

**DANS CE NUMÉRO :**

Soumissions de politiques publiques statistiques | Étude de cas | Les initiatives | Notre approche | Notre financement et FAQ | Les



Présentations de l'OSBI sur des soumissions de politiques publiques

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous envoyer un message à affairespubliques@obsi.ca

Partager notre point de vue

Éclairer les politiques publiques et façonner des interventions réglementaires faisait partie des objectifs de notre plan stratégique de 2017–2021. Au printemps de 2018, nous avons communiqué notre point de vue au moyen de deux présentations sur des soumissions de politique publique. Nous avons fait parvenir nos commentaires à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et au Ministère des Finances de la Colombie-Britannique.

Traitement équitable des consommateurs

En mai, nous avons formulé des commentaires concernant la ligne directrice proposée pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers de la CSFO. Le document propose une norme à suivre pour tous les fournisseurs de services financiers. Nous avons reconnu l'importance du traitement équitable et de la protection des consommateurs dans le marché complexe actuel des services financiers. Nous avons appuyé la ligne directrice proposée qui établit une compréhension commune de ce que signifie un traitement équitable des consommateurs.

Accès des membres des coopératives financières à un

ombudsman financier

En juin, nous avons soumis [nos commentaires](#) concernant la *Financial Institutions Act* et la *Credit Union Incorporation Act de la Colombie-Britannique*. Notre présentation reconnaissait que les coopératives financières, qui jouaient le rôle d'organisations communautaires procurant des services financiers de base, sont devenues des institutions financières dynamiques. Nous avons exprimé notre point de vue selon lequel l'accès des consommateurs à un ombudsman indépendant et impartial est un élément important d'un système de coopératives financières moderne et efficace.

Toutes les présentations sur les soumissions de politique publique de l'OSBI se trouvent sur notre site Web [ici](#).

Initiative de langage clair et engagement de prise de contact tous les 30 jours

Nouvelles initiatives pour guider nos communications

En 2018, nous avons lancé deux initiatives pour renforcer la transparence et la rapidité de nos communications. Tout d'abord, nous avons pris l'initiative de rendre nos communications plus claires en employant un langage simple. Ensuite, nous avons marqué le point de départ de notre engagement de prise de contact tous les 30 jours qui établit une norme de service relative à la fréquence à laquelle nous communiquons avec les clients et les entreprises.

Communiquer dans un langage clair et accessible

Notre initiative de langage clair nous permet de nous assurer que nos communications sont faciles à comprendre pour tous. Nous avons donné une formation supplémentaire aux membres de notre personnel afin qu'ils puissent fournir des explications verbales dans un langage clair et accessible. Nous avons également mis à jour nos principaux renseignements destinés aux consommateurs afin d'utiliser un langage clair, autant que possible, dans nos documents. Notre [Lettre de consentement](#) est un exemple du type de communication claire et efficace que nous nous engageons à fournir.

Engagement à communiquer les renseignements du dossier

Notre engagement de prise de contact tous les 30 jours établit notre norme relative à la fréquence de nos communications avec les consommateurs et les firmes. Nous nous sommes toujours efforcés de maintenir un contact fréquent avec les consommateurs et les firmes au cours du processus d'enquête sur les plaintes. Nous nous engageons maintenant à communiquer avec les consommateurs et les firmes au moins tous les 30 jours pendant l'enquête. L'engagement de prise de contact tous les 30 jours signifie que nous communiquerons avec eux directement pour les informer de l'évolution de leur dossier. Nous faisons le suivi de toutes les prises de contact au moyen de notre système de gestion des dossiers. D'autre part, nous élaborons actuellement un portail qui permettra aux firmes de voir les progrès de leurs dossiers et de consulter d'autres renseignements essentiels en temps réel.

Amélioration continue de notre processus de règlement des différends

Ensemble, ces initiatives nous aident à améliorer la façon dont nous communiquons avec toutes les parties qui participent au processus de règlement des différends. Elles nous aident aussi à

Approche de l'OSBI pour les cas de rétrofacturation

En quoi consiste la rétrofacturation?

La rétrofacturation est le remboursement d'un montant payé sur une carte de crédit. Un consommateur peut présenter une demande de rétrofacturation pour plusieurs raisons, notamment les suivantes :

- il n'a pas autorisé l'achat;
- le marchand n'a pas livré le produit ou le service;
- le produit ou le service reçu n'est pas comme décrit ou n'est pas conforme à ses attentes.

Notre approche

Le processus de demande de rétrofacturation est exécuté par les réseaux de carte de crédit. Ces derniers déterminent le résultat des demandes de rétrofacturation. Les réseaux de carte de crédit ne sont pas des entreprises participantes à l'OSBI. Seuls les émetteurs de cartes de crédit, généralement les banques, sont des entreprises participantes à l'OSBI. Lorsqu'une plainte relative à la rétrofacturation est déposée, notre objectif est d'observer comment la banque et le consommateur se sont comportés dans le cadre du processus de rétrofacturation.

Pour en savoir plus sur notre approche en matière de rétrofacturation, [veuillez cliquer ici](#).

Notre financement

Nous avons récemment publié une explication à l'intention des consommateurs sur la façon dont l'OSBI est financé.

Cette page décrit comment notre service reste gratuit pour le public et la façon dont nous restons indépendants, bien que nous soyons financés par l'industrie. Nous abordons les exigences des organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières ainsi que la façon dont les frais annuels sont calculés.

Vous pouvez lire le texte intégral [ici](#).

FAQ

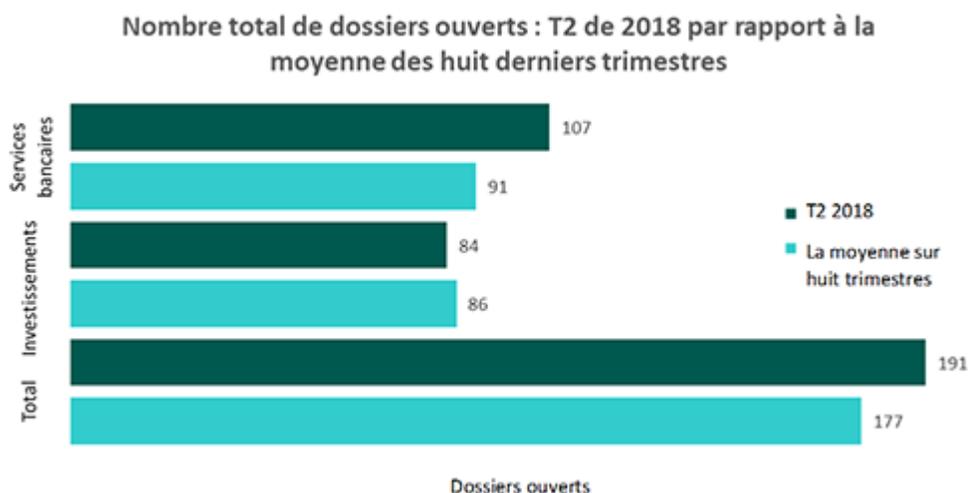
Nous avons rassemblé les questions les plus souvent posées dans un endroit pratique pour les consommateurs.

Notre foire aux questions traite un grand nombre de questions sur notre processus de traitement des plaintes, y compris le rôle de nos employés de première ligne, les délais de traitement prévus et les recours possibles si le consommateur n'est pas satisfait des conclusions de l'OSBI.

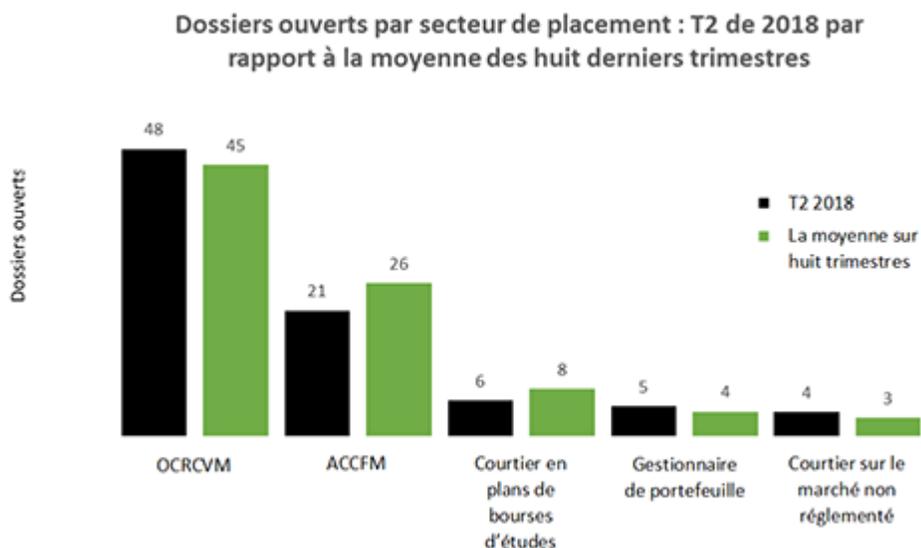
Vous trouverez la liste complète des questions [ici](#).

Statistiques du deuxième trimestre de l'OSBI

Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes comparant le deuxième trimestre de 2018 à la moyenne trimestrielle des huit trimestres les plus récents.

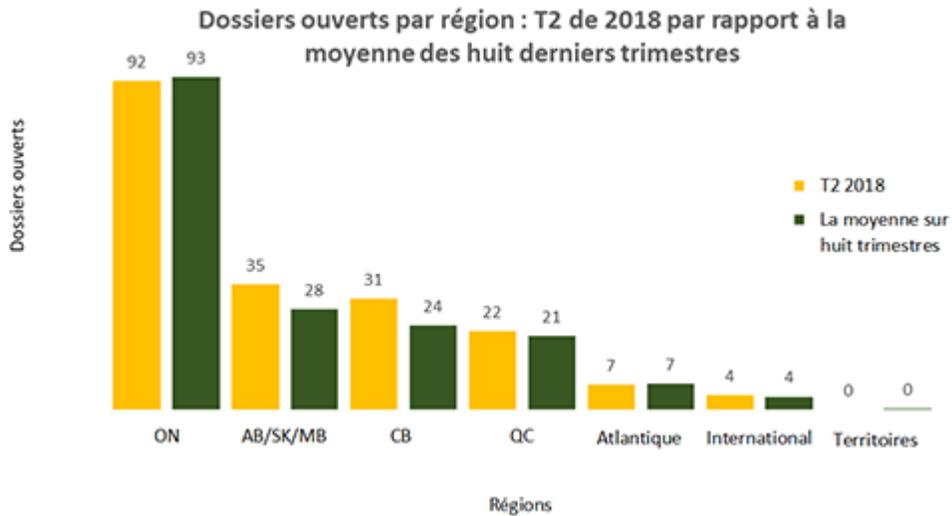


Dans l'ensemble, l'OSBI a ouvert légèrement plus de dossiers au deuxième trimestre de 2018. Ce résultat est attribuable à une augmentation des dossiers bancaires qui sont passés à 107 contre une moyenne de 91 dossiers au cours des huit derniers trimestres, soit une augmentation de 18 %. Le nombre de dossiers investissements a connu une hausse modeste par rapport au trimestre précédent, passant de 81 à 84 dossiers ouverts.

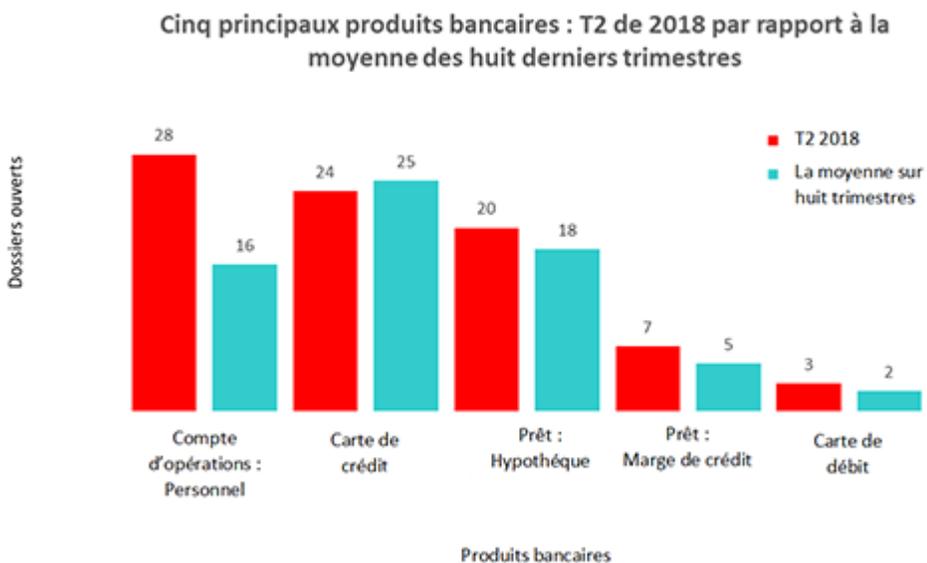


Les dossiers ouverts par secteur d'investissement sont demeurés stables par rapport au premier trimestre. Le nombre de dossiers ouverts était proche de la moyenne trimestrielle des deux

dernières années, affichant uniquement une légère fluctuation du nombre de dossiers ouverts dans chaque catégorie.

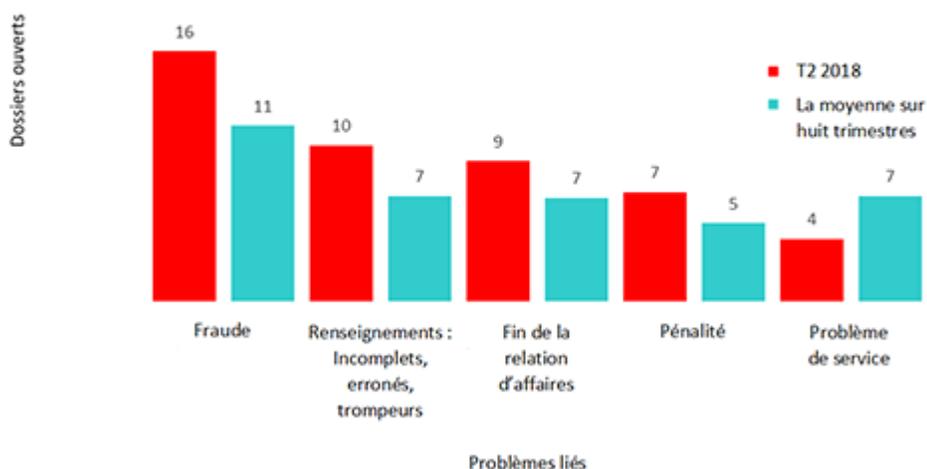


Dans l'ensemble, le nombre de dossiers ouverts a augmenté dans une faible mesure au deuxième trimestre, dépassant la moyenne trimestrielle sur les huit trimestres dans chacune des provinces de l'Ouest. La majorité des dossiers proviennent toujours de l'Ontario.



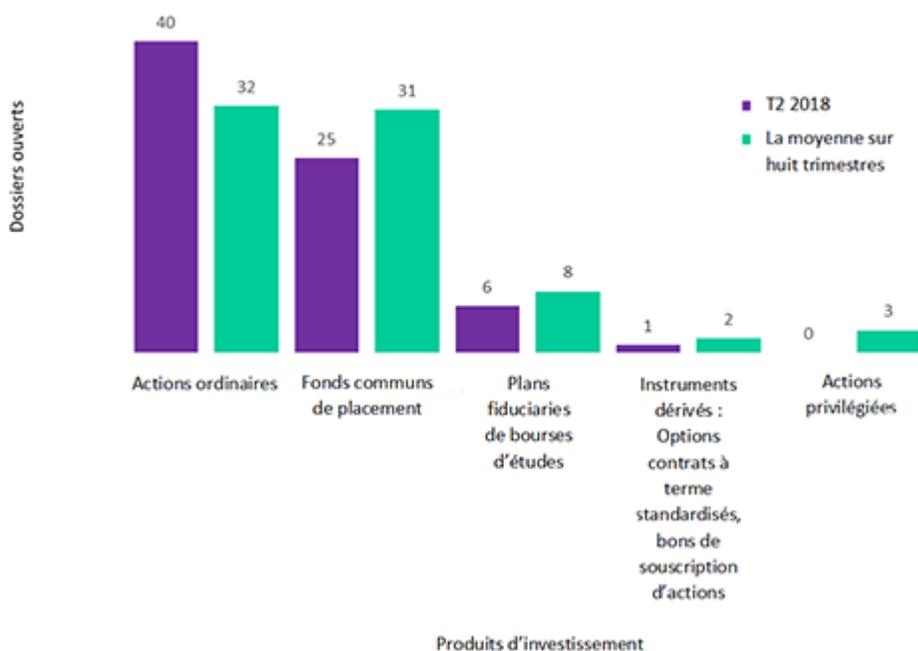
Le nombre de plaintes liées à des comptes d'opérations personnels a considérablement augmenté au deuxième trimestre. Elles ont inscrit une hausse de 75 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes liées aux hypothèques, qui avaient considérablement augmenté au premier trimestre de 2018, ont retrouvé leur niveau normal sur huit trimestres.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T2 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres

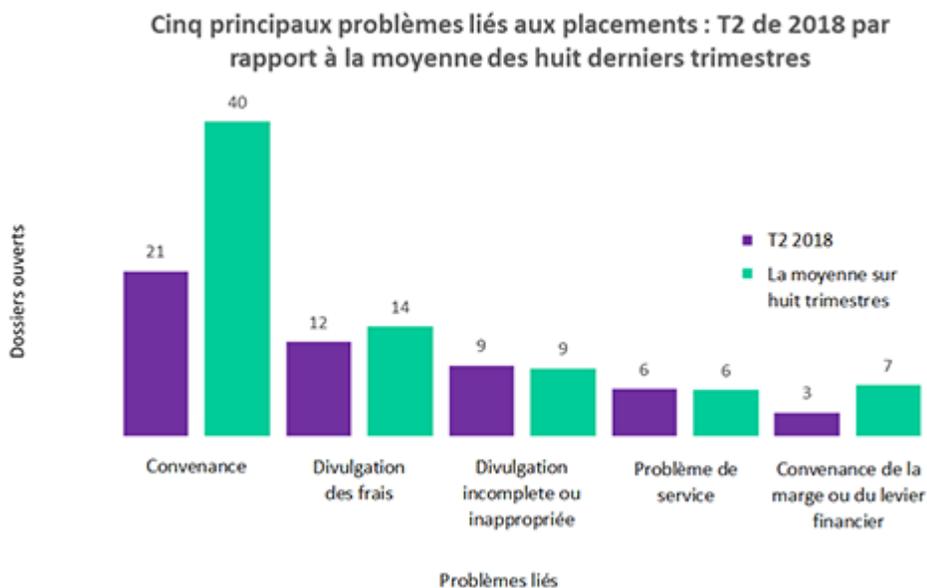


Au deuxième trimestre, la fraude est arrivée en tête des problèmes signalés en raison d'une augmentation des plaintes supérieure à la moyenne sur huit trimestres. Les problèmes liés au service sont passés de la première à la cinquième place. Quatre dossiers ont été déclarés au deuxième trimestre, contre 13 dossiers au premier trimestre, ce qui représente une baisse par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les pénalités ont remplacé la rétrofacturation parmi les cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires.

Cinq principaux produits de placement : T2 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cinq principaux produits d'investissement se trouvent dans la fourchette attendue d'après les moyennes précédentes. Les actions ordinaires ont pris la place des fonds communs de placement à la tête des problèmes liés aux produits d'investissement. Les plans fiduciaires canadiens de bourses d'études, les instruments dérivés et les actions privilégiées sont en baisse par rapport à la moyenne trimestrielle.



Les catégories faisant partie des cinq principaux problèmes liés aux investissements n'ont pas changé au deuxième trimestre de 2018. La plupart des problèmes liés aux investissements se trouvent dans la fourchette des normes historiques, à l'exception de la convenance qui a enregistré une baisse de 48 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. La convenance reste le problème lié aux investissements qui suscite le plus grand nombre de plaintes.

Étude de cas : Les courtiers en valeurs mobilières sont responsables des opérations non comptabilisées non autorisées, mais les consommateurs doivent demeurer vigilants

Mme G. a vendu sa maison en 2015. Elle n'avait aucune expérience en matière d'investissement. Un ami commun venait de lui présenter un conseiller financier. Elle a donc décidé d'investir le produit de la vente de sa maison auprès de la firme du conseiller en question.

Plusieurs mois plus tard, le conseiller a abordé Mme G. lors d'une rencontre sociale. Il lui a parlé de la possibilité d'investir dans une nouvelle entreprise. Mme G. a reconnu les produits de l'entreprise et, lorsqu'elle a revu le conseiller, lui a demandé si la possibilité de placement était toujours offerte.

Mme G. a rencontré les représentants de l'entreprise à plusieurs reprises. Elle a été impressionnée par les produits

Principaux enseignements

- Les conseillers en placement sont tenus d'effectuer toute négociation de valeurs mobilières par l'entremise de leur firme de courtage en valeurs mobilières.

- Les firmes sont souvent tenues responsables des

et les documents de vente qu'on lui a présentés. Sur la recommandation de son conseiller, elle a vendu une partie des valeurs mobilières qu'elle détenait auprès de sa firme de courtage en valeurs mobilières afin de pouvoir investir 100 000 \$ dans l'entreprise.

Mme G. n'a signé aucun document concernant son investissement dans l'entreprise. Elle n'a pas reçu de documents ni de relevés concernant l'entreprise de la part de sa firme de courtage en valeurs mobilières. Elle comprenait qu'investir dans l'entreprise était différent du type de placements qu'elle avait faits auparavant par l'entremise de la firme. Elle savait aussi que son conseiller avait lui-même investi dans l'entreprise.

[Cliquez ici](#) pour lire le reste de cette étude de cas.

recommandations en matière de placements faites par leurs conseillers à l'extérieur de la firme (opérations non comptabilisées), même si elles ne sont pas au courant des placements.

- Les consommateurs devraient faire des efforts pour savoir si leur firme de courtage en valeurs mobilières est au courant du placement effectué et l'approuve.



[PARTAGER >](#)

Courriel : affairespubliques@obsi.ca
Site Web : www.osbi.ca
Télé : 1-888-451-4519
Fax : 1-888-422-2865
ATS : 1-855-889-6274

401, rue Bay, Bureau 1505 ,
C.P. 5, Toronto, (Ontario) M5H 2Y4

Vous recevez ce courriel parce que vous avez demandé d'être tenu au courant de ce qui se passe à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Désabonnez-vous

Veuillez noter que l'abonnement aux Infolettres de l'OSBI pour les personnes-ressources désignées par les firmes participantes est obligatoire.