	•	•	•	•
Lynne Kilpatrick	•	•		•	•
Ed Legzdins	•	•	•		
Ian Lightstone	•	•	•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•	•
Kevin Regan					•
Janis Riven					•

En outre, quatre réunions supplémentaires du conseil d'administration ont été réalisées par téléconférence et une autre s'est tenue pour mener les entrevues avec les candidats au poste de président.

RÉUNIONS SPÉCIALES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION					
	28 nov. 2011	2 févr. 2012	30 avr. 2012	4 juin 2012	30 août 2012
Peggy-Anne Brown, présidente	•	•	•	•	•
Fernand Bélisle, président					
Adrian Burns	•	•	•	•	•
Jim Emmerton					
Angela Ferrante	•	•	•	•	•
Leonard G. (Len) Flett	•	•	•	•	•
Daniel F. Gallivan	•	•	•		•
Craig Hayman	•	•	•		
Lynne Kilpatrick	•	•	•		•
Ed Legzdins		•	•		•
Ian Lightstone	•	•	•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•	•
Kevin Regan					
Janis Riven					

PRÉSENT
  ABSENT
  SANS OBJET

## COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2012, le conseil d'administration de l'OSBI comptait quatre comités permanents actifs responsables respectivement des normes, de la vérification, des régimes de retraite et des administrateurs indépendants. Il comptait également un sous-comité responsable de la rémunération et trois comités spéciaux chargés de surveiller la transition vers une nouvelle structure de gouvernance : gouvernance, recrutement d'un président et recrutement d'administrateurs.

### Le Comité des normes

Le Comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l'OSBI et fait des recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires.

COMITÉ DES NORMES					
	21 nov. 2011	13 déc. 2011	21 déc. 2011	12 janv. 2012	16 janv. 2012
Ian Lightstone, président	•	•	•	•	•
Peggy-Anne Brown	•	•	•	•	•
Adrian Burns	•	•	•	•	•

### Le Comité de vérification

Le Comité de vérification se réunit chaque trimestre, révisé les états financiers de l'organisme et prend connaissance des rapports du vérificateur externe de l'OSBI.

COMITÉ DE VÉRIFICATION				
	20 janv. 2012	27 févr. 2012	5 juin 2012	11 sept. 2012
Daniel Gallivan, président	•	•	•	•
Peggy-Anne Brown	•	•	•	•
Leonard G. (Len) Flett	•	•	•	•
Craig Hayman		•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•

### Le Comité des régimes de retraite

Le Comité des régimes de retraite surveille le régime à cotisation déterminée de l'OSBI, y compris le suivi du rendement des fonds. Le comité des régimes de retraite s'est réuni trois fois en personne et une fois par téléconférence.

COMITÉ DES RÉGIMES DE RETRAITE				
	20 janv. 2012	27 févr. 2012	22 mai 2012	11 sept. 2012
Daniel Gallivan, président	•	•	•	•
Peggy-Anne Brown	•	•	•	•
Angela Ferrante	•	•	•	•
Leonard G. (Len) Flett	•	•	•	•

## Présence des administrateurs (suite)

PRÉSENT   
  ABSENT   
  SANS OBJET

### Le Comité des administrateurs indépendants

Le Comité des administrateurs indépendants a plusieurs tâches, notamment surveiller l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget de l'OSBI et la nomination des administrateurs indépendants. Le Comité s'est réuni à cinq reprises.

COMITÉ DES ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS					
	19 janv. 2012	20 janv. 2012	28 févr. 2012	5 juin 2012	11 sept. 2012
Peggy-Anne Brown, présidente	•	•	•	•	•
Adrian Burns	•	•	•	•	•
Angela Ferrante	•	•	•	•	•
Leonard G. (Len) Flett	•	•	•	•	•
Daniel Gallivan	•	•	•	•	•
Ian Lightstone	•	•	•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•	•

### Le sous-comité responsable de la rémunération

Le sous-comité responsable de la rémunération est chapeauté par le Comité des administrateurs indépendants, et sa tâche consiste à surveiller la gestion du rendement et la rémunération de l'ombudsman. Il a tenu une réunion par téléconférence.

SOUS-COMITÉ RESPONSABLE DE LA RÉMUNÉRATION	
	16 févr. 2012
Peggy-Anne Brown, présidente	•
Adrian Burns	•
Daniel Gallivan	•

PRÉSENT   
  ABSENT   
  SANS OBJET

### Comité de recrutement d'un président (comité spécial)

En collaboration avec un cabinet de recrutement de cadres, le comité de recrutement d'un président a défini les critères auxquels le nouveau président de l'OSBI devrait satisfaire et a mené les entrevues pour une liste restreinte de candidats.

