



OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement



Rapport annuel 2006

Sommaire

- 1 À propos de l'OSBI
- 2 Lettre de la présidente du conseil
- 3 Message de l'Ombudsman
- 6 Fonctionnement du processus de l'Ombudsman
- 7 Revue de l'exercice
- 14 Gouvernance
- 15 Conseil d'administration
- 16 L'Ombudsman et le personnel

Nous vous invitons à visiter notre site Web à www.obsi.ca

À propos de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme indépendant qui effectue des enquêtes sur les plaintes déposées par des clients contre des fournisseurs de services financiers, dont des banques et d'autres institutions de dépôt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement.

Depuis sa création en 1996, l'OSBI enquête avec équité et impartialité sur les plaintes déposées par des particuliers et des petites entreprises, et recommande un dédommagement s'il détermine que la firme est responsable. Solution de rechange au système judiciaire, nos services sont offerts sans frais et en toute confidentialité dans le cadre d'un processus simple.

Le financement de l'OSBI est assuré par les droits perçus auprès de ses membres, mais l'OSBI possède une structure de gouvernance indépendante. La décision finale en ce qui concerne le règlement équitable des plaintes appartient à l'Ombudsman.

L'engagement de l'OSBI à votre égard

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement s'engage à exceller dans le cadre de son service de règlement des différends. Nos normes sont conçues pour assurer aux consommateurs de services financiers au Canada un processus de règlement de qualité, indépendant et équitable.

Notre Code de pratique constitue un engagement à exceller dans onze aspects de nos activités :

- 1 Accord de participation
- 2 Accessibilité
- 3 Pertinence
- 4 Équité et indépendance
- 5 Compétence
- 6 Rapidité d'exécution
- 7 Confidentialité
- 8 Transparence
- 9 Conformité au droit
- 10 Capacité
- 11 Amélioration continue

Nous nous sommes engagés à soumettre nos normes à des examens périodiques et indépendants afin d'en vérifier le respect selon les lignes directrices de l'ISO.



« L'OSBI offre un service très utile. Et je remercie l'enquêteur pour sa patience, sa persévérance et son intégrité. »

« J'ai été impressionné par la rigueur de l'enquête. À mon avis, votre bureau et votre personnel sont des défenseurs de l'équité plus qu'exemplaires. »



Lettre de la présidente du conseil

Notre 11^e rapport annuel est l'occasion de livrer quelques réflexions sur les réalisations du bureau de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Depuis que les particuliers et les petites entreprises peuvent s'adresser à nous en tant qu'organisme d'appel indépendant du secteur des services financiers, les firmes membres sont davantage à l'écoute des plaintes de leurs clients. Notre existence même incite les sociétés de ce secteur à se doter d'un processus plus rigoureux pour pouvoir régler les plaintes avant qu'elles ne soient portées à notre attention.

Au printemps dernier, les activités du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier ont pris fin pour simplifier le système de traitement des plaintes. Le Centre avait été créé en 2002 en attendant l'établissement de services de résolution des différends plus complets. Puisque les trois services portant sur les services bancaires, les placements et les assurances sont bien établis, le Centre n'avait plus de raison d'être.

Le succès de l'OSBI est solidement enraciné dans les nombreuses mesures de protection structurale et procédurale établies dans son mandat et dans ses méthodes d'exploitation qui continuent d'assurer son indépendance et son impartialité. Compte tenu de la diversité croissante de nos membres, nous cherchons de nouvelles façons de mieux les représenter.

À nos débuts en 1996, nous étions des pionniers. Il n'existait alors aucun guide pratique sur la façon de créer un mécanisme de règlement extrajudiciaire dans le secteur des services financiers. Depuis, le nombre de nos membres a augmenté, passant de quelques banques à plus de 600 firmes participantes.



Nous devons cette croissance notamment à un groupe d'administrateurs indépendants passionnés, engagés et expérimentés qui possèdent de solides compétences sur le plan professionnel et dans le domaine des affaires. De plus, nous choisissons toujours avec soin les administrateurs indépendants pour refléter la diversité et les différentes régions du pays.

Nous recrutons de plus en plus de gens qualifiés, forts d'une vaste expérience dans le secteur des services financiers ou dans d'autres secteurs. Les consommateurs et les firmes sont bien servis par leur professionnalisme et leur compétence et, au nom du conseil, je tiens à leur exprimer toute ma gratitude.

Dans le cadre du dialogue continu à l'échelle mondiale, s'est tenue l'été dernier en Australie la sixième Conférence internationale annuelle des ombudsmans des services financiers. On y a adopté de nombreuses innovations qui avaient été présentées à la conférence de Toronto en 2005. La conférence en Australie nous a permis de faire part de nos idées et de nous tenir au courant des meilleures pratiques dans le monde.

