

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
RAPPORT ANNUEL 2004



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 son établissement en 1996, l'OSBI s'emploie à régler avec diligence et impartialité les plaintes que les clients n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction avec leur fournisseur de services financiers. Nous traitons les plaintes formulées tant par les particuliers que les petites entreprises.

Nos services sont offerts sans frais aux clients.

L'Ombudsman est indépendant de l'industrie des services financiers et la décision finale en ce qui concerne le règlement équitable des plaintes lui appartient.

La décision de l'Ombudsman s'appuie sur quatre critères de base :

- équité globale
- saines pratiques du milieu des affaires
- normes et pratiques reconnues de l'industrie
- normes établies par les organismes de réglementation de l'industrie, les associations professionnelles ou le fournisseur de services financiers en cause.

Visitez notre site Web à www.obsi.ca

NOS PRINCIPES ET NOS VALEURS

L'ensemble de nos activités et de notre travail est guidé par nos principes et nos valeurs, dont les suivants :

exceller avant tout

procurer un service attentif, fondé sur l'impartialité, l'intégrité, l'équité et le respect

maintenir notre indépendance par rapport aux fournisseurs de services financiers membres

poursuivre les critères d'excellence les plus élevés en matière de prise de décisions et de formulation rapide de nos recommandations

communiquer nos décisions avec attention de manière à favoriser une meilleure compréhension

promouvoir la croissance professionnelle et le professionnalisme au sein de notre personnel.

SOMMAIRE

Message de la présidente du conseil d'administration	4
Message de l'Ombudsman	6
Fonctionnement du processus de l'Ombudsman	8
Études de cas	10
Revue de l'exercice 2004	16
Régie interne de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement	20



L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement n'est pas un individu, mais bien une organisation et une équipe.

D'un océan à l'autre, une solide équipe de 20 personnes — comptables, vérificateurs, avocats, voire un ancien agent de police — protège les clients en effectuant des enquêtes sur leurs plaintes et en réglant

celles-ci de façon indépendante. Le conseil d'administration est fier de cette équipe, ainsi que de l'objectivité et du professionnalisme dont chacun de ses membres fait preuve dans la prestation de cet important service public.

L'équipe de l'OSBI a évolué et a élargi ses rangs depuis 1996, année de la création de l'organisme, dont le mandat initial se limitait à examiner les plaintes des petites entreprises clientes des banques. Le service a par la suite été étendu pour inclure, en 1997, la clientèle de particuliers des banques et, en 2002, les clients des maisons de courtage, sociétés de fonds communs de placement et courtiers en épargne collective indépendants.

Cette dixième année d'existence, 2005, marque une autre étape de l'expansion et de l'évolution de l'équipe, le conseil étant appelé à choisir un nouvel Ombudsman. Michael Lauber prend sa retraite le 30 juin après avoir servi les Canadiens avec indépendance, intégrité et impartialité. Nous sommes redevables à M. Lauber pour son dévouement et son efficacité au travail.

Le renouveau qu'amène dans l'équipe le choix du prochain Ombudsman illustre l'un des plus importants principes de l'organisme : l'indépendance. Après sa réunion annuelle en 2005, le conseil d'administration passera d'une majorité de deux administrateurs indépendants à une pleine proportion de 70 % des administrateurs, dont le président du conseil, qui seront tout à fait indépendants des banques, maisons de courtage, courtiers en épargne collective et sociétés de fonds communs de placement. Les administrateurs indépendants ont la haute main sur le choix de l'Ombudsman et choisissent aussi les nouveaux administrateurs indépendants du conseil, assurant du coup le maintien de l'indépendance de l'OSBI.

Le remplacement de l'Ombudsman ne constitue qu'un des changements en cours :

- L'honorable Lincoln Alexander a quitté le conseil d'administration en février et a accepté le poste d'administrateur émérite. Lincoln Alexander est une personne très spéciale, particulièrement aux yeux des Ontariens, et sa contribution au conseil a été appréciable. L'honorable David Crombie, ancien maire de Toronto et président du comité de candidature de Toronto aux Jeux Olympiques, lui succédera en tant qu'administrateur indépendant.

- Gilles Cloutier a également quitté le conseil en février pour laisser son siège à une administratrice indépendante de Québec. Nous souhaitons la bienvenue à Gisèle Côté-Harper, c.r., professeure de droit à l'Université Laval.
- Deux des administrateurs oeuvrant dans l'industrie (formant une minorité au sein du conseil) ont aussi remis leur démission. Donald Panchuk de Philip, Hager & North est parti à la fin de son mandat et Gary Reamey de la société Edward Jones, en février. Frank Laferriere de Valeurs mobilières Berkshire a remplacé Gary Reamey.

J'aimerais exprimer ma reconnaissance à tous les administrateurs pour leur appui et leur attachement aux principes de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Portée par un conseil d'administration renouvelé et un nouvel Ombudsman, notre équipe se tourne vers l'avenir et les objectifs fixés par le conseil :

- **Normes de prestation de services** : Depuis 1996, nous avons continuellement mis à jour et amélioré nos normes de prestation de services et notre Code de conduite afin de suivre l'évolution du marché et de faire face à l'élargissement de notre mandat. La direction de l'OSBI s'emploie actuellement à revoir les méthodes et processus d'enquête afin de normaliser davantage leur utilisation parmi tous les enquêteurs.
- **Satisfaction de la clientèle** : L'OSBI reçoit habituellement de bonnes évaluations relativement à ses relations avec les clients et à sa capacité de comprendre les plaintes. Toutefois, l'élargissement de notre mandat a entraîné des retards dans la prestation des services aux clients en 2004, et les sondages sur la satisfaction de la clientèle en témoignent. Le conseil d'administration a indiqué clairement la détermination de l'OSBI à maintenir la satisfaction de la clientèle à un niveau élevé.
- **Amélioration continue** : Il est dans la culture de l'OSBI de toujours chercher à faire mieux. C'est dans cet esprit qu'en 2004, nous avons demandé à la firme AssetRisk Advisory d'examiner nos systèmes d'information et le traitement des dossiers. Les commentaires formulés en conclusion de l'étude étaient très élogieux à l'égard de la rigueur des enquêtes, de la qualité des communications aux clients, du processus décisionnel et de l'équité des décisions. AssetRisk a fait plusieurs recommandations visant une efficacité accrue; le conseil les a adoptées et en a prescrit la mise en oeuvre.
- **Lignes directrices externes** : L'Organisation internationale de normalisation (ISO) élabore actuellement une nouvelle norme qui s'appliquera aux services d'ombudsman indépendants, la norme ISO 10003 *Satisfaction des clients – Lignes directrices pour la résolution de disputes de clients externes*. Le conseil d'administration de l'OSBI a endossé avec enthousiasme le concept et attend avec impatience sa publication en 2006.

- **Vérification indépendante :** En 2007, l'OSBI procédera à une révision indépendante de ses procédures d'enquête, de l'adéquation de sa documentation, de son processus décisionnel et de l'équité de ses recommandations. Ces vérifications, qui seront probablement confiées à un professeur de droit, s'appuieront sur les meilleures pratiques de l'industrie des services financiers et du milieu des affaires, les normes et pratiques reconnues de l'industrie, les normes établies par les organismes de réglementation de l'industrie, les associations professionnelles et chacun des fournisseurs de services financiers, ainsi que sur les lois et règlements applicables. (En Australie, le système d'ombudsman fait l'objet d'une vérification triennale; le processus d'examen comprend des audiences publiques, et un résumé du rapport final est rendu public.)
- **Activité internationale :** En septembre prochain, nous aurons le plaisir d'accueillir une conférence internationale des ombudsmans des services financiers réunissant les représentants du Royaume-Uni, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, de l'Afrique du Sud et de l'Irlande entre autres. Au nombre des conférenciers invités, on trouve M. Kernaghan Webb d'Industrie Canada, qui fait partie de l'équipe internationale chargée d'élaborer la norme ISO 10003.
- **Coopération canadienne :** Nous continuons de travailler en collaboration avec les deux services d'ombudsman de l'industrie des assurances (le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et le Service de conciliation en assurance de dommages) et le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) afin de nous assurer qu'aucune plainte de client ne passe à travers les mailles du filet. Les discussions engagées en vue de la fusion de ces organismes n'ont pas abouti. Par souci d'améliorer les communications, les présidents du conseil des services d'ombudsman ont récemment joint les rangs du conseil d'administration du CRCSF.

À l'aube de la deuxième décennie d'existence de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, voilà donc les priorités que le conseil d'administration a établies.

L'OSBI vit actuellement des moments palpitants. L'heure est au renouveau et au changement, et par-dessus tout au maintien de notre réputation d'intégrité et d'équité dont tous les membres de l'équipe sont fiers à juste titre.

*La présidente du conseil d'administration,
Peggy-Anne Brown, Ph. D.*



Le bureau de l'Ombudsman a connu en 2004 une année bien remplie, après avoir dû s'adapter l'année précédente à l'augmentation du nombre de ses membres, passé de 13 groupes financiers bancaires à environ 500 fournisseurs de services financiers. L'OSBI a examiné 428 plaintes au cours de l'exercice, comparativement à 321 l'an dernier. La

hausse du volume de plaintes a eu d'autant plus de répercussions que 55 % d'entre elles étaient liées aux produits et services de placement, contre 43 % en 2003 et environ 15 à 20 % en 2002. L'examen de ce type de plaintes exige habituellement plus de temps que celles concernant les questions bancaires, car l'enquête porte généralement sur plusieurs comptes et nécessite un retour sur plusieurs années de placements.

La plupart des plaintes en matière de placement portaient sur des pertes découlant de placements inappropriés. Encore aujourd'hui, ces plaintes ont surtout trait à la période de la bulle techno en 2000 et à la mauvaise tenue des marchés qui a persisté jusqu'au dernier trimestre de 2002. Comme je l'ai mentionné l'année dernière, le volume des plaintes a dépassé nos capacités, au point où le temps requis pour enquêter sur une plainte et répondre aux clients est devenu inacceptable. Nous avons finalement réussi à dénicher et à embaucher du nouveau personnel qualifié, ce qui nous a permis, conjointement avec certains changements de méthodes, de résoudre le problème en bonne partie.

Cette année, nous avons commencé à réexaminer nos méthodes et à répondre davantage dans les délais prévus aux clients qui nous demandaient d'enquêter sur leur plainte. Nous avons établi qu'un nombre important de plaintes soumises à l'OSBI pouvaient être réglées sans qu'il soit nécessaire de procéder à une enquête approfondie; nous avons classé ces plaintes dans la catégorie « règlement accéléré ». Dans certains cas, le client avait fourni suffisamment d'information pour permettre à l'OSBI de comprendre les tenants et aboutissants de la plainte et de se former une opinion juste. Dans d'autres cas, nous avons pu régler le différend en faisant appel à la conciliation. Nous avons réussi à traiter environ 30 % de nos 428 dossiers de cette façon et, dans la plupart des cas, à fournir au client un rapport écrit en moins de 20 jours.

Vous trouverez dans d'autres sections du présent rapport de plus amples renseignements sur le type de dossiers soumis à l'OSBI, l'origine géographique des plaintes, les questions ayant donné lieu à des plaintes et le règlement de celles-ci.

Par ailleurs, j'ai récemment annoncé que je quitterai le poste d'Ombudsman le 30 juin 2005, après avoir rempli ce rôle pendant plus de neuf ans. Au fil des années, l'OSBI a été confronté à de multiples défis, se transformant d'une organisation qui au départ comptait trois personnes chargées de traiter les plaintes des petites entreprises clientes de sept banques en une organisation de 20 employés et d'environ 500 firmes membres desservant une clientèle formée aussi bien de petites entreprises que de consommateurs. Nous effectuons maintenant des enquêtes sur toutes les questions liées aux services bancaires de détail, aux valeurs mobilières et aux fonds communs de placement. Les membres de l'OSBI comprennent toutes les banques, pratiquement toutes les sociétés de fiducie et de prêt, ainsi que tous les membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, de l'Association des courtiers de fonds mutuels et de l'Institut des fonds d'investissement du Canada. De plus, nous comptons aussi parmi nos membres quelques compagnies d'assurances et caisses d'épargne et de crédit. Il a été très gratifiant de participer aux négociations qui ont amené ces organisations à s'unir afin d'offrir aux consommateurs un organisme de règlement des différends intégré, tout comme il l'a été de pouvoir compter sur la collaboration et le soutien inconditionnels des dirigeants des associations de l'industrie.

D'autres défis nous attendaient aussi. En 1998, le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien a endossé fermement le bureau de l'Ombudsman, mais a conclu que son intégration aux services gouvernementaux était préférable pour des questions de perception. Après trois années de négociations, le gouvernement a convenu que cette recommandation ne servait pas l'intérêt supérieur des consommateurs, si bien que l'OSBI a conservé son statut d'organisme de règlement de différends relevant de l'industrie. Je suis persuadé que l'OSBI ne serait pas l'organisme intégré qu'il est aujourd'hui s'il relevait du gouvernement.

Je suis heureux que le conseil d'administration ait accepté ma recommandation d'adopter la norme ISO 10003 dès sa publication en 2006 et également celle d'adopter, à l'image de l'Australie, une politique de révision indépendante périodique des dossiers de l'OSBI afin d'assurer l'équité des décisions. La présidente du conseil traite de cette question plus à fond dans son message.

Au cours des neuf dernières années, j'ai tenté d'être accessible et de maintenir le contact avec les groupes de défense des consommateurs et les groupes de revendication des investisseurs. Sans toujours adhérer à leurs attentes vis-à-vis l'OSBI, j'ai toujours apprécié leurs observations et leurs conseils, que je considérais comme faisant partie des enseignements que l'Ombudsman peut tirer de ces échanges. Ces groupes ont souvent fait valoir que l'OSBI devrait avoir le pouvoir de fixer des règles, d'établir des normes ou de discipliner les firmes, un rôle qui appartient aux organismes de réglementation. L'OSBI a pour

mandat d'enquêter sur des plaintes individuelles et de formuler une recommandation de réparation fondée sur l'équité dans les circonstances de l'espèce, et non d'établir les règles et les normes de l'industrie. L'OSBI ne peut pas non plus être perçu comme un défenseur des intérêts du consommateur ou de l'industrie, et continuer d'être reconnu pour son impartialité par l'autre partie.

Holger Kluge et Bruce Birmingham, respectivement président de la Banque CIBC et de la Banque Scotia à l'époque, ont fait partie du premier conseil d'administration de l'OSBI. Ces hommes ont fait la promotion au sein du secteur bancaire de l'initiative visant à créer un programme d'ombudsman; ils étaient fermement résolus à s'assurer que celui-ci serait fondé sur des principes solides et qu'il serait véritablement indépendant de l'industrie. M^{me} Peggy-Anne Brown a pris les rênes au tout début de la première année et occupe depuis ce temps le poste de présidente du conseil d'administration. J'ai beaucoup apprécié le dévouement de M^{me} Brown dans son rôle de présidente du conseil et ses judicieux conseils au fil des années, de même que le soutien du conseil d'administration.

Enfin, je tiens à remercier mon équipe d'enquêteurs et le personnel du service à la clientèle. Aucun des membres du personnel de l'OSBI ne consacre moins des trois quarts de son temps directement aux problèmes des clients. Tous s'emploient à offrir un service de qualité aux clients et à nos membres. Je suis particulièrement fier de la mentalité d'équité qui est omniprésente dans le bureau, et des discussions que nous avons chaque jour relativement aux décisions que nous prenons.

À mon successeur, il me reste à dire que l'OSBI bénéficie du respect de l'industrie et du marché, que son excellent personnel comprend bien les principes d'équité et que les normes en place sont des plus rigoureuses. Il pourra prendre appui sur des assises solides. Je lui souhaite la meilleure des chances.

*L'Ombudsman et le chef de la direction,
R. Michael Lauber*

Les particuliers ou les petites entreprises qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander le règlement du problème.

Le processus débute à la succursale ou au bureau du fournisseur de services financiers où la transaction a été effectuée. La plupart des différends peuvent être réglés à ce niveau. Si une plainte n'est pas réglée au point de vente, chacun des membres de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) offre à ses clients un autre processus de règlement des différends afin d'aider à résoudre le problème.

Les fournisseurs de services financiers membres mettent à la disposition de leur clientèle des brochures expliquant le processus de règlement. L'OSBI compte environ 500 membres, dont des banques, des sociétés de fiducie et de prêt et d'autres institutions de dépôt, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement. On trouve une liste complète de nos membres sur notre site Web à www.obsi.ca.

Dans les grandes institutions, on trouve souvent un groupe de satisfaction de la clientèle chargé d'examiner les plaintes des clients, ainsi qu'un ombudsman interne à temps plein qui rend compte au chef de la direction. Tous les fournisseurs de services financiers ont un agent de conformité, ou un groupe de la conformité, à qui incombe la responsabilité de régler les plaintes des clients. Certains fournisseurs désignent également un haut dirigeant chargé du règlement des conflits.

Si un client ne réussit pas à régler une plainte après avoir fait appel au processus interne de son fournisseur de services financiers, il peut s'adresser à l'OSBI.

Nos services sont offerts sans frais et notre mandat nous permet d'enquêter sur un large éventail de questions liées aux produits et services.

Toutefois, nous n'effectuons pas d'enquête à l'égard de certaines plaintes parce qu'il s'agit de questions de concurrence qui relèvent davantage du marché :

- les plaintes liées à la tarification générale des produits et services, y compris les frais, les commissions et les autres frais applicables aux clients;
- les plaintes portant sur le niveau des taux d'intérêt;
- les questions relatives aux politiques et aux procédures générales de l'industrie;
- l'octroi de crédit ou d'autres politiques ou procédures de gestion du risque des membres.

L'OSBI n'accepte pas non plus d'examiner les dossiers ayant fait ou faisant l'objet de poursuites, de procédures d'arbitrage ou d'autres processus de règlement des différends.

Le client conserve les droits que lui accorde la loi et, s'il n'est pas satisfait de la décision de l'OSBI, est libre de s'adresser aux tribunaux, sous réserve des délais de prescription. Il peut recourir à tout autre processus de règlement des différends à sa disposition.

Toutefois, si un client choisit de s'adresser aux tribunaux ou de faire appel au processus d'arbitrage, il se prive de l'option du recours à l'OSBI, car ces deux processus sont finals et ont force exécutoire.

Le processus de dépôt d'une plainte

Le client qui désire formuler une plainte doit d'abord s'adresser à son directeur de comptes ou à la personne avec laquelle il a fait affaire à l'origine et lui expliquer le problème.

Si la question est complexe, il est habituellement préférable de formuler la plainte par écrit, et certaines organisations l'exigent. Le client doit s'assurer d'avoir tous les documents appropriés : brochures, relevés de compte et copies de contrats.

Si le différend n'est pas réglé à cette étape, le client reçoit des renseignements relativement à la prochaine étape du processus de règlement des différends de son fournisseur de services financiers et il doit la suivre.

Une fois toutes les voies de recours épuisées auprès de la firme, le client qui n'a pas obtenu satisfaction peut s'adresser à l'OSBI.

Dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI

Nous demandons au client de présenter sa plainte par lettre. Il doit y résumer la nature de sa plainte et énoncer une proposition de règlement. Nous lui demandons également de fournir des copies de toute la correspondance relative à la plainte échangée entre lui et le fournisseur de services financiers, de même que des copies de documents connexes et de notes de conversation.

L'OSBI exige du client qu'il transmette sa plainte dans un délai de six mois après avoir terminé le processus auprès de son fournisseur de services financiers.

Le client est tenu de signer une entente rédigée en langage simple qui le lie, ainsi que le fournisseur de services financiers, l'Ombudsman et toute autre partie en cause. Cette entente décrit le processus et autorise le fournisseur de services financiers à nous transmettre ses dossiers liés à la plainte. Si le client est invalide ou a besoin de l'aide d'un parent, d'un ami ou de toute autre personne, nous lui demandons de signer un formulaire nous autorisant à discuter de questions confidentielles avec ce tiers.

Afin de favoriser la collaboration et la transparence des parties, nous demandons à celles-ci de s'engager à ne pas se servir de nos dossiers, du produit de notre travail ni de tout document découlant du processus de règlement des différends dans le cadre de poursuites judiciaires ou de procédures disciplinaires ultérieures. Les parties doivent également accepter que l'Ombudsman ainsi que son personnel et ses conseillers ne peuvent être appelés à témoigner.

La plupart des cas donnent lieu à une enquête officielle et le client reçoit une réponse détaillée par écrit, qui comprend nos conclusions et toute recommandation que nous formulons. Nous visons à régler plus de 80 % des dossiers en moins de 90 jours. Le règlement des dossiers plus complexes peut exiger plus de temps.

Nous tirons nos conclusions à l'égard d'un dossier en nous appuyant sur des critères d'équité globale et de saines pratiques du milieu des affaires. Nous tenons également compte des normes et pratiques reconnues de l'industrie, de même que des normes établies par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou le fournisseur de services financiers en cause.

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

Réseau de conciliation du secteur financier

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement des différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier. Le Réseau de conciliation comprend également le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, qui offre des services aux clients qui désirent formuler une plainte contre des compagnies d'assurance de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages, qui examine les plaintes déposées par les clients des compagnies d'assurance de dommages, y compris l'assurance-habitation, l'assurance-auto et l'assurance des entreprises.

Les trois services de conciliation de l'industrie sont reliés par le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) qui dirige un centre d'aide à la clientèle. Le CRCSF offre de l'information aux clients qui ne savent pas précisément où s'adresser pour régler un différend avec leur fournisseur de services financiers, ni comment le faire.

Notre politique de protection des renseignements personnels

L'OSBI s'engage à assurer la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels détenus.

Après avoir reçu le consentement du client, nous recueillons des renseignements personnels auprès du fournisseur de services financiers, du client et d'autres sources afin de faciliter l'enquête et de régler le différend. Nous n'utilisons ces renseignements qu'aux fins prévues.

Nous considérons nos communications avec les clients comme confidentielles. Par principe, l'Ombudsman ne fait aucun commentaire public sur aucun dossier soumis à notre bureau.

Nous détruisons les renseignements personnels que nous détenons dès qu'ils ne sont plus requis aux fins de l'enquête et dès qu'il n'est plus nécessaire, à des fins juridiques, de les avoir pour répondre aux questions susceptibles d'être soulevées plus tard.

On trouve une version détaillée de notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web à www.obsi.ca.

ÉTUDES DE CAS

CAS 1

Un conseiller en placement n'a pas agi dans l'intérêt supérieur du client lorsqu'il a formulé des recommandations de placement qui ne convenaient pas à une cliente âgée ayant besoin de revenus annuels élevés.

CAS : Près de 75 % du compte détenu par la cliente chez un courtier de plein exercice étaient investis dans un fonds d'obligations. La cliente était âgée de 91 ans et le fils de celle-ci détenait une procuration pour agir en son nom. Le conseiller en placement a convaincu le fils de transférer les placements initialement faits dans un fonds obligataire sans frais d'acquisition à une version du même fonds comportant des frais prélevés au rachat.

Mais, le conseiller n'a pas expliqué au fils que seulement 10 % des placements faits dans ce type de fonds pouvaient être retirés chaque année sans que des frais d'acquisition reportés (FAR) soient imposés.

La cliente avait besoin d'un revenu annuel appréciable. Or, après le transfert en question, elle ne pouvait plus retirer du fonds que la moitié du revenu requis si elle voulait éviter de payer des FAR. Par ricochet, cette situation a pesé sur les autres placements de la cliente, dont le rendement aurait dû être de 15 à 20 % par année pour répondre aux besoins financiers annuels de celle-ci sans mettre son compte à sec de façon prématurée.

La société de fonds commun de placement a versé au conseiller et à la maison de courtage une commission de 30 500 \$ sur le transfert.

Sur recommandation du conseiller, le fils a ouvert une marge de crédit afin que sa mère puisse emprunter la somme nécessaire pour combler l'insuffisance de revenus. La cliente s'est ainsi retrouvée dans l'obligation d'emprunter pour vivre afin d'éviter de payer des FAR sur ses rachats de parts du fonds obligataire.

En moins d'un an, la cliente a dû payer plus de 10 000 \$ en intérêts sur son compte sur marge, avant que son fils décide de fermer le compte. Après avoir transféré le compte dans une autre firme, le fils a vendu le reste des placements dans le fonds obligataire, ce qui a occasionné à sa mère des FAR de 17 000 \$.

L'OSBI : Les conseillers en placement ont l'obligation d'agir dans l'intérêt supérieur du client. Dans le cas présent, il n'était pas dans l'intérêt supérieur de la cliente de transférer les placements d'un fonds commun de placement sans frais d'acquisition à une version du même fonds comportant des FAR. Qui plus est, ce transfert semble avoir été recommandé uniquement dans le but d'enrichir le conseiller en placement et la maison de courtage.

La maison de courtage a accepté la recommandation de l'OSBI de rembourser à la cliente les FAR, de même que les intérêts qu'elle a payés sur sa marge.

CAS 2

Les clients ne peuvent s'attendre à ce que le recours à un conseiller en placement offre une garantie de succès financier. De plus, il leur incombe de se préparer à un appel de marge et d'y répondre.

CAS : À la fin de l'automne 2000, un couple dans la quarantaine a déposé 100 000 \$ chez un courtier en fonds communs de placement, a obtenu un prêt « 2 pour 1 » et a investi une somme totale de 250 000 \$ dans des fonds communs de placement.

Se réclamant de leur vaste expérience des fonds communs de placement, les clients ont indiqué avoir une connaissance approfondie des placements et une tolérance au risque élevée. À maintes reprises, leur conseiller en placement leur a rappelé qu'ils avaient adopté une stratégie de placement à risque élevé. De plus, il a confirmé par écrit qu'ils étaient pleinement conscients de ce fait.

En juillet 2001, les clients ont remis une procuration à un parent et ont entrepris un voyage à l'étranger qui devait s'étendre sur plusieurs années. Déjà avant leur départ, les fonds communs de placement avaient perdu de la valeur.

Durant leur voyage, les clients, leur fondé de pouvoir et leur conseiller ont communiqué entre eux par téléphone et par courriel. Le fondé de pouvoir faisait parvenir aux clients leurs relevés de compte et, à l'occasion, à la demande des clients, le conseiller leur télécopiait des relevés. Des retraits en espèces étaient envoyés aux clients pour payer leurs frais de voyage.

Leur portefeuille a continué de se déprécier et, en mai 2002, la baisse était telle que le prêteur s'appropriait à procéder à un appel de marge.

Par l'entremise de leur fondé de pouvoir, les clients ont demandé à leur conseiller de transférer leurs placements dans un fonds d'obligations ou un fonds de dividendes, dans l'espoir que ce transfert leur permette de continuer à voyager. Le conseiller a indiqué au fondé de pouvoir que, dans le contexte actuel de taux d'intérêt bas et de morosité boursière, un fonds d'obligations ou de dividendes ne suffirait pas à générer suffisamment de revenus pour payer l'intérêt sur leur emprunt. Les clients ont alors informé le conseiller de leur retour au Canada.

Les clients sont revenus en juillet 2002 et avant qu'ils puissent communiquer avec leur conseiller, la marge avait été rappelée. Le conseiller avait immédiatement informé le fondé de pouvoir de l'appel de marge, mais celui-ci n'a pas été en mesure de rejoindre les clients avant plusieurs jours. Lorsque les clients ont appris l'exécution de l'appel de marge, ils ont pris les mesures nécessaires pour donner des garanties suffisantes pour couvrir le prêt.

Le conseiller a recommandé que les clients prennent des mesures pour éviter d'autres appels de marge, telle une liquidation de leur portefeuille pour rembourser le prêt, mais ils n'ont rien fait et un nouvel appel de marge a été exécuté quelques semaines plus tard.

Après s'être retrouvés dans l'obligation de vendre leurs placements pour couvrir leur marge, les clients se sont plaints que leur perte de 75 000 \$ tenait au fait que leur conseiller avait omis de leur proposer des stratégies de placement de rechange et de les informer des appels de marge à temps.

L'OSBI : L'OSBI n'a fait aucune recommandation au courtier. Les clients avaient adopté une stratégie à risque élevé consistant à emprunter pour acheter des titres, dans l'espoir que ceux-ci génèrent un rendement suffisant pour financer leur voyage. Lorsque les clients ont demandé à ce que leurs placements soient transférés dans des fonds d'obligations et de dividendes, le conseiller leur a déconseillé un tel transfert et leur a recommandé des solutions de rechange que les clients ont rejetées.

Le contrat de marge et de garantie des clients indiquait clairement à quel niveau la marge serait rappelée et stipulait qu'il incombait aux clients de s'assurer de maintenir une marge appropriée dans leur compte. Rien n'y indiquait que le conseiller devait donner aux clients un préavis dans l'éventualité d'un appel de marge. Qui plus est, le conseiller les avait tenus au courant de la dépréciation de leur portefeuille.

Le fait que les clients ont répondu à l'appel de marge en donnant en garantie des capitaux empruntés démontrait leur volonté de maintenir leur stratégie initiale et leur espoir de voir les marchés se redresser. Ils n'ont donné aucune directive en vue du remboursement du prêt ou de la modification de leur stratégie de financement sur marge, même si leur conseiller les incitait fortement à le faire.

CAS 3

Ce cas illustre l'importance pour un conseiller en placement de prendre connaissance des principaux aspects des finances et de la situation personnelle d'un client et de les consigner correctement afin d'être en mesure de formuler des recommandations qui lui conviennent.

CAS : Quelques années après avoir immigré au Canada, un couple d'âge moyen a ouvert un compte chez un courtier de plein exercice et y a déposé le produit net de la vente de leur maison au Royaume-Uni et l'indemnité de cessation d'emploi du mari.

Les clients ont investi 80 000 \$ au total et auraient informé le conseiller financier de leur intention d'utiliser cet argent, qui représentait tout leur patrimoine, pour verser un acompte sur une maison et pour payer le mariage prochain de leur fille. À l'époque, le mari occupait un poste d'ouvrier qualifié et sa femme était réceptionniste. Leur fille cadette vivait avec eux dans un logement d'une chambre à coucher. Hormis leurs effets personnels et une vieille voiture, les clients ne possédaient aucun autre actif. Ils avaient également une marge de crédit non réglée dont le solde approchait de sa limite de 20 000 \$.

Les documents d'ouverture de compte indiquaient que les connaissances des clients en matière de placement étaient bonnes, bien qu'ils aient dans le passé uniquement détenu des CPG et un fonds commun de placement du marché monétaire dans une banque. Selon ces mêmes documents, la tolérance au risque des clients était indiquée comme moyenne et élevée dans des proportions de 60 % et de 40 % respectivement, et leur objectif de placement dans des proportions de 60 % pour la croissance du capital à long terme et de 40 % pour la croissance du capital à court terme et la spéculation.

À l'ouverture du compte, tous les capitaux ont été investis dans des fonds communs d'actions principalement du secteur international et technologique ou dans des fonds sectoriels ou spécialisés. Tous ces fonds comportaient des frais d'acquisition reportés (FAR).

Les capitaux des clients ont été investis comme si leur objectif de placement était entièrement à long terme. De plus, 87 % de leur compte étaient investis dans des placements à risque moyen ou élevé. Le conseiller a nié que les clients lui avaient fait part de leurs intentions relativement à l'argent investi dans le compte.

Cinq mois après l'ouverture du compte, les clients ont voulu retirer 13 000 \$ pour payer le mariage de leur fille qui devait avoir lieu dans les mois suivants. Comme les fonds de placement avaient perdu de la valeur et étaient assujettis à des FAR importants, le conseiller ne leur a pas recommandé de vendre leurs parts. Il leur a plutôt obtenu un prêt sur marge de 13 000 \$.

À la fin de mars 2004, les fonds de placement s'étaient dépréciés de 33 000 \$ et le solde de leur prêt sur marge avait grimpé à 16 500 \$.

L'OSBI : L'OSBI a déterminé que les renseignements figurant sur les formulaires d'ouverture de compte ne reflétaient pas correctement la tolérance au risque des clients et leurs objectifs de placement. De plus, les fonds communs de placement dans lesquels les capitaux des clients étaient investis n'étaient pas compatibles avec ces documents. L'OSBI a conclu que le conseiller n'a pas pris connaissance des renseignements nécessaires pour formuler des recommandations de placement convenant à la situation financière des clients.

Un examen des obligations financières des clients a révélé qu'ils n'avaient pas les moyens de rembourser les intérêts du prêt sur marge. L'intérêt mensuel sur ce prêt s'ajoutait donc au solde du prêt.

À la recommandation de l'OSBI, la maison de courtage a convenu de rembourser aux clients la totalité de leurs pertes de placement. Comme ils avaient bénéficié du produit du prêt sur marge, le solde du prêt sur marge et l'intérêt impayé ont été déduits du produit de la liquidation du compte.

CAS 4

Ce cas fait ressortir la responsabilité des clients à l'égard des décisions qu'ils prennent. Les investisseurs sont tenus de porter à l'attention de leur société de placement les erreurs qu'ils relèvent dans leur compte.

CAS : Un couple effectuait des placements auprès du même conseiller depuis plusieurs années. En décembre 1999, le mari a demandé au conseiller d'apporter une petite modification dans un de ses comptes. Environ une semaine plus tard, tant le mari que la femme ont reçu par courrier des relevés de confirmation de transactions indiquant le transfert d'un grand nombre de parts du fonds commun A au fonds commun B dans leurs comptes.

Le mari a immédiatement appelé le conseiller pour l'informer qu'une grave erreur avait été commise dans leurs comptes. Le conseiller étant en vacances, le mari a parlé à l'associé de celui-ci, un autre conseiller de la même firme. Ce dernier a recommandé aux clients de conserver les parts du fonds commun B. Le mari a finalement souscrit à cette recommandation. Après cette conversation téléphonique, le mari a fait part à sa femme de la recommandation de l'associé, et celle-ci a également décidé de garder les parts du fonds commun B dans son compte.

Durant les mois ultérieurs au transfert, le fonds commun B a fait bonne figure. Après plusieurs mois, toutefois, sa valeur a commencé à fléchir. Un an après le transfert, quand les clients ont transféré leurs placements à une autre firme, leurs parts du fonds commun B s'étaient dépréciées d'environ 18 000 \$. Par contre, si le changement n'avait pas été fait, les parts de leur fonds commun A se seraient appréciées d'environ 14 000 \$ durant la période visée. Les clients se sont plaints à la firme initiale uniquement après avoir transféré leurs placements chez un autre courtier.

L'OSBI : Il ne fait aucun doute qu'une erreur a été commise, mais après avoir parlé avec l'associé du conseiller, les clients ont convenu de garder les parts du fonds commun B qui avaient été achetées par erreur. L'OSBI a conclu que, du fait qu'ils n'avaient pas demandé à l'associé de leur conseiller (ou plus tard à ce dernier) de renverser le transfert, les clients avaient approuvé la transaction.

Les clients ne se sont pas plaints à la firme pendant que le fonds générait un bon rendement; ils ne l'ont fait qu'après un recul appréciable de la valeur du fonds. S'ils s'étaient plaints rapidement après le transfert, celui-ci aurait pu être renversé, sans que les clients subissent de pertes et sans que la firme engage de frais. L'OSBI a tranché qu'il ne serait pas équitable de demander à l'entreprise de dédommager les clients pour leurs pertes.

CAS 5

Une cliente ayant reçu des recommandations de placement inappropriées s'est vu offrir par sa société de placement un dédommagement de 30 000 \$. La cliente a rejeté cette offre et a interjeté appel auprès de l'OSBI. Toutefois, après avoir examiné le dossier en profondeur, l'Ombudsman a conclu que le dédommagement devait se limiter à 20 000 \$.

CAS : Aux dires de la cliente, tous les fonds communs de placement achetés sur une période de six ans ne lui convenaient pas, puisqu'elle aurait dû investir dans des titres à capital garanti et à faible risque. Elle a demandé un dédommagement de 100 000 \$ qui incluait ses pertes sur la totalité de ses fonds et le « coût de renonciation » lié au fait qu'elle ne disposait pas de son argent pour effectuer d'autres placements.

La firme a reconnu que certains fonds communs ne lui convenaient pas, mais a fait valoir que la cliente aurait dû s'en rendre compte plus tôt. Elle a offert à la cliente un dédommagement de 30 000 \$, soit 75 % des pertes sur ses fonds à risque élevé. Elle ne lui a pas offert un dédommagement à l'égard de la totalité de ses pertes en raison du retard de la cliente à exprimer ses inquiétudes, pendant que les fonds continuaient à perdre de la valeur.

L'OSBI : Lorsqu'un client rejette l'offre d'une firme, il ne peut pas se raviser, l'offre étant retirée. Après avoir fait son enquête, l'Ombudsman tire ses propres conclusions sur l'équité du dédommagement pour le client, le cas échéant. Aucun dédommagement n'est offert aux clients à l'égard du « coût de renonciation ». Dans le cas présent, l'Ombudsman a recommandé un dédommagement de 20 000 \$, un montant passablement inférieur à l'offre initiale de la firme.

Les conseillers en placement ont l'obligation de recommander des titres qui conviennent au client. Toutefois, lorsque le client constate des erreurs ou des manquements de la part d'un conseiller en placement et que ceux-ci entraînent une perte financière, il doit faire en sorte d'atténuer cette perte.

L'Ombudsman a conclu qu'il convenait de dédommager la cliente à l'égard de toutes ses pertes sur les placements inappropriés survenues durant les trois mois suivant le moment où elle a pris conscience que les titres ne convenaient pas à son profil d'investisseur. La cliente aurait pu raisonnablement atténuer ses pertes au cours des trois mois qui ont suivi le moment où elle a constaté le problème. Tenir compte des pertes survenues après cette période reviendrait à approuver la spéculation aux dépens de la firme.

CAS 6

Un client a trouvé un acheteur dans Internet et a accepté d'un tiers un chèque d'un montant supérieur au prix d'achat de ses biens. Le client a télégraphié l'excédent à l'acheteur à l'étranger, mais a ensuite découvert que le chèque initial était faux. La banque était en partie responsable de la perte du client, parce qu'elle n'avait pas fourni tous les renseignements au client.

CAS : Un client a annoncé dans Internet un système de son à vendre, pour lequel un acheteur d'Amsterdam lui a offert la somme de 1 600 \$.

L'acheteur a suggéré qu'un client américain, qui lui devait de l'argent, verse 7 800 \$ en paiement de l'équipement au client et que ce dernier télégraphie ensuite la différence de 6 200 \$ à l'acheteur. Un associé canadien de l'acheteur devait se charger de ramasser l'équipement. Le client a accepté cette proposition et a exigé un chèque visé.

Le client a reçu un chèque de 7 800 \$ tiré sur un compte de banque canadien. Même si le chèque n'était pas visé comme il l'avait exigé, le client l'a déposé à un guichet automatique un vendredi après les heures d'ouverture.

Lorsque le client a appelé la banque pour s'informer du délai de compensation d'un chèque, on lui a dit qu'il fallait habituellement compter cinq jours, mais que, pour plus de sécurité, il valait mieux prévoir sept jours.

Au cours du week-end, l'acheteur a appelé le client pour l'informer qu'un drame dans sa famille l'obligeait à se rendre immédiatement à Hong Kong. Il a indiqué au client qu'il accepterait 5 800 \$ au lieu de 6 200 \$, car il avait absolument besoin de cet argent pour payer ses frais de voyage.

Le lundi, le client a appelé la banque pour vérifier si le chèque avait été compensé. On lui a dit qu'il n'avait pas encore été compensé, mais, qu'étant donné son excellent dossier à la banque, on lui donnait accès à 3 000 \$ immédiatement.

L'acheteur a rappelé le client en insistant pour avoir l'argent nécessaire à son voyage. Le client a appelé la banque le jeudi et prétend qu'on lui a dit que si les fonds étaient dans son compte vendredi, il pourrait en conclure que le chèque avait été compensé. Le vendredi matin, le client s'est assuré que les fonds étaient dans son compte et a télégraphié la somme de 5 800 \$ à l'acheteur.

Peu après, le chèque de 7 800 \$ a été retourné, car il était faux. La banque a offert de rembourser la somme de 2 600 \$ au client, mais celui-ci a refusé en exigeant le paiement de 7 800 \$.

L'OSBI : Malheureusement, le client a été victime d'un stratagème frauduleux répandu.

L'OSBI a déterminé qu'une retenue de cinq jours ouvrables sur le chèque se serait terminée à minuit le vendredi suivant son dépôt. Non seulement le client n'a-t-il pas attendu la fin de la période complète de cinq jours, mais, contrairement à l'entente initiale de paiement par chèque visé, il a accepté un chèque non visé d'un tiers, sans essayer d'en vérifier le paiement. Qui plus est, le client avait toujours son système de son.

L'OSBI a conclu que l'offre de la banque de rembourser au client la somme de 2 600 \$ était raisonnable. La banque a renouvelé son offre et le client l'a acceptée.

CAS 7

Ce cas illustre l'importance de ne pas divulguer son numéro d'identification personnel (NIP), même à un ami.

CAS : Un client et son ami se sont rendus dans un club de nuit après avoir bu plusieurs consommations à l'appartement du premier. Le client était ivre au moment de leur arrivée au club de nuit, mais il a commandé et payé une tournée. Il a ensuite laissé son portefeuille, contenant sa carte de débit bancaire, sur la table, pendant qu'il se rendait aux toilettes. À son retour à la table, le client ne s'est pas aperçu de la disparition de son portefeuille. Peu de temps après, le client et son ami se sont quittés.

Le matin suivant, le client s'est rendu compte de la disparition de son portefeuille et de sa carte de débit et en a signalé la perte à la police et à sa banque. La banque a immédiatement annulé la carte de débit, mais une somme de 800 \$ avait déjà été retirée frauduleusement du compte du client.

Le client a par la suite reconnu son ami comme étant l'auteur de la fraude sur des photos prises par une caméra de surveillance du guichet automatique.

L'OSBI : Lorsque l'ami a été interviewé, il a raconté à l'OSBI que le client, dans son ivresse, s'était vanté d'avoir « beaucoup » d'argent dans son compte et lui avait dévoilé son NIP. Le client a nié avoir révélé son NIP à son ami, mais a admis avoir été ivre et ne pas se rappeler plusieurs des événements de cette soirée passée au club de nuit.

L'OSBI n'a pas recommandé à la banque de rembourser le client pour les retraits effectués frauduleusement, le client ayant omis de protéger son NIP.

CAS 8

Ce dossier démontre l'importance d'être au courant de toutes les modalités d'une police d'assurance, notamment dans le cas présent, de l'obligation du client d'informer le fournisseur de l'assurance-voyage d'un problème médical qui occasionne ou est susceptible d'occasionner l'annulation du voyage dans les 24 heures suivant le début du problème.

CAS : Au moment de la réservation d'une croisière par l'entremise d'une agence de voyages, un couple a acheté une assurance-annulation et une assurance médicale.

Le 1^{er} mai, six semaines avant la date de départ prévue, le mari a été hospitalisé par suite d'un accident cérébral vasculaire (ACV). Le mari a parlé de sa croisière imminente avec le médecin de l'hôpital. Ce dernier lui a dit croire qu'il se rétablirait et serait en mesure de partir en voyage comme prévu. Malheureusement, l'état de santé du client s'est détérioré et, le 31 mai, le médecin a conclu qu'il ne serait pas en mesure de voyager. Le client a immédiatement annulé sa croisière et fait une réclamation auprès de la compagnie d'assurances.

Le processus de réclamation prévoyait qu'un médecin devait fournir un certificat médical. Sur celui-ci, le médecin du client a indiqué qu'il avait recommandé au client d'annuler son voyage le 31 mai. Toutefois, sur le formulaire de réclamation, le mari a indiqué la date de l'ACV, soit le 1^{er} mai, comme étant la date de la cause de l'annulation. Sur un formulaire ultérieur, le médecin a indiqué que le 1^{er} mai était la date où il aurait écarté la possibilité d'effectuer le voyage.

Le croisiériste a remboursé la moitié du coût du voyage du couple, mais la compagnie d'assurances a versé seulement un quart de la réclamation. Elle a refusé de payer le reste, car le couple n'avait pas annulé le voyage dans les 24 heures suivant la « cause de l'annulation », que la compagnie d'assurances a déterminée comme étant survenue le 1^{er} mai, soit la date de l'ACV. Le couple a fait valoir que la cause de l'annulation était survenue le 31 mai, date à laquelle le médecin avait recommandé au client de ne pas effectuer le voyage prévu, mais la compagnie d'assurances n'était pas d'accord.

L'OSBI : Avec la permission du mari, l'OSBI a communiqué avec le médecin. Les souvenirs du médecin concordaient avec ceux du mari et il a fourni une lettre dans laquelle il clarifie la situation et confirme que le 31 mai est la date de la cause de l'annulation.

Les fournisseurs d'assurances doivent participer à la prise de décision relative à l'incapacité de voyager d'un titulaire de police. Si le fournisseur d'assurances avait participé au processus, il aurait informé le couple à savoir s'il acceptait ou non l'avis du médecin.

Néanmoins, en raison de la confusion entourant les documents, l'assureur a convenu de verser la totalité de la réclamation en témoignage de sa bonne volonté.

CAS 9

Lorsqu'un émetteur de cartes de crédit donne un numéro d'autorisation à un commerçant à l'égard d'une transaction, il ne fait que lui confirmer la disponibilité des fonds nécessaires pour couvrir la transaction. Cette autorisation ne protège aucunement le commerçant contre les fraudes.

CAS : Après avoir décidé d'accepter les paiements par carte de crédit, un commerçant de longue date spécialisé dans la vente de produits par télémarketing a communiqué avec sa banque, qui l'a dirigé vers un représentant des Services aux commerçants/ Cartes de crédit (SCCC). Le compte du commerçant a été établi au cours d'un bref échange d'information au téléphone avec un représentant des SCCC, qui lui a télécopié les documents à signer.

Le commerçant a ensuite reçu par courrier les documents nécessaires à l'acceptation des paiements par carte de crédit. Selon certaines des brochures fournies, le commerçant n'avait qu'à obtenir un numéro d'autorisation à l'égard de chacune des transactions pour se mettre à l'abri des fraudes. Par contre, d'autres documents mentionnaient l'obligation d'avoir l'impression de la carte et la signature du client pour garantir la transaction. Afin de se rassurer, le commerçant a communiqué avec sa succursale bancaire pour se renseigner sur les risques liés à l'acceptation des paiements par carte de crédit. On lui a alors dit qu'il n'avait pas à s'inquiéter s'il obtenait un numéro d'autorisation à l'égard de chaque transaction.

Les ventes étaient réalisées par téléphone, mais le commerçant exigeait des acheteurs qu'ils se présentent en personne s'ils désiraient payer par carte de crédit. Le représentant des SCCC lui a confirmé qu'il s'agissait de la meilleure façon de se protéger contre les fraudes.

La marche à suivre pour les ventes réalisées auprès d'acheteurs éloignés différait toutefois, en raison de la nécessité de livrer les articles plus volumineux. Le commerçant se renseigna de nouveau auprès d'un représentant des SCCC. On lui a alors suggéré de demander à l'acheteur de donner sa carte à son livreur et de lui remettre une lettre l'autorisant à utiliser cette carte et à signer le relevé de carte de crédit au nom de l'acheteur. Le commerçant a adopté cette façon de procéder et a également obtenu un numéro d'autorisation pour chacune des transactions.

Quelques mois plus tard, la société de cartes de crédit portait au débit du compte du commerçant certaines des ventes par carte de crédit effectuées en personne et toutes les transactions par carte de crédit applicables à des biens ramassés par un livreur, car elles étaient frauduleuses. Le commerçant avait été victime d'un réseau de fraudeurs ayant volé ou copié des cartes de crédit à l'insu de leurs détenteurs légitimes.

Le commerçant a soutenu qu'il ne devrait pas être tenu responsable des transactions frauduleuses, puisqu'il avait suivi les directives à la lettre et avait toujours obtenu un numéro d'autorisation auprès des émetteurs de cartes de crédit.

L'OSBI : L'Ombudsman a conclu que le commerçant n'avait pas été bien informé.

Le commerçant n'a pas été suffisamment renseigné sur les risques que présente l'acceptation des cartes de crédit. Entre autres, il n'a pas reçu la convention entre l'émetteur de carte de crédit et le commerçant, dans laquelle sont mentionnés les risques inhérents à l'acceptation de paiements par carte de crédit, particulièrement lorsque des fraudeurs sont à l'oeuvre.

En indiquant que l'obtention d'un numéro d'autorisation protégeait le commerçant contre les fraudes, la brochure donnait une information erronée. Un numéro d'autorisation garantit uniquement que les fonds disponibles sur la carte de crédit présentée sont suffisants pour couvrir la transaction. Il aurait été utile que le représentant du SCCC rencontre le commerçant et lui explique en personne les règles de conduite en matière d'acceptation de cartes de crédit.

Au surplus, le commerçant n'a pas reçu le soutien approprié après la contre-passation des transactions effectuées par carte de crédit. La marche à suivre pour contester la contre-passation des transactions ne lui a pas été suffisamment expliquée.

Par contre, le commerçant aurait pu faire preuve de plus de vigilance à l'égard de certaines transactions, ce qui lui aurait permis de découvrir plus tôt l'escroquerie dont il a été victime.

Le coût de la marchandise livrée aux fraudeurs s'élevait à 45 000 \$. L'Ombudsman a recommandé que l'institution financière verse 30 000 \$ au commerçant, soit les deux tiers du coût des biens perdus aux mains des fraudeurs.

CAS 10

Ce cas illustre l'importance pour les banques d'informer leurs clients des répercussions possibles d'une transaction envisagée afin de leur permettre de prendre des décisions éclairées.

CAS : En juillet 2003, un couple prenait la décision de vendre sa maison afin d'en acheter une nouvelle, mieux adaptée à ses besoins. Le mari et la femme ont donc communiqué avec leur banque afin de s'enquérir des options de financement de leur futur achat et des effets qu'aurait un remboursement anticipé de leur prêt hypothécaire existant. La banque les a alors informés qu'ils auraient à payer une pénalité de remboursement anticipé de 4 000 \$. Les époux se sont immédiatement opposés à cette pénalité, d'autant plus que leur nouvel emprunt hypothécaire devait être nettement supérieur à celui qu'ils s'apprêtaient à rembourser.

conclure les transactions de vente et d'achat, les époux ont été informés par la banque de l'impossibilité de les soustraire à la pénalité de remboursement anticipé. De plus, celle-ci était maintenant passée à 5 900 \$. Le couple a alors appris qu'en date du 15 octobre 2003, le taux servant à calculer leur pénalité de remboursement anticipé était celui applicable à une durée de deux ans, plutôt que de trois ans. D'où la hausse des frais de remboursement anticipé.

Les époux reprochaient à la banque de ne pas les avoir suffisamment informés de l'effet que pouvait avoir la date du remboursement anticipé sur le calcul de la pénalité. De plus, compte tenu du montant supérieur du nouveau prêt hypothécaire par rapport à l'ancien, les clients estimaient qu'ils devraient pouvoir rembourser au complet leur prêt hypothécaire initial sans pénalité.

L'OSBI : L'Ombudsman a d'abord noté qu'en vertu des modalités de la convention de prêt hypothécaire des clients, la banque était en droit de prélever une pénalité de remboursement anticipé. Toutefois, comme le bien-fondé de ces frais et leur calcul étaient au cœur des discussions tenues entre les clients et la banque depuis juillet 2003, l'Ombudsman a conclu que celle-ci aurait dû mieux informer ses clients. En expliquant à ces derniers l'incidence qu'aurait la date de remboursement anticipé sur le calcul de leur pénalité, la banque aurait permis aux époux de prendre une décision plus éclairée.

Cependant, comme l'Ombudsman n'était pas convaincu que le couple aurait pu, dans les faits, rembourser le solde de son prêt hypothécaire avant le 15 octobre 2003, il a recommandé que la banque verse 1 400 \$ aux clients. Ce montant représentait la moitié de l'écart entre la pénalité qu'ils avaient effectivement payée et les frais qu'ils auraient eu à payer si la pénalité avait été facturée avant le 15 octobre 2003.

Au début de novembre 2003, quand est venu le temps de

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2004, 3 188 clients des quelque 500 fournisseurs de services financiers (FSF) membres de l'OSBI, ont communiqué avec nous. Certains de ces particuliers et moyennes entreprises (PME) avaient mené à terme le processus de règlement avec leur fournisseur de services financiers, sans toutefois avoir réussi à régler leur différend. D'autres clients désiraient formuler une plainte, mais ne l'avaient pas soumise au préalable à l'attention de leur FSF – nous les avons donc redirigés vers leur FSF. Dans certains autres cas, les clients désiraient simplement se renseigner sur les différentes avenues disponibles pour régler leur différend ou s'informer sur l'industrie en général. Par ailleurs, certains dossiers soumis ne relevaient pas du mandat de l'OSBI et, dès lors, nous n'étions pas en mesure d'étudier ces plaintes.

Même lorsque nous étions dans l'incapacité d'accepter la plainte officiellement, nous avons toujours essayé de fournir des renseignements sur le processus ou le nom des autres organismes susceptibles d'aider le client.

Le tableau suivant présente les diverses façons dont l'OSBI a traité les questions soulevées par les 3 188 particuliers et PME qui ont communiqué avec son bureau au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2004 :

Le tableau suivant présente le nombre de plaintes examinées par l'OSBI au cours de l'exercice qui ont donné lieu à un règlement accéléré ou à une enquête, et le nombre de plaintes réglées au cours de l'exercice :

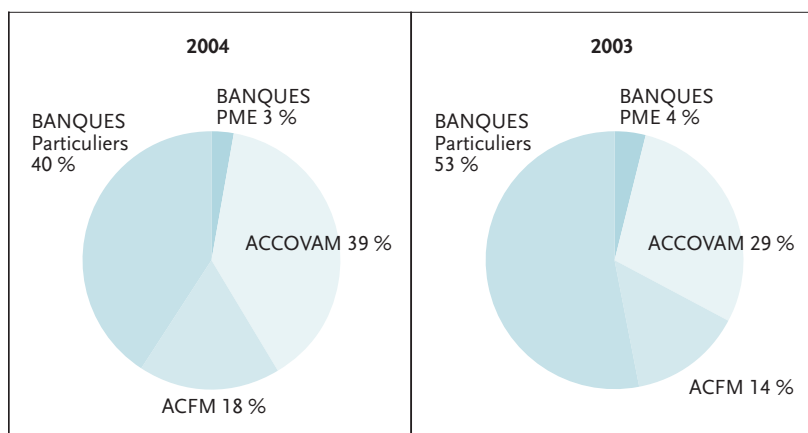
	2004			2003
	Banques	Placements	Total	Total
À l'étude au début de l'exercice	40	92	132	33
Dossiers ouverts au cours de l'exercice				
• Enquêtes	127	166	293	321
• Règlements accélérés	73	62	135	-
	200	228	428	321
Dossiers fermés au cours de l'exercice				
• Enquêtes	148	186	334	222
• Règlements accélérés	73	62	135	-
	221	248	469	222
À l'étude à la fin de l'exercice	19	72	91	132

Renvoi au FSF – Le client n'a pas mené à terme le processus de règlement interne de son FSF. Nous lui communiquons donc les coordonnées de la personne responsable chez son FSF.	1 550
Communication d'information – L'OSBI fournit des renseignements spécifiques sur le FSF du client ou dirige ce dernier vers une personne ou un organisme en particulier qui pourra l'aider, comme un autre service d'ombudsman, par exemple. Nous répondons habituellement par écrit aux demandes des clients qui nous écrivent.	1 169
Plainte ne relevant pas du mandat de l'OSBI – L'OSBI informe le client par écrit de l'impossibilité d'accepter sa plainte du fait qu'elle ne relève pas de sa compétence. L'OSBI renseigne le client sur les autres avenues disponibles pour régler sa plainte; il s'agit souvent d'un recours aux tribunaux.	41
Règlement accéléré – Il arrive fréquemment que l'OSBI soit en mesure d'exprimer un point de vue sur le bien-fondé d'une plainte, au plaignant ou au FSF, en se fondant uniquement sur les renseignements fournis par le plaignant. Ces renseignements comprennent habituellement des lettres du FSF et de son ombudsman. À l'occasion, ce processus fait appel à la conciliation ou à une certaine forme de médiation. L'OSBI envoie une réponse par écrit au plaignant, habituellement quelques semaines après la réception de la plainte.	135
Enquête – Certaines plaintes nécessitent une enquête en profondeur. Le cas échéant, elles sont confiées à un enquêteur qui obtient du client une lettre autorisant le FSF à communiquer à l'OSBI les renseignements dont il a besoin. L'enquêteur demande aussi au FSF de lui transmettre le dossier du client. Le travail de l'enquêteur vise à permettre à l'OSBI d'exprimer un point de vue sur le règlement de la plainte en se fondant sur l'équité dans les circonstances de l'espèce. Les conclusions de l'OSBI et sa recommandation de dédommagement, le cas échéant, sont communiquées au client et au FSF dans une lettre détaillée où sont également exposés les motifs de sa décision.	293
	3 188

L'OSBI a formulé des recommandations en vue de dédommager le client dans 15 % des 334 enquêtes menées à terme cette année. Le taux est presque identique dans le secteur des banques et celui des placements; il était de 13 % en 2003.

Les graphiques suivants illustrent la répartition des 293 plaintes ayant motivé une enquête complète de l'OSBI.

Enquêtes par secteur de l'industrie



Services bancaires

De l'ensemble des enquêtes entreprises au cours de l'exercice par l'OSBI, 127 ou 43 % étaient liées aux produits et services bancaires (comparativement à 57 % en 2003). Le tableau suivant présente leur répartition par produit et service :

Particuliers

	2004		2003
	Nombre	%	%
Assurance-prêt	12	10	5
Cartes de crédit	17	14	19
Cartes de débit	20	17	17
Gestion du patrimoine	8	7	12
Prêts hypothécaires	27	22	19
Prêts personnels, autres	14	12	12
Transactions et comptes	15	13	12
Autres	6	5	4
	119	100	100

PME

	2004		2003
	Nombre	%	%
Assurance-prêt	1	50	-
Cartes de crédit	1	13	34
Cartes de débit	-	-	8
Comptes et transactions	2	25	33
Prêts	4	12	25
	8	100	100

Dans le cadre de notre analyse, nous avons essayé de déterminer les principales questions ayant motivé des plaintes. Nous avons réparti les 127 plaintes reçues de particuliers ou de PME comme suit :

	2004		2003
	Nombre	%	%
Crédit	13	10	22
Fraudes	31	24	17
Service à la clientèle	31	24	26
Transactions	18	15	16
Vie privée	4	3	3
Autres	30	24	16
	127	100	100

Les plaintes liées aux cartes de crédit étaient motivées dans une proportion de 20 % par l'inexactitude du rapport du bureau de crédit du client et l'incidence d'observations désobligeantes sur les décisions de crédit. Une autre proportion de 60 % des plaintes étaient reliées à des allégations de transactions non autorisées portées au débit d'une carte; certaines de ces transactions étaient de nature frauduleuse et d'autres faisaient l'objet d'un litige avec le commerçant.

La presque totalité des plaintes relatives aux cartes de débit était reliée à des allégations de transactions frauduleuses non autorisées.

Les pénalités de remboursement anticipé comptaient pour 50 % des plaintes relatives à des prêts hypothécaires, les clients désirant refinancer leur prêt afin de profiter de la baisse des taux d'intérêt hypothécaires.

Placements

Cent soixante-six, ou 57 %, des enquêtes entreprises par l'OSBI cette année (comparativement à 43 % en 2003) étaient des plaintes liées à des questions de placement.

Les plaintes concernant les placements effectués par des particuliers portent habituellement sur les conseils donnés par la firme ou le conseiller financier et les opérations dans le compte de placement. L'OSBI répartit les données sur les plaintes par secteur, en fonction de l'organisme de réglementation qui exerce la surveillance sur la firme ou le compte. Les maisons de courtage (courtiers en valeurs mobilières) sont réglementées par l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les comptes des clients peuvent inclure à la fois des titres (actions et obligations), des fonds communs de placement et d'autres catégories de placement. Les sociétés de fonds communs de placement sont réglementées par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et leurs opérations sont limitées aux fonds communs de placement et aux produits exemptés. Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) sont les sociétés qui établissent, gèrent et mettent en marché des fonds communs de placement; ils sont également membres de l'OSBI. Une seule plainte a été portée contre une société de fonds communs de placement au cours de l'exercice et aux fins de l'analyse suivante, elle a été incluse dans les fonds. Les banques et certaines maisons de courtage sont autorisées à poursuivre des activités dans l'ensemble des secteurs de l'industrie.

Le tableau suivant présente les questions ayant donné lieu à une plainte relativement à des placements :

Membres de l'ACCOVAM

	2004		2003
	Nombre	%	%
Fausse représentation	5	4	9
Pertinence des placements/ Connaissance du client	51	46	52
Questions de négociation	6	5	15
Service et autres	49	43	21
Transfert de comptes	2	2	3
	113	100	100

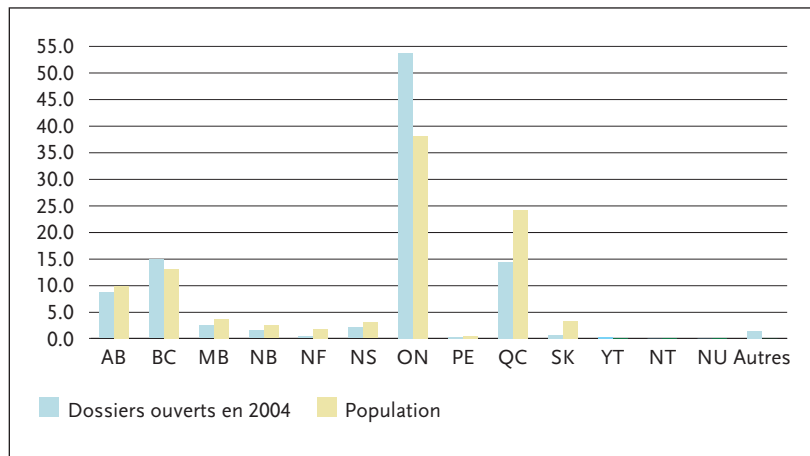
Membres de l'ACFM et de l'IFIC

	2004		2003
	Nombre	%	%
Fausse représentation	2	4	7
Pertinence des placements/ Connaissance du client	21	40	51
Questions de négociation	1	2	7
Service et autres	26	48	28
Transfert de comptes	3	6	7
	53	100	100

Près de la moitié des plaintes formulées relativement à des placements sont reliées à des questions de pertinence. Ces plaintes nous amènent à devoir trancher si les opérations effectuées dans le compte du client sont compatibles avec ses objectifs et sa tolérance au risque. Ces renseignements sont inscrits par le FSF dans la section *Connaissance du client* des formulaires d'ouverture de compte. L'absence de terminologie uniforme dans les formulaires des diverses firmes et les difficultés que présente l'évaluation du risque de certains titres compliquent l'évaluation de la pertinence des placements. Par ailleurs, nous devons aussi établir si les renseignements figurant sur le formulaire représentaient véritablement les intentions du client et si les objectifs et la tolérance au risque lui convenaient compte tenu de sa situation générale.

D'où proviennent les plaintes reçues ?

Les plaintes déposées auprès de l'OSBI proviennent de toutes les régions du Canada et leur distribution a peu changé au fil des ans. Ce tableau compare le nombre de plaintes reçues en 2004 par l'OSBI, par province et territoire, comparativement au pourcentage de la population canadienne qui réside dans chacun.



Sources des plaintes par FSF

BANQUES ET AUTRES INSTITUTIONS DE DÉPÔT	
BANQUE ALTERNA	1
BANQUE AMEX DU CANADA	3
BANQUE CIBC	24
BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA	4
BANQUE NATIONALE DU CANADA	7
BANQUE NBS	1
BANQUE SCOTIA	17
BMO BANQUE DE MONTRÉAL	14
CITIBANK CANADA	6
ING DIRECT	1
LA BANQUE TORONTO-DOMINION	33
MCAP	1
RBC BANQUE ROYALE	15
	127

COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES(MEMBRES DE L'ACCOVAM)	
BMO NESBITT BURNS INC.	6
BRANT SECURITIES	1
CORPORATION CANACCORD CAPITAL	2
CORPORATION VALEURS MOBILIÈRES DUNDEE	2
CREDENTIAL SECURITIES	1
EDWARD JONES	2
E*TRADE	1
E3M INVESTMENTS INC.	1
FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE	6
FIRST ASSOCIATES INVESTMENTS INC.	2
FRIEDBERG MERCANTILE GROUP	1
GESTION DE CAPITAL ASSANTE LTÉE	5
GESTION MD LTÉE	3
GLOBAL SECURITIES CORPORATION	1
GROUPE OPTION RETRAITE INC.	1
JENNINGS CAPITAL INC.	1
JONES, GABLE & COMPANY LIMITED	1
KINGSGATE SECURITIES LIMITED	1
MARCHÉS MONDIAUX CIBC INC.	15
MERRILL LYNCH CANADA INC.	16
NORTHERN SECURITIES INC.	2
PARTENAIRES CARTIER INC.	1
QTRADE INVESTOR INC	1
RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES INC.	5
REFCO FUTURES (CANADA) LTD.	1
SCOTIA CAPITAUX INC.	6

TD WATERHOUSE CANADA INC.	15
VALEURS MOBILIÈRES BANQUE LAURENTIENNE	2
VALEURS MOBILIÈRES BERKSHIRE INC.	4
VALEURS MOBILIÈRES GROUPE INVESTORS INC.	4
VALEURS MOBILIÈRES HAMPTON	1
VALEURS MOBILIÈRES HSBC (CANADA) INC.	1
WELLINGTON WEST CAPITAL INC.	1
	113

SOCIÉTÉS DE FONDS DE PLACEMENT (MEMBRES DE L'IFIC)	
SERVICES FINANCIERS TERAXIS	1
	1

COURTIERS EN ÉPARGNE COLLECTIVE (MEMBRES DE L'ACFM) :	
AEGON SERVICES AUX COURTIER CANADA INC.	2
BMO INVESTISSEMENTS INC.	2
CLARICA INVESTCO INC.	1
DUNDEE PRIVATE INVESTORS INC.	1
FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2
FUNDEX INVESTMENTS INC.	10
GENERATION FINANCIAL CORP.	1
GESTION FINANCIÈRE ASSANTE LTÉE	1
GROUPE D'INVESTISSEMENT BERKSHIRE INC.	4
GROUPE DE PLANIFICATION INDÉPENDANTE	1
IPC INVESTMENT CORPORATION	3
IQON FINANCIAL INC.	1
ODYSSEY PLANNING GROUP	1
PARTNERS IN PLANNING FINANCIAL SERVICES LTD.	2
PLACEMENTS MANUVIE INTERNATIONALE LTÉE	2
PROFESSIONAL INVESTMENTS (KINGSTON) INC.	1
QUADRUS INVESTMENT SERVICES LTD.	2
SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2
SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	6
SERVICES FINANCIERS PARTENAIRES CARTIER INC.	6
WFG VALEURS MOBILIÈRES DU CANADA INC.	1
	52
TOTAL	293

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est une société sans but lucratif créée par ses membres, dont le nombre totalise maintenant environ 500 fournisseurs de services financiers.

Afin de protéger l'indépendance du bureau, l'Ombudsman rend compte à un conseil d'administration composé de 14 membres, dont une majorité de huit administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec l'industrie des services financiers.

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.

Formant un comité du conseil, les huit administrateurs indépendants ont des pouvoirs spéciaux visant à protéger l'indépendance de l'Ombudsman. 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. Ils doivent former la majorité des comités du conseil.

Le bureau de 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 et son mandat peut être reconduit. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ni avoir eu des liens étroits avec un fournisseur de services financiers participant, 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.

Bien qu'il relève du conseil, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis du conseil d'administration relativement à une plainte donnée. 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.

Toutefois, le conseil d'administration établit les normes de règlement des différends de l'OSBI et en assure le suivi. Le conseil examine également toute plainte que pourraient formuler les clients à l'égard du processus de règlement des différends au sein de l'OSBI.

Membres

Les administrateurs de la société en sont les membres votants. Tous les fournisseurs de services financiers régis par un organisme provincial ou fédéral de réglementation et toutes les associations sectorielles représentant ces firmes peuvent devenir membres non votants de l'OSBI. Le conseil d'administration peut également accepter comme membre un fournisseur de services financiers non réglementé.

Les membres participants actuels comprennent :

- les banques canadiennes et les banques étrangères
- l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les firmes membres
- l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et les firmes membres
- l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et les sociétés membres
- la plupart des sociétés de fiducie et de prêt indépendantes et autres institutions de dépôt.

Certains membres de l'OSBI peuvent appartenir à plus d'un des organismes précités.

Composition du conseil d'administration

Le choix des huit 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 six 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 deux administrateurs au conseil. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Institut des fonds d'investissement du Canada nomment pour leur part un membre chacun. Toutefois, ils ont choisi pour l'instant de nommer conjointement un seul administrateur.

Administrateurs indépendants

Peggy-Anne Brown
(présidente du conseil)

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

Beverley A. Brennan

*Administratrice d'entreprises
et consultante
Edmonton*
M^{me} Brennan agit comme consultante dans les secteurs de la régie d'entreprise et de la planification stratégique. Elle a déjà été vice-présidente du conseil de l'Institut canadien des comptables agréés et vice-présidente, Finances de Philom Bios Inc., une société d'agrobiotechnologie de Saskatoon.

Gisèle Côté-Harper, c.r.

*Professeure titulaire
Faculté de droit de l'Université Laval
Québec*
M^{me} Côté-Harper est membre du Barreau du Québec et professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval. Elle se spécialise en droit pénal et dans le domaine des droits de la personne. Actuellement, elle siège à l'assemblée générale de l'Institut interaméricain des droits de l'homme, Costa Rica. Elle est membre du Comité consultatif de l'Institut canadien de la magistrature portant sur la formation en réalité sociale et du Comité consultatif de la Banque nationale de données génétiques ainsi que membre du conseil

d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

L'honorable David Crombie

*Président et chef de la direction de
l'Institut urbain du Canada et
président du conseil d'administration
de la Place de l'Ontario
Toronto*
David Crombie a déjà occupé les fonctions de maire de Toronto et de député fédéral. Membre de nombreuses associations communautaires, il est actuellement président et chef de la direction de l'Institut urbain du Canada, président du conseil d'administration de la Place de l'Ontario, président fondateur de la Fiducie de régénération du secteur riverain, président de la Toronto Heritage & Culture Foundation et président de David Crombie & Associates Inc. M. Crombie a également occupé la présidence du comité chargé de la candidature de Toronto pour les Jeux Olympiques d'été de 2008. Il est membre du conseil d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

Len G. Flett

*Vice-président,
Développement et Affaires publiques
The North West Company
Winnipeg*
M. Flett est un cadre supérieur 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).

Daniel F. Gallivan

*Associé directeur
Cox Hanson O'Reilly Matheson
Halifax*
Associé directeur chez Cox Hanson O'Reilly Matheson, Barristers and Solicitors, M. Gallivan se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il fait 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

*Professeur agrégé d'économique
Université York
Toronto*
M. Savary, Ph.D., 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.

J. M. Toulouse

*Directeur
HEC Montréal
Montréal*
M. Toulouse, Ph. D., professeur titulaire, est le directeur de HEC Montréal depuis le 1^{er} janvier 1995. Il enseigne l'entrepreneuriat, la stratégie d'entreprise et la prise de décision stratégique. Il est membre de plusieurs conseils d'administration : HEC Montréal, INO (Institut national d'optique), Cercle des présidents du Québec, vice-président du conseil de IFM2 (Institut de finance mathématique). Il est l'ancien président du conseil de Canarie.

Administrateur émérite

L'honorable Lincoln Alexander

*Président honoraire de l'Université
de Guelph
Hamilton*

Administrateurs oeuvrant dans l'industrie

Timothy D. Hockey

*Coprésident
TD Canada Trust
Groupe financier Banque TD
Toronto*

Frank Laferriere

*Chef des services financiers et chef
de l'exploitation
Valeurs mobilières Berkshire Inc.
Burlington*
Membre du conseil d'administration de l'ACCOVAM et membre du conseil d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

John Pattison

*Premier vice-président,
Trésorerie, Gestion du bilan et du risque
Banque CIBC
Toronto*

W. Terrence Wright

*Vice-président principal,
chef du contentieux et secrétaire
Société financière IGM
Winnipeg*
Membre du conseil d'administration du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF).

* Administrateurs en poste
le 22 février 2005



OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement

**Ombudsman des services bancaires et d'investissement
C.P. 896**

**Succursale Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3**

Messagerie :

33, rue Victoria
Bureau 710
Toronto (Ontario) M5C 2A1

Pour obtenir plus de renseignements :

Service téléphonique sans frais : 1 888 451-4519
Service de télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
Téléphone (Toronto) : (416) 287-2877
Télécopieur (Toronto) : (416) 225-4722
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Ombudsman

Michael Lauber

Ombudsmans adjoints et enquêteurs

Brigitte Boutin
Rick Bright
Claudia Carnevale
Harsha Gupta
Michael Hamilton
Stan Iwanski
Tom Kelly
Howard Maker
Karen McKenzie
Jo Anne Olafson
Michael O'Neil
Robert Paddick
Marie-Claude Roy
Cheryl Shkurhan
Doug Weber

Administration et service à la clientèle

Diane Pilon, directrice
Sarah Lapointe
Elizabeth Sithamparampillai

**Nos partenaires du Réseau de conciliation
du secteur financier**

**Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier
(CRCSF)**

Téléphone : 1 866 668-7273
Télécopieur : (416) 777-9716
Courriel : info@cfson-crcsf.ca
Site Web : www.cfson-crcsf.ca

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone : (416) 921-9316
Télécopieur : (416) 967-6320
Courriel : info@gio-scad.org
Site Web : www.gio-scad.org

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

Téléphone : 1 866 582-2088
Télécopieur : (416) 777-9750
Courriel : information@clhio.ca
Site Web : www.clhio.ca