COMITÉ DE RECRUTEMENT D'UN PRÉSIDENT						
	1 <sup>er</sup> févr. 2012	16 févr. 2012	4 mai 2012	11 mai 2012	18 mai 2012	29 mai 2012
Adrian Burns	•	•	•	•	•	•
Len Flett	•	•	•	•	•	•
Ed Legzdins	•	•	•	•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•	•	•

### Comité de gouvernance (comité spécial)

Le comité de gouvernance avait pour mandat d'établir un nouveau cadre de gouvernance pour l'OSBI, de diriger les consultations publiques relatives au cadre et de surveiller l'élaboration d'un nouveau règlement administratif. Le comité a tenu six réunions complètes et des travaux supplémentaires ont été réalisés par courriel.

COMITÉ DE GOUVERNANCE							
	3 févr. 2012	9 févr. 2012	23 mars. 2012	30 mars 2012	10 mai 2012	22 mai 2012	4 juin 2012
Angela Ferrante	•	•	•	•	•	•	•
Daniel Gallivan	•	•	•	•	•	•	•
Lynne Kilpatrick	•	•	•	•	•	•	•
Ed Legzdins	•	•	•	•	•	•	•
Ian Lightstone	•	•	•	•	•	•	•
Louise Martel	•	•	•	•	•	•	•

### Comité de recrutement d'administrateurs (comité spécial)

Comme le comité de recrutement d'un président, le comité de recrutement d'administrateurs a collaboré avec un cabinet de recrutement de cadres afin d'élaborer les critères et de mener des entrevues avec un nombre restreint de candidats dans le but d'assurer la relève d'administrateurs de longue date qui souhaitaient se retirer du conseil d'administration.

COMITÉ DE RECRUTEMENT D'ADMINISTRATEURS				
	16 juil. 2012	14 août 2012	23 août 2012	30 août 2012
Adrian Burns	•	•	•	•
Craig Hayman	•	•	•	•
Ian Lightstone	•	•	•	•

# Rapport financier

An aerial photograph of a rural landscape featuring various agricultural fields. The fields are divided into sections of different colors: vibrant green, golden-brown, and dark brown. A single, large, leafy tree stands on a small rise in the middle ground. The entire image is overlaid with a semi-transparent dark green rectangle that contains the text 'Rapport financier' in a white, sans-serif font.

**Le budget 2013 de l'OSBI est le deuxième budget annuel consécutif qui affiche une diminution des dépenses de fonctionnement proposées par rapport à l'année précédente. L'OSBI mise toujours sur le contrôle des dépenses, et les efforts continus déployés pour améliorer l'efficacité des activités de l'OSBI ont permis de réaliser des économies de coûts.**

La plupart des dépenses de l'OSBI sont liées aux enquêteurs, les deux tiers environ étant consacrées au travail dans le secteur de l'investissement et le tiers restant au secteur des services bancaires. Le retrait de TD de l'OSBI quant aux plaintes liées aux services bancaires a donné lieu à un important manque à gagner dans les revenus prévus pour 2012. Cette incidence inattendue sur les revenus, ajoutée à la diminution du volume de plaintes liées aux services bancaires, a entraîné une réduction du personnel chargé de traiter ces plaintes.

Parallèlement, les frais et dépenses liés aux administrateurs ont augmenté considérablement en 2012. Cette augmentation était essentiellement attribuable à la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre de l'examen externe de l'OSBI réalisé en 2011 par la Navigator Company d'Australie. Ces dépenses liées à la gouvernance comprenaient les coûts liés à l'embauche d'un cabinet de recrutement de cadres afin de trouver un nouveau président et de nouveaux administrateurs de la collectivité pour le

conseil d'administration de l'OSBI, les frais juridiques associés à l'élaboration d'un nouveau cadre de gouvernance et de nouveaux règlements administratifs, les coûts associés au mécanisme d'examen indépendant des plaintes stagnantes ainsi que les coûts liés à des réunions du conseil et des comités plus fréquentes que prévu. En 2013, l'OSBI a prévu que les coûts liés à la gouvernance devraient revenir à la normale. Nous sommes très heureux d'affirmer que, grâce à un contrôle très strict des dépenses, nous avons réussi à respecter le budget pour l'exercice 2012 malgré les pertes imprévues de revenus et les coûts ponctuels liés à la mise en œuvre des recommandations formulées par l'examineur externe.

Pour l'avenir, l'OSBI a retenu les services de conseillers en efficacité organisationnelle dans le but de cibler des façons d'accélérer nos processus, plus particulièrement à la phase 3 (à la suite de l'enquête, et sur la prise de décision à l'égard du client ou de la firme en fonction des recommandations de l'OSBI). Nous avons l'intention de ne plus passer de longs

mois à parlementer avec les firmes, surtout dans le secteur de l'investissement, pour tenter de résoudre les affaires lorsque les firmes opposent une certaine résistance aux conclusions de l'OSBI. Nous procéderons plus rapidement pour annoncer les refus de dédommagement, tel qu'il est prévu à l'article 27 de notre mandat. En accélérant la conclusion de notre processus, nous espérons libérer des employés supplémentaires à l'interne, ce qui nous permettra de gérer une plus grande charge de travail plus rapidement sans répercussions sur les frais facturés aux firmes participantes. Toutefois, l'atteinte de cet objectif dépendra largement de la coopération et de la bonne volonté de ces dernières. Nous sommes impatients de collaborer avec les intervenants de l'industrie pour continuer à cibler des moyens d'améliorer l'efficacité et l'efficience de notre travail tout en maintenant le niveau d'intégrité avec lequel nous remplissons notre fonction d'intérêt public.

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

Exercice financier  
se terminant le 31 octobre

2013  
BUDGET

2012  
VÉRIFIÉ

2011  
VÉRIFIÉ

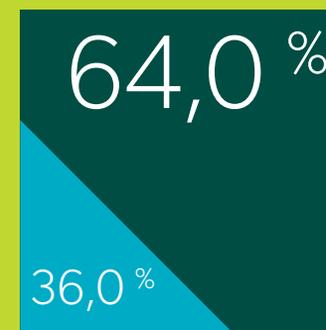
2010  
VÉRIFIÉ

2009  
VÉRIFIÉ

REVENUS					
Droits perçus des firmes participantes	7 759 566 \$	7 800 221 \$	8 599 862 \$	7 668 402 \$	5 524 779 \$
Autres				- \$	- \$
Revenus en intérêts		11 797 \$	12 787 \$	6 015 \$	12 937 \$
	<b>7 759 566 \$</b>	<b>7 812 018 \$</b>	<b>8 612 649 \$</b>	<b>7 674 417 \$</b>	<b>5 537 716 \$</b>

DÉPENSES					
Personnel	6 111 966 \$	5 792 229 \$	5 830 726 \$	5 357 004 \$	4 850 314 \$
Honoraires et dépenses des administrateurs	420 550 \$	844 271 \$	384 734 \$	306 806 \$	364 266 \$
Loyer et frais d'exploitation	350 000 \$	313 372 \$	305 169 \$	301 364 \$	309 028 \$
Marketing et adhésion	201 400 \$	136 940 \$	171 414 \$	111 448 \$	138 316 \$
Fournitures, services et déplacements	140 900 \$	119 828 \$	128 442 \$	126 422 \$	127 157 \$
Téléphone	83 000 \$	85 004 \$	88 555 \$	108 413 \$	103 390 \$
Technologie de l'information et soutien	127 000 \$	117 727 \$	122 829 \$	112 197 \$	112 703 \$
Administration générale	119 000 \$	115 806 \$	88 065 \$	83 361 \$	85 659 \$
Frais juridiques	142 250 \$	155 059 \$	175 486 \$	137 155 \$	138 716 \$
Assurance	14 500 \$	11 891 \$	11 896 \$	18 479 \$	18 419 \$
Honoraires de vérification	28 000 \$	26 725 \$	25 425 \$	22 600 \$	18 850 \$
Honoraires des consultants	16 000 \$	23 424 \$	29 115 \$	28 844 \$	88 099 \$
Autres	5 000 \$	(10 273) \$*	33 005 \$	50 569 \$	8 393 \$
Amortissement		79 967 \$	88 017 \$	83 212 \$	68 603 \$
	7 759 566 \$	7 811 970 \$	7 482 878 \$	6 847 874 \$	6 431 913 \$
Projets ponctuels	-	-	932 312 \$	487 872 \$	- \$
<b>Dépenses totales</b>	<b>7 759 566 \$</b>	<b>7 811 970 \$</b>	<b>8 415 190 \$</b>	<b>7 335 746 \$</b>	<b>6 431 913 \$</b>
Excédent des revenus sur les dépenses		48 \$	197 459 \$	338 671 \$	(894 197) \$

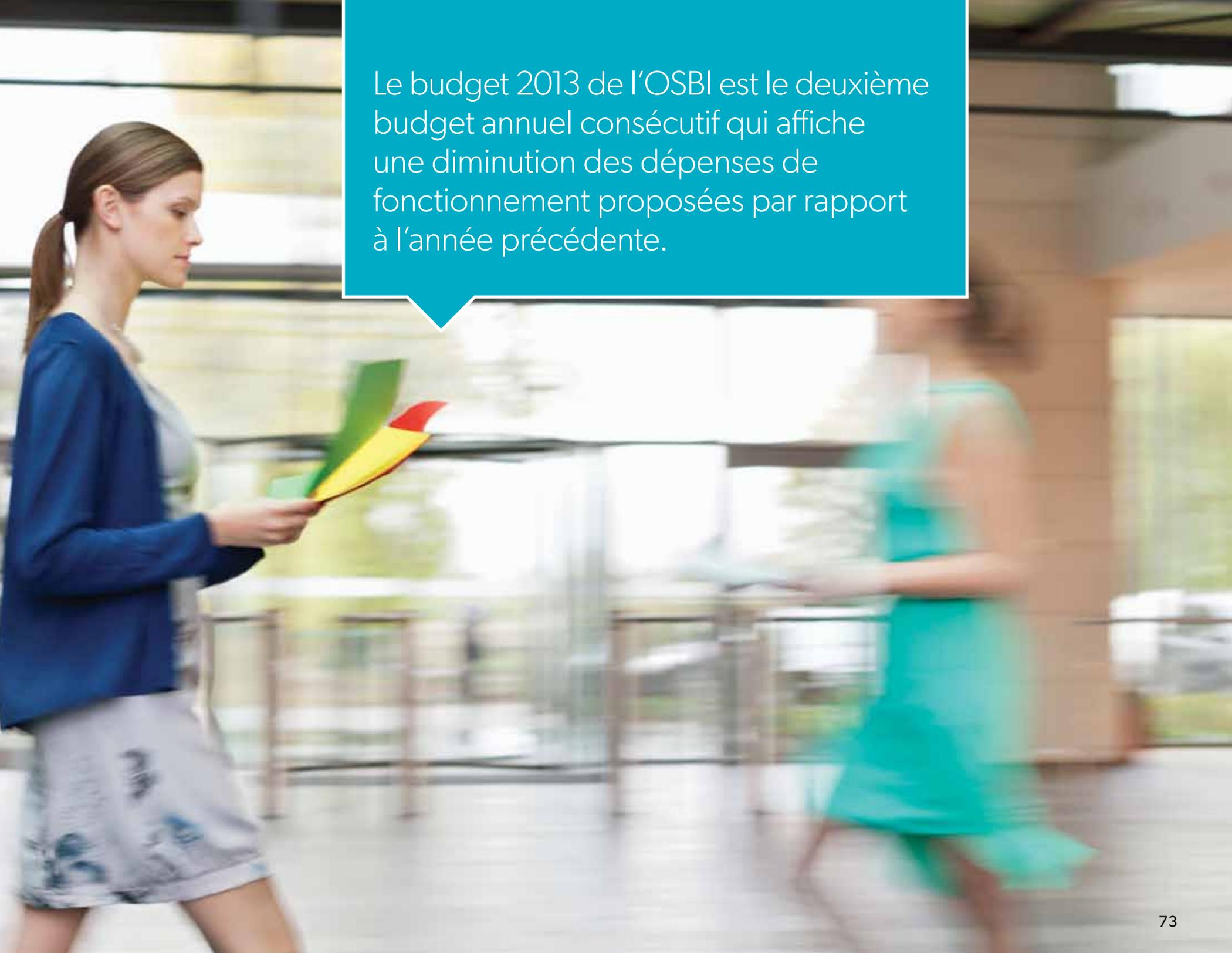
Partage des coûts  
liés aux demandes,  
par secteurs



SERVICES  
BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

\* Comptes recevables (frais des firmes participantes) précédemment déclarés irrécupérables qui ont été collectés

A woman with brown hair in a ponytail, wearing a blue cardigan over a grey top and a grey patterned skirt, is walking from left to right. She is holding a folder with several papers, including a green one and a yellow one with a red tab. In the background, another woman in a teal dress is walking away, blurred. The setting appears to be an outdoor walkway with a railing and a building in the distance.

Le budget 2013 de l'OSBI est le deuxième budget annuel consécutif qui affiche une diminution des dépenses de fonctionnement proposées par rapport à l'année précédente.



# Données statistiques

## Dossiers ouverts (historique)

Année	# de dossiers ouverts
2008	670
2009	990
2010	1024
2011	802
2012	656

## Dossiers ouverts liés aux services bancaires (historique)

Année	# de dossiers ouverts
2008	324
2009	391
2010	462
2011	397
2012	210

## Dossiers ouverts liés aux investissements (historique)

Année	# de dossiers ouverts
2008	346
2009	599
2010	562
2011	405
2012	446

## Dédommagement

	Total	Moyenne	Médiane	Minimum	Maximum	# de dossiers
Services bancaires	123 938 \$	3 177 \$	900 \$	100 \$	20 075 \$	39
Investissements	3 640 695 \$	22 613 \$	11 000 \$	50 \$	193 943 \$	161
<b>TOTAL</b>	<b>3 764 633 \$</b>	<b>18 823 \$</b>	<b>7 500 \$</b>	<b>50 \$</b>	<b>193 943 \$</b>	<b>200</b>

En 2012, 200 dossiers se sont soldés par un dédommagement financier, d'une valeur totale de 3 764 633 \$. Cela représente 31 % de tous les dossiers clos. Quatorze pour cent des plaintes liées aux services bancaires (39 sur 273) et 42 % des plaintes liées aux investissements (161 sur 381) se sont soldées par un dédommagement financier. En outre, quatre plaintes ont été réglées à l'aide d'une forme de dédommagement non financier, comme la correction de la cote de crédit d'une agence d'évaluation du crédit. Deux de ces cas étaient associés aux services bancaires et deux aux investissements.

## Communications avec l'OSBI

Canal	# de contacts	%
Téléphone	1397	23 %
Courriel	423	7 %
Poste ou service de messagerie	426	7 %
Télécopieur	275	5 %
En ligne	3428	58 %
En personne	2	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>5951</b>	<b>100 %</b>

# D'où viennent les 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 clients qui résident à l'étranger et entretiennent des relations bancaires et d'investissement avec des firmes participantes au Canada.

Ce tableau compare le pourcentage de plaintes reçues par l'OSBI par province ou territoire, au pourcentage de la population du Canada. Le chiffre proportionnellement plus bas pour le Québec s'explique par le fait que les Caisses populaires Desjardins ne participent pas à l'OSBI en ce qui concerne les services bancaires. De plus, l'AMF offre aux investisseurs des mécanismes de correction qui n'existent pas dans d'autres juridictions.

TERRITOIRE	PLAINTES
Ontario (ON)	50,8 %
Colombie-Britannique (BC)	14,5 %
Québec (QC)	13,3 %
Alberta (AB)	10,5 %
Nouvelle-Écosse (NS)	2,6 %
Manitoba (MB)	2,1 %
Saskatchewan (SK)	2,1 %
International (INT)	2,6 %
Nouveau-Brunswick (NB)	0,9 %
Île-du-Prince-Édouard (PE)	0,5 %
Territoires du Nord-Ouest (NT)	0,2 %
Terre-Neuve-et-Labrador (NL)	0,0 %
Yukon (YT)	0,0 %
Nunavut (NU)	0,0 %
	<b>100,1 %*</b>

\*Les pourcentages ne donnent pas un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

# 656 dossiers en 2012

■ Services bancaires ■ Investissement



## DÉLAIS – SERVICES BANCAIRES

Récemment, le gouvernement fédéral a annoncé un nouveau délai obligatoire pour la résolution de plaintes bancaires qui diffère de celui en place jusque-là à l'OSBI. À partir de septembre 2013, tout organisme externe de traitement des plaintes tel que l'OSBI doit adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard cent vingt jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation. Bien que l'OSBI n'ait pas été visé par cette norme en 2012, nous utilisons maintenant ce critère comme base quand nous publions l'échéance des plaintes bancaires.

Services bancaires	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Plaintes simples	41.0
Toutes les plaintes	93.5

## DÉLAIS – INVESTISSEMENT

L'OSBI rend compte des délais de traitement des plaintes d'investissement en utilisant des critères différents de ceux requis par le gouvernement fédéral pour les plaintes bancaires. L'information sur les définitions utilisées dans les rapports de l'OSBI se trouve ci-dessous et sur la page suivante.

### Plaintes simples

	Phase 1 : Recueil et évaluation	Phase 2 : Enquête de l'OSBI	Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	Moyenne totale par dossier
Durée moyenne de la phase (en jours)	146,6	48,6	5,5	196,6

### Toutes les plaintes

	Phase 1 : Recueil et évaluation	Phase 2 : Enquête de l'OSBI	Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	Moyenne totale par dossier
Durée moyenne de la phase (en jours)	158,7	128,5	92,5	325,9

### Phase 1 : Recueil et évaluation

- Délai mesuré de l'ouverture d'un dossier de plainte à son attribution à un enquêteur.
- Commence par la réception de la lettre de consentement du client. Comprend le temps passé à envoyer la lettre de consentement à la firme et à attendre la réception de la lettre de consentement et du dossier du client de la firme, ainsi que l'évaluation initiale du dossier par l'un des agents, évaluation de dossiers de l'OSBI.
- Comprend tout retard dû à une augmentation des volumes de plaintes, un financement insuffisant ou un manque de personnel pouvant retarder l'assignation du dossier à l'enquêteur.

### Phase 2 : Enquête de l'OSBI

- Délai mesuré entre l'attribution du dossier à un enquêteur et l'établissement par l'OSBI d'une opinion au sujet du mérite de la plainte et la communication à la firme de la recommandation initiale en matière de dédommagement ou la clôture du dossier si aucun dédommagement n'est justifié.
- Comprend le processus d'enquête de l'OSBI et les facteurs qui échappent au contrôle de ce dernier, comme le manque de coopération de la part d'une firme ou d'un client, la non-réception des documents ou des renseignements demandés et les retards entraînés du fait de l'indisponibilité des clients ou des représentants des firmes pour les entrevues.

### Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client

- Ne couvre que les dossiers de plainte pour lesquels l'OSBI considère qu'un dédommagement est justifié. Pour la majorité des dossiers, aucun jour n'est consacré à cette phase ni n'est inclus dans le calcul de délai.
- Délai mesuré entre la communication à la firme de notre recommandation initiale en matière de dédommagement et la clôture du dossier, soit par le dédommagement du client par la firme, soit par le rejet officiel de la recommandation de l'OSBI par la firme.
- Comprend le processus de prise de décision de la firme quant aux mesures à prendre concernant la plainte à la suite de la conclusion de l'OSBI, qui indique qu'un dédommagement est justifié. Dans la plupart des cas, une fois que la firme a accepté le dédommagement, le client accepte le règlement le même jour, bien qu'aux termes du processus de l'OSBI, les clients ont 30 jours pour prendre une décision.

### Investissement



Indice de référence	Nombre de dossiers liés aux services bancaires	% du total
≤ 180 jours	77	20,2 %
> 180 jours	304	79,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100 %</b>

Produits bancaires

Produit	Produit principal	Produit secondaire	Produit	Produit principal	Produit secondaire
Assurance - Invalidité	0	1	Placement - CPG/ dépôt à terme	6	1
Assurance - Protection du crédit	2	2		Placement - FERR	2
Assurance - SCHL/Genworth	2	0	Placement - REER	4	2
Assurance - Vie	5	0	Placement - REER (autogéré)	1	0
Assurance - Voyage	0	4	Prêt - Auto	3	1
Autre	1	0	Prêt - Autorisation de découvert	2	2
Autres placements	2	0		Prêt - Autre	1
Carte de crédit	59	4	Prêt - Commercial	3	0
Carte de débit	20	1	Prêt - Consolidation	1	0
Chèque	2	3	Prêt - Étudiant	4	1
Chèque - Certifié	0	1	Prêt - Hypothèque	68	5
Chèque - Officiel	1	1	Prêt - Marge de crédit	14	6
Chèque - Traite bancaire	4	0	Prêt - Personnel	1	0
Coffre-fort	6	0	Prêt - Prêt sur valeur domiciliaire		1
Compte d'opérations - Commercial	8	7		Prêts	1
Compte d'opérations - Conjoint	1	1	Régime d'accession à la propriété (RAP)	1	2
Compte d'opérations - En fiducie	1	0	Services de carte aux marchands	2	1
Compte d'opérations - Personnel	37	9	Virement - Électronique	0	1
Compte d'opérations - Succession	3	0	Virement - Télégraphique/SWIFT	5	1

Problèmes liés aux services bancaires

Problème	Problème principal	Problème secondaire	Problème	Problème principal	Problème secondaire	
Arrêt de paiement	2	4	Limite quotidienne	1	1	
Changement d'adresse	0	1	Mauvais rendement	0	1	
			Modification de produit	4	1	
Chèque - Endossement		2	Pénalité	24	6	
Chèque - Périmé	1	0	Primes	2	0	
Chèque - Signature du tiré	0	1		Problèmes relatifs au conjoint ou à la conjointe	3	4
Clause de vérification	1	2	Procuration	1	1	
Confiance/intégrité	1	0	Publicité/promotion trompeuse	2	0	
Confidentialité	8	0		Réclamation refusée	2	0
Cote de crédit	7	12	Récompenses	2	3	
Décision liée au risque/ décision d'affaires	8	8	Recouvrement	13	7	
Décision opérationnelle	0	1	Relevé/livret bancaire	2	0	
Divulgateion	3	7	Renseignements - Incomplets/erronés/ trompeurs	6	11	
Erreur de transaction	1	0		Retenue de fonds	1	2
Erreur - Banque	16	14		Rétrofacturation	12	2
Erreur - Client	0	1	Service	54	18	
Erreur - Tiers	0	1	Taux d'intérêt	9	4	
Faillite	2	1	Transaction - Devise étrangère	2	1	
Fausse représentation	1	0	Transaction - Guichet automatique	1	0	
Fin de la relation	11	5		Transaction - Non autorisée	5	3
Fonds/biens manquants ou perdus	11	4	Transaction - Succursale	3	3	
Frais	13	5				
Fraude	36	4				
Fraude de paiement excédentaire	1	0				
Garant/Sécurité	1	0				

## Investissement

Produit	Produit principal	Produit secondaire
Actions ordinaires, actions privilégiées	100	12
Autre	31	2
Billets à capital protégé (BCP)	6	1
Fiducies de revenu	7	15
Fonds communs de placement	167	12
Fonds de couverture	2	2
Fonds d'investissement de travailleurs, actions accréditives	2	6
Fonds distincts, fonds pour l'infrastructure mondiale, rente	11	1
Fonds négociés en bourse (FNB)	10	2
Investissements - Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE)	1	0
Obligation	15	5
Options, instruments dérivés	7	1
Plans fiduciaires de bourses d'études	22	0

## Problèmes liés à l'Investissement

Problèmes	Problème principal	Problème secondaire
Activités commerciales extérieures, opérations au noir	9	3
Autre	3	2
Conseils inappropriés	5	5
Convenance	146	29
Convenance de la marge ou du levier financier	33	10
Directives non respectées	13	8
Divulgaration des frais	44	32
Divulgaration incomplète ou inappropriée sur un produit	17	16
Erreurs de transaction	30	3
Fraude	5	1
Opérations non autorisées ou multiplication des opérations	22	17
Problème de service	20	21
Problèmes associés à la marge	10	1
Rendement	5	5
Retard dans le transfert	16	2
Stratégie de placement inappropriée	3	4

10 Premières firmes – demandes de renseignements

Firmes*	# de demandes de renseignement	% du total
TD	826	14 %
BMO	622	11 %
Scotia	531	9 %
CIBC	487	8 %
RBC	366	6 %
Capital One Bank	275	5 %
Banque Nationale	242	4 %
HSBC	230	4 %
Citibank	121	2 %
Banque le Choix du Président	117	2 %

\* Comprend toute société bancaire ou de placement affiliée et filiale.

En 2012, 288 des 366 demandes de renseignements (78,7 %) associées à RBC et 691 des 826 demandes de renseignements (83,7 %) associées à la Banque TD concernaient les services bancaires, malgré le retrait de RBC et de la Banque TD du segment des services bancaires de l'OSBI en 2008 et en 2011, respectivement. Voilà qui montre bien à quel point un environnement où plusieurs fournisseurs de services de règlement de différends existent ne fait que semer la confusion dans l'esprit des consommateurs.

10 Premières firmes – dossiers ouverts – services bancaires

Firmes	# de dossiers ouverts	% du total
Scotia	67	32 %
CIBC	50	24 %
BMO	20	10 %
Banque Nationale	12	6 %
Banque Laurentienne	11	5 %
HSBC	9	4 %
Banque le Choix du Président	7	3 %
Capital One Bank	6	3 %
Banque Amex du Canada	3	1 %
Citibank	3	1 %
Credit Union Central of Alberta	3	1 %

10 Premières firmes – dossiers ouverts – investissement

Firmes	# de dossiers ouverts	% du total
Groupe Investors	49	11 %
TD	41	9 %
BMO	36	8 %
Banque Nationale	26	6 %
RBC	22	5 %
Scotia Capitaux	21	5 %
Dundee	18	4 %
Canaccord Genuity Corp.	17	4 %
CIBC	17	4 %
WFG Securities of Canada Inc.	12	3 %

## DOSSIERS OUVERTS PAR SECTEUR ET PAR FIRME

## Services bancaires

Firme	Dossiers	Firme	Dossiers
Banque Alterna	1	Caisse Alterna	1
Banque Amex du Canada	3	Capital One Bank	6
Banque BofA Canada	1	CIBC	50
Banque Canadian Tire	2	Citibank	3
Banque Canadienne de l'Ouest	1	Compagnie de Fiducie AGF	1
Banque de Montréal	20	Compagnie de Fiducie ResMor	1
Banque HSBC Canada	9	Concentra Trust	1
Banque ICICI du Canada	1	CONEXUS Credit Union	1
Banque Laurentienne	11	ING Direct	2
Banque le Choix du Président	7	Jameson Bank	1
Banque Manuvie du Canada	2	JP Morgan Chase Bank, N.A., Canada	1
Banque Nationale du Canada	12	Servus Credit Union Ltd.	3
Banque Scotia	67	The Equitable Trust Company	1
Bridgewater Bank	1		
		<b>TOTAL</b>	<b>210</b>

## Organismes réglementés par l'OCRCVM

Firme	Dossiers	Firme	Dossiers
ALL Group Financial Services Inc.	1	Mackie Research Capital Corporation	1
Argosy Securities Inc.	1	Marchés mondiaux CIBC Inc.	9
Assante Capital Management Ltd.	5	MD Management Inc.	1
		Merrill Lynch Canada Inc.	1
ATB Securities Inc.	4	PI Financial Corp.	1
BMO Ligne d'action Inc.	4	Placements Manuvie incorporée	4
BMO Nesbitt Burns	25	Qtrade Securities Inc.	2
Burgeonvest Bick Securities Limited	4	Questrade, Inc.	6
		Raymond James Ltée	6
Byron Capital Markets Ltd.	3	RBC Dominion valeurs mobilières	10
Caldwell Securities Ltd.	1	RBC Placements en Direct	2
Canaccord Genuity Corp.	17	Retire First Ltd.	1
Credential Securities Inc.	1	Richardson GMP Limitée	1
DWM Securities Inc.	13	Scotia Capitaux	17
Edward Jones	7	Services Investisseurs CIBC inc.	6
Financière Banque Nationale	24	TD Waterhouse Canada Inc.	37
FIN-XO Valeurs mobilières	1	Union Securities Ltd.	1
Gestion privée Macquarie	5	Valeurs Mobilières Banque Laurentienne	1
Global Maxfin Capital Inc.	1		
Haywood Securities Inc.	1	Valeurs mobilières Desjardins	6
Industrielle Alliance Valeurs mobilières Inc.	2	Valeurs mobilières Dundee	1
		Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	5
Interactive Brokers Canada Inc.	4		
IPC Securities Corporation	1	Wellington West Capital Inc.	5
Jitneytrade Inc.	1	Wolverton Securities Ltd.	1
Lakeshore Securities Inc.	1	Worldsource Securities Inc.	1
MacDougall, MacDougall & MacTier Inc.	1	yourCFO Advisory Group Inc.	1
		<b>TOTAL</b>	<b>255</b>

**Investissement – organismes réglementés par l’ACCFM**

<b>Firme</b>	<b>Dossiers</b>	<b>Firme</b>	<b>Dossiers</b>
Armstrong & Quaille Associates Inc.	4	Placements CIBC inc.	1
Assante Financial Management Ltd.	2	Placements Financière Sun Life (Canada) inc.	3
BMO Investissements Inc.	6	Placements Manuvie Services d’investissement inc.	2
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	1	Portfolio Strategies Corporation	4
Equity Associates Inc.	1	Professional Investments (Kingston) Inc.	1
Evangeline Securities Limited	1	Qtrade Asset Management	1
Financière MGI inc.	1	Queensbury Strategies Inc.	1
Fonds d’investissement HSBC (Canada) Inc.	2	Royal Mutual Funds Inc.	10
FundEX Investments Inc.	10	Scotia Securities Inc.	4
GP Wealth Management Corporation	1	Services d’investissement Quadrus ltée	2
International Capital Management Inc.	1	Services financiers Dundee inc.	4
Investia Services Financiers Inc.	10	Services Financiers Groupe Investors Inc.	49
Investissements Global Maxfin Inc.	1	Sterling Mutuals Inc.	1
IPC Investment Corporation	6	TD Investment Services Inc.	4
Keybase Financial Group Inc.	2	TEN STAR Financial Inc.	2
Monarch Wealth Corporation	1	W.H. Stuart Mutuals Ltd.	1
PFSL Investments Canada Ltd.	7	WFG Securities of Canada	12
Placements Banque Nationale	1	Worldsource Financial Management Inc.	7
		<b>TOTAL</b>	<b>167</b>

**Investissement – Société inscrite au ACVM**

<b>Firme</b>	<b>Dossiers</b>
Gestion globale d’actifs HSBC	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Investissement – Régime de bourses d’études**

<b>Firme</b>	<b>Dossiers</b>
Consultants C.S.T. inc.	3
Fonds d’éducation Héritage Inc.	6
La Première financière du savoir inc.	8
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

**Investissement – Autres**

<b>Firme</b>	<b>Dossiers</b>
Banque de Montréal	1
Banque Nationale du Canada	1
CIBC	1
Compagnie de Fiducie AGF	1
Jameson Bank	1
Servus Credit Union Ltd.	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



# L'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

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

Site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)



**OMBUDSMAN**

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