Depuis les débuts, le conseil d'administration n'a jamais cessé d'actualiser et d'améliorer les normes de service en tenant compte de l'évolution du marché et des mandats. Récemment, les nouvelles normes ISO sur le règlement des différends externes nous ont servi de guide.

Fidèle à notre engagement envers toutes les parties prenantes et le grand public à l'égard de la transparence et de la responsabilité, nous avons demandé à un évaluateur externe d'examiner en 2007 nos pratiques par rapport à notre Code de pratique. Nous avons hâte de vous faire part des résultats dans notre prochain rapport annuel.

Nous vivons une période exaltante et intense. Après onze années de service auprès du public et de l'industrie, nous avons la ferme intention de poursuivre notre travail avec intégrité et impartialité pour assurer un traitement équitable des plaintes des consommateurs de services financiers au Canada.

Peggy-Anne Brown, Ph.D.

Présidente du conseil d'administration

Message de l'Ombudsman

L'année dernière, le conseil d'administration et la direction de l'OSBI ont travaillé ensemble à la mise à jour d'un plan stratégique. Ceux qui s'occupent de planification le savent : il faut parfois prendre du recul, pour voir la situation dans son ensemble, avant de déterminer les priorités.

À titre de service de règlement des différends destiné aux consommateurs, l'OSBI s'est doté de normes de qualité rigoureuses. Notre vision est d'être le meilleur bureau d'Ombudsman au Canada, reconnu pour régler avec équité, intégrité et indépendance les différends dans le secteur des services financiers.

Les valeurs de l'OSBI sont sans doute aussi importantes que sa vision. Nous avons réaffirmé les trois valeurs fondamentales qui constituent la pierre angulaire de notre travail depuis 1996 et qui sont intégrées à notre vision : Indépendance, Équité et Intégrité.

Lors de nos discussions sur l'avenir et la nature de notre travail, nous avons cru bon d'ajouter un quatrième mot : Souplesse. Ce n'est pas une façon conventionnelle de décrire une valeur, mais ce mot exprime bien la façon dont nous voulons saisir les occasions, relever les défis dans un milieu en rapide évolution et orienter la culture de notre organisation.

Le changement est une réalité quotidienne qui demande de la souplesse. L'OSBI a connu sa juste part de changements en 2006 :

- Le nombre de consommateurs qui nous ont contactés pour obtenir des renseignements ou déposer une plainte a continué d'augmenter et dépasse maintenant 12 000.
- Nous avons accueilli le réseau des coopératives d'épargne et de crédit de la Saskatchewan.
- Nous avons multiplié nos contacts en invitant des groupes de consommateurs aux assemblées du conseil et aux réunions du personnel, en rencontrant les organismes de réglementation partout au pays et en assistant aux rencontres sectorielles, dans le but de mieux faire connaître notre organisation.
- Nous avons collaboré avec les organismes de réglementation et d'autorégulation afin d'améliorer le système de traitement des plaintes dans le secteur des placements.
- Nous nous sommes préparés pour l'évaluation externe de nos activités en 2007 par rapport à notre nouveau Code de pratique contenant nos normes.
- Nous avons remanié notre site Web pour le rendre plus accessible.

- Nous partageons maintenant des locaux avec le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, favorisant la collaboration à des dossiers communs.

D'autres changements sont à venir :

- Nous cherchons à améliorer l'accès au système de plaintes dans le secteur des services financiers au moyen d'un processus de renvoi intégré entre les firmes, les organismes de réglementation et les services de conciliation.
- Nous travaillons à accroître notre visibilité pour que tous les consommateurs qui ont besoin de nos services y aient accès.
- L'évaluation externe nous aidera à améliorer notre travail, car nous devons tenir compte de l'évolution constante des produits et des services offerts sur le marché.
- Nous continuerons d'élargir notre influence en accroissant le nombre de participants à nos services.

Certaines choses n'ont pas changé en 2006, comme en fait foi l'excellent taux d'acceptation de nos recommandations. Et je suis heureux d'affirmer, au nom de la direction de l'OSBI, que le personnel a fait preuve cette année encore d'un engagement et d'un dévouement constants à l'égard de l'excellence du service à la clientèle et de l'équité dans nos enquêtes.

David Agnew

Ombudsman et chef de la direction



Étude de cas – Gonflement des opérations au compte



Investisseur novice dans la soixantaine, la cliente voulait placer la somme de 75 000 \$ qu'elle avait reçue en héritage. Ce montant représentait une importante part de son actif net. Avec l'aide d'un ami de longue date, elle a ouvert un compte sur marge auprès de la firme. Cet ami l'a aidée à remplir les documents nécessaires à l'ouverture du compte. Elle n'a jamais rencontré le conseiller. En fait, ils ne se sont parlé que deux fois au téléphone lorsque la cliente a voulu effectuer des retraits de son compte.

Le compte a été ouvert au milieu d'un mois et le premier relevé de la cliente indiquait que 18 opérations avaient été effectuées en deux semaines.

Elle a reçu une note manuscrite de la part du conseiller, l'assurant que ces opérations étaient normales et que ses placements rapportaient.

Au cours du deuxième mois, le conseiller a exécuté 71 opérations. Il a envoyé une autre note manuscrite à la cliente l'informant qu'elle avait perdu un peu d'argent mais que les perspectives étaient bonnes.

Pendant 18 mois, 582 opérations portant sur près de 100 actions différentes ont été effectuées sans le consentement de la cliente. La valeur totale des ordres d'achat exécutés à partir du placement de 75 000 \$ s'élevait à plus de 4 millions de dollars. En l'espace d'un mois, des opérations totalisant plus d'un million de dollars ont été effectuées, alors que la cliente ne disposait que d'un actif de 20 000 \$ au compte. À la fin, le portefeuille ne valait plus que 4 785 \$.

La firme a déclaré que la cliente devait accepter sa part de responsabilité, puisqu'elle avait reçu des relevés sur lesquels étaient indiquées les opérations effectuées. L'OSBI a conclu que la cliente n'était pas en mesure de reconnaître les opérations inappropriées et d'y mettre fin alors que l'équipe de supervision de la firme, dirigée par des spécialistes de la finance inscrits et expérimentés, avait négligé de le faire. L'OSBI a recommandé que la firme rembourse la totalité des pertes de la cliente.

Vous trouverez plus d'études de cas sur notre site Web à www.obsi.ca

Fonctionnement du processus de l'Ombudsman

Les particuliers ou les petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction leur différend avec une firme membre de l'OSBI relativement à un produit, à un service ou à un conseil ont le droit de nous adresser leur plainte.

Si nous découvrons qu'un client de services bancaires ou d'investissement a été victime, par exemple, de mauvaise administration, de mauvais conseils ou de renseignements trompeurs, nous recommanderons à notre membre de verser au client une indemnité appropriée. L'OSBI n'est pas un tribunal ni un organisme de réglementation, et nous n'imposons donc aucune amende ni ne prenons de sanctions contre les firmes ou les particuliers. Nos recommandations n'ont pas force exécutoire pour l'une ou l'autre des parties, mais nous affichons un excellent taux d'acceptation des solutions que nous proposons.

L'OSBI représente pour le client une solution de rechange simple, confidentielle et gratuite au système judiciaire où les démarches sont souvent longues et coûteuses.

Nous n'acceptons pas les plaintes qui ont fait ou font l'objet de poursuites ou de procédures d'arbitrage. Toutefois, les clients conservent les droits que leur accorde la loi, même après que nous ayons étudié leur plainte. S'ils ne sont pas satisfaits des conclusions de notre enquête, ils sont libres de s'adresser aux tribunaux, sous réserve des délais de prescription.

Nos standards

Nous visons à régler plus de 80 % des dossiers en moins de 180 jours. Le règlement des dossiers plus complexes, particulièrement dans le secteur des services d'investissement, peut exiger plus de temps.

Nous appliquons les principes de l'équité dans toutes nos interventions. Nous tenons compte des normes et des pratiques de l'industrie de même que de celles établies par des organismes de réglementation, par des associations professionnelles ou par la firme intéressée.

Le plafond des sommes que l'Ombudsman peut recommander à titre de dédommagement est de 350 000 \$.

Pour obtenir plus d'information sur notre mandat et le processus de plainte, veuillez composer le 1 888 451-4519 ou visiter notre site Web à www.obsi.ca.

Revue de l'exercice

En 2006, nous avons ouvert 328 dossiers, dont 197 ont donné lieu à des enquêtes. Nous avons eu 131 plaintes à règlement accéléré, où nous avons pu évaluer rapidement la situation et communiquer une réponse au client en quelques semaines.

Recommandations

Au cours de l'année, l'OSBI a complété 126 enquêtes, dont 59 dans le secteur des services bancaires et 67 dans celui des services d'investissement.

Dans les dossiers du secteur des services d'investissement, nous avons recommandé un dédommagement dans 51 % des cas, tandis que dans le secteur des services bancaires, nous avons confirmé la décision de la banque dans 84 % des dossiers.

Dans l'ensemble, nous avons fait des recommandations en faveur du client dans 42 dossiers et confirmé la décision de la firme dans 84 dossiers. Dans 9 dossiers, nous avons facilité un règlement entre les parties.

Le taux d'acceptation de nos recommandations en faveur d'un dédommagement a été de 100 % au cours de l'année.

Services bancaires

En 2006, 43 % des dossiers d'enquête ouverts avaient trait à des services bancaires. Ils sont répartis ci-après par produit et par service :

	Nombre	%
Comptes d'opérations	20	24
Cartes de débit	19	23
Cartes de crédit	13	15
Prêts	9	11
Prêts hypothécaires	8	9
Produits d'assurance	5	6
Autres/plusieurs	10	12
Total	84	100*

* Les nombres ont été arrondis au plus près pourcentage.

Petites entreprises

Nous avons reçu 11 plaintes de la part de petites entreprises : quatre avaient trait à des prêts, trois à des opérations contestées, trois à des cartes bancaires et une à des prêts hypothécaires.

Particuliers

Dans le cadre de notre enquête, nous établissons les principales questions à l'origine des plaintes dans le secteur des services bancaires comme suit :

	Nombre	%
Fraude	25	35
Opérations non autorisées	10	14
Traitement du cas	6	8
Service	4	5
Recouvrement	4	5
Fonds/avoirs perdus	3	4
Opérations erronées	2	3
Autres/plusieurs	19	26
Total	73	100*

Commentaire

En 2006, nous avons observé une augmentation du nombre de cas ayant trait à des cartes de débit et de crédit, confirmant l'ampleur des activités criminelles visant à profiter de la facilité avec laquelle les cartes peuvent être reproduites et utilisées de manière frauduleuse.

Même si nous savons que les émetteurs de cartes règlent des milliers de ces dossiers, nous continuons à recevoir des plaintes. Il s'agit surtout de différends entre la banque, qui allègue que le client n'a pas bien protégé sa carte ou son NIP, et le client qui maintient ne pas être responsable. Il nous incombe donc de trancher la question.



L'enquêteur « a fait preuve de professionnalisme et m'a mis à l'aise. Merci encore de nous avoir écoutés. Vous ne pouvez pas savoir à quel point nous nous sentions désespérés... »

Étude de cas – Fraude au moyen du NIP

À son réveil un matin, le client s'est aperçu que son portefeuille avait disparu. Après de vaines recherches, il a appelé la banque pour signaler la perte de ses cartes. Pendant ce temps, le fraudeur avait effectué des retraits au guichet automatique et des achats avec sa carte de débit totalisant 3 437 \$. À chaque opération litigieuse, le fraudeur avait entré le numéro d'identification personnel (NIP) du client correctement.

La succursale du client a décidé d'assumer une part des pertes, soit 2 265 \$. Après examen du dossier, l'ombudsman de la banque a conclu que le client était dans l'obligation de protéger son NIP conformément à sa convention de titulaire. Selon la banque, comme le fraudeur avait réussi à entrer le NIP dès la première tentative, il devait avoir eu accès au NIP, soit parce qu'il était écrit ou parce qu'on pouvait le deviner facilement.

Le client nous a dit que son NIP n'était inscrit nulle part et que son portefeuille contenait aussi deux cartes de crédit de d'autres banques, avec le même NIP. Notre analyse a révélé que le fraudeur avait tenté sans succès d'utiliser les autres cartes en entrant différentes combinaisons de NIP. Après plusieurs tentatives, il a essayé le 1-2-3-4 et utilisé ce NIP avec la carte bancaire du client.

Nos enquêteurs ont examiné deux questions : le NIP 1-2-3-4 choisi par le client et le fait que ce même NIP était utilisé pour chacune de ses cartes. Pris isolément, ceci ne contrevenait pas au Code de pratique canadien des services de cartes de débit.

Mais selon nous, la combinaison de ces deux facteurs a rendu le client plus vulnérable en permettant au fraudeur d'effectuer plusieurs essais afin de deviner son NIP, par ailleurs facilement identifiable.

Nous avons donc conclu que la banque et le client devaient partager la responsabilité. Comme la banque avait déjà assumé un montant de 2 265 \$, nous n'avons pas recommandé de dédommagement en faveur du client.



Étude de cas – Prêts leviers

Lors de sa première rencontre avec le conseiller, la cliente était âgée de 67 ans, retraitée et divorcée depuis peu. Des problèmes de santé l'empêchaient de travailler. Pendant la majeure partie de sa vie, elle n'avait pas travaillé à l'extérieur du foyer. Son revenu mensuel était constitué de sa pension de vieillesse et du Régime de pensions du Canada ainsi que d'un montant de 250 \$ de son ex-mari.

Les avoirs de la cliente comprenaient un REER d'une valeur peu élevée et sa maison. Elle aurait aimé voyager et acheter une voiture neuve; mais une fois les factures payées, il ne lui restait plus d'argent. Le conseiller lui a expliqué que, pour s'offrir les choses dont elle avait envie, elle pourrait emprunter de l'argent et l'investir. Ainsi, les placements serviraient à rembourser l'emprunt et la cliente pourrait utiliser périodiquement ses gains pour acheter les choses qu'elle avait toujours voulues.

Ne connaissant rien aux placements, la cliente a emprunté une somme de 50 000 \$ pour fins d'investissement. Chaque mois, un petit nombre de parts détenues dans les fonds communs étaient vendues pour rembourser le prêt. Elle était heureuse de cette solution.

Les placements ont perdu de leur valeur, à tel point que l'institution prêteuse a empêché la cliente de vendre d'autres parts pour rembourser son emprunt. Après avoir effectué tant bien que mal les paiements elle-même, elle a demandé l'aide du conseiller. Montrant peu d'empathie à son endroit, il lui a dit de se trouver un emploi.

Lorsque la cliente a déposé une plainte à l'OSBI, ses placements avaient perdu la moitié de leur valeur.

L'enquête de l'OSBI a démontré que la cliente n'avait pas compris les risques que comportait ce genre d'emprunt et que le conseiller avait profité de sa naïveté. Elle n'avait pas les moyens de perdre de l'argent ni d'effectuer les versements pour rembourser son emprunt. L'OSBI a recommandé que la firme rembourse le montant total des intérêts du prêt ainsi que les pertes sur les placements.



Vous trouverez plus d'études de cas sur notre site Web à www.obsi.ca

Revue de l'exercice

Services d'investissement

Au cours de l'année, 57 % des dossiers d'enquête ouverts par l'OSBI portaient sur des plaintes ayant trait à des placements.

Les firmes membres de l'OSBI exerçant leurs activités dans le secteur des services d'investissement appartiennent à trois grandes catégories. Les courtiers en valeurs mobilières et les firmes de placement sont réglementés par l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les comptes des clients peuvent inclure des titres (actions et obligations), des fonds communs de placement et d'autres produits de placement. Les courtiers en épargne collective sont réglementés par l'Association des courtiers de fonds mutuels du Canada (ACFM) et ne sont autorisés à réaliser des transactions que sur les fonds communs de placement et les autres produits exemptés. Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) sont les sociétés qui établissent, gèrent et vendent des fonds communs de placement et sont également membres de l'OSBI.

Dans le cas des plaintes ayant trait aux services d'investissement, il arrive parfois qu'il y ait plus d'un problème à régler par dossier. Les principales questions ayant donné lieu à des plaintes relativement aux placements sont les suivantes :

	Nombre	%
Pertinence/ Connaître son client	54	49
Prêts leviers	9	8
Frais	8	7
Mauvais rendement	8	7
Opérations erronées	9	8
Assertions inexactes	6	5
Opérations non autorisées/ discrétionnaires	6	5
Autres/plusieurs	12	11
Total	112	100*

Commentaire

Si nous pouvions résumer en un mot la grande majorité des plaintes que nous recevons dans le domaine des placements, ce serait « information ». Le défaut de divulguer de l'information cruciale et pertinente aux clients est souvent au cœur des différends sur la pertinence, les frais ou le rendement d'un placement.

L'industrie et ses employés respectent des normes de haut niveau, normes que nous n'avons cependant pas établies. Elles ont été élaborées par l'industrie elle-même. Il incombe donc à ceux qui se présentent comme des conseillers, des représentants, des planificateurs ou des spécialistes de s'assurer qu'ils connaissent bien leurs clients et que ceux-ci comprennent les conseils qu'ils leur donnent.

Comme de plus en plus de personnes s'occupent elles-mêmes de leurs fonds de retraite et de leur santé financière, la communication entre le conseiller et son client est d'autant plus importante. Nous examinons attentivement la qualité de cette communication.

Provenance des plaintes

Les plaintes portées à l'OSBI proviennent de toutes les régions du Canada. Le tableau ci-dessous compare le pourcentage de plaintes qu'a reçues l'OSBI en 2006, par province et par territoire, par rapport au pourcentage de la population du Canada qui y habite. D'autres plaintes proviennent de clients des États-Unis ou d'autres pays qui font affaire avec des institutions financières canadiennes. Les proportions sont similaires à celles des années antérieures.

	Dossiers ouverts	% Population
Alb.	10	10
C.-B.	12	13
Man.	1	4
N.-B.	1	2
T.-N.-L.	1	2
N.-É.	1	3
Ont.	53	38
Î.-P.-É.	1	0,5
QC	14	24
Sask.	2	3
Yn	0	0,2
T.N.-O.	0	0,1
Nt	0	0,1
Autres	4	0
Total	100*	100*

* Les nombres ont été arrondis au plus près pourcentage.

La part des plaintes provenant du Québec est inférieure à l'importance relative de sa population, parce que les caisses populaires, qui y ont une part de marché considérable des services bancaires, ne sont pas membres de l'OSBI pour ce secteur.

Enquêtes entreprises en 2006, par secteur et par firme

Banques et autres institutions de dépôt	
Banque Amex du Canada	3
Banque CIBC	23
Banque HSBC Canada	2
Banque Laurentienne du Canada	4
Banque Nationale du Canada	12
BMO Banque de Montréal	6
Citibank Canada	3
First Data Loan Company, Canada	1
Groupe Banque Scotia	7
Groupe Financier Banque TD	14
RBC Groupe Financier	9
Total	84
Courtiers en valeurs mobilières (membres de l'ACCOVAM)	
Blackmont Capital	2
BMO Nesbitt Burns / BMO Ligne d'action	4
Canaccord Capital Corp.	1
CIBC Marchés Mondiaux	15
CPA Securities	1
Credential Securities	1
Edward Jones	5
Gestion de capital Assante	1
Industrielle Alliance Valeurs mobilières	4
Integral Wealth Securities	1
Merrill Lynch Canada	4
Northern Securities	2
Raymond James	1
RBC Dominion Valeurs mobilières	6
Scotia Capitaux	1
TD Waterhouse Canada	7
Valeurs mobilières Berkshire Inc.	2
Valeurs mobilières Desjardins	1
Valeurs mobilières Dundee	6
Valeurs mobilières Groupe Investors	3
Valeurs mobilières HSBC	2
Wolverton Securities	1
Total	71

Courtiers en épargne collective (membres de l'ACFM)	
AXA Services financiers	1
BMO Investissements	1
Credential Asset Management	1
Equity Associates Inc.	1
FundEX Investments Inc.	4
Gestion financière Assante	3
Goldstein Snider Investments Inc.	1
Groupe d'investissement Berkshire	1
Investia Services financiers Inc.	1
IPC Investment Corporation	1
Keybase Investments Inc.	2
Partners in Planning Financial Services	2
PFSL Investments Canada	1
Placements Manuvie International	2
Queensbury Strategies Inc.	1
Services d'investissement Quadrus	1
Services financiers Dundee inc.	8
Services financiers Groupe Investors Inc.	5
Wellington West Financial Services (Alberta)	1
WFG Securities of Canada	1
Worldsource Financial Management Inc.	3
Total	42
Total de tous les secteurs	197

Sondage sur le service à la clientèle

L'OSBI effectue un sondage auprès de tous les clients dont les dossiers ont fait l'objet d'une enquête. Le taux de réponse au sondage s'est établi à environ 21 %; un peu plus de la moitié des réponses provenaient de clients en faveur desquels nous avons tranché (en totalité ou en partie) et le reste, de clients déboutés.

- 100 % des clients en faveur desquels nous avons tranché ont indiqué avoir bénéficié d'un bon ou d'un excellent service.
- Même parmi les clients déboutés, les deux tiers ont indiqué avoir bénéficié d'un bon ou d'un excellent service.
- Pour l'ensemble des répondants, l'OSBI a obtenu une cote de service excellente ou bonne dans une proportion de 83 % et assez bonne ou mauvaise dans une proportion de 17 %.

Près de 60 % des répondants ont déclaré avoir entendu parler de nous par leur firme, ce qui est une amélioration par rapport à l'année précédente. Nous entendons poursuivre notre collaboration avec nos membres pour nous assurer que chaque client qui est insatisfait du règlement proposé par sa firme sache qu'il a le droit de déposer une plainte à l'OSBI.

Étude de cas – Chèques frauduleux



La cliente a été recrutée par une entreprise, via l'Internet, pour effectuer en son nom le recouvrement de comptes clients. La cliente devait déposer dans son compte des chèques de sociétés canadiennes et envoyer ensuite, par virement, 90 % du montant des chèques à des tiers à l'étranger et garder 10 % à titre de commission.

L'entreprise lui a remis quatre chèques de sociétés faits à son nom. Tous étaient des faux.

Les chèques ont été retournés pour ce motif et ont donc été débités du compte de la cliente, entraînant un découvert et des intérêts totalisant 39 000 \$.

La cliente considérait la banque en partie responsable, puisque celle-ci ne l'avait pas informée que des chèques pouvaient être retournés en cas de fraude même après la période de retenue. De plus, la banque ne l'avait pas questionnée sur les montants élevés des dépôts.

La banque a indiqué que la procédure habituelle avait été respectée et que la fin de la période de retenue signifiait que la cliente pouvait utiliser l'argent, mais n'excluait pas qu'un chèque soit retourné en cas de fraude.

Notre enquête a révélé que le personnel de la banque avait suivi le processus normal et que la cliente était la principale responsable des pertes. Cependant, celles-ci auraient pu être évitées si la banque avait précisé qu'il y avait un risque que les chèques soient retournés après la période de retenue. Même si nous avons conclu que le taux d'intérêt sur découvert exigé par la banque était conforme aux pratiques du secteur, un taux moins élevé aurait été plus approprié puisque le découvert avait été causé par le dépôt involontaire d'un chèque frauduleux.

Nous avons donc recommandé que la cliente assume deux tiers de la perte et la banque, un tiers. De plus, nous avons recommandé que le taux d'intérêt sur le découvert soit ramené au taux normal de la banque pour les prêts à risque élevé, ce qui a entraîné une réduction d'intérêts de 1 250 \$.

Vous trouverez plus d'études de cas sur notre site Web à www.obsi.ca

Gouvernance

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est une organisme sans but lucratif dont le financement est assuré par la perception de droits auprès de ses quelque 600 membres. Chacun des trois grands secteurs, à savoir les services bancaires, les maisons de courtage et les courtiers en épargne collective, paie une part de nos dépenses qui dépend de la proportion du volume de plaintes attribuable à chacun.

Afin de protéger l'indépendance de l'OSBI, son conseil d'administration de neuf membres compte une majorité de six administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers ou le gouvernement.

Les administrateurs indépendants ont des pouvoirs spéciaux visant à protéger l'indépendance de l'Ombudsman et de son personnel. Ils étudient les candidatures au poste d'ombudsman et formulent leurs recommandations à cet égard, ils agissent à titre de comité de nomination en proposant des candidatures aux postes d'administrateurs indépendants et ils étudient le budget avant de le recommander au conseil d'administration.

Bien qu'il relève du conseil d'administration relativement à la gestion de l'organisation, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis de celui-ci à l'égard d'une plainte donnée. Le conseil examine les plaintes que pourraient formuler les clients sur la façon dont leur dossier a été traité par l'OSBI et non sur la teneur de leur différend.

La décision finale en ce qui concerne les plaintes appartient à l'Ombudsman. Il est impossible de faire appel des décisions de ce dernier auprès du conseil d'administration, qui ne peut exercer aucune pression à l'égard des décisions de l'Ombudsman.

Le choix des administrateurs indépendants s'effectue de manière à refléter la diversité démographique et géographique du Canada et se porte sur des personnes connues et respectées à l'échelle régionale ou nationale. Les administrateurs sont habituellement élus pour un mandat de trois ans et peuvent être réélus. Ces mandats

sont échelonnés afin d'assurer la continuité du conseil d'administration et un roulement progressif.

Les trois autres membres du conseil proviennent de l'industrie des services financiers et sont nommés par les associations membres de l'OSBI. L'Association des banquiers canadiens et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières nomment chacune un administrateur au conseil. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Institut des fonds d'investissement du Canada nomment conjointement un seul administrateur.

L'Ombudsman

L'Ombudsman est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du comité des administrateurs indépendants, pour un mandat d'un maximum de cinq ans, lequel peut être reconduit. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ni avoir travaillé pour un fournisseur de services financiers participants ou avoir eu des liens étroits avec ce dernier, au cours des cinq années précédant sa nomination.

L'Ombudsman peut être démis de ses fonctions pour motif valable par un vote de 75 % des membres du conseil, sous réserve qu'une majorité des administrateurs indépendants participe au vote.

Le personnel de l'OSBI

Le personnel de l'OSBI répond chaque année à des milliers de consommateurs qui ont adressé des demandes de renseignements ou fait part de leurs préoccupations au sujet des services bancaires ou de leurs placements, que ce soit par téléphone, par courriel, par télécopieur ou encore par la poste.

Nos employés proviennent de divers secteurs et champs d'activité, la plupart ayant une vaste expérience dans le domaine des services financiers. Leur volonté de régler les différends se manifeste dans le dévouement dont ils font preuve dans leur travail.

Firmes participantes

Toutes les firmes des secteurs des services bancaires et d'investissement qui sont régies par le gouvernement fédéral ou provincial peuvent devenir membres de l'OSBI.

Les membres participants actuels comprennent :

- les banques canadiennes et les banques étrangères
- certaines coopératives d'épargne et de crédit
- les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)

- les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)
- l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et les firmes membres
- les sociétés de fiducie et de prêt sous réglementation fédérale et d'autres institutions de dépôt.

Conseil d'administration

Administrateurs indépendants*

Peggy-Anne Brown (*présidente du conseil*)
Vancouver

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

Adrian Burns
Ottawa/Calgary

M^{me} Burns est présentement vice-présidente du Conseil d'administration du Centre national des Arts ainsi que présidente du Fonds CanWest des producteurs indépendants de l'ouest. Elle est aussi membre du conseil d'administration de Shaw Inc. De plus, M^{me} Burns a servi en tant que commissaire à temps plein au CRTC et a aussi été membre de la Commission du droit d'auteur du Canada.

Len G. Flett
Winnipeg

M. Flett est un dirigeant à la retraite de l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il est l'ancien président du conseil de la Fondation nationale des réalisations autochtones et actuellement membre du conseil de direction de cette fondation. Il est l'ancien président du conseil de la Société de développement des entreprises autochtones (Winnipeg) et a été membre du conseil d'administration de Winnipeg 2000 (Société de développement de Winnipeg). Il est également membre de l'Ordre du Canada.

Daniel F. Gallivan
Halifax

Associé directeur chez Cox & Palmer, Barristers and Solicitors, un cabinet d'avocats des provinces de l'Atlantique, M. Gallivan se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il fait également partie du conseil d'administration de la Banque du Canada et a déjà été vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

James R. Savary
Toronto

M. Savary, Ph.D., est professeur agrégé à l'Université de Toronto, où il enseigne la théorie et la politique monétaires et donne des cours sur les institutions et les marchés financiers. Il est président du Comité technique sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation, président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada et l'ancien président du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements, dont il est toujours membre.

Denise Verreault
Les Méchins, Québec

M^{me} Verreault est présidente et chef de la direction du Groupe Maritime Verreault, une société maritime établie en Gaspésie qui regroupe des filiales de construction, de transformation et de réparation de navires. Elle siège au conseil d'administration de plusieurs sociétés et organismes. M^{me} Verreault détient le titre de Chevalier de l'Ordre du Québec et est membre de l'Ordre du Canada.

Administrateur émérite

L'honorable Lincoln Alexander
Président honoraire de l'Université de Guelph
Ontario

Administrateurs œuvrant dans l'industrie*

Ed Legzdins
Président et chef de la direction
BMO Investissements Inc.

John Pattison
Premier vice-président
Trésorerie et Gestion du risque
Banque CIBC

Daniel W. Brintnell
Vice-président exécutif et co-chef des ventes au détail et planification financière
Gestion de Patrimoine Dundee

* Administrateurs actuels

L'Ombudsman et le personnel

Notre bureau est dirigé par David Agnew, qui est l'Ombudsman depuis 2005. L'Ombudsman est nommé par le conseil d'administration et doit être indépendant tant de l'industrie que du gouvernement.

Nous avons deux équipes d'enquêteurs, une qui a la responsabilité des services bancaires et l'autre celle des placements, et chacune est dirigée par un ombudsman adjoint principal.

Notre personnel est composé de professionnels très qualifiés qui ont à leur actif une vaste expérience dans les secteurs des services financiers, du règlement de différends et des enquêtes.

Notre personnel

Équipe de direction

David Agnew, *ombudsman*

Doug Melville, *ombudsman adjoint principal, Services bancaires*

Rob Paddick, *ombudsman adjoint principal, Placements*

Enquêteurs

Vance Bauman

David Borenstein

Brigitte Boutin

Richard Bright

Brian Brooks

Karen Budden

Claudia Carnevale

Marc Cheney

Harsha Gupta

Michael Hamilton

Jo Anne Olafson

Julie Rochette

Marie-Claude Roy

Cheryl Shkurhan

Doug Weber

Administration

Marjolaine Mandeville, *directrice, Services administratifs*

Shanti Suppiah, *agente, Gestion de cas*

Anik Robillard, *adjointe, Services administratifs*

Michael-John Di Rocco, *représentant, Service à la clientèle*

Juliette Koffi, *représentante, Service à la clientèle*

Analyste

Parham Nasser, *analyste de dossiers*

Affaires Publiques

Diane Bélanger, *directrice, Affaires publiques*

Réseau de conciliation du secteur financier

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement de différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF). Nos partenaires de RCSF sont :

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

(Assurance habitation – auto – entreprises)

Téléphone : 1 877 225-0446

Télécopieur : 416 299-4261

Courriel : info@giocanada.org

Site Web : www.giocanada.org

Le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC)

(Assurance-vie et de personnes)

Téléphone : 1 866 582-2088

Télécopieur : 514 845-6182

Courriel : information@clhio.ca

Site Web : www.clhio.ca

Pour communiquer avec nous :



OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

C.P. 896

Succursale Adelaide

Toronto, ON M5C 2K3

Messagerie : 33, rue Victoria, bureau 710

Toronto, ON M5C 2A1

Pour plus d'information :

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519

Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865

Téléphone (région de Toronto) : 416 287-2877

Télécopieur (région de Toronto) : 416 225-4722

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca