

RAPPORT ANNUEL 2024

Équitable Efficace Fiable



OSBI

OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT



Messages de
la présidente
du conseil
d'administration et
de l'ombudsman

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services
bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Faits saillants 2024

16 420

**NOMBRE TOTAL DE DEMANDES
DE RENSEIGNEMENTS**

73 %

**AUGMENTATION DU NOMBRE
DE DOSSIERS FERMÉS**

3 202

DOSSIERS OUVERTS

3 725

DOSSIERS FERMÉS

3 447 \$

**DÉDOMMAGEMENT MOYEN
LIÉ AUX SERVICES BANCAIRES**

12 235 \$

**DÉDOMMAGEMENT MOYEN
LIÉ AUX INVESTISSEMENTS**

5 027 700 \$

**DÉDOMMAGEMENT TOTAL
DES CONSOMMATEURS**



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Table des matières

2	Faits saillants 2024	23	Services bancaires
4	À propos de l'OSBI	32	Coopératives financières
5	Message de la présidente du conseil d'administration	35	Investissements
7	Message de l'ombudsman et chef de la direction	44	Résultats des dossiers
10	Progrès vers l'atteinte de nos objectifs	50	Enjeux systémiques
16	Accent mis sur les consommateurs	51	Gouvernance
21	Accent mis sur les firmes		





Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

À propos de l'OSBI

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

Des services d'ombudsman équitables et efficaces sont un élément essentiel du maintien d'un secteur des services financiers prospère et sain. Lorsque les consommateurs et les firmes savent qu'ils peuvent s'adresser à un organisme de confiance en cas de litige, ils peuvent faire des affaires en toute confiance.

NOTRE VISION

Contribuer à assurer un secteur canadien des services financiers équitable, efficace et fiable.

Qui sommes-nous?

Nous sommes une organisation indépendante, sans but lucratif, composée de professionnels hautement qualifiés et indépendants, inspirés par notre mission de service public.

Ce que nous faisons

Nous aidons à trouver des solutions aux plaintes et aux litiges entre les consommateurs et les firmes de services financiers, et nous offrons notre expertise et nos idées aux consommateurs, au secteur et aux organismes de réglementation.

Pourquoi nous le faisons

Des services d'ombudsman efficaces font progresser l'équité et la confiance dans le secteur des services financiers canadiens en fournissant des services de résolution des litiges efficaces, indépendants et accessibles aux consommateurs et aux firmes, et en réinjectant des données et des informations dans le système pour soutenir un cycle d'amélioration continue.

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Équité

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

Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif.

Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence induite.

Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

Professionnalisme

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

Message de la présidente du conseil d'administration

Le retour à un cadre unique d'ombudsman des services bancaires pour les Canadiens —une autre année historique pour l'OSBI.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a connu en 2024 une autre année de hausse sans précédent de la demande de services de la part des consommateurs de services bancaires et d'investissement. Le volume de demandes de renseignements et de dossiers a une fois de plus été dominé par le secteur bancaire, tandis que celui des dossiers d'investissement est resté proche des niveaux record de l'année dernière.

En réponse à cette demande soutenue, l'équipe dévouée de l'OSBI s'est concentrée sur l'amélioration de la productivité et des opérations et a réalisé des gains remarquables en termes d'efficacité et de rapidité. Ces changements nous ont permis d'ouvrir et de clore un nombre record de dossiers en 2024.

Outre ces gains d'efficacité, nous avons élargi notre organisation, avec notamment une augmentation du nombre d'agents chargés de l'évaluation des dossiers, qui répondent aux demandes des consommateurs et gèrent la prise en charge des dossiers, ainsi que du nombre d'enquêteurs qui œuvrent avec les consommateurs et les firmes pour parvenir à une résolution équitable des dossiers. Cette expansion a renforcé la capacité de l'OSBI à répondre à une demande croissante des consommateurs pour ses services et à se préparer à servir d'organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique pour le secteur bancaire.

Ombudsman unique pour toutes les banques canadiennes

Le 1er novembre 2024, l'OSBI a assumé le rôle d'ombudsman unique pour toutes les banques sous réglementation fédérale.

La désignation de l'OSBI à ce rôle a fait suite à un processus de demande équitable, transparent et concurrentiel mené par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en 2023. En établissant un OETP unique, le gouvernement du Canada a remplacé le précédent modèle à OETP multiples, largement critiqué pour sa moindre efficacité, la confusion qu'il suscitait chez les consommateurs et son incompatibilité avec les pratiques exemplaires à l'échelle internationale. Ce changement visait également à remédier aux inefficacités et aux complexités auxquelles sont confrontés les consommateurs lors de l'escalade des plaintes relatives aux services bancaires, lesquelles ont été mises en évidence dans le rapport *Examen de l'industrie : Le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes*.

L'OSBI a élaboré au début de 2024 un plan visant à assurer une transition fluide en vue de s'acquitter des responsabilités élargies en tant qu'unique ombudsman du Canada, en collaboration avec l'ACFC, les banques en transition et l'ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO), l'autre OETP reconnu jusqu'alors. Tout au long de l'année, l'équipe de l'OSBI a collaboré avec diligence avec toutes les parties prenantes afin de respecter nos obligations en vertu du plan, de sorte que nous avons pu terminer l'année 2024 bien préparés à répondre aux besoins de tous les consommateurs et des banques canadiennes en 2025.



Maureen Jensen
Présidente du conseil d'administration

Proposition des organismes de réglementation des valeurs mobilières visant à obtenir un pouvoir exécutoire pour les plaintes en matière d'investissement

En début d'exercice, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont annoncé un projet de cadre visant à rendre exécutoires les décisions de l'OSBI.

Comme je l'ai souligné dans mon message de l'an dernier, l'OSBI appuie la proposition des ACVM, qui prévoit un cadre proportionné, réfléchi et approprié pour s'assurer que les recommandations de l'OSBI se traduisent par un dédommagement équitable pour les consommateurs. Ce cadre améliorerait l'efficacité de nos services de règlement des différends et serait semblable aux processus mis en place par d'autres services de médiation dans des pays comparables tels que le Royaume-Uni et l'Australie.

Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Des commentaires sur la proposition des ACVM ont été reçus de la part de nombreuses parties prenantes au début de 2024 et, plus tard dans l'année, les ACVM ont publié une mise à jour, décrivant leurs progrès et décrivant leurs prochaines étapes, y compris une autre série de consultations en 2025. Nous nous réjouissons de continuer à participer à cette importante initiative, qui constitue une priorité pour les organismes de réglementation des valeurs mobilières et l'OSBI depuis de nombreuses années.

Maintien de l'engagement auprès des parties prenantes

L'engagement continu de l'OSBI auprès des parties prenantes est essentiel à notre travail. Nous apprécions les possibilités de discussions directes et nous nous consacrons également à une série d'efforts de sensibilisation tels que des réunions semestrielles avec des groupes de consommateurs et des associations sectorielles, des consultations publiques et ciblées avec les parties prenantes, et des réunions bilatérales avec des firmes, des organisations de consommateurs et des organismes de réglementation. Ces efforts aident l'OSBI à comprendre et à répondre aux préoccupations et aux besoins en constante évolution de toutes ses parties prenantes, ainsi qu'aux changements apportés à son environnement opérationnel. En maintenant ouverts les canaux de communication et en cherchant activement à obtenir des suggestions, nous améliorons continuellement nos services et maintenons notre engagement en faveur de l'excellence.

Mise en œuvre d'un nouveau modèle de gouvernance

En 2024, notre nouveau modèle de gouvernance a été mis en œuvre, comprenant des changements considérables dans la structure de notre conseil d'administration, instaurés à la suite de l'examen de la gouvernance réalisé en 2023.

Cet examen répondait à une recommandation formulée à l'issue de notre plus récent examen externe et à notre engagement à garantir des pratiques de gouvernance solides et efficaces. L'un des principaux changements que nous avons mis en œuvre consistait à accroître le nombre de directeurs chargés de défendre les intérêts des consommateurs, qui est passé d'un à trois, soit le même nombre que celui des directeurs chargés de défendre les intérêts de l'industrie. Ce changement nous a permis de nous assurer que nous prenions pleinement en considération les diverses perspectives tout en améliorant l'efficacité globale de notre conseil d'administration.

Renouvellement de la composition du conseil

Cette année a également été marquée par un renouvellement considérable du conseil d'administration de l'OSBI. Nous avons fait nos adieux à Catherine Adams, Carmela Haines et Bharat Mahajan, qui sont tous arrivés au terme de leur mandat après avoir siégé pendant huit ans au conseil d'administration de l'OSBI. Par ailleurs, Rhonda Goldberg a démissionné de son poste après cinq ans au sein du conseil d'administration, de même que Wanda Morris, qui a servi pendant quatre ans. Nous les remercions pour leur immense contribution. Leurs perspectives et leur dévouement ont été inestimables pour notre organisation.

Ces départs ont été l'occasion pour l'OSBI d'accueillir plusieurs nouveaux membres au sein de son conseil d'administration. Lors de notre AGA en février, nous avons accueilli Mary Condon et Michael Thom en tant que directeurs chargés des intérêts des consommateurs, Sarah Shody en tant que directrice chargée de l'industrie et Bonnie Lysyk en tant que directrice communautaire. Mme

Lysyk a démissionné de notre conseil pour accepter un poste à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario en septembre 2024.

Nous nous sommes également engagés au cours de l'année dans un processus de recherche approfondi, et nous avons été impressionnés par la richesse du vivier de candidats et par le nombre de personnes hautement qualifiées intéressées à servir notre organisation.

Au printemps 2025, après notre AGA, nous annoncerons les noms de notre nouveau directeur de l'intérêt des consommateurs, directeur de l'industrie et directeur de la communauté, qui aideront à guider OSBI dans les années à venir.

L'avenir

Je suis convaincue que l'OSBI est bien placé pour s'acquitter à l'avenir de son nouveau mandat et pour tirer parti des progrès réalisés au cours des dernières années. L'organisation s'est engagée à améliorer ses services par l'innovation, l'efficacité et le développement de ses équipes, l'efficacité et le développement de nos équipes nous a bien servi en 2024 et continuera à le faire à l'avenir. Nous nous réjouissons à la perspective d'une nouvelle année à répondre aux besoins des consommateurs et des firmes participantes, à collaborer avec les parties prenantes et à contribuer à l'édification d'un secteur des services financiers équitable, efficace et digne de confiance pour le Canada.

Maureen Jensen
Présidente du conseil d'administration

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Message de l'ombudsman et chef de la direction

2024 a été une année charnière et passionnante pour l'OSBI.

Au cours de l'année, nous avons répondu aux niveaux les plus élevés jamais atteints de la demande des consommateurs pour nos services et nous nous sommes préparés avec succès à notre rôle nouvellement élargi en tant qu'ombudsman unique pour les services bancaires au Canada. Dans [Progrès vers nos objectifs](#) nous soulignons bon nombre de nos principales réalisations pour l'année.

En 2024, plus de 16 000 Canadiens ont communiqué avec nous pour obtenir de l'aide et de l'information. Notre équipe d'évaluation des dossiers a fait un excellent travail en répondant à ces demandes, en fournissant des informations utiles et en travaillant avec les consommateurs pour s'assurer que nous avons toute l'information dont nous avons besoin pour répondre à leurs plaintes de manière appropriée.

Nous avons également ouvert plus de 3 200 enquêtes en 2024, soit le chiffre le plus élevé jamais enregistré en 28 ans d'histoire de l'OSBI et plus du triple des volumes de dossiers observés pendant la crise financière de 2008-2009 et la première année de la pandémie. La croissance sans précédent des plaintes et des demandes de renseignements liées aux banques cette année est en grande partie attribuable aux modifications réglementaires importantes apportées au cadre de la protection des consommateurs de la Loi sur les banques qui sont entrées en vigueur en 2022. Ces changements visaient à réduire considérablement

l'attrition des plaignants auprès des banques sous réglementation fédérale et ils y sont d'ailleurs parvenus. Par conséquent, nous voyons beaucoup plus de dossiers, et ceux-ci nous parviennent plus tôt. Les dossiers d'investissement sont demeurés très proches des niveaux records de l'an dernier.

Le fait d'avoir été désigné comme l'unique organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour le secteur bancaire a également fait de 2024 une année de croissance considérable et de préparation pour l'OSBI. L'accueil de toutes les banques canadiennes en 2025 signifiait que nous devions nous préparer à d'autres augmentations importantes de la demande. Nous prévoyons qu'en 2025, plus de 20 000 Canadiens communiqueront avec nous pour obtenir de l'aide et que nous ouvrirons plus de 5 000 enquêtes.

Ces augmentations successives d'une année à l'autre du nombre d'enquêtes et de dossiers ont été passionnantes et aussi difficiles. Nous avons eu l'occasion d'aider plus de Canadiens que jamais et de faire une différence en aidant à assurer un secteur des services financiers équitable, efficace et digne de confiance. En même temps, le volume de travail présentait des défis importants pour notre organisation. Je suis fière d'annoncer que nous avons relevé avec brio ce défi et que nous sommes revenus à nos normes de rapidité d'exécution au cours de l'année. Pour atteindre ce succès, nous avons adopté approches stratégiques majeures : une amélioration continue de l'efficacité ainsi que l'élargissement de notre organisation.



Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction

Amélioration de la productivité et de l'efficacité

En 2024, nous avons atteint des niveaux records de productivité et d'efficacité. Le nombre total de dossiers fermés a presque doublé, avec une hausse de 73 % d'une année à l'autre. Il s'agit de la deuxième année consécutive où le nombre de dossiers fermés ont presque doublé, passant d'environ 1 000 en 2022 à 2 100 en 2023 et à plus de 3 700 cette année, comme l'illustre le graphique à la page suivante. De plus, notre efficacité par enquêteur a augmenté d'environ 75 % par rapport aux niveaux de 2022, alors que nous persistons à maintenir des niveaux élevés d'engagement et de moral des employés.

Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

En 2024, les enquêtes de l'OSBI ont également été réalisées plus rapidement que lors de toutes les années précédentes. Nous avons pris en moyenne 36 jours pour fermer un dossier bancaire (30 jours pour les dossiers simples) et une moyenne de 57 jours pour les dossiers d'investissement (30 jours pour les dossiers simples). Cela représente une amélioration de près de 30 % par rapport à la rapidité d'exécution de nos services en 2022.

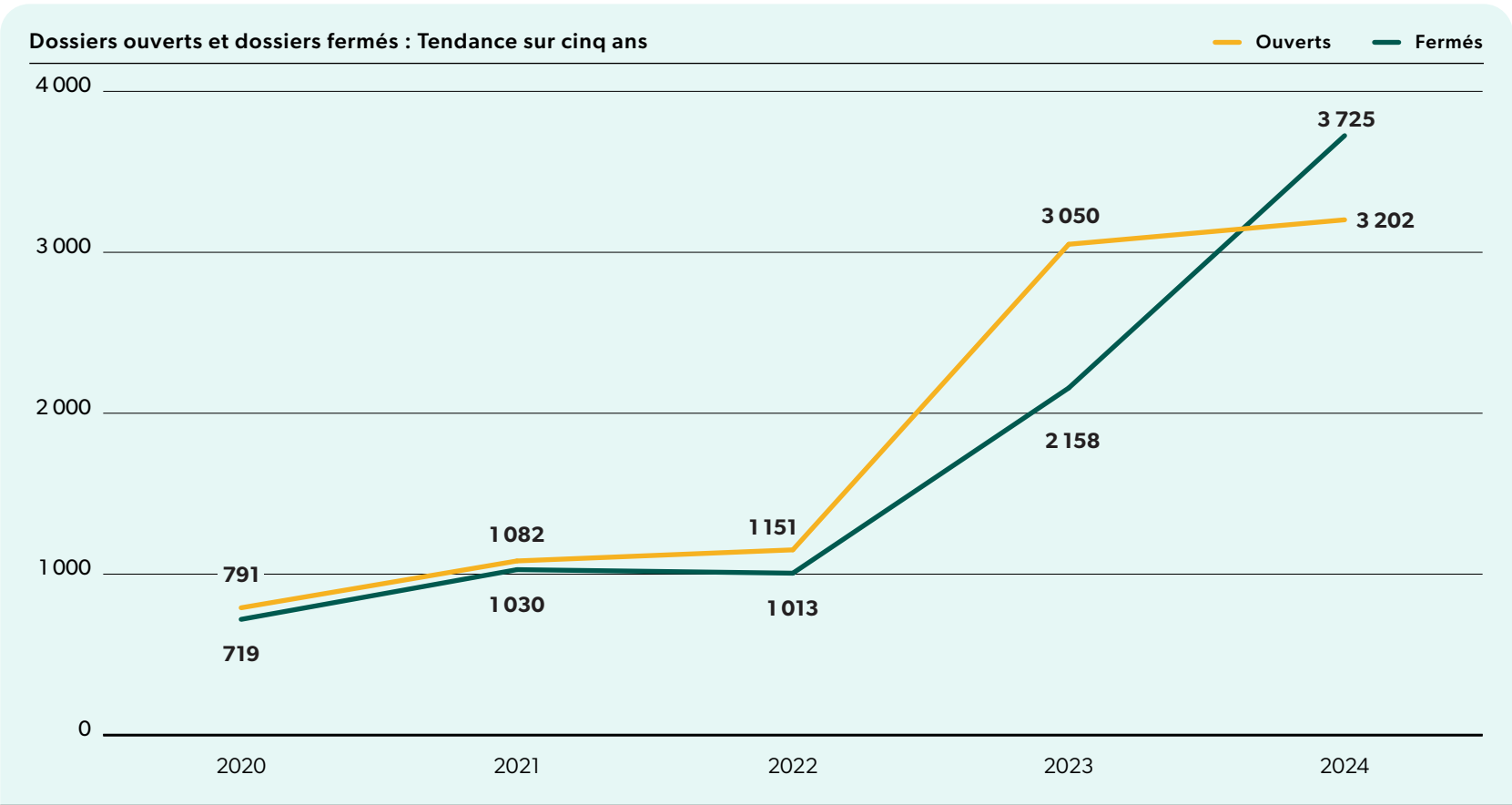
Nous avons accru la productivité et l'efficacité grâce à un certain nombre d'initiatives, allant de la rationalisation de notre système de gestion

des dossiers à l'amélioration de nos directives relatives aux dossiers à l'intention des enquêteurs et à des modèles de communications communes. Nous avons également poursuivi notre approche FastTrack pour les dossiers simples afin de nous assurer que nos enquêtes sont proportionnelles aux problèmes et à la nature de chaque plainte. Nous nous sommes concentrés sur l'élimination de tout processus inutile et sur l'atteinte d'un résultat équitable aussi efficacement que possible, tout en maintenant notre qualité d'enquête et de communication.

Croissance

Bien que ces gains d'efficacité aient été un élément essentiel de notre productivité accrue, avec des augmentations de la demande aussi importantes, la croissance de notre organisation a également été importante pour notre succès.

Cette année, nous avons considérablement élargi notre effectif pour faire face à la persistance d'un nombre élevé de dossiers et pour être prêts à affronter l'augmentation du nombre de dossiers prévue en 2025 lorsque nous assumerons notre nouveau rôle d'ombudsman unique pour les services bancaires au Canada.



Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Transition vers un organisme externe unique de traitement des plaintes

Tout au long de 2024, l'OSBI a collaboré avec l'ACFC, les banques en transition et ADRBO pour élaborer et mettre en œuvre un plan de transition opérationnel qui établit les exigences, les processus et les principaux produits livrables nécessaires à la réussite de la transition vers le nouveau système unique d'OETP le 1er novembre 2024.

Le plan de transition opérationnelle avait trois objectifs clés. Premièrement, veiller à ce que l'OSBI soit pleinement capable, sur le plan opérationnel, de gérer l'augmentation des volumes de dossiers associée au nouveau mandat. Deuxièmement, s'assurer que toutes les banques en transition disposent de systèmes et de communications appropriés pour permettre à leurs clients de faire remonter leurs plaintes à l'OSBI. Et, enfin, garantir un traitement équitable aux consommateurs ayant déposé une plainte pendant la période de transition.

Je suis ravie d'annoncer que tous les objectifs clés du plan de transition ont été atteints et que nous avons assumé avec succès notre mandat élargi en tant qu'unique organisme externe de traitement des plaintes pour le secteur bancaire au Canada. Ce succès est le résultat d'une préparation ciblée, d'une collaboration et d'efforts dévoués de la part des membres de notre équipe, ainsi que des équipes de transition de l'ACFC et des banques en transition. Depuis le 1er novembre 2024, le volume des dossiers a considérablement augmenté, conformément à nos prévisions. Nous collaborons efficacement avec les banques en transition, et notre équipe gère avec succès le flux accru de demandes et d'enquêtes.

Perspectives pour 2025

À l'horizon 2025, nous prévoyons que la demande des consommateurs pour les services de l'OSBI continuera d'augmenter considérablement, atteignant de nouveaux sommets inégalés. Nous sommes bien préparés à relever ce défi, et nous sommes déterminés à nous assurer que nous continuons à respecter nos normes de qualité et de rapidité d'exécution tout en nous efforçons de répondre efficacement aux besoins de toutes nos parties prenantes.

En outre, nous sommes impatients de collaborer avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières dans le cadre de leurs efforts visant à élaborer un cadre détaillé visant à conférer à l'OSBI un pouvoir exécutoire en ce qui concerne les plaintes relatives aux valeurs mobilières.

En 2025, nous prévoyons fournir des services à un plus grand nombre de coopératives de crédit au Canada, car les coopératives de crédit du Manitoba, de la région de l'Atlantique et de l'Ontario travaillent avec nous pour devenir membres de notre service. Les membres de l'OSBI comprennent actuellement toutes les coopératives de crédit de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan.

Nous surveillons également de près l'initiative de système bancaire ouvert du gouvernement fédéral et le processus de réglementation des fournisseurs de services de paiement, car les régimes de responsabilité, de traitement des plaintes et de recours pour ces secteurs n'ont pas encore été finalisés, mais sont susceptibles d'être fondés sur les règles bancaires actuelles.

En conclusion, je souhaite saluer l'équipe de l'OSBI pour ses efforts exemplaires au cours de l'année écoulée. Comme souligné tout au long de mon message, la demande pour nos services a fortement augmenté, et le personnel de l'OSBI a fait preuve d'un dévouement et d'un engagement exceptionnels pour répondre aux besoins des consommateurs et des firmes. Je suis convaincue qu'au cours de l'année à venir, nous poursuivrons la réalisation de nos objectifs et accomplirons notre mission au sein de la fonction publique, qui consiste à contribuer à assurer un secteur des services financiers canadien équitable, efficace et digne de confiance.

Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Aperçu de notre plan stratégique

Notre plan stratégique de l'OSBI pour 2022–2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes. Dans cette section, nous examinons nos progrès annuels dans chacun de ces principaux domaines.

Piliers de succès	Objectifs
Assistance publique et résolution des litiges L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les firmes participantes.	- Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés. - Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les firmes participantes. - Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.
Communication et sensibilisation et leadership éclairé L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.	- Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème. - Fournir des informations et du leadership éclairé. - Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir. - Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.
Résilience organisationnelle et amélioration continue L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.	- Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue. - Offrir aux firmes participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI. - Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle. - Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1

Assistance publique et résolution des litiges

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les firmes participantes.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2024		Ce que nous avons accompli cette année
Accent mis sur les consommateurs	Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.	- Nous avons aidé plus de 16 000 consommateurs qui nous ont contactés en 2024, en fournissant des informations précises et opportunes pour les aider à résoudre leurs plaintes. - Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les aînés et les consommateurs vulnérables. - Nous avons élargi notre équipe d'agents d'évaluation des dossiers pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande des consommateurs pour nos services. - Nous avons introduit une nouvelle approche standard de communication lors de l'ouverture des dossiers afin de mieux informer les consommateurs sur ce qu'ils peuvent attendre de notre processus.
Services bancaires	Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les firmes participantes.	- Nous avons mené à bien plus de 3 700 enquêtes, établissant un nouveau record, soit une augmentation de 73 % par rapport à l'année dernière, et avons augmenté le nombre de dossiers clôturés par membre de l'équipe d'enquête d'environ 75 % par rapport aux niveaux de 2022. - Nous avons continué d'élargir notre équipe d'enquête pour traiter les volumes de dossiers de 2024 et assurer le succès de notre nouveau mandat en tant qu'ombudsman unique pour les services bancaires au Canada. - Nous avons entamé l'année 2024 avec l'engagement de surmonter les défis posés par l'énorme volume de dossiers en 2023 et de rétablir nos normes de rapidité dans l'attribution des dossiers. En 2024, nous avons atteint cet objectif avec succès et réduit les temps d'attente des consommateurs à des niveaux normaux. - Nous avons terminé un nombre record d'enquêtes, en hausse de 75 % par rapport à l'année dernière, et augmenté le nombre de dossiers clôturés par membre de l'équipe d'enquête d'environ 75 % par rapport aux niveaux de 2022. - Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne afin de répondre efficacement aux plaignants.
Coopératives financières		
Investissements		
Résultats des dossiers		
Enjeux systémiques	Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.	- Nous avons augmenté la productivité grâce à des initiatives d'efficacité et avons atteint des niveaux de productivité record au sein de nos équipes d'enquête. - Nous avons amélioré notre délai moyen de clôture des dossiers, atteignant de nouveaux records en matière de rapidité. - Nous avons poursuivi notre approche accélérée pour les dossiers appropriés. - Nous avons renforcé notre processus d'enquête en améliorant l'efficacité des enquêteurs grâce à un certain nombre de notes d'orientation et de modèles, et en simplifiant notre système de gestion des dossiers.
Gouvernance		

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2024	Ce que nous avons accompli cette année
Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.	- Nous avons lancé un nouveau site Web sur une nouvelle plate-forme pour mettre en œuvre une navigation conviviale améliorée, une meilleure accessibilité et des options de personnalisation en arrière-plan améliorées. - Notre travail d'optimisation du référencement s'est poursuivi, entraînant une augmentation de 15 % du nombre de visiteurs en ligne sur notre site, s'ajoutant à la croissance de 30 % observée en 2023. - Nous avons fourni des renseignements et accordé des entrevues aux journalistes et d'autres acteurs tout au long de l'année, lorsque cela était possible et approprié. - Nous avons lancé une nouvelle campagne de sensibilisation sur YouTube, générant 4,3 millions d'impressions et 2,7 millions de vues, avec un taux de visionnage complet de plus de 75 %.
Fournir des informations et du leadership éclairé.	- Nous avons accueilli la conférence annuelle 2024 de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network) à Toronto et avons accueilli des ombudsmans des services financiers du monde entier pour discuter des défis communs, des pratiques exemplaires et des nouvelles possibilités en matière de règlement externe des différends. - Nous avons continué d'améliorer les outils numériques sur notre site Web, y compris le Cube de données de l'OSBI, la page de divulgation bancaire et les portails des firmes et des consommateurs - Nous avons publié une série d'études de cas, d'approches et de bulletins sur une variété de sujets pour les consommateurs et les firmes. - Nous avons régulièrement signalé le volume des dossiers et des demandes de renseignements ainsi que les tendances relatives aux produits et aux problèmes à toutes les parties prenantes par le biais de plusieurs canaux. - Nous avons présenté des mémoires officiels en réponse aux processus de consultation en matière de réglementation pour les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur l'autorisation exécutoire et le ministère des Finances sur le renforcement du secteur financier du Canada. - Nous avons participé à un certain nombre d'occasions de prendre la parole pour les intervenants de l'industrie et des consommateurs.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2024	Ce que nous avons accompli cette année
Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.	- Nous avons poursuivi nos efforts officiels de sensibilisation des intervenants au cours de réunions semestrielles distinctes avec des groupes de consommateurs et des associations de l'industrie. - Nous avons tenu des réunions régulières avec l'ensemble des grandes entreprises, des groupes industriels et des organisations de consommateurs. - Nous avons travaillé avec les organismes de réglementation pour améliorer notre cadre et nos pratiques en matière de rapports. - Nous avons régulièrement rencontré des représentants des banques, des coopératives de crédit et des organismes de réglementation des valeurs mobilières pour nous assurer qu'ils sont informés de notre expérience en matière de cas et des tendances actuelles.
Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.	- Nous avons travaillé avec l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada), les banques en transition, les banques participantes, l'ADRBO et l'Association des banquiers canadiens pour élaborer un plan de transition opérationnelle et assurer une transition en douceur vers un système unique de l'OETP (organisme externe de traitement des plaintes). - Nous avons fourni des informations et des commentaires au groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) chargé d'étudier les possibilités visant à renforcer la capacité de l'OSBI à garantir un recours pour les investisseurs.



Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2024	Ce que nous avons accompli cette année
Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.	- Nous avons impliqué l'ensemble du personnel des équipes d'enquête dans le développement et la mise en œuvre d'importantes initiatives d'efficacité au cours de l'année, notamment de nouvelles procédures et politiques d'enquête, des mises à jour de notre système de gestion des dossiers, ainsi que de nouveaux outils de formation et d'orientation. - Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et de veiller à ce que tout le personnel reçoive une formation appropriée à mesure que de nouveaux enjeux surviennent. - Nous avons terminé notre examen annuel de la sécurité informatique du NIST avec des résultats positifs et avons continué à améliorer notre cadre de sécurité informatique. - Nous avons continué d'offrir une formation de sensibilisation à la sécurité des TI et des tests d'hameçonnage à tout le personnel. - Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.
Offrir aux firmes participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.	- Nous avons poursuivi notre collaboration avec l'Association canadienne des coopératives de crédit en vue d'accueillir des coopératives de crédit de tout le Canada en tant que membres de l'OSBI. - Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année. - Nos cadres supérieurs ont donné des présentations à plusieurs organisations sur des sujets liés à la conformité, la gestion efficace des plaintes, ainsi que nos méthodologies d'évaluation des risques et de calcul des pertes, à la demande de ces organisations. - Nous avons apporté des améliorations à l'expérience utilisateur et aux rapports sur le portail de l'entreprise, y compris de meilleures capacités de téléchargement et plus d'options de libre-service. - Nous avons renforcé notre processus d'authentification multifacteur pour accéder aux portails des consommateurs et des entreprises.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2024	Ce que nous avons accompli cette année
Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.	- Nous avons accueilli de nombreux nouveaux membres talentueux et engagés de l'équipe au cours de l'année et avons fourni un vaste programme d'intégration et de formation pour assurer leur succès dans la réalisation de notre mandat conformément à nos principes directeurs. - Nous avons agrandi nos bureaux pour répondre à la croissance de l'équipe de l'OSBI. - Nous avons élaboré des plans de formation personnels pour le développement professionnel continu, et avons priorisé la formation de tout le personnel liée aux produits et services nouveaux et émergents, et avons à ce titre investi dans cette formation. - Nous avons continué d'apporter des mises à niveau et des améliorations à notre système interne de gestion des connaissances.
Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.	- Nous avons terminé la première année de notre nouvelle structure de gouvernance et accueilli quatre nouveaux membres du conseil d'administration. - Nous avons lancé une consultation publique sur notre méthode de calcul des pertes pour les plaintes concernant des titres du marché dispensé illiquides vendus de façon inappropriée afin de donner suite à une recommandation de notre examen externe d'experts indépendants de 2021, et nous publierons la réponse au cours de la nouvelle année. - Nous avons fourni régulièrement des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux régulateurs des banques, des coopératives de crédit et des valeurs mobilières. - Nous avons poursuivi notre pratique d'examen semestriels de la conformité des services bancaires et des placements et, au besoin, pris des mesures adaptées. - Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) tous les trimestres et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE. - Nous avons poursuivi nos enquêtes annuelles auprès des entreprises et des consommateurs pour recueillir leurs avis sur leur expérience avec notre service, analysé les retours pour identifier des opportunités d'amélioration opérationnelle, et communiqué les résultats des enquêtes ainsi que notre plan de réponse aux parties prenantes par le biais de notre site Web et notre rapport annuel. - Nous avons démontré notre responsabilité fiscale en veillant à obtenir l'approbation appropriée du conseil d'administration pour toutes les dépenses de l'année, et nous avons reçu un audit sans réserve de la part de nos auditeurs externes.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Accent mis sur les consommateurs

Les demandes de renseignements des consommateurs

Pour consulter des faits saillants supplémentaires sur les données démographiques relatives aux consommateurs de l'OSBI, veuillez accéder au le Cube de données sur notre site Web à l'adresse suivante : www.obsi.ca.

80 %

de nos demandes concernaient des établissements de dépôt

Plus de

13 000+

demandes liées aux établissements de dépôt

11 %

de nos demandes concernaient des firmes d'investissement

Plus de

1 800+

demandes liées aux firmes d'investissement

Demandes de renseignements des Canadiens par secteur

Secteur financier	Nbre de demandes de renseignements
Établissements de dépôt	
Banques	12 911
Coopératives financières	198
Firmes de courtage en valeurs mobilières	
Courtier en placement	810
Courtier en fonds communs de placement	406
Les courtiers d'exercice restreint	232
Courtiers en plans de bourses d'études	139
Gestionnaires de portefeuille	118
Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	84
Courtiers sur le marché non réglementé	33
Investissements – Autre	8
Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint	6
Firmes non participantes	
Banques et autres	1 475
Total	16 420

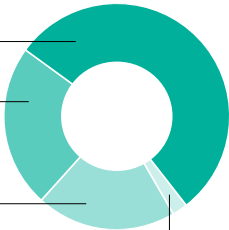
Types de demandes de renseignements

54 % Courriel

23 % Téléphone

20 % Web

2 % Autre



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

16 420

demandes de renseignements en 2024

3 %

diminution des demandes de renseignements liées aux services bancaires en 2024

Les enquêtes liées à l'investissement sont restées stables en 2024

Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

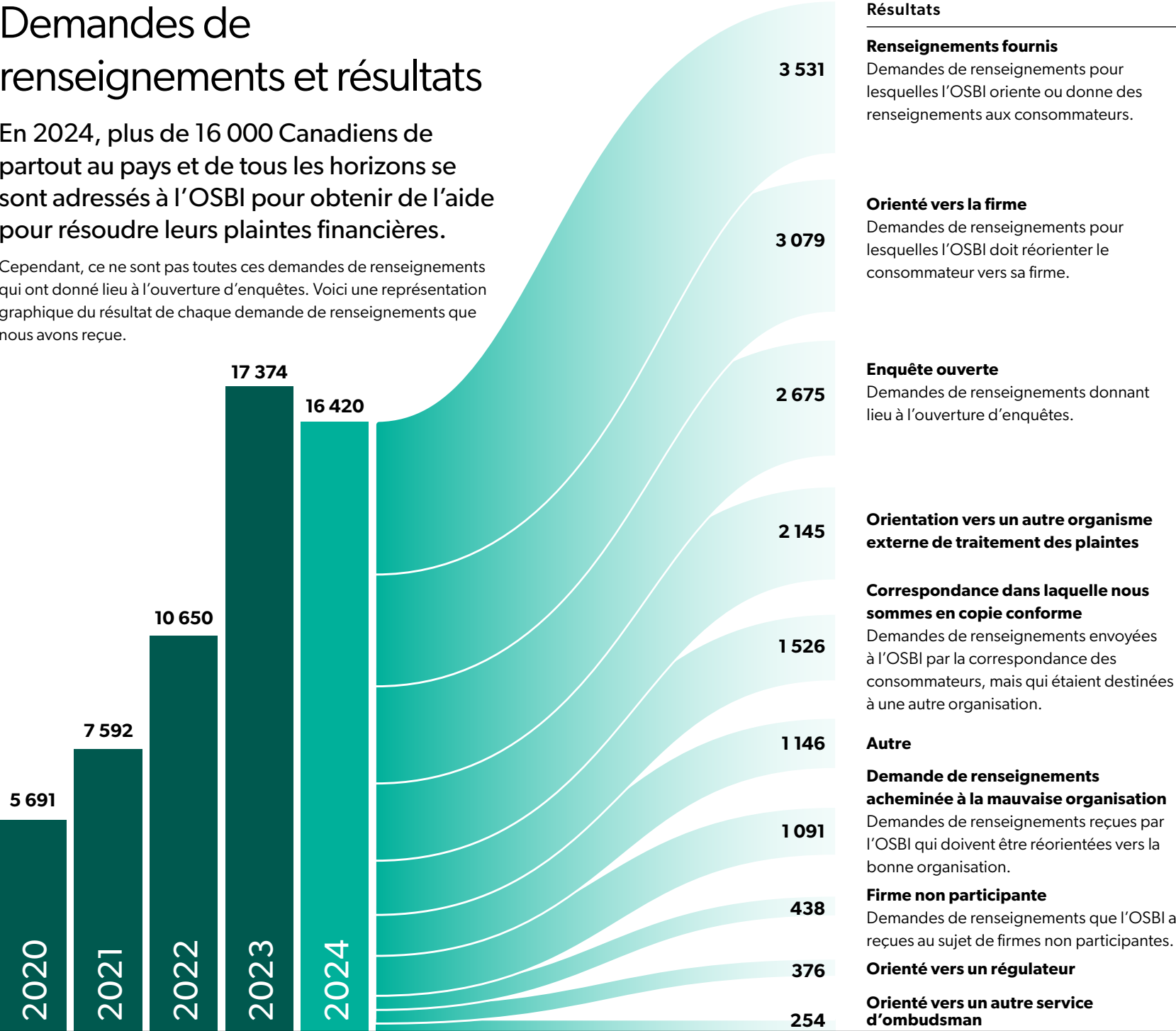
Enjeux systémiques

Gouvernance

Demandes de renseignements et résultats

En 2024, plus de 16 000 Canadiens de partout au pays et de tous les horizons se sont adressés à l'OSBI pour obtenir de l'aide pour résoudre leurs plaintes financières.

Cependant, ce ne sont pas toutes ces demandes de renseignements qui ont donné lieu à l'ouverture d'enquêtes. Voici une représentation graphique du résultat de chaque demande de renseignements que nous avons reçue.



Données démographiques des consommateurs

En tant que service national, l'OSBI répond aux demandes de renseignements et enquête sur des dossiers partout au pays et des consommateurs vivant à l'étranger qui ont des relations bancaires et d'investissement avec des firmes au Canada.

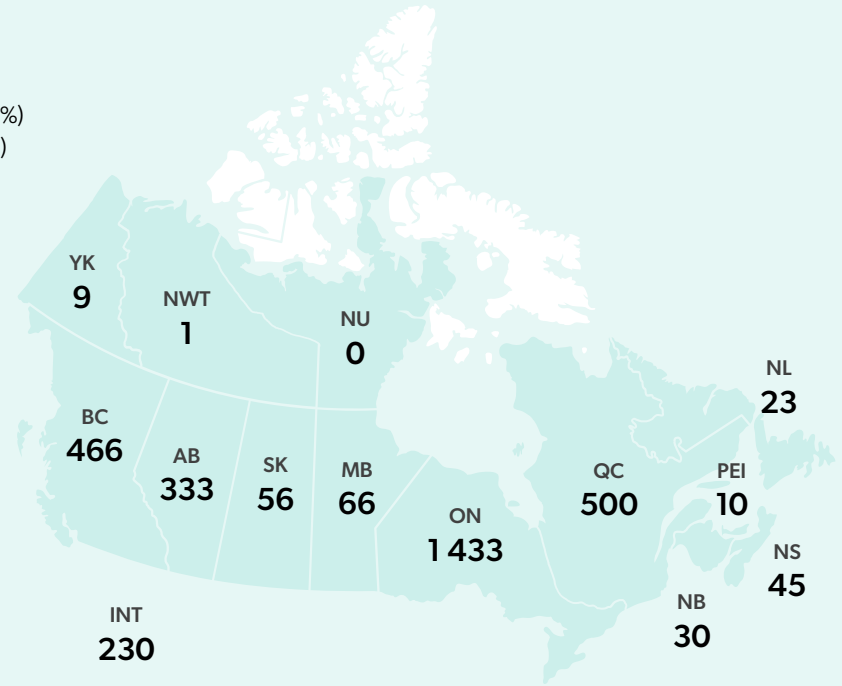
Les niveaux de revenu étaient similaires pour les consommateurs des services bancaires et des services de placement.

3 202

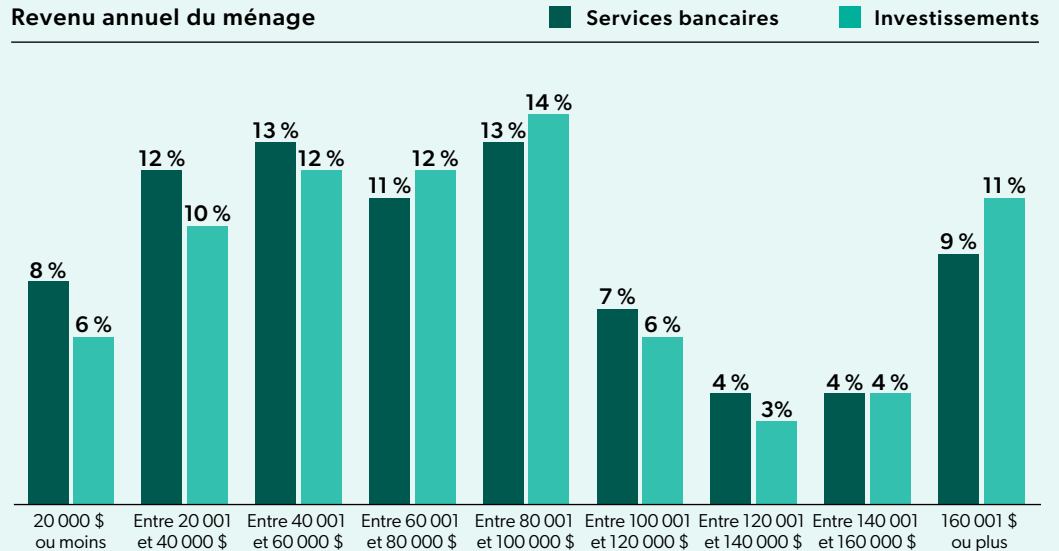
dossiers au total

2 832 anglais (88 %)

370 français (12 %)



Revenu annuel du ménage



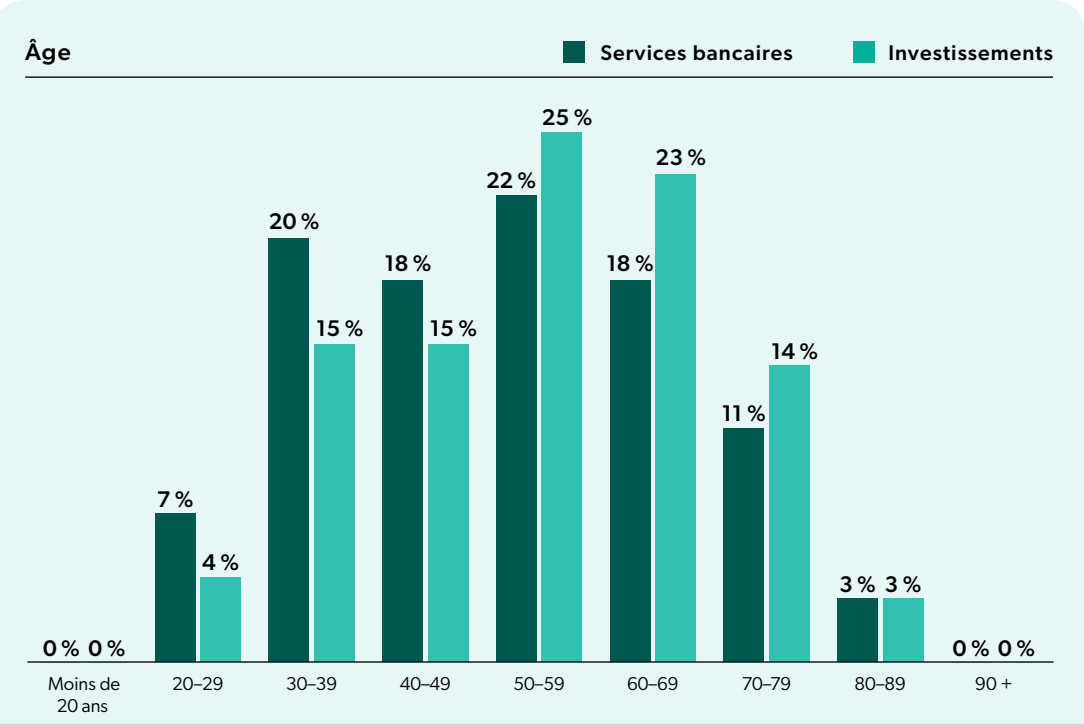
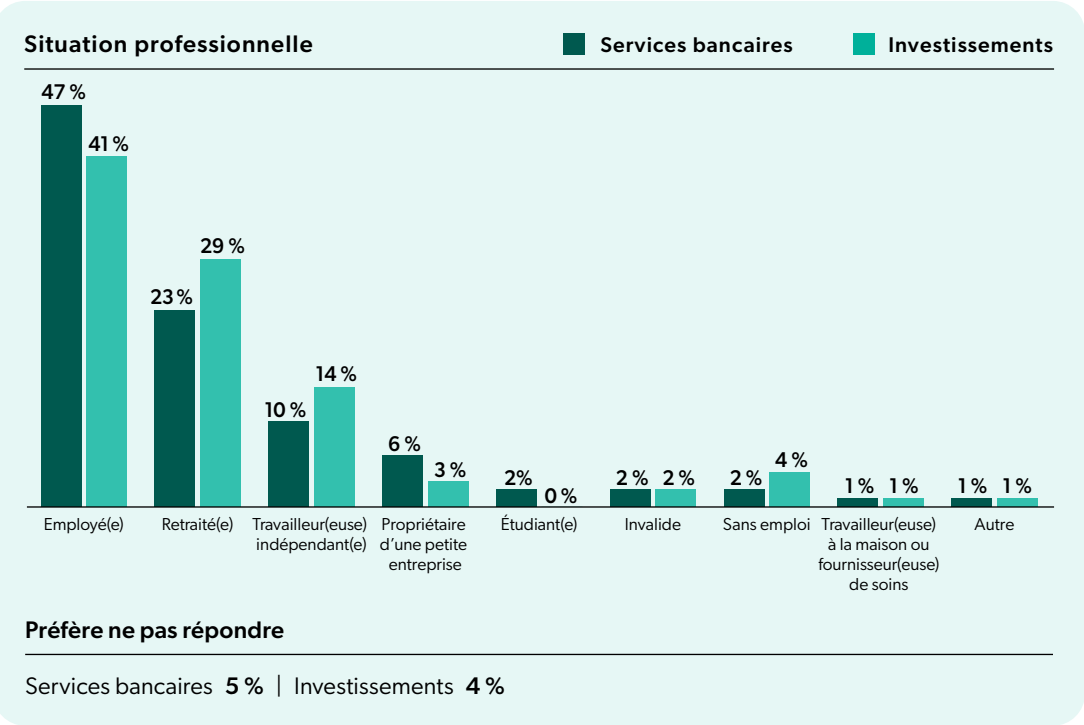
Préfère ne pas répondre

Services bancaires 19 % | Investissements 22 %

Les consommateurs d'investissement sont plus souvent à la retraite par rapport aux consommateurs bancaires.

L'âge moyen des consommateurs de placement a tendance à être plus élevé que celui des consommateurs bancaires.

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



Rétroaction des consommateurs

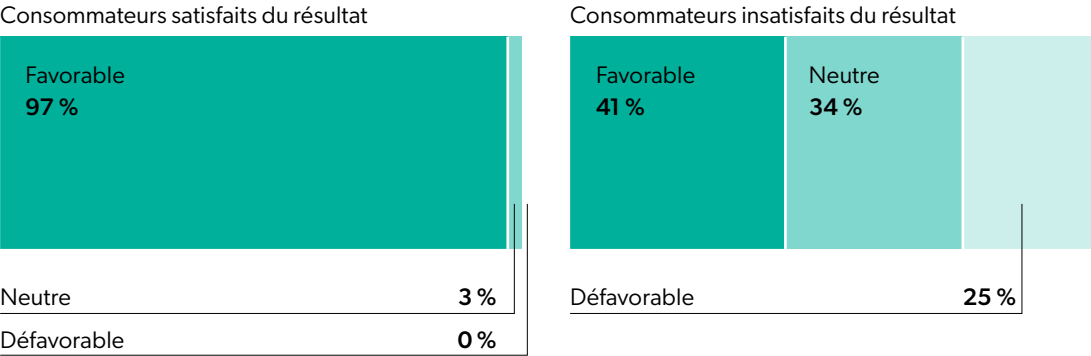
L'OSBI mène un sondage auprès de tous les consommateurs ayant eu recours à ses services dans les 30 jours suivant la clôture de leur dossier.

En 2024, notre sondage a reçu 998 réponses de la part de 25 % des consommateurs dont le dossier a été clôturé au cours de l'année. Les résultats du sondage et la rétroaction obtenue sont examinés par notre équipe de direction afin de déterminer les domaines nécessitant une amélioration et de mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

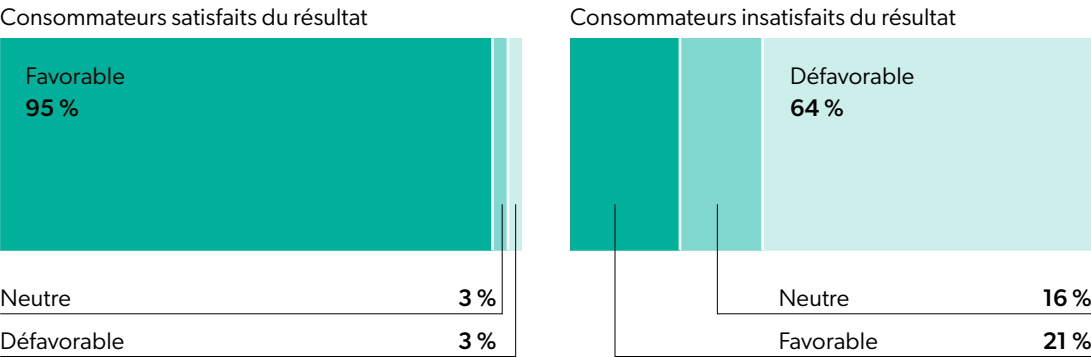
Nos sondages auprès des consommateurs sont unanimes : le degré de satisfaction des consommateurs à l'égard de nos services dépend fortement de leur satisfaction quant à l'issue de leur dossier. Il existe une forte corrélation entre une satisfaction plus élevée et le fait de recevoir une compensation.

L'examen des résultats nous a permis de relever des occasions d'amélioration sur le portail destiné aux consommateurs et dans les communications que nous avons avec les consommateurs tout au long du processus d'enquête. Nous continuons également d'investir dans des ressources qui nous aident à gérer les délais de traitement de nos dossiers. Les résultats complets du sondage sont disponibles sur notre site Web à l'adresse www.obsi.ca.

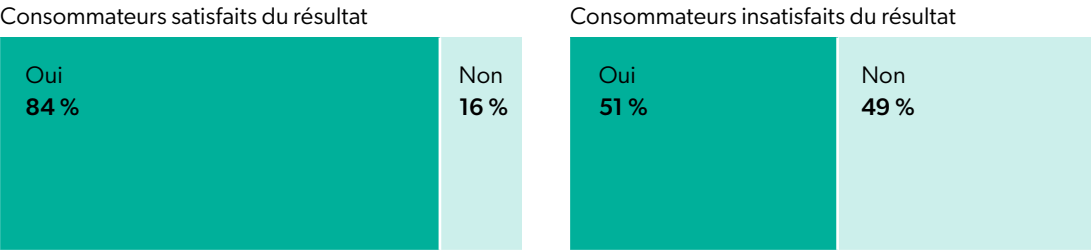
Les membres du personnel de l'OSBI avec lesquels vous avez fait affaire se sont-ils montrés courtois et professionnels?



Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?



Notre norme de délais de résolution est de 120 jours pour les plaintes relatives aux services bancaires et de 180 jours pour les plaintes liées aux investissements. Avons-nous respecté cette norme dans votre cas?



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

Firmes participantes

Près de 1 500 institutions financières et firmes à travers le Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

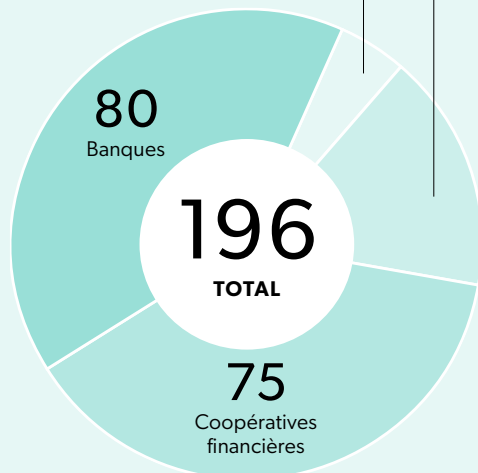
La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes de placement réglementées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sont des firmes participantes à l'OSBI (avec des exceptions limitées), notamment toutes les firmes faisant partie de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), anciennement l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut rejoindre nos membres.

Les noms de toutes les firmes qui offrent les services de l'OSBI à leurs clients peuvent être trouvés sur notre site Web en utilisant la fonction « [Trouver votre firme](#) ».

Établissements de dépôt

32 Sociétés de fiducie

9 Sociétés de prêt



Firmes de courtage en valeurs mobilières

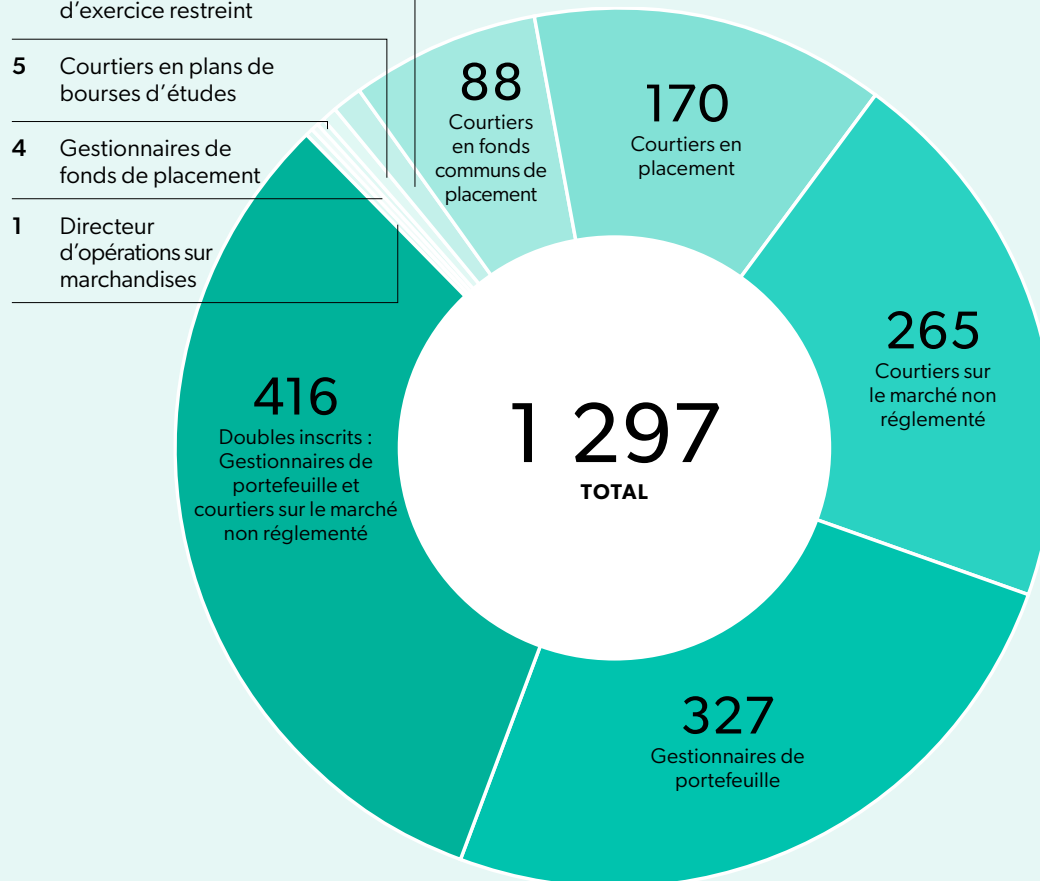
14 Courtiers restreints

7 Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint

5 Courtiers en plans de bourses d'études

4 Gestionnaires de fonds de placement

1 Directeur d'opérations sur marchandises



Rétroaction des firmes participantes

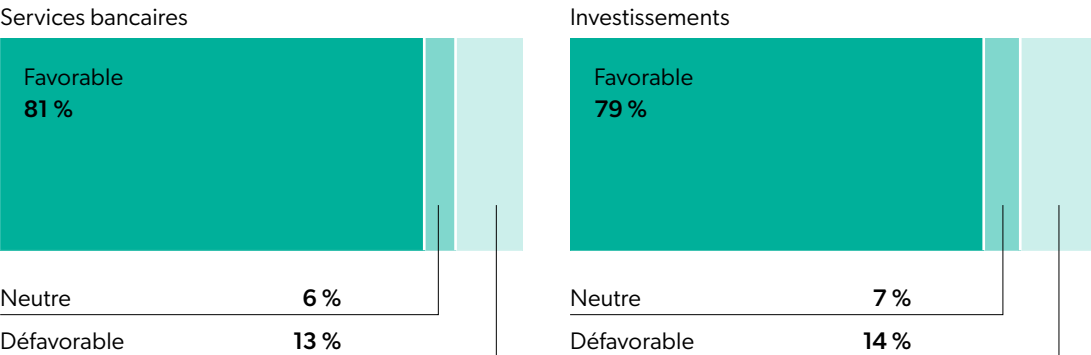
Chaque année, l'OSBI sollicite les commentaires des firmes participantes au moyen d'un sondage électronique normalisé.

En 2024, nous avons obtenu une réponse de 40 % des 251 entreprises ayant reçu le sondage. Nous interrogeons toutes les firmes qui ont fait l'objet d'une plainte au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale qui participent à notre service.

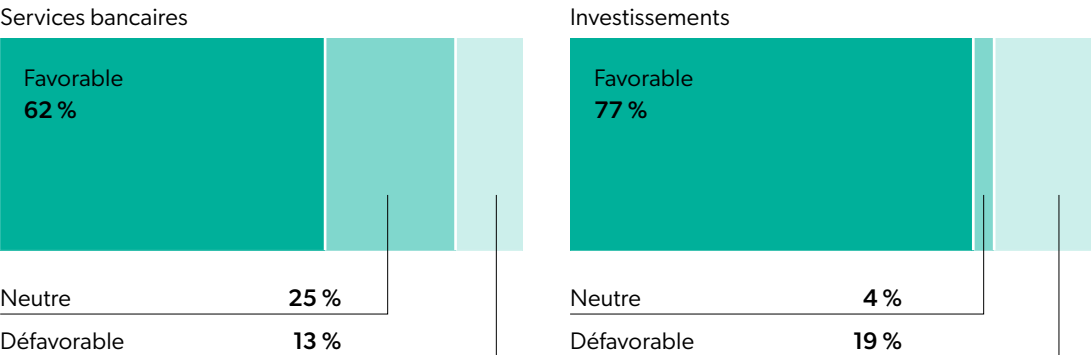
Les résultats globaux du sondage sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les domaines à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI.

L'évaluation préliminaire des résultats indique la nécessité d'apporter des améliorations supplémentaires à notre Portail des firmes et d'aider ces dernières à comprendre notre approche de la rapidité d'exécution des dossiers et du calcul des pertes. Les résultats complets du sondage sont disponibles sur notre site Web à l'adresse www.obsi.ca.

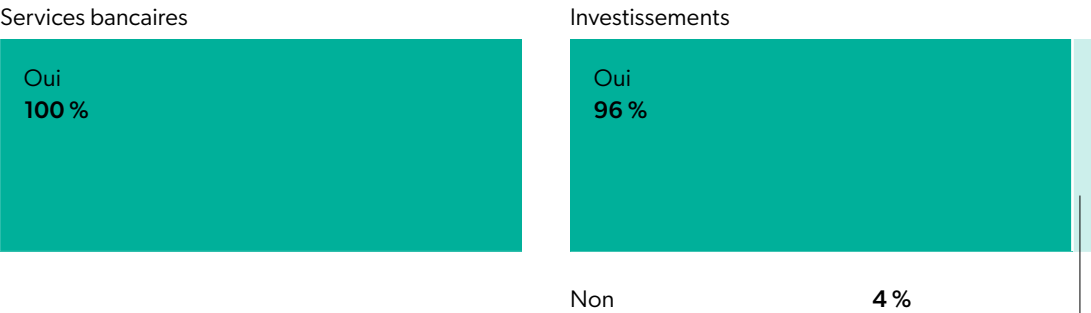
Le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte de notre client.



L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes concernant notre firme.



Les conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Services bancaires

2 553
dossiers ouverts

3 004
dossiers fermés

7 %
augmentation des dossiers ouverts par rapport à 2023

36
jours en moyenne pour clore une enquête

3 447 \$
dédommagement moyen

Produits et problèmes principaux

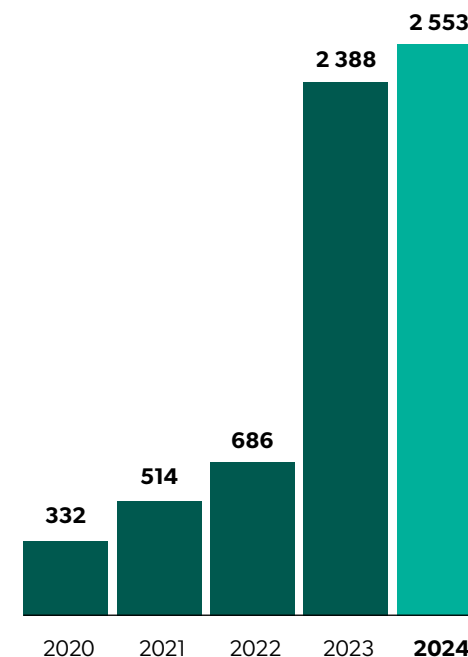
- Fraude par transfert électronique
- Problèmes de service de carte de crédit
- Rétrofacturation des cartes de crédit

Les dossiers de services bancaires sont passés de 2 388 en 2023 à 2 553 en 2024, soit une augmentation de 7 % d'une année à l'autre.

Les plaintes relatives au secteur bancaire ont atteint un niveau record en 2024, notamment en raison des plaintes pour fraude.

Le nombre de dossiers des deux dernières années a également été influencé par les changements apportés au cadre de la protection des consommateurs de la Loi sur les banques, en vigueur depuis le 30 juin 2022, qui ont réduit l'attrition des plaintes dans les banques réglementées par le gouvernement fédéral.

Dossiers ouverts



Total des dossiers ouverts par produit et par problème

Produits bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers	Comparaison d'une année à l'autre
Carte de crédit	756	30 %	+ 1 % ↑
Transfert électronique	607	24 %	- 6 % ↓
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	305	12 %	+ 3 % ↑
Prêt hypothécaire	260	10 %	+ 23 % ↑
Carte de débit	118	5 %	+ 59 % ↑
Marges de crédit	83	3 %	+ 30 % ↑
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	80	3 %	+ 95 % ↑
Virement télégraphique	79	3 %	- 12 % ↓
CPG/dépôts à terme	56	2 %	+ 22 % ↑
Prêt personnel	46	2 %	+ 12 % ↑
Comptes enregistrés	41	2 %	+ 110 % ↑
Prêt commercial	24	1 %	+ 9 % ↑
Marge de crédit hypothécaire	23	1 %	+ 109 % ↑
Compte de succession	22	1 %	+ 5 % ↑
Compte commercial	21	1 %	- 5 % ↓
Autre - services bancaires	15	1 %	+ 7 % ↑
Assurance - protection du crédit	8	<1 %	+ 33 % ↑
Coffre-fort	6	<1 %	- 40 % ↓
Services de cartes de commerçant	3	<1 %	+ 50 % ↑
Total	2 553	100 %	+ 7 % ↑

Problèmes liés aux services bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers	Comparaison d'une année à l'autre
Fraude	966	38 %	+ 2 % ↑
Problèmes de service	540	21 %	+ 30 % ↑
Rétrofacturation	169	7 %	+ 9 % ↑
Divulgaration de renseignements sur les produits/fausse représentation	141	6 %	+ 45 % ↑
Taux d'intérêt	112	4 %	- 13 % ↓
Fin de la relation d'affaires	94	4 %	- 13 % ↓
Fonds manquants ou perdus	81	3 %	+ 47 % ↑
Erreur de transaction	71	3 %	- 5 % ↓
Divulgaration/fausse déclaration/calcul des frais	75	3 %	+ 36 % ↑
Rapports de crédit	64	3 %	0 %
Décision de crédit	58	2 %	+ 5 % ↑
Retenue de fonds	43	2 %	+ 105 % ↑
Opérations non autorisées	38	1 %	- 36 % ↓
Processus de recouvrement	29	1 %	- 36 % ↓
Atteinte à la vie privée	22	1 %	- 24 % ↓
Pénalité de remboursement anticipé	20	1 %	+ 18 % ↑
Différend entre co-titulaires	9	<1 %	- 18 % ↓
Promotions	7	<1 %	+ 100 % ↑
Modification du produit	6	<1 %	- 40 % ↓
Points et récompenses	6	<1 %	+ 100 % ↑
Retard de transfert	3	<1 %	+ 100 % ↑
Autre	2	<1 %	- 94 % ↓
Conseils et stratégie de placement inappropriés	1	<1 %	+ 100 % ↑
Total	2 553	100 %	+ 7 % ↑

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

LES CINQ PRINCIPAUX

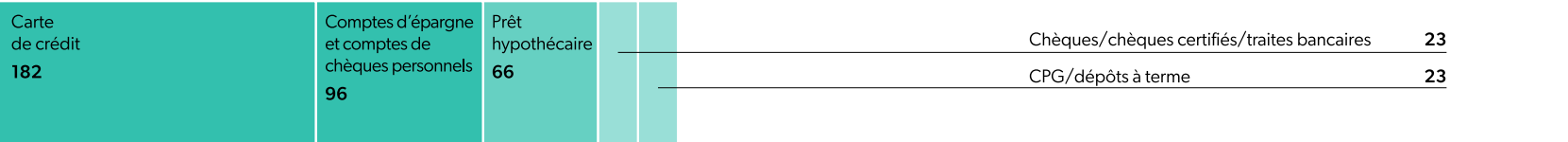
Problèmes et produits bancaires pour 2024

Voici une représentation graphique des cinq problèmes de services bancaires les plus signalés au cours de l'année ainsi que les produits associés. Chaque segment représente un produit qui a été touché par le problème correspondant. La taille du segment est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux produits touchés.

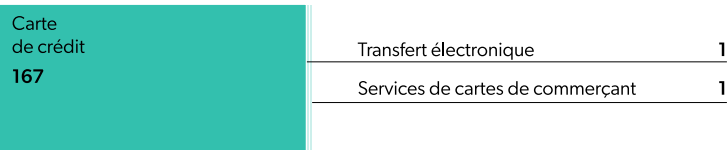
Fraude 900



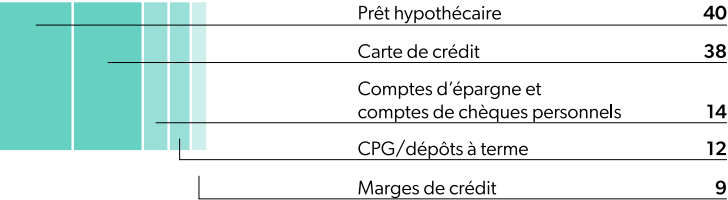
Problèmes de service 390



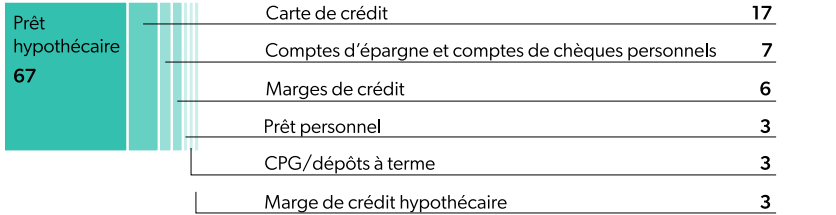
Rétrofacturation 169



Divulagation de renseignements sur les produits/fausse représentation 113



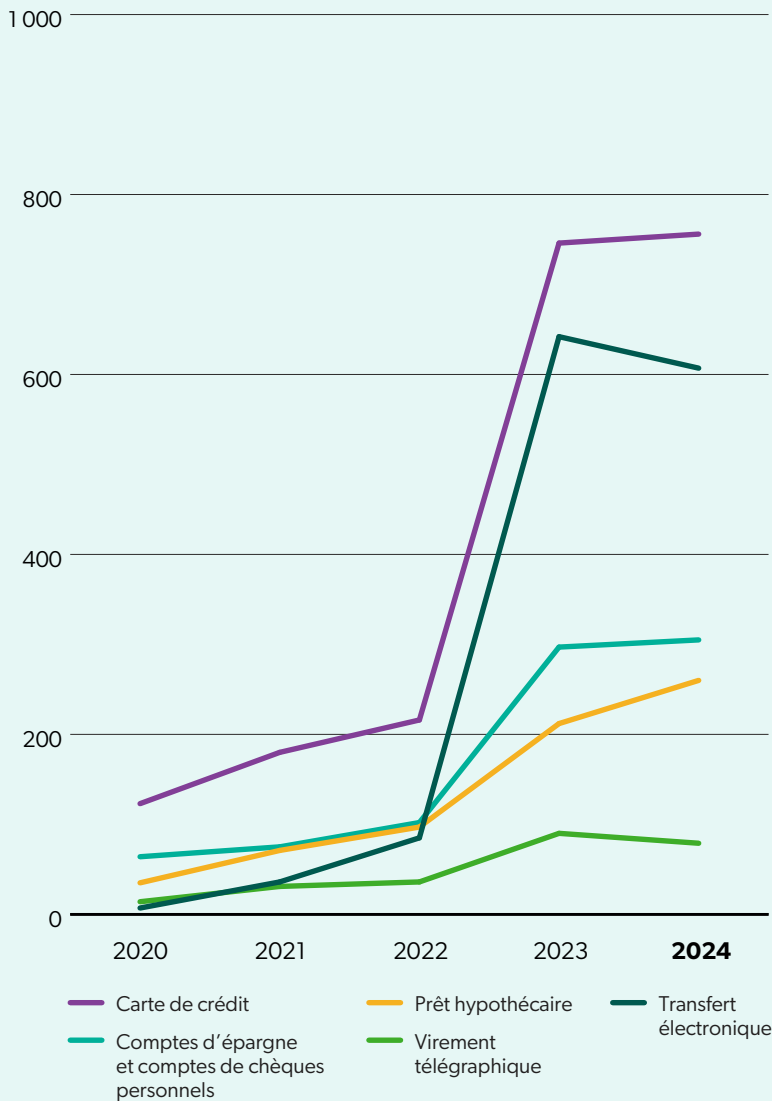
Taux d'intérêt 106



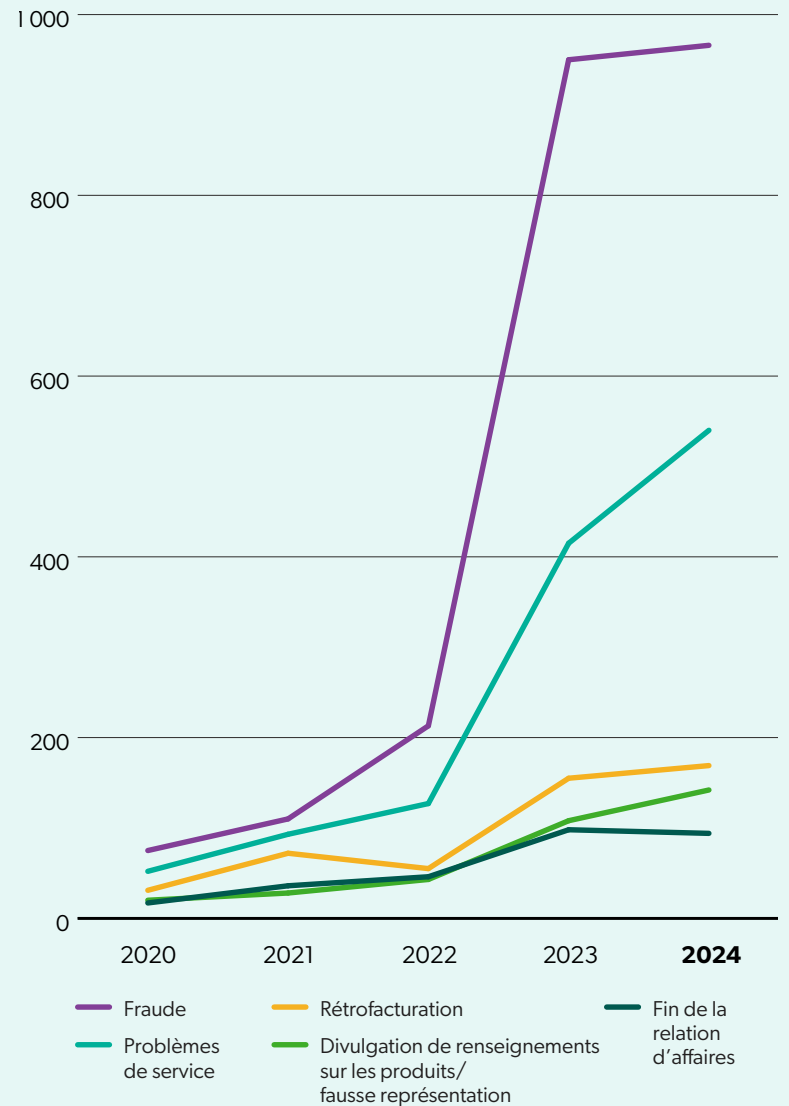
Les différends bancaires : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes de services bancaires de 2024 depuis 2020.

Produits bancaires



Problèmes liés aux services bancaires



Rapidité d'exécution

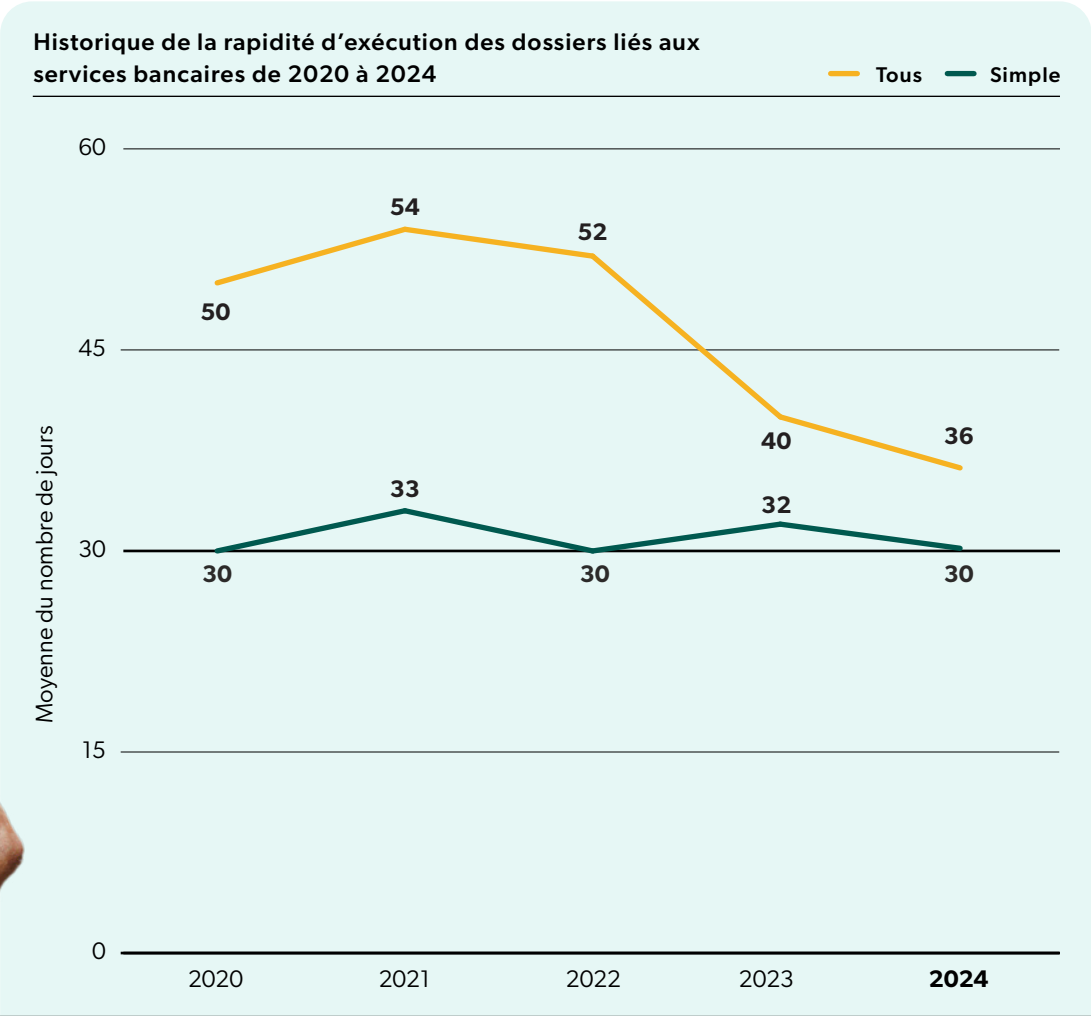
Notre mesure de notre rapidité d'exécution commence lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et prend fin lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.

Selon notre norme de service, nous traitons la plupart des dossiers liés aux services bancaires en moins de 60 jours et presque tous les dossiers liés aux services bancaires en moins de 90 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.



Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	51 %
Moins de 60	82 %
Moins de 90	96 %
Moins de 120	100 %

Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier	
Toutes les enquêtes	36
Enquêtes simples	30



Dossiers ouverts par établissements de dépôt

L'OSBI a ouvert 2 553 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 40 banques et les coopératives d'épargne et de crédit fédérales.

Lors de l'examen du nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter qu'un nombre plus élevé de dossiers ouverts pour une firme peut ne pas être une indication négative. Des volumes plus élevés de dossiers ne sont généralement pas liés aux résultats des dossiers et peuvent simplement être le résultat du fait que la firme informe efficacement les consommateurs des services de l'OSBI.

Nous avons recommandé un dédommagement monétaire dans 732 dossiers et un dédommagement non monétaire, par exemple une excuse ou le rétablissement de la cote de solvabilité, dans 36 dossiers.

Pourquoi ces chiffres sont-ils communiqués?

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) établit les conditions qu'un organisme externe de traitement des plaintes (OETP) doit respecter pour maintenir l'approbation de l'ACFC. En tant que OETP agréé, l'OSBI est tenu de publier un rapport annuel comprenant le nombre de :

- plaintes reçues
- plaintes jugées conformes à son mandat
- recommandations finales rendues
- plaintes qui, à son avis, ont été résolues à la satisfaction des personnes qui les ont déposées

Que sont les « plaintes résolues à la satisfaction du plaignant »?

« Résolu à la satisfaction du plaignant » saisit les différents résultats de l'affaire que l'OSBI considère comme résolu à la satisfaction de la personne qui dépose la plainte. Ceux-ci incluent :

- **Les règlements monétaires** où l'OSBI a conclu que la plainte méritait un dédommagement, y compris les règlements monétaires où l'OSBI a jugé l'offre initiale d'une firme équitable.
- **Règlements non monétaires**, tels que la mise à jour des déclarations et des dossiers d'impôt, la restauration d'un produit ou d'un service, la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit ou une lettre d'explication adressée aux créanciers du consommateur.
- **Règlements avant une enquête** où la firme et le plaignant parviennent à une résolution avant qu'une enquête n'ait officiellement commencé.





Messages de
la présidente
du conseil
d'administration et
de l'ombudsman

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Banques et les coopératives d'épargne et de crédit fédérales	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Règlement avant enquête	Résolue à la satisfaction du plaignan	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable
Banque Amex du Canada	3 037 \$	131	128	127	147	110	6	24	5
B2B Banque	9 252 \$	2	2	1	2	1	0	1	1
Bank of China (Canada)	3 800 \$	1	1	1	3	2	0	1	0
Banque de Montréal	1 409 646 \$	831	802	879	1 348	969	95	330	80
Bridgewater Bank	2 137 \$	1	1	1	0	0	0	0	0
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	5 373 \$	4	4	3	4	4	0	0	0
Banque Canadienne Impériale de Commerce	1 041 985 \$	1 085	1 056	1 040	962	583	55	318	128
Banque Canadian Tire	7 133 \$	22	20	21	21	15	5	6	0
Banque Canadienne de l'Ouest	43 133 \$	5	5	5	6	3	0	0	0
Capital One (succursale canadienne)	4 411 \$	208	199	196	208	122	21	70	8
Coopérative de crédit fédérale Coast Capital Savings	21 976 \$	22	22	20	23	20	0	3	3
Banque Concentra	8 720 \$	0	0	2	2	2	0	0	0
Banque CS Alterna	1 030 \$	1	1	1	1	1	0	0	0
Banque Équitable	52 994 \$	23	20	20	19	8	5	9	3
Banque Fairstone du Canada	7 815 \$	33	32	33	40	14	11	26	2
Banque des Premières Nations du Canada	1 236 \$	1	1	1	1	1	0	0	0
Banque Haventree	3 701 \$	2	1	1	1	0	0	1	0
HSBC Bank	122 385 \$	28	29	29	41	16	6	24	8

¹ Actifs des firmes des dépôt canadiennes au 31 octobre 2024 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

Messages de
la présidente
du conseil
d'administration et
de l'ombudsman

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Banques et les coopératives d'épargne et de crédit fédérales	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Règlement avant enquête	Résolue à la satisfaction du plaignan	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable
Banque HomeEquity	8 825 \$	7	6	6	5	3	1	2	0
Banque ICICI du Canada	5 600 \$	3	2	2	3	3	0	0	0
Innovation Federal Credit Union	4 277 \$	2	2	2	2	1	0	0	0
Banque Laurentienne du Canada	47 401 \$	11	11	13	16	7	2	8	0
Banque Manuvie du Canada	30 510 \$	14	14	16	17	9	0	6	2
Banque Motus	168 \$	2	2	2	2	2	0	0	0
Banque le Choix du Président	5 337 \$	19	19	21	24	14	5	8	1
Banque RFA du Canada	2 355 \$	3	3	1	1	1	0	0	0
Banque Rogers	790 \$	31	28	26	21	0	8	19	6
Banques		2 492	2 411	2 470	2 920	1 911	220	856	247
Société de Fiducie BMO	8 938 \$	1	1	1	0	0	0	0	0
Compagnie Trust CIBC Mellon	18 749 \$	2	2	2	2	2	0	0	0
CIBC Mortgages Inc.	2 168 \$	4	3	3	2	1	0	1	0
Société de Fiducie Community	6 148 \$	6	6	5	3	3	0	0	0
Concentra Trust	28 \$	1	1	1	1	1	0	0	0
Fiducie Desjardins Inc.	1 052 \$	0	0	0	1	0	0	0	0
Compagnie Home Trust	22 513 \$	6	5	6	6	3	2	3	0
MD Private Trust Company	23 \$	1	1	1	0	0	0	0	0

¹ Actifs des firmes des dépôt canadiennes au 31 octobre 2024 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Banques et les coopératives d'épargne et de crédit fédérales	Taille de la firme (en millions) ¹	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme relevant du mandat	Dossiers ouverts	Recommandations finales effectuées	Plainte rejetée – dans le cadre du mandat	Règlement avant enquête	Résolue à la satisfaction du plaignant	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable
Compagnie de Fiducie Peoples	7 574 \$	10	10	11	21	12	2	9	1
Compagnie Trust Solus	16 \$	1	1	1	1	1	0	0	0
Compagnie Trust TSX	208 \$	3	3	3	3	3	0	0	0
Sociétés de fiducie		35	34	34	40	26	4	13	1
Total		2 527	2 445	2 504	2 960	1 937	224	869	248

¹ Actifs des firmes des dépôt canadiennes au 31 octobre 2024 selon le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).





Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Coopératives financières

Plus de 100 coopératives de crédit de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan qui utilisent les services de l'OSBI, la majorité étant sous réglementation provinciale.

Le nombre de membres des coopératives de crédit au sein de l'OSBI augmente, et nous nous attendons à ce que d'autres coopératives de crédit d'autres provinces et régions se joignent à nous en 2025. Même si nous incluons certaines données sur les coopératives financières, nous élargissons nos rapports en raison de leur représentation croissante. Cette section présente les principaux points saillants des plaintes relatives aux coopératives de crédit.



44

dossiers fermés

75 %

augmentation des dossiers ouverts par rapport à 2023

38

jours en moyenne pour clore une enquête

1 088 \$

dédommagement médian

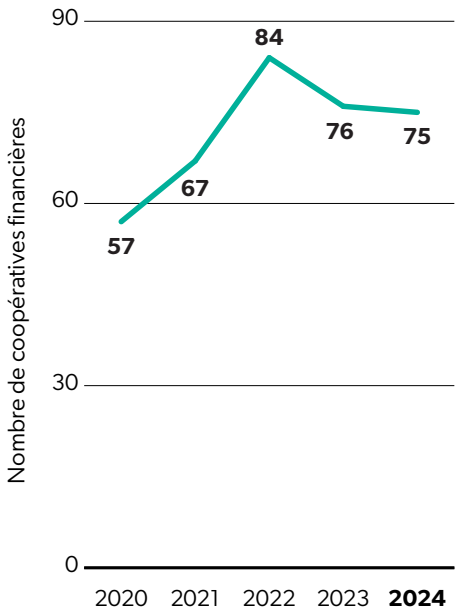
54 289 \$

dédommagement total des consommateurs

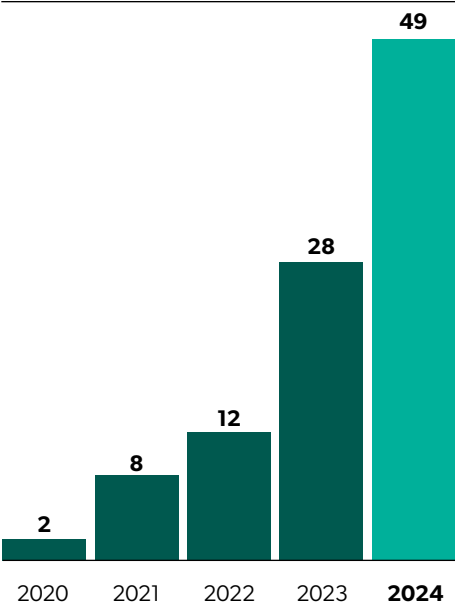
Produits et problèmes principaux

- Fraude par transfert électronique
- Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels fonds manquants ou perdus
- Problèmes de service associés aux prêt hypothécaire

Nombre de coopératives financières de 2020 à 2024



Dossiers ouverts





Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Total des dossiers ouverts par produit et par problème

Produits des coopératives financières	Nbre de dossiers	% de dossiers
Transfert électronique	14	29 %
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	10	20 %
Prêt hypothécaire	5	10 %
Virement télégraphique	4	8 %
Carte de crédit	4	8 %
Prêt commercial	2	4 %
Autre – services bancaires	2	4 %
Compte de succession	2	4 %
Compte commercial	2	4 %
Carte de débit	1	2 %
Marge de crédit hypothécaire	1	2 %
CPG/dépôts à terme	1	2 %
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	1	2 %
Total	49	100 %

Problèmes liés aux coopératives financières	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fraude	20	41 %
Problèmes de service	11	22 %
Divulgence/fausse déclaration/calcul des frais	4	8 %
Fonds manquants ou perdus	4	8 %
Fin de la relation d'affaires	3	6 %
Atteinte à la vie privée	1	2 %
Décision de crédit	1	2 %
Opérations non autorisées	1	2 %
Rapports de crédit	1	2 %
Retenue de fonds	1	2 %
Pénalité de remboursement anticipé	1	2 %
Divulgence de renseignements sur les produits/fausse représentation	1	2 %
Total	49	100 %

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Dossiers ouverts par coopératives financières

L'OSBI a ouvert 49 dossiers cette année concernant 19 coopératives financières.

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



Coopératives financières	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
1st Choice Savings and Credit Union Limited	1	1	1
Affinity Credit Union	2	2	1
Beem Credit Union	2	1	0
Bow Valley Credit Union	2	2	2
Coastal Community Credit Union	1	2	1
Conexus Credit Union	1	2	0
Connect First and Servus Credit Union Ltd.	7	5	1
First West Credit Union	12	8	2
Gulf and Fraser Fishermen's Credit Union	0	1	0
Integris Credit Union	1	1	0
Interior Savings Credit Union	0	1	0
Kootenay Savings Credit Union	1	0	0
Prairie Centre Credit Union Limited	3	2	0
Prospera Credit Union	5	5	0
Salmon Arm Savings and Credit Union	0	1	0
Servus Credit Union Limited	7	8	1
StellarVista Credit Union	0	1	0
TCU Financial Group Credit Union	1	0	0
Vancity Savings Credit Union	3	1	1
Total	49	44	10

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Investissements



649

dossiers ouverts

721

dossiers fermés

2 %

diminution des dossiers ouverts par rapport à 2023

57

jours en moyenne pour clore une enquête

12 235 \$

dédommagement moyen

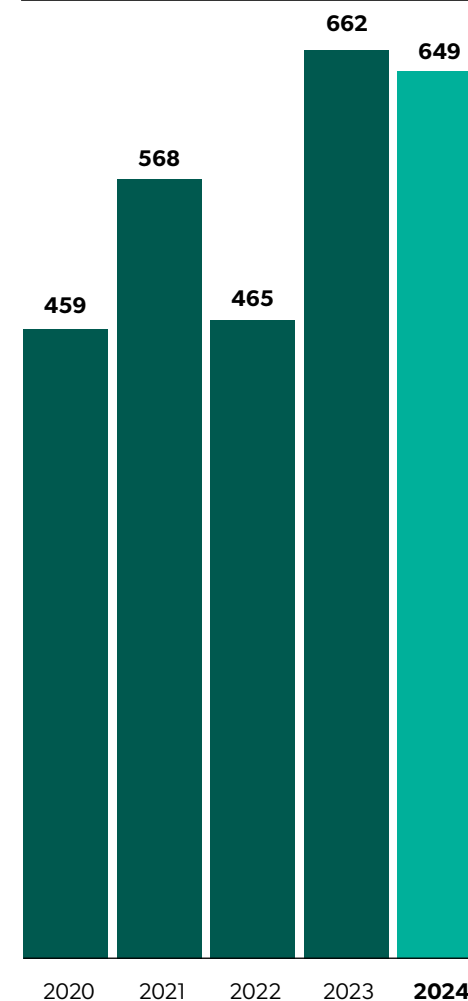
Produits et problèmes principaux

- Problèmes de service associés aux actions ordinaires
- Convenance des d'investissements dans les fonds communs de placement
- Fraude par cryptoactifs

Le nombre de dossiers liés aux investissements a reculé en 2024, passant de 662 en 2023 à 649, soit une baisse de 2 % d'une année à l'autre.

35 % des cas d'investissement concernaient des actions ordinaires et 31 % des fonds communs de placement.

Dossiers ouverts



Total des dossiers ouverts par produit et par problème

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services
bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Produits d'investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers	Comparaison d'une année à l'autre
Actions ordinaires	231	36 %	+ 34 % ↑
Fonds communs de placement	197	30 %	- 34 % ↓
Cryptoactifs	89	14 %	- 11 % ↓
Plans fiduciaires de bourses d'études	69	11 %	+ 44 % ↑
CPG et quasi-espèces	17	3 %	+ 42 % ↑
Instruments dérivés	17	3 %	+ 42 % ↑
FNB (sans effet de levier)	6	1 %	+ 200 % ↑
Fonds de couverture	6	1 %	+ 20 % ↑
Investissement hypothécaire	3	<1 %	+ 50 % ↑
Fiducies de revenu	3	<1 %	+ 200 % ↑
Bonds, debentures	2	<1 %	+ 100 % ↑
Obligations et obligations non garanties	2	<1 %	+ 100 % ↑
Actions privilégiées (sans taux révisable)	2	<1 %	+ 100 % ↑
Comptes enregistrés	2	<1 %	+ 100 % ↑
Actions privilégiées (taux de réinitialisation)	1	<1 %	+ 100 % ↑
BCP et billets liés	1	<1 %	- 67 % ↓
Total	649	100 %	- 2 % ↓

Problèmes liés aux investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers	Comparaison d'une année à l'autre
Problèmes de service	110	17 %	+ 7 % ↑
Convenance des placements	110	17 %	- 38 % ↓
Fraude	93	14 %	- 5 % ↓
Divulgaration/fausse déclaration/calcul des frais	74	11 %	+ 76 % ↑
Non-respect des directives	48	7 %	0 %
Conseils et stratégie de placement inappropriés	42	6 %	+ 45 % ↑
Retard de transfert	36	6 %	- 8 % ↓
Opérations non autorisées	36	6 %	+ 16 % ↑
Erreur de transaction	32	5 %	+ 39 % ↑
Divulgaration de renseignements sur les produits/fausse représentation	32	5 %	- 18 % ↓
Problèmes associés à la marge	19	3 %	+ 27 % ↑
Atteinte à la vie privée	6	1 %	0 %
Autre	4	1 %	+ 100 % ↑
Opérations non comptabilisées	4	1 %	0 %
Convenance de la marge ou du levier financier	3	<1 %	- 63 % ↓
Total	649	100 %	- 2 % ↓

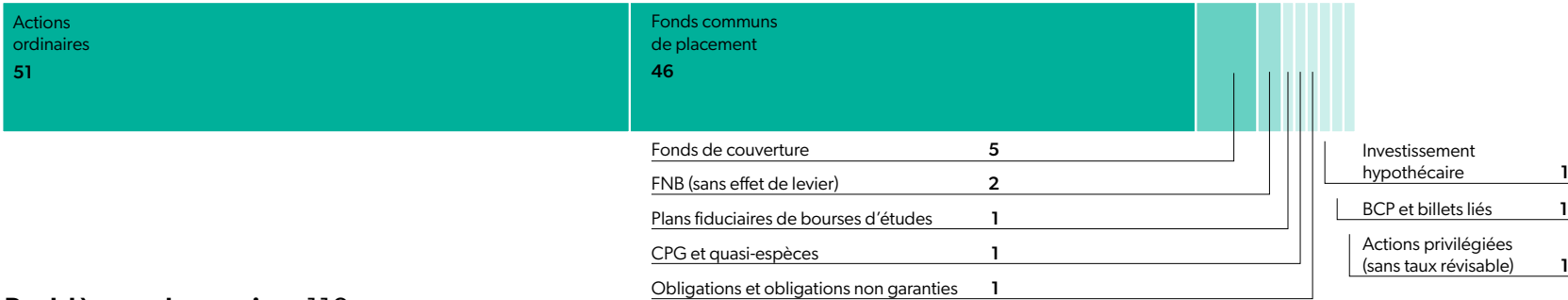
Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

LES CINQ PRINCIPAUX

Problèmes et produits d'investissement pour 2024

Voici une représentation graphique des cinq problèmes d'investissement les plus signalés au cours de l'année ainsi que les produits associés. Chaque segment représente un produit qui a été touché par le problème correspondant. La taille du segment est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux produits touchés.

Convenance des placements 110



Problèmes de service 110



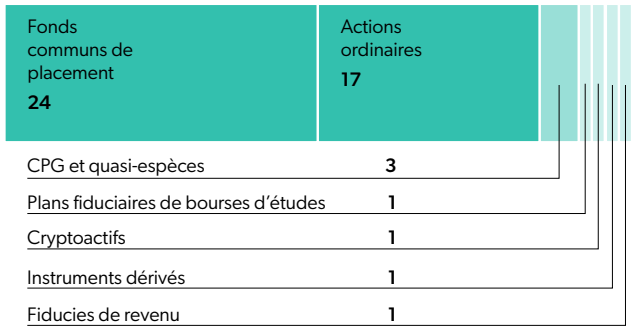
Fraude 93



Divulgateion/fausse déclaration/calcul des frais 74

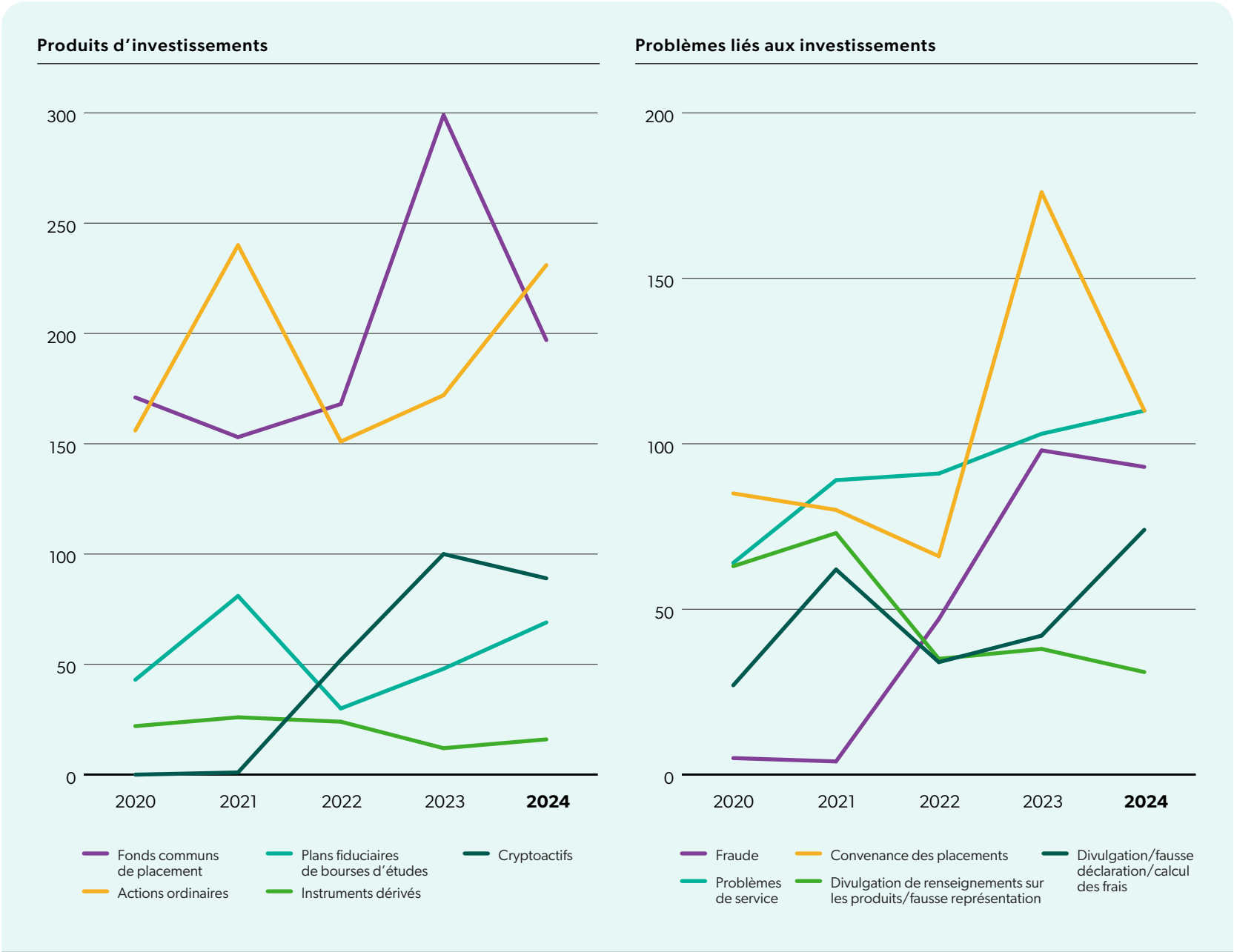


Non-respect des directives 48



Différends en matière d'investissement : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes d'investissement de 2024 depuis 2020.





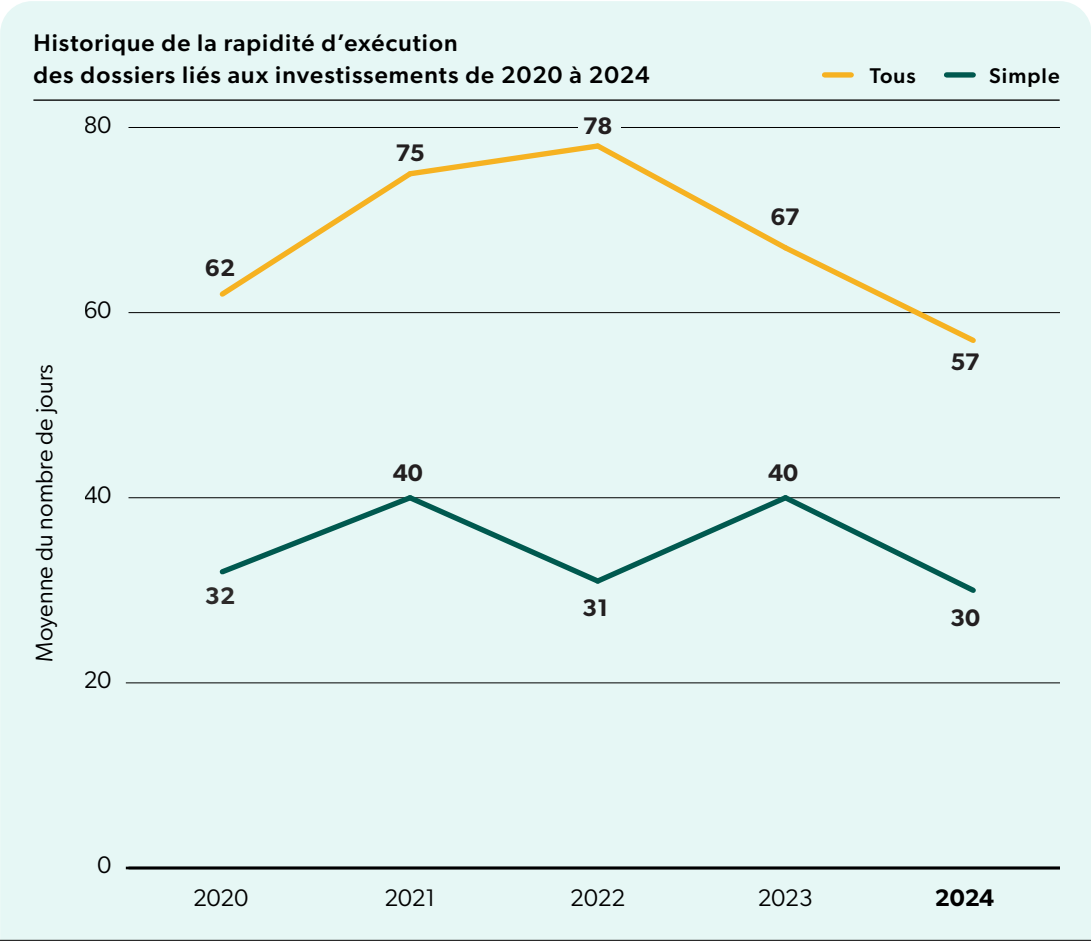
Rapidité d'exécution

Notre mesure de notre rapidité d'exécution commence lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et prend fin lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.

Selon notre norme de service, nous menons à bien la plupart des enquêtes en moins de 90 jours et presque tous les dossiers liés aux investissements en moins de 120 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	29 %
Moins de 60	61 %
Moins de 90	81 %
Moins de 120	93 %
Moins de 180	100 %

Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier	
Enquêtes simples	57
Toutes les enquêtes	30



Dossiers ouverts par firme

L’OSBI a ouvert 649 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 101 firmes de placement.

Lors de l’examen des numéros de dossiers pour chaque firme, il est important de noter qu’un nombre plus élevé de dossiers ouverts pour une firme peut ne pas être une indication négative.



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Genesis Wealth Management Corp	1	0	0
IBK Capital Corp.	1	1	0
Romspen Investment Corporation	1	1	0
Skyline Wealth Management Inc.	1	1	0
Tri View Capital Limited	2	2	0
Courtiers sur le marché non réglementé	6	5	0
Acumen Capital Finance Partners Limited	1	1	1
Aligned Capital Partners Inc.	4	2	0
Gestion De Capital Assante Ltee	0	1	0
ATB Securities Inc.	1	1	0
Financiere Aviso Inc.	8	8	5
B2B Banque Services De Valeurs Mobilieres Inc.	0	1	0
BMO Ligne D'action Inc.	14	19	11
BMO Nesbitt Burns Inc.	5	12	6
Corporation Canaccord Genuity	3	0	0
CI Investment Services Inc.	1	0	0
Services Investisseurs CIBC Inc.	36	27	11
Marches Mondiaux CIBC Inc.	9	10	0
Coinsquare Capital Markets Limited	1	3	0
Valeurs Mobilières Desjardins Inc.	4	6	2
Echelon Partenaires en Gestion de Patrimoine Inc.	1	2	1

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l’offre de la firme a été rétablie.



Messages de
la présidente
du conseil
d'administration et
de l'ombudsman

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services
bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Edward Jones	11	9	4
Fortrade Canada Limited	3	4	1
Groupe Friedberg Mercantile	1	0	0
Harbourfront Wealth Management Inc.	5	1	1
Groupe Highgate Inc.	2	1	0
iA Gestion privée de patrimoine Inc.	3	2	0
Integral Wealth Securities Limited	1	0	0
Interactive Brokers Canada Inc.	10	12	1
Valeurs Mobilières Groupe Investors Inc.	1	1	1
IPC Securities Corporation	1	2	0
Gestion Privée Mandeville Inc.	1	1	0
Financière Banque Nationale Inc.	10	13	4
OANDA (Canada) Corporation ULC	1	0	0
Odlum Brown Limited	1	0	0
Financière des professionnels – Gestion Privée Inc.	1	0	0
Questrade, Inc.	14	20	10
Raymond James Limited	4	4	1
RBC Placements en Direct Inc.	20	23	5
RBC Dominion Valeurs Mobilières Inc.	15	15	7
Corporation Recherche Capital	1	0	0
Richardson Wealth Limited	4	7	5

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Scotia Capitaux Inc.	31	35	9
Shakepay Inc.	18	18	0
Valeurs Mobilières TD Inc.	0	1	0
TD Waterhouse Canada Inc.	44	51	14
Corporation Financière PI	4	1	0
Wealthsimple Investments Inc.	23	16	3
Wellington-Altus Private Wealth Inc.	4	4	3
Courtiers en placements	322	334	106
Amerity Wealth Management Inc.	0	1	0
Gestion De Capital Assante Ltee	2	2	1
B2B Banque Services Financiers Inc.	1	1	0
BMO Investissements Inc.	22	23	7
Candor Financial Group Inc.	1	0	0
Canfin Magellan Investments Inc.	1	1	0
Carte Wealth Management Inc.	0	1	0
Placements CIBC Inc.	16	18	7
Credential Asset Management Inc.	1	3	1
Desjardins Sécurité Financière Investissements Inc.	2	2	0
Les Investissements Global Maxfin Inc.	1	1	0
Valeurs Mobilières HSBC (Canada) Inc.	0	2	1
Investia Services Financiers Inc.	6	6	0

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.



Messages de
la présidente
du conseil
d'administration et
de l'ombudsman

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services
bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Services Financiers Groupe Investors Inc.	7	10	5
IPC Investment Corporation	1	1	0
BLC Services financiers Inc.	1	2	1
Gestion de patrimoine Manuvie Inc.	2	2	1
Banque Nationale Épargne et Placements Inc.	4	4	2
PFSL Investments Canada Limited	1	2	0
Portfolio Strategies Corporation	1	0	0
Services D'investissement Quadrus Ltee.	0	1	0
Fonds d'investissement Royal Inc.	33	49	17
Scotia Securities Inc.	48	66	32
Sterling Mutuals Inc.	1	0	0
Placements Financiere Sun Life (Canada) Inc.	2	6	5
Services d'investissement TD Inc.	10	12	7
WFG Securities Inc.	2	4	2
Courtiers en fonds communs de placements	166	220	89
Gestion D'actifs CIBC Inc.	1	2	1
Compagnie Trust CIBC	1	2	0
Gestion de placements Manuvie Limitee	2	1	0
Investissement Conseil Marquest	0	1	0
Gestion financière MD Inc.	1	0	0

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
R.N. Croft Financial Group Inc.	0	1	0
Vestcap Investment Management Inc.	0	1	1
Wealthsimple Inc.	2	2	0
Wellington-Altus Private Counsel Inc.	1	1	1
Gestionnaires de portefeuille	8	11	3
Gestion D'actifs 1832 S.E.C.	1	1	0
BMO Gestion Privée De Placements Inc.	1	1	0
Fieldhouse Capital Management Inc.	1	0	0
Generation PMCA Corp.	1	0	0
Mackenzie Financial Corporation	1	3	2
Nicola Wealth Management Limited	1	1	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	1	0	0
Q Cantar Holdings Inc.	1	0	0
Questrade Wealth Management Inc.	1	1	0
Gestion De Placements TD Inc.	1	1	1
Gestion Privée TD Waterhouse Inc.	2	2	2
TriDelta Investment Counsel Inc.	1	0	0
Valeurs Mobilières Whitehaven Inc.	1	0	0
Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	14	10	5

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants¹
Bitbuy Technologies Inc.	3	4	0
Bitnationalex Inc.	1	0	0
Coinbase Canada, Inc.	2	1	0
Foris DAX, Inc.	6	6	1
Netcoins Inc.	2	2	0
Newton Crypto Limited	38	40	0
Payward Canada, Inc.	4	2	0
Simply Digital Technologies Inc.	1	5	0
VirgoCX Inc.	7	8	0
Wealthsimple Digital Assets Inc.	0	2	1
Courtiers restreints	64	70	2
Fonds d'étude pour les enfants Inc.	2	4	1
C.S.T. Savings Inc.	6	4	1
Embark Étudiant Corp.	55	55	11
Les actifs de croissance Global Inc.	6	8	5
Courtiers en plans de bourses d'études	69	71	18
Total	649	721	223

¹ Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie.





Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Résultats des dossiers

L'OSBI travaille avec les consommateurs et les firmes participantes pour arriver à des résultats justes et raisonnables.

Si une enquête révèle qu'une firme participante a agi injustement, a fait une erreur ou a donné de mauvais conseils, l'OSBI recommandera à la firme d'indemniser le consommateur ou l'investisseur pour toute perte, dommage ou préjudice jusqu'à 350 000 \$. L'OSBI peut également recommander une compensation non monétaire, les dossiers échéants, comme la correction d'une erreur commise sur un historique de crédit.

Si l'OSBI conclut que le consommateur ou l'investisseur a été traité équitablement, ou que la compensation précédemment offerte par la société est équitable, une explication claire des conclusions sera fournie au consommateur ou à l'investisseur. Conformément aux règles générales de l'OSBI, le nom de toute firme qui refuse une recommandation de dédommagement sera rendu public.

Dédommagement monétaire

5 027 700 \$

Dédommagement total en 2024

24 %

des plaintes liées aux services bancaires (732 sur 3 004) se sont soldées par un dédommagement financier

30 %

des plaintes liées aux investissements (216 sur 721) se sont soldées par un dédommagement financier

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2024.

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nbre de dossiers
Banques et les coopératives d'épargne et de crédit fédérales	2 433 852 \$	3 447 \$	600 \$	11 \$	99 090 \$	732
Firmes de placement	2 593 848 \$	12 235 \$	1 350 \$	35 \$	350 000 \$	216
Total combiné	5 027 700 \$					

Dédommagement non monétaire

En 2024, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans 36 dossiers liés aux services bancaires et un dossier d'investissement.

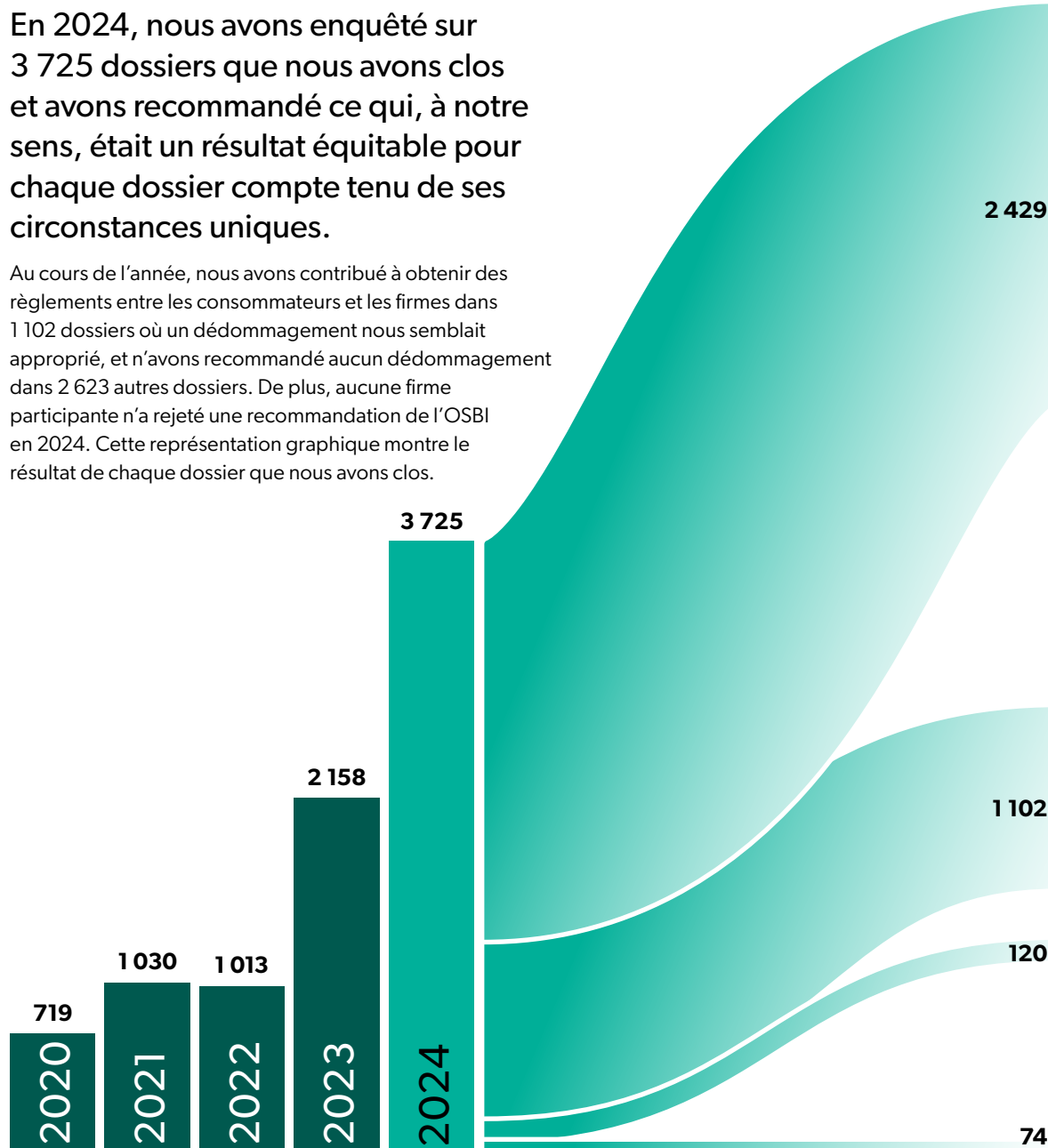
Le dédommagement non monétaire peut être la mise à jour des déclarations et des dossiers d'impôt, la restauration d'un produit ou d'un service, la correction d'un dossier d'agence de crédit ou des lettres explicatives aux créanciers d'un client.



Dossiers et résultats

En 2024, nous avons enquêté sur 3 725 dossiers que nous avons clos et avons recommandé ce qui, à notre sens, était un résultat équitable pour chaque dossier compte tenu de ses circonstances uniques.

Au cours de l'année, nous avons contribué à obtenir des règlements entre les consommateurs et les firmes dans 1 102 dossiers où un dédommagement nous semblait approprié, et n'avons recommandé aucun dédommagement dans 2 623 autres dossiers. De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2024. Cette représentation graphique montre le résultat de chaque dossier que nous avons clos.



Résultats

Plainte du consommateur rejetée – dans le cadre du mandat

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI sans recommandation d'indemnisation, à l'exception de ceux qui, après enquête, n'entraient pas dans son mandat.

Règlements conclus

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI pour lesquels le consommateur et la firme ont convenu d'un règlement.

Plainte du consommateur hors mandat

Dossiers sur lesquels l'OSBI ne pouvait enquêter, conformément à son mandat.

Retrait du consommateur

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI parce que le consommateur ne souhaitait plus participer au processus de plainte.

Dossiers hors mandat

Dans un petit nombre de cas chaque année, nous déterminons qu’une plainte est hors mandat après avoir commencé notre enquête.

Lorsqu’une plainte est jugée « hors mandat », cela signifie qu’elle dépasse la portée de notre pouvoir, telle qu’elle est énoncée dans notre [règles générales](#). Cette année, 120 cas au total ont été jugés hors mandat au cours de l’enquête. Le tableau de cette page décrit les raisons pour lesquelles nous avons pris cette décision.

Motifs de la décision hors mandat	Dossiers liés aux services bancaires	Dossiers d'investissement
Décision commerciale/de gestion des risques – Plainte liée aux pratiques générales d’une firme, notamment les taux d’intérêt, les politiques de gestion des risques, les honoraires, les frais ou le jugement commercial (section 6.1 des règles générales)	40	1
Délai de prescription de six ans – Plainte qui a dépassé le délai de prescription de six ans de l’OSBI (section 5.1 (e) des règles générales)	22	25
Question déjà résolue – Question déjà résolue par un autre organisme de règlement des différends (section 6.2 des règles générales)	7	2
Plaignant non client – Le consommateur n’a pas demandé ni reçu de service financier de l’entreprise participante (section 2.1 des règles générales)	6	2
Délai de prescription de transmission – Plainte déposée auprès de l’OSBI plus de 180 jours après que le consommateur a reçu la réponse finale de la firme (section 5.1 (d) des règles générales)	6	0
Instance inappropriée – Problème traité de manière plus appropriée par une autre procédure de règlement des différends (section 6.4 des règles générales)	3	2
Pas un service financier – Plainte non liée à la prestation de conseils ou de produits financiers au Canada par une firme participante (section 2.1 des règles générales)	1	0
Plaignant approprié – L’examen équitable de la plainte exigeait la participation d’autres parties (section 5.1(a) des règles générales)	1	0
Poursuite en justice intentée par le consommateur – Le consommateur a engagé une poursuite devant une cour de justice ou un tribunal et n’a pas accepté de mettre le litige en suspens (section 5.1 (f) des règles générales)	1	0
Consentements reçus – Consentements appropriés concernant la divulgation et le traitement des renseignements confidentiels de toutes les parties nécessaires non reçus (section 5.1(g) des règles générales)	1	0
Sous-total	88	32
Total	120	

Règlements peu élevés à l'OSBI

Les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes, ce qui signifie que les firmes ne sont pas tenues de les suivre.

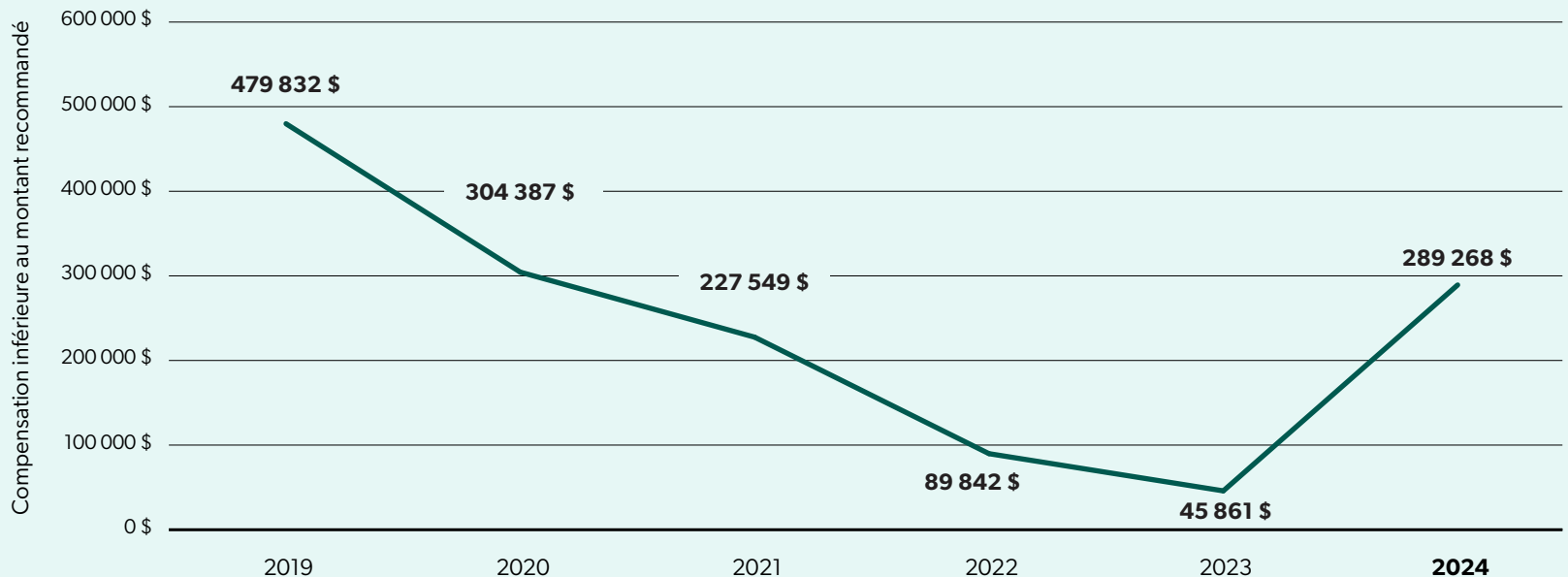
Depuis de nombreuses années, nous avons constaté que cela peut conduire les firmes à offrir moins que ce que nous recommandons comme étant un dédommagement équitable compte tenu de toutes les circonstances du dossier, et les consommateurs à accepter ces offres faute d'autres options. Ce problème a été relevé par de nombreux évaluateurs externes, par des groupes de défense des consommateurs, ainsi que par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

Nous révisons chaque année nos recommandations et les données relatives aux règlements afin de comprendre les raisons pour lesquelles certains règlements sont si faibles. Bien que la plupart des recommandations de l'OSBI conduisent les firmes à offrir des montants égaux ou supérieurs à ceux que nous recommandons, cette situation est plus fréquente dans les dossiers liés aux services bancaires et dans les cas où nous avons recommandé un dédommagement inférieur à 10 000 dollars. En règle générale, les règlements d'un faible montant sont plus fréquents dans des dossiers liés aux investissements pour lesquels les montants recommandés sont plus élevés.

Pour la période de 2019 à 2024, aucun dossier lié aux services bancaires n'a fait l'objet d'un règlement inférieur au montant recommandé, mais 33 dossiers

liés aux investissements ont donné lieu à des règlements inférieurs aux montants que nous avons recommandés. Au total, ces 33 consommateurs ont reçu 1 147 470 \$ de moins que ce que nous avons recommandé. Nous avons observé que la probabilité d'un règlement peu élevé est d'autant plus grande que la valeur de nos recommandations augmente. Si presque aucun consommateur ayant reçu des recommandations inférieures à 10 000 \$ ne s'est vu proposer un règlement modeste, dans les dossiers d'investissement comportant des recommandations supérieures à 100 000 \$, plus de 50 % des consommateurs ont obtenu un règlement inférieur à ce que nous avons recommandé, à savoir en moyenne 44 % en dessous de ce que nous avons prescrit.

Compensation inférieure au montant recommandé de 2019 à 2024



Remarque : comprend les refus.

Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Dossiers liés aux investissements réglés en deçà de la recommandation de 2019 à 2024

Montant de la recommandation	Nbre de dossiers	% des dossiers de recommandation	Montants totaux des règlements	Montants totaux des recommandations	Différence
0 \$	0	0 %	- \$	- \$	- \$
1 \$ – 1 000 \$	0	0 %	- \$	- \$	- \$
1 001 \$ – 10 000 \$	1	0 %	3 500 \$	8 696 \$	(5 196) \$
10 001 \$ – 25 000 \$	8	10 %	73 667 \$	111 715 \$	(38 048) \$
25 001 \$ – 50 000 \$	8	16 %	152 769 \$	287 341 \$	(134 572) \$
50 001 \$ – 100 000 \$	12	34 %	525 925 \$	900 685 \$	(374 760) \$
100 000+ \$	8	42 %	1 056 456 \$	1 940 619 \$	(884 162) \$
Total	37	-	1 812 317 \$	3 249 056 \$	(1 436 738) \$

Remarque : comprend les refus.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

En 2024, quatre plaintes relatives à des services bancaires se sont conclues par un règlement d'un montant inférieur à celui recommandé, soit moins de 6 000 dollars pour chacune d'entre elles. Le montant total des règlements était inférieur de 2 400 \$ à nos recommandations.

Nous sommes heureux de constater une diminution du nombre de règlements peu élevés dans les dossiers liés aux investissements en 2024. Au cours de l'année, seuls deux dossiers ont donné lieu à des règlements inférieurs au montant recommandé. Dans ces deux dossiers, les recommandations de dédommagement s'élevaient à plus de 100 000 dollars, et le montant total du règlement final pour ces deux dossiers était inférieur de 289 268 dollars à ce que nous avons recommandé.

L'OSBI entend continuer à promouvoir une réparation équitable pour les consommateurs et invite les firmes à accepter nos recommandations dans tous les dossiers. Parallèlement, nous poursuivons nos travaux avec les autorités de régulation des marchés financiers afin d'établir un cadre permettant aux décisions de l'OSBI d'être contraignantes pour les firmes.



Études de cas #1

M. et Mme S sont un couple marié âgé de plus de 70 ans. Ils disposaient d'actifs s'élevant à environ 3 millions de dollars provenant de leurs épargnes de retraite et d'un héritage familial. Ils se sont fiés aux recommandations de leur conseiller en placement à qui ils ont fait part de leurs préoccupations concernant le risque et de leur volonté de préserver leur capital. Ils ont convenu avec leur conseiller que leurs placements seraient constitués à 80 % de titres à revenu fixe à faible risque et à 20 % d'actions. Lorsque M. et Mme S ont subi une perte financière de plus de 1,7 million de dollars, ils ont été surpris et ont reproché à la firme d'avoir investi les actifs de manière inappropriée.

Nous avons enquêté sur leurs préoccupations et constaté que les actifs avaient été investis de manière inappropriée dans des fonds à haut risque et des produits du marché non réglementé. Leur conseiller leur avait recommandé ces placements comme étant sûrs et offrant des rendements élevés.

Nous avons conclu que les placements de M. et Mme S n'étaient pas adaptés à leur âge et à leurs objectifs d'investissement et que les placements avaient été présentés à tort comme sûrs et peu risqués. Nous avons comparé les rendements réels de leurs placements aux rendements qu'ils auraient obtenus dans un portefeuille approprié et nous avons recommandé une indemnisation de 445 452 \$ pour l'ensemble de leurs comptes séparés. La firme n'a pas accepté notre recommandation parce qu'elle a déclaré que les clients avaient accepté le risque et ne s'étaient pas opposés aux placements. La firme a proposé 241 720 \$, somme que M. et Mme S ont accepté.

Études de cas #2

Mme G est une travailleuse autonome d'une cinquantaine d'années qui s'occupe des finances de sa mère vieillissante au moyen d'une procuration. Au moment où Mme G et sa mère ont ouvert leurs comptes auprès d'un conseiller en placement de la firme A, elles ont toutes deux investi leurs épargnes de retraite et ont perçu des revenus limités.

Leurs formulaires des obligations de connaissance du client indiquaient qu'elles souhaitaient une sécurité financière pour leur retraite et qu'elles donnaient la priorité à la préservation du capital et à la génération de revenus avec un minimum de risques. Après une perte financière de plus de 200 000 \$ (la quasi-totalité de leur épargne-retraite), Mme G s'est plainte auprès de la firme du fait qu'elle et sa mère avaient fait l'objet d'investissements inadaptés.

Notre enquête a révélé que leurs renseignements initiaux liés aux obligations de connaissance du client étaient exacts, mais que ces renseignements avaient ensuite été modifiés par leur conseiller alors que la situation des deux clientes n'avait pas changé, et qu'elles n'avaient pas été consultés au sujet de ces modifications. Nous avons également constaté que le conseiller avait formulé des recommandations d'investissement inappropriées et qu'il avait effectué des opérations sur leurs comptes sans autorisation. De ce fait, les actifs de Mme G et de sa mère ont été investis dans des portefeuilles inadaptés et à haut risque qui ne correspondaient ni à leur tolérance au risque, ni leurs objectifs de placement.

Nous avons comparé les pertes réelles sur leurs placements à la performance à laquelle elles auraient pu prétendre si leurs actifs avaient été investis de manière adéquate. Selon nos conclusions, nous avons recommandé une indemnisation de 175 536 \$. La firme n'a pas suivi notre recommandation et a proposé à Mme G et à sa mère la somme de 90 000 \$. Elles ont accepté l'offre de la firme.

Enjeux systémiques : Mise en commun des renseignements en vue de construire un meilleur système de services financiers

L'OSBI occupe une position unique pour cerner les tendances et les problèmes qui touchent de multiples clients du secteur des services financiers.

Lorsque les enquêtes ou les données de l'OSBI révèlent des problèmes susceptibles d'avoir des répercussions sur les personnes qui n'ont pas déposé de plainte (appelés « problèmes systémiques »), nous sommes tenus de les signaler aux autorités de réglementation pour qu'elles procèdent à une enquête plus approfondie. Nos obligations comprennent

- **Services bancaires :** Tout problème bancaire pouvant avoir une incidence sur plusieurs clients ou sur l'ensemble du marché doit être signalé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada conformément à la Loi sur les banques;
- **Investissements :** Tout problème susceptible d'avoir une incidence importante sur le plan de la réglementation, y compris les problèmes pouvant toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs firmes inscrites doit être signalé aux Autorités canadiennes en valeurs mobilière conformément à notre protocole d'entente.
- **Coopératives financières :** Tout problème qui semble avoir des implications réglementaires ou systémiques importantes conformément à notre protocole d'entente avec la Credit Union Deposit Guarantee Corporation (Saskatchewan) et le Registrar of Credit Unions of Saskatchewan, ainsi que la BC Financial Services Authority.

En plus de ces rapports spécifiques liés à des dossiers, nous fournissons en permanence aux régulateurs des données détaillées sur les tendances concernant les questions, les produits et les résultats des dossiers, afin de faciliter les discussions avec eux sur les tendances que nous observons.

Nous engageons également un dialogue ouvert avec les régulateurs et les participants du secteur sur les questions émergentes que nous déterminons dans notre processus de traitement des dossiers.

Ces canaux constituent un forum important pour l'échange de renseignements entre l'OSBI et les décideurs du secteur financier. En outre, les problèmes systémiques plus larges que nous observons alimentent fréquemment nos communications publiques, comme nos bulletins destinés aux consommateurs et aux entreprises, nos approches et nos études de cas.

Sujets à l'échelle du système abordés avec les organismes de réglementation lors des réunions périodiques en 2024

- Les données agrégées détaillées, y compris :
 - Détails et tendances des produits, des problèmes et des résultats
 - Résultats et résumés de dossiers spécifiques (anonymisés)
 - Informations supplémentaires relatives aux dossiers impliquant des règlements à faibles montants
- Dossiers de fraude relative à la cryptomonnaie
- Dossiers de fraude bancaire

- Mesures prises par l'OSBI et prévues en réponse aux examens externes de 2021
- Renseignements pertinents pour garantir l'efficacité de la transition vers le système d'OETP unique pour les banques canadiennes
- Les ACVM travaillent à l'élaboration d'un cadre relatif à l'autorité exécutoire
- Activité des sociétés de traitement des demandes de règlement au Canada
- Pratiques d'évaluation des risques des fonds d'investissement
- Consultation sur la méthodologie du calcul des pertes

Nous avons signalé deux enjeux systémiques particuliers aux organismes de réglementation en 2024

Services bancaires

Nous avons signalé à l'organisme de réglementation que les dossiers relatifs à une fraude, en particulier la fraude par transfert électronique et d'autres types de fraude numérique, ont eu des répercussions sur un nombre sans précédent de consommateurs canadiens et étaient transmis à l'OSBI à un rythme considérablement plus élevé.

Coopératives financières

Nous avons signalé un problème lié à une incidence des politiques et procédures d'ouverture de compte d'une firme particulière vis-à-vis d'une catégorie de consommateurs vulnérables, et nous avons relevé une lacune potentielle connexe dans la législation provinciale.



Messages de
la présidente
du conseil
d'administration et
de l'ombudsman

Progrès vers
l'atteinte de
nos objectifs

Accent mis sur les
consommateurs

Accent mis sur
les firmes

Services
bancaires

Coopératives
financières

Investissements

Résultats
des dossiers

Enjeux
systémiques

Gouvernance

Gouvernance

Le conseil d'administration de l'OSBI joue un rôle essentiel pour assurer la surveillance stratégique de l'organisation.

Le conseil d'administration de l'OSBI se compose de 10 administrateurs – sept administrateurs communautaires (dont trois sont désignés comme administrateurs des intérêts des consommateurs), qui ne font pas partie de l'industrie ou du gouvernement depuis au moins deux ans, ainsi que trois administrateurs issus de l'industrie.

Les administrateurs, originaires de part et d'autre du pays, nous apportent une diversité de compétences et d'expériences, tant du secteur public que du secteur privé. Leur mandat a une durée maximale de huit ans, ce qui souligne l'importance du renouvellement du conseil d'administration de l'OSBI.

Pour plus d'informations sur la gouvernance de l'OSBI, y compris ses règlements administratifs, son mandat, l'indépendance du conseil, la présence et la rémunération des administrateurs, veuillez consulter [la section Gouvernance](#) de notre site Web à l'adresse www.obsi.ca.

L'OSBI se soumet à un examen externe indépendant de ses activités tous les cinq ans. Pour consulter les résultats de notre évaluation la plus récente, veuillez [cliquer ici](#).



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Conseil d'administration



Maureen Jensen

BSc, ICD.D
présidente du conseil d'administration¹

Mme Jensen est chef de file du secteur des placements et de la réglementation des valeurs mobilières depuis plus de 20 ans. Elle a été présidente et chef de la direction de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Avant cela, elle était directrice générale et chef des services administratifs du même organisme. Mme Jensen a également occupé des postes de direction auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de Market Regulation Services Inc. en plus d'avoir siégé au conseil d'administration de la Bourse de Toronto.



Mary Condon

BA, MA, LL.M, SJD
l'administratrice des intérêts des consommateurs¹
(Nommé au deuxième trimestre)

Mme Condon est professeure à la Osgoode Hall Law School, où elle enseigne la réglementation des valeurs mobilières et les valeurs mobilières avancées au sein du baccalauréat en droit en plus de diriger la maîtrise en droit professionnel sur le droit des valeurs mobilières et d'y enseigner. Elle a été doyenne et doyenne par intérim de la faculté de 2018 à 2023. Elle a siégé au conseil d'administration de l'Organisme de mise en place de l'Autorité des marchés financiers et de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO).



Catherine Adams

MBA¹
(Mandat a pris fin en 2024)

Mme Adams est une cadre supérieure retraitée des services financiers. Elle compte plus de 30 années d'expérience en stratégie opérationnelle, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Elle a exercé ses fonctions de cadre supérieure tant au pays qu'à l'étranger.



Rhonda Goldberg

l'administratrice de l'industrie¹
(Nommé au troisième trimestre de 2019 – Résignée au troisième trimestre de 2024)

Mme Goldberg est vice-présidente exécutive et avocate générale de la Société financière IGM Inc., où elle est responsable de superviser les équipes chargées des affaires juridiques, de la conformité réglementaire, du secrétariat général et des affaires réglementaires de Placements Mackenzie, d'IG Gestion de patrimoine et d'Investment Planning Counsel. Mme Goldberg possède une connaissance approfondie de l'environnement juridique et réglementaire et du secteur des services financiers grâce à plus de 20 ans d'expérience juridique, notamment à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario où elle a été directrice, Fonds de placement et produits structurés, de 2010 à 2015.

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Conseil d'administration



Carmela Haines

CPA, CA, ICD.D
présidente de la comité des finances et d'audit
(Mandat a pris fin en 2024)

Mme Haines est chef de la direction d'Access Communications Co-operative Limited et vice-présidente du conseil d'administration de l'Alliance canadienne des systèmes de communication. Elle a été présidente du conseil et du Comité de vérification de la Regina & District Food Bank. Elle a également agi comme membre du conseil et présidente du comité d'audit de l'Institut des comptables agréés de la Saskatchewan.



Jill Hugessen

BA, BCL/LL.B, ICD.D
présidente de la comité de la gouvernance et des ressources humaines
l'administratrice de la communauté

Mme Hugessen a fondé et dirige Hugessen Coaching, un service d'accompagnement professionnel et de consultation pour les cadres d'entreprises et les avocats. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1986. Avant de s'établir comme accompagnatrice de gestionnaires indépendante en 2011, Mme Hugessen a pratiqué le droit des sociétés. Elle siège au conseil d'administration en tant que membre de la collectivité.



Suresh Krishnasamy

MBA, MSc, BSc
l'administrateur de l'industrie
président de la comité des finances et d'audit

M. Krishnasamy est joint au conseil d'administration à titre de candidat de l'Association des banquiers canadiens (ABC). Il est le chef de l'exploitation des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises en Amérique du Nord pour BMO Groupe financier. En 2006, après avoir travaillé chez McKinsey and Company, M. Krishnasamy s'est joint à BMO. Il a depuis occupé des postes de direction dans les domaines de la stratégie, des finances et des groupes d'exploitation.



Bonnie Lysyk

MBA, FCPA, FCA, LPA, ICD.D
l'administratrice de la communauté²
(Nommé au deuxième trimestre et résignée au quatrième trimestre)

Mme Lysyk est devenue la 13^e vérificatrice générale de l'Ontario le 3 septembre 2013, après avoir été vérificatrice provinciale de la Saskatchewan et sous-vérificatrice générale et chef de l'exploitation du Manitoba. Elle a terminé son mandat de dix ans à titre de vérificatrice générale de l'Ontario le 3 septembre 2023. Elle possède également une expérience considérable dans des postes de direction dans les secteurs de l'énergie, des assurances et des retraites, et a été membre de conseils d'administration des secteurs financier, professionnel et à but non lucratif.

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit

Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Conseil d'administration



Bharat Mahajan

CPA, CA²
(Mandat a pris fin en 2024)

M. Mahajan occupe le poste de vice-président des services financiers partagés de Parkland Corporation. Auparavant, il a notamment été chef de la direction financière de diverses sociétés multinationales.



Sarah Shody

l'administratrice de l'industrie²
(Nommé au deuxième trimestre)

Mme Shody est actuellement vice-présidente des affaires juridiques et chef de la conformité au sein du August Group. Auparavant, elle a travaillé auprès de la Banque Royale du Canada ainsi que de la Banque de Montréal, et elle a pratiqué dans le domaine des litiges au sein des plus importants cabinets d'avocats de Bay Street au Canada. Mme Shody siège au comité d'instruction de l'Organisme canadien de réglementation des investissements en tant que membre de l'industrie.



Michael Thom

CFA
l'administrateur des intérêts des consommateurs¹
(Nommé au deuxième trimestre)

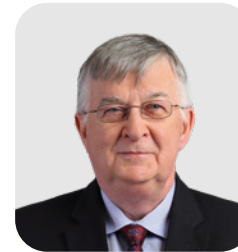
M Thom est directeur général de CFA Societies Canada. Michael s'est joint à CFA Societies Canada après avoir occupé pendant de nombreuses années des postes de direction dans le domaine des marchés financiers et de la gestion des investissements. Il est titulaire d'un diplôme de premier cycle de l'Université de la Colombie-Britannique et il est détenteur des titres de CFA et de CAIA.



Wanda Morris

CPA
l'administratrice des intérêts des consommateurs²
(Nommé au quatrième trimestre de 2020 – Résignée au quatrième trimestre de 2024)

Mme Morris est défenseur des conseillers financiers et des consommateurs. À titre d'ancienne responsable de la mobilisation et agente d'engagement à la CARP et de présidente et chef de la direction de Dying with Dignity Canada, elle a dirigé des campagnes à l'intention du public sur un certain nombre d'enjeux, notamment la protection des investisseurs, la sécurité des retraites, l'aide médicale à mourir et la sécurité dans les centres de soins de longue durée. Elle siège au conseil d'administration de FAIR Canada.



Ronald Smith

FCCA, FCA, ICD.D¹
l'administrateur de la communauté

M. Smith est administrateur et président du Comité de vérification de PRO Reit depuis 2013. Il a siégé à de nombreux conseils d'administration et comités de vérification du secteur privé et sans but lucratif au cours des 30 dernières années. Il était vice-président principal et chef des services financiers d'Emera Inc, une société énergétique cotée en bourse, et possède une vaste expérience dans les domaines de la finance, des ressources humaines et de la consultation en gestion.

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Comités du conseil d'administration

Comité des finances et d'audit

Le comité des finances et d'audit supervise les rapports financiers et les activités de contrôle du conseil. Le comité supervise également le régime de retraite à cotisations définies de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et veille au respect de la part de l'OSBI de ses obligations légales, réglementaires et contractuelles.

Voici quelques-unes des activités de 2024 :

Examen des états financiers

Chaque trimestre, le comité examine les états trimestriels non vérifiés des revenus, des dépenses et du bilan préparés par la haute direction. Les membres du comité discutent des états financiers et de tout écart par rapport au budget avec la haute direction lors des réunions trimestrielles du comité. Lorsque les états financiers vérifiés sont préparés après la fin de l'exercice, le comité se réunit avec la haute direction et les vérificateurs pour examiner les états financiers et émet des recommandations au conseil. Lors de la réunion de septembre de chaque année, le comité rencontre le vérificateur afin d'examiner l'approche du plan d'audit, de poser des questions et d'approuver le vérificateur et ses honoraires pour l'exercice à venir.

Examen du fonds de réserve

Chaque année, la haute direction effectue une analyse du fonds de réserve de fonctionnement pour déterminer si les cibles actuelles demeurent appropriées. Le comité examine cette analyse avec la haute direction, et les excédents ou les manques probables sont abordés. Le comité a recommandé, et le conseil a ensuite approuvé, une augmentation de l'objectif du fonds de réserve opérationnelle à 10 millions de dollars ou 50 % du budget opérationnel de capital récemment approuvé par l'organisation, afin de refléter la croissance organisationnelle et les besoins budgétaires. Le comité a également recommandé une augmentation des frais entre 2025 et 2027 afin d'atteindre l'objectif d'augmentation du fonds sur une période de trois ans.

Examen du budget 2025

Lors de la réunion du comité de septembre de chaque année, les membres du comité examinent le budget proposé par la haute direction, posent des questions, fournissent leurs commentaires et font des recommandations au conseil d'administration. Le budget 2025 de l'OSBI reflète la récente croissance organisationnelle nécessaire pour servir d'organisme externe de traitement des plaintes pour toutes les banques canadiennes.

Gouvernance des régimes de retraite

Le comité supervise également le régime de retraite à prestations déterminées, le régime de retraite à cotisations déterminées et le régime de soins médicaux après-retraite de l'OSBI. Le comité a examiné la structure du régime de retraite, la participation du personnel, les renseignements sur la communication avec les membres et l'éducation au régime.





Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Comités du conseil d'administration

Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Le comité de la gouvernance et des ressources humaines assiste le conseil d'administration sur les questions liées à la gouvernance d'entreprise, l'élaboration et la surveillance des politiques, l'évaluation de rendement annuelle du chef de la direction et la planification de la relève de la haute direction.

Voici quelques-unes des activités de 2024 :

Examen des politiques

Chaque trimestre, le comité examine un éventail de politiques et de questions. Voici quelques exemples pour cette année : Certification et rapport en matière de politique de confidentialité, politique sur les dénonciateurs, conditions du directeur, code de conduite du directeur, mandat du comité, politique d'évaluation de la gouvernance du conseil d'administration, code de pratique de l'OSBI, énoncé d'équité de l'OSBI matrice des compétences et de l'expertise du conseil.

Comité de mise en candidature pour les nouveaux membres du conseil d'administration

Le sous-comité des mises en candidature a terminé avec succès son processus de recrutement des administrateurs et a identifié quatre candidats administrateurs pour combler les postes vacants survenus au début de 2024, alors que plusieurs administrateurs ont atteint la limite de leur mandat. Au 3e trimestre, le sous-comité a également lancé un nouveau processus de recherche pour pourvoir les postes vacants qui étaient prévus plus tard dans l'année, et a par la suite identifié trois nouveaux candidats à proposer à l'AGA de 2025.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Faits saillants financiers

Budget et financement de l'OSBI

L'OSBI est un organisme sans but lucratif. Nous fonctionnons sur la base du recouvrement des coûts et sommes financés par les frais d'adhésion des firmes qui utilisent nos services. Son conseil approuve un plan opérationnel et un budget annuels au mois de septembre. Chaque trimestre, la direction se réunit avec le conseil et le comité des finances et de la vérification pour surveiller le rendement financier de l'organisation.

Activités de gestion

Les budgets de l'OSBI des trois dernières années présentent des hausses annuelles importantes, lesquelles sont presque entièrement liées aux frais de personnel, qui sont nécessaires pour répondre adéquatement aux volumes record de dossiers que l'organisation doit traiter à l'heure où les Canadiens sont plus nombreux que jamais à solliciter notre aide. Nos augmentations budgétaires pour 2024 et 2025 reflètent la croissance importante de l'équipe nécessaire pour faire face à l'augmentation du nombre de dossiers, mais également pour se préparer à devenir, au début de l'exercice financier 2025, le seul organisme externe de traitement des plaintes pour les banques sous réglementation fédérale.

Frais raisonnables et équitables

Nos cotisations sont basées sur le principe qu'aucun secteur ou catégorie de déclarants ne doit en subventionner un autre.

Le budget de l'OSBI est alloué aux cinq secteurs de l'industrie et la répartition est basée sur la proportion de notre service que chaque secteur a utilisée, laquelle déterminée par le nombre total de dossiers ouverts pour chaque secteur au cours de l'exercice précédent et sur leur complexité.

Une fois que le budget a été alloué à chaque secteur, les frais d'adhésion sont fixés pour chaque entreprise du secteur. Ceux-ci sont établis en fonction de la taille de la firme et des volumes de dossiers.

De plus amples renseignements sur le processus de fixation des frais de l'OSBI sont [disponibles ici](#). Pour consulter la liste des frais facturés aux banques participantes, veuillez [cliquer ici](#).

En 2024, nous avons consulté toutes les banques participantes et en transition sur des propositions de modification de notre méthode de répartition des frais pour le secteur bancaire et nous avons mis à jour cette méthode à la suite de la consultation.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Faits saillants financiers

Exercice terminé le 31 octobre	2025 Budgétisé	2024 Vérifié	2023 Vérifié
Revenus			
Droits des firmes participantes	23 720 963 \$	17 631 625 \$	11 835 465 \$
Revenu en intérêts	350 000	405 571	399 603
	24 070 963 \$	18 037 195 \$	12 235 068 \$
Dépenses			
Personnel	17 956 365 \$	15 380 840 \$	10 201 820 \$
Loyer et coût d'exploitation	825 879	674 677	582 624
Technologie de l'information et soutien	1 338 550	1 112 628	735 332
Gouvernance	696 960	434 073	534 681
Administration de l'entreprise	226 031	253 750	241 119
Marketing et adhésion	157 696	158 420	159 971
Frais juridiques	55 000	24 140	36 141
Assurance	101 226	91 844	91 119
Fournitures et services	132 000	97 846	95 846
Honoraires de conseil	50 000	34 296	67 744
Honoraires de vérification	29 389	29 785	29 394
Conseil et dépenses d'examen externe	0	0	0
Perte issue de l'élimination d'équipements et des améliorations locatives	0	0	26 542
Amortissement	501 867	389 450	369 802
	22 070 963 \$	18 681 747 \$	13 172 133 \$
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	2 000 000 \$	(644 551) \$	(937 066) \$

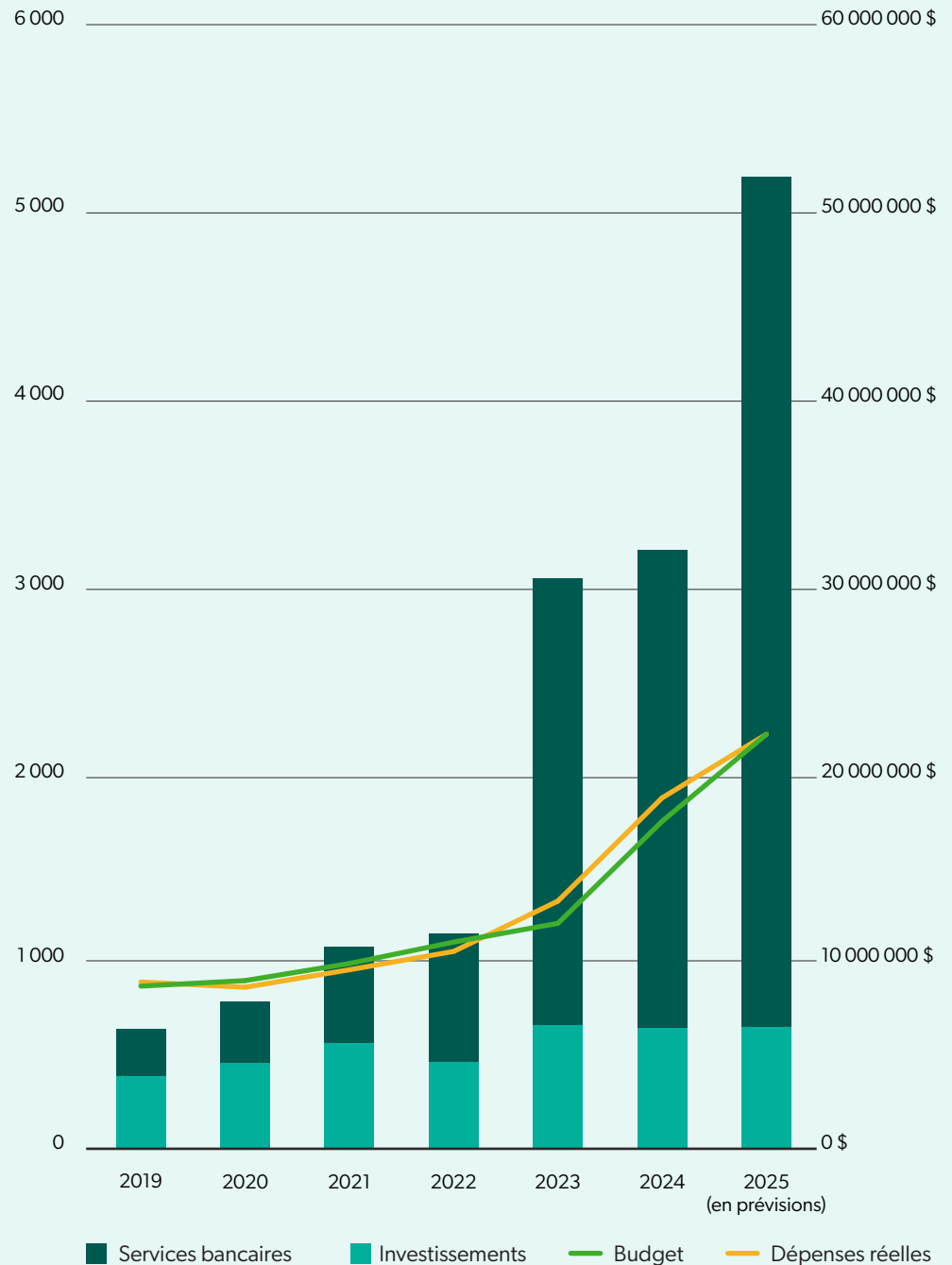
Faits saillants financiers : Tendance historique

Ce tableau indique le budget et les dépenses réelles de l'OSBI, ainsi que la croissance de la demande des consommateurs pour nos services de 2019 à 2024, et des prévisions pour 2025.

De 2022 à 2025, la demande des consommateurs pour nos services a augmenté de plus de 350 %, alors que notre budget a augmenté d'environ 100 %, ce qui illustre les importantes économies d'échelle et de portée de nos opérations et notre engagement en matière d'efficacité.

Le budget de l'OSBI est établi à un niveau requis pour recouvrer le coût estimé de la prestation des services au cours de l'année à venir. L'un des facteurs déterminants pour nos besoins est la demande des consommateurs attendue (essentiellement le nombre des demandes de renseignements et des enquêtes) et l'estimation des ressources nécessaires pour répondre à cette demande au cours de l'année à venir.

Volume de dossiers et budget de l'OSBI pour 2019 à 2025



OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

20, rue Queen Ouest
Bureau 2400
C.P. 8
Toronto, Ontario
M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Téléphone ATS : 1 844 358-3442
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca



OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT