



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS
OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT



1996
2021

RAPPORT DU 25^e ANNIVERSAIRE

UN REGARD RÉTROSPECTIF SUR L'ÉVOLUTION DE
L'ORGANISATION ET LES TENDANCES EN
MATIÈRE DE PLAINTES DANS LE SECTEUR DES
SERVICES FINANCIERS AU CANADA

1996 à 2021

À PROPOS DE CE RAPPORT

En 2021, nous avons célébré notre 25^e anniversaire. Nous en avons profité pour faire le point sur un quart de siècle d'expérience à fournir des services de résolution des litiges équitables et indépendants au grand public et au secteur des services financiers canadiens et pour réfléchir aux nombreux événements, défis et réalisations qui ont façonné la croissance et l'évolution de notre organisation au fil des années.

Depuis sa création en 1996, l'OSBI a aidé plus 125 000 Canadiens qui l'ont sollicité, et a examiné et résolu plus de 13 000 dossiers. En plus de proposer ces services essentiels, nous avons opéré de nombreux changements opérationnels au fil des ans, notamment les répercussions de diverses crises nationales et mondiales. Notre mandat et le nombre de firmes et de consommateurs canadiens participant ayant recours à nos services ont également considérablement évolué.

Ce rapport offre un aperçu des répercussions de ces changements sur notre organisation et sur ceux que nous visons au fil des années, ainsi que des tendances de plaintes que nous avons connues.

Les données des dossiers de produits et litiges bancaires et de placement contenues dans ce rapport proviennent de nos rapports annuels antérieurs et de sources de données internes. Au fil des années, la nature des rapports de l'OSBI a considérablement changé pour correspondre aux évolutions de notre mandat et pour illustrer les attentes en constante évolution des organismes de réglementation et du grand public. Lorsque cela a été possible, nous avons déterminé les nouvelles tendances et mis l'accent sur les principaux produits, litiges et influences de chaque période.

TABLE DES MATIÈRES

4 Faits saillants de nos 25 premières années

5 Chronologie des principales étapes

7 Nombre de firmes participantes

8 L'évolution de l'OSBI

9 Les premières années des services de l'ombudsman financier au Canada

11 Une croissance et une évolution continues au début du siècle suivant

13 Conséquences de la crise financière mondiale et nouveaux mandats réglementaires

16 Une période post-crise de reconstruction et de renouveau

19 L'émergence d'une nouvelle crise mondiale

21 L'avenir

22 Volumes de dossiers et tendances

23 Volume total de dossiers

24 Nombre total de dossiers ouverts et fermés

25 Dossiers liés aux services bancaires et aux investissements ouverts

26 Litiges de services bancaires par problème

28 Litiges de services bancaires par produit

30 Litiges d'investissements par problème

32 Litiges d'investissements par produit

34 Dédommagement versé aux consommateurs

OSBI : INSPIRER LA CONFIANCE DEPUIS 25 ANS

L'OSBI a été créé en 1996 sous le nom d'Ombudsman bancaire canadien (CBO). Depuis, l'organisation exécute son mandat de manière assidue pour :

- Fournir des renseignements aux consommateurs de services financiers qui nous en demandent ou qui ont besoin d'une assistance.
- Fournir un service gratuit, accessible, à l'échelle nationale et indépendant qui permet de résoudre de manière équitable, impartiale et opportune des plaintes dans le secteur financier de consommateurs individuels et de petites entreprises.
- Partager notre expérience et nos connaissances pour aider les firmes et organismes de réglementation participant à améliorer le système dans son ensemble et pour aider les consommateurs à identifier et à éviter des situations difficiles.
- Améliorer la confiance des consommateurs dans le secteur des services financiers au Canada en fournissant ces services.

FAITS SAILLANTS



A répondu à plus de
125 000 requêtes des
consommateurs

A ouvert plus de
13 000 dossiers



A facilité le règlement de
plus de 39 millions de \$ de
dédommagement*

* Le rapport des chiffres de dédommagement
commence en 2010

CHRONOLOGIE DES PRINCIPALES ÉTAPES

1996

L'Ombudsman bancaire canadien (CBO) est créé dans le but d'aider des petites entreprises canadiennes dont les plaintes bancaires ne sont pas résolues. Le CBO compte actuellement neuf banques participantes. Michael Lauber est le premier ombudsman et chef de la direction.



1997

Le mandat du CBO est rapidement élargi pour englober les plaintes liées aux services bancaires et aux placements soulevées par tous les consommateurs canadiens à l'égard des banques participantes.

1998

Plus de Canadiens entendent parler du CBO, et le nombre de demandes et d'enquêtes augmente.



1999

Le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens publie un rapport sur plusieurs questions, notamment les services d'un ombudsman destinés aux consommateurs financiers canadiens.

2000

Le CBO prend part à des discussions avec le gouvernement fédéral sur l'avenir du processus de règlement des litiges financiers au Canada.

2001

Le nombre de banques participantes atteint 35.

Le CBO participe à la fondation du Réseau de conciliation du secteur financier canadien avec des organisations canadiennes d'ombudsman du secteur de l'assurance.



2002

Le mandat du CBO s'élargit pour englober 450 courtiers en valeurs mobilières, des sociétés de fonds communs et des courtiers de fonds communs, d'où son changement de nom en l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).



OMBUDSMAN

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

2003

Le nombre d'enquêtes augmente de 76 % : plus de 500 dossiers sont ouverts.



2004

Le nombre de firmes participantes atteint 500.



2005

David Agnew est nommé ombudsman et chef de la direction.

L'OSBI est l'hôte de la 5^e Conférence internationale des ombudsmans des services financiers, à Toronto.

2006

Le réseau des caisses populaires de la Saskatchewan se joint à l'OSBI.

Le Réseau de conciliation financière canadien cesse d'exister.

2007

Le réseau des caisses populaires de l'Alberta et tous les membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada se joignent à l'OSBI, élevant le nombre de firmes participantes à 650. Le nombre d'enquêtes ouvertes augmente de 40 %.

2008

Après la crise financière mondiale, l'OSBI enregistre une hausse importante de plaintes, et les enquêtes ouvertes atteignent un sommet sans précédent.



2009

Douglas Melville est nommé ombudsman et chef de la direction. La crise financière mondiale entraîne une augmentation de 200 % des dossiers ouverts; les ressources disponibles sont débordées et le traitement des dossiers prend du retard.



2010

Les répercussions de la crise financière mondiale continuent de se faire sentir avec plus de 1 000 nouveaux dossiers ouverts.

2011

Selon un examen indépendant, l'OSBI atteint ou dépasse les normes internationales dans les domaines comme l'accessibilité, la portée des services, l'équité, la reddition des comptes et la transparence.

L'OSBI est l'hôte de la conférence annuelle de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, à Vancouver.

2012

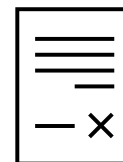
Les organismes canadiens de réglementation des valeurs mobilières apportent des modifications au Règlement 31-103 pour exiger que toutes les firmes de placement de détail hors Québec soient tenues d'offrir les services de l'OSBI à leurs clients.

Le conseil d'administration de l'OSBI consacre une part importante de ses ressources opérationnelles à la résolution des dossiers en retard.

Fernand Bélisle est nommé président du conseil d'administration de l'OSBI.

2013

L'OSBI signe un protocole d'entente avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ayant permis d'établir un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières au sein de l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication.



L'Ombudsman et chef de la direction de l'OSBI, Douglas Melville, est élu nouveau Président de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (réseau international des programmes d'ombudsman des services financiers).

2014

Les changements apportés aux règlements sur les valeurs mobilières entrent en vigueur. Le nombre de firmes participantes augmente et avoisine les 1 450.



2015

Le retard accumulé découlant de la crise financière mondiale est rattrapé.

L'OSBI reçoit l'approbation des organismes de réglementation bancaire fédéraux à titre d'organisme externe de traitement des plaintes. Sarah Bradley est nommée ombudsman et chef de la direction.

2016

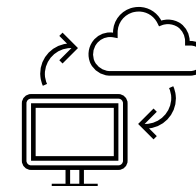
Les conclusions d'un examen indépendant de l'OSBI sont favorables et l'OSBI annonce un plan stratégique quinquennal. L'OSBI lance un nouveau système de gestion des dossiers de pointe.

2017

L'OSBI lance un nouveau site Web convivial et une stratégie en matière de médias sociaux. L'organisation met l'accent sur des communications en langage clair.

2018

À l'issue d'une consultation publique, le conseil d'administration de l'OSBI approuve le nouveau mandat. L'organisation adopte des flux de travail numériques qui sont entièrement basés sur le nuage.



Jim Emmerton est nommé président du conseil d'administration de l'OSBI.

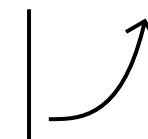
2019

L'OSBI lance le nouveau portail destiné aux firmes, qui met des outils numériques et des renseignements à la disposition des firmes participantes.

2020

L'OSBI lance un nouveau portail des consommateurs et un nouveau processus d'ouverture des plaintes en ligne. La pandémie mondiale perturbe le marché et un nombre significatif de dossiers sont ouverts.

L'OSBI entame une transition sans problème vers les services à distance. Une directrice des intérêts des consommateurs est nommée au conseil d'administration de l'OSBI.



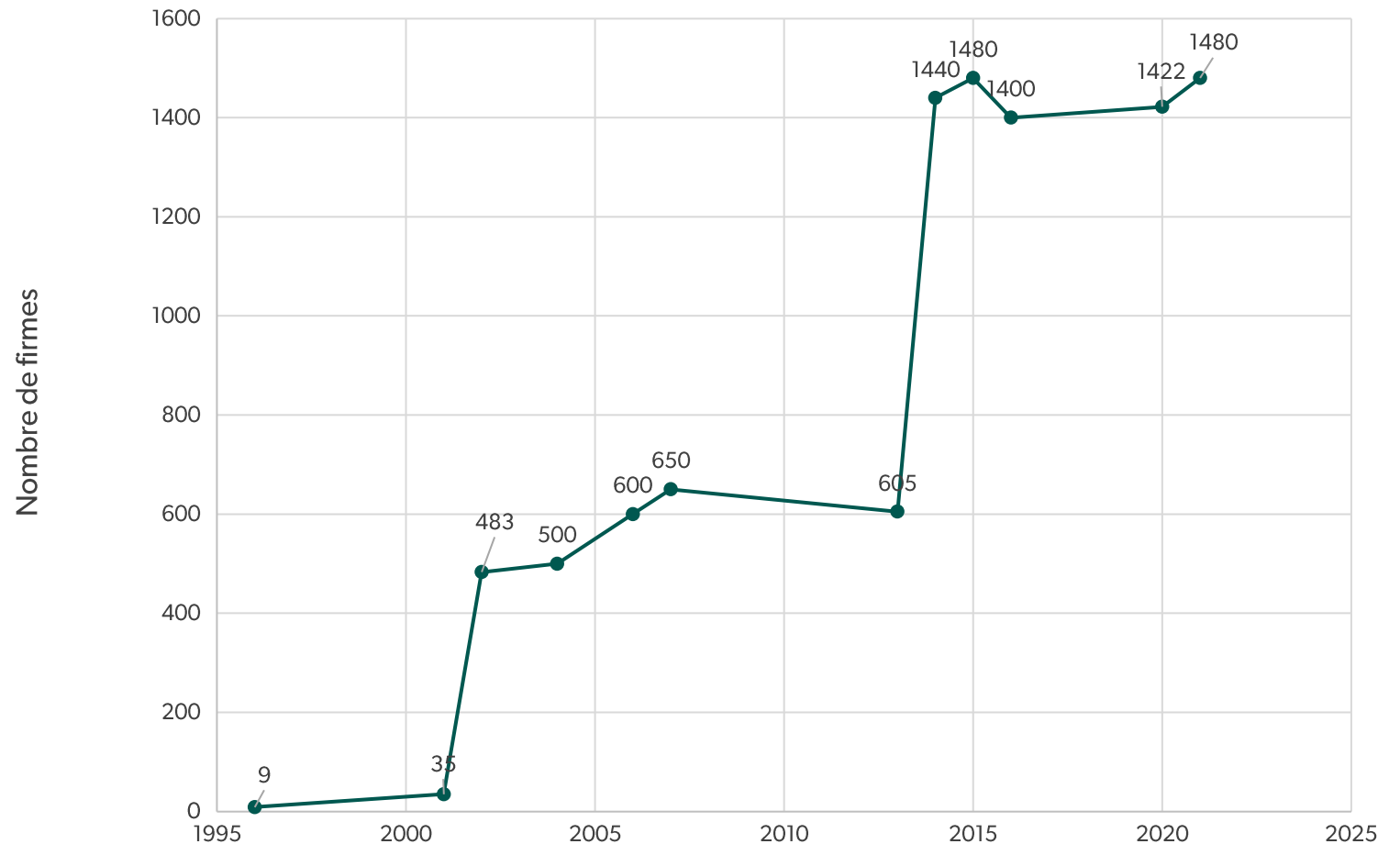
2021

La pandémie continue de sévir. Les volumes de dossiers atteignent des sommets inégalés. Tous les délais de traitement de dossiers sont respectés; il n'y a aucun retard.

NOMBRE DE FIRMES PARTICIPANTES

Ce graphique illustre le nombre de firmes participantes signalées par l'OSBI au fil des ans.

Les principales périodes de croissance ont eu lieu en 2002 avec l'inclusion de courtiers en valeurs mobilières, de sociétés de fonds communs et des courtiers de fonds communs, et en 2014 avec l'ajout de gestionnaires de portefeuille, de courtiers sur le marché dispensé et de gestionnaires de fonds d'investissement.





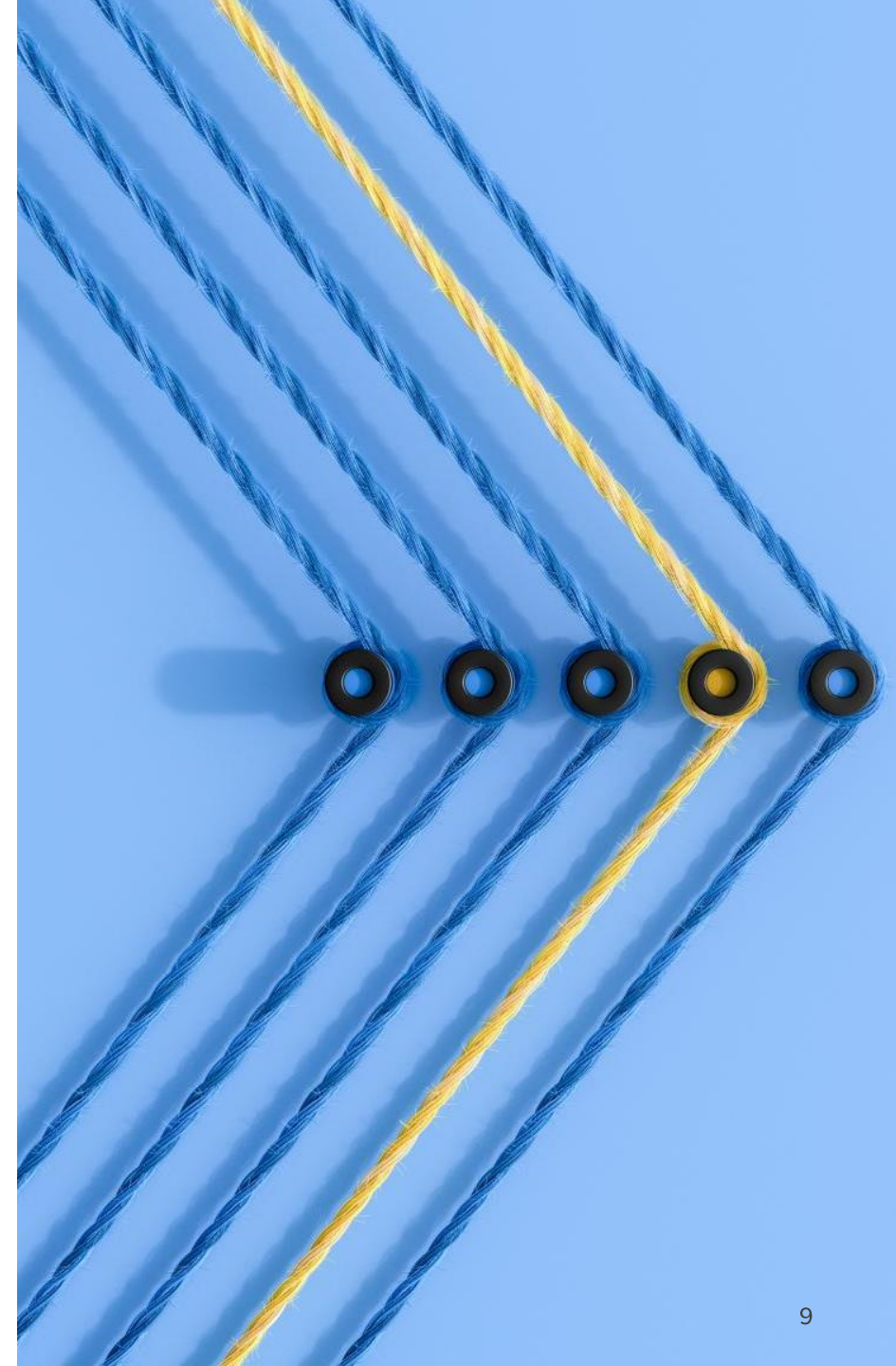
L'ÉVOLUTION DE L'OSBI AU FIL DES ANS

LES PREMIÈRES ANNÉES DES SERVICES DE L'OMBUDSMAN FINANCIER AU CANADA

Au début des années 1990, à la suite d'une période de déréglementation et à une crise majeure de l'épargne et des prêts aux États-Unis, le gouvernement fédéral canadien s'est engagé dans une modernisation ambitieuse du système canadien des institutions financières fédérales. Celle-ci incluait la création d'un tout nouveau cadre législatif pour le secteur.

Au cours des années qui ont suivi, le nouveau système a été rigoureusement contrôlé et analysé par la Chambre des communes et des comités sénatoriaux, ainsi que par le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens, également appelé le Groupe de travail MacKay. Le Groupe de travail MacKay était chargé d'examiner et de représenter l'évolution du secteur pendant la décennie suivante.

Pendant cette période de renouveau et de réflexion, l'importance de l'ombudsman des services financiers a été reconnue et l'Ombudsman bancaire canadien (CBO) a été créé en 1996 pour fournir des services de règlement indépendant des plaintes non résolues.



À l'origine, le CBO traitait les plaintes de petites entreprises envers les plus grandes banques au Canada, chacune d'entre elles disposant également de services d'ombudsman internes. Le conseil d'administration du CBO était constitué de cinq administrateurs indépendants et de cinq administrateurs du secteur nommés par les banques participantes. Le conseil d'administration a défini le mandat d'origine du CBO.

L'année suivante, le mandat du CBO a évolué pour inclure les plaintes de tous les consommateurs des banques de détail et des filiales, notamment les problèmes liés aux plaintes bancaires, de placements, de fonds communs et d'assurance. La même année, le conseil d'administration du CBO a entrepris de renforcer l'indépendance et l'impartialité de l'organisation en modifiant son règlement intérieur afin d'exiger que le président du conseil et la majorité des administrateurs soient indépendants de l'industrie.

En 1998, le Groupe de travail MacKay a publié son rapport sur l'avenir du système bancaire canadien intitulé *Change, Challenge, and Opportunity* (également appelé le Rapport MacKay). Le rapport MacKay proposait un grand nombre de

recommandations, notamment des mesures fortes de protection des consommateurs dans le système financier canadien. Le rapport demandait au gouvernement canadien de créer un ombudsman unique et indépendant pour l'ensemble du secteur des services financiers fédéral. Quelques observations relevées à partir du rapport étaient les suivantes :

- « Un système offrant un modèle de base appropriée réside dans l'Ombudsman bancaire canadien. »
- « Nous sommes impressionnés par l'état d'esprit qu'il implique, et par la structure du CBO. »
- « (le CBO) est comparable, à bien des égards, à des initiatives similaires dans d'autres pays et secteurs. »

Toutefois, le Groupe de travail MacKay émettait des réserves sur « le manque d'indépendance perceptible » du CBO et recommandait que le conseil d'administration soit nommé par le ministre des Finances et que l'ombudsman de services financiers rende des comptes au parlement.

UNE CROISSANCE ET UNE ÉVOLUTION CONTINUES AU DÉBUT DU SIÈCLE SUIVANT

Après la publication du rapport MacKay, différentes améliorations importantes dans le domaine de la protection des consommateurs de services financiers ont été apportées au Canada, notamment une meilleure appréciation de l'importance du rôle des services de l'ombudsman dans un large éventail de secteurs de services financiers.

En 2001, le CBO a participé au lancement du Réseau de conciliation du secteur financier canadien (CFSON), qui est devenu opérationnel en 2002. En se basant sur un ombudsman unique comme recommandé dans le rapport MacKay, le CFSON a été créé comme point de contact unique pour tous les consommateurs de services financiers canadiens, et pour fournir des références au CBO ainsi qu'aux nouveaux Service de conciliation en assurance de dommages (GIO) et Ombudsman des assurances de personnes canadien (CLHIO). L'initiative du CFSON a été soutenue par six associations sectorielles fondatrices : l'Association des banquiers canadiens, l'Association canadienne des assurances de personnes, le Bureau des assurances du Canada, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (IDA), qui deviendra l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) en 2008.



Dans le cadre de cette initiative, en 2002, le mandat du CBO s'est élargi pour inclure la responsabilité de la résolution des litiges pour le compte de 450 firmes de placement environ appartenant à l'ACCFM, l'IFIC et l'IDA.

Pour refléter ce mandat élargi, le CBO a été renommé l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'élargissement du mandat de l'OSBI et l'augmentation du nombre de firmes participantes ont permis aux consommateurs de services financiers canadiens de disposer d'un service de résolution des litiges gratuit et indépendant.

Au début des années 2000, le nombre de plaintes liées à des placements inappropriés a flambé, principalement en raison de la « bulle technologique » et aux répercussions qui ont suivi sur le marché. Entre 2002 et 2004, le volume de plaintes de l'OSBI avait plus que doublé, pour passer de moins de 200 dossiers à plus de 450, une augmentation très significative à ce moment-là.

En 2006, le consensus de l'industrie a décidé que l'infrastructure supplémentaire du CFSON ne fournissait pas le service attendu et n'était donc plus nécessaire, le CFSON a cessé d'exister.

Pendant cette période, l'OSBI a concentré ses efforts sur le renforcement de ses opérations. Ainsi, en 2006, il a adopté des normes de procédés commerciaux basées sur la norme ISO 10003 ainsi qu'une politique de révisions périodiques indépendantes pour garantir l'équité et le respect de toutes les normes opérationnelles.

La première révision indépendante de l'OSBI a été réalisée en 2007 et a conclu que l'OSBI était un ombudsman professionnel et efficace. La révision indépendante de 2007 a également formulé un certain nombre de recommandations, y compris celle d'élargir le mandat de l'OSBI, à l'instar de ses homologues internationaux, pour y inclure les questions systémiques – un changement qui a été accepté par le conseil d'administration et ajouté au mandat de l'OSBI en 2008.

Toujours en 2008, le mandat de l'OSBI a été mis à rude épreuve lorsqu'une grande banque a décidé de le quitter et de créer un nouveau programme d'ombudsman pour ses plaintes de services bancaires de détail avec ADR Chambers (ADRBO). Fragilisé par ce départ, l'OSBI et les défenseurs des consommateurs ont demandé au gouvernement fédéral de prendre des mesures pour protéger l'intégrité du système canadien d'ombudsmanship des services financiers.

CONSÉQUENCES DE LA CRISE FINANCIÈRE MONDIALE ET NOUVEAUX MANDATS RÉGLEMENTAIRES

La crise financière mondiale de 2008 a entraîné d'énormes défis pour le secteur des services financiers, ainsi que l'ensemble de l'économie. Les pertes et l'insatisfaction des investisseurs ont atteint des sommets inégalés, et ont conduit à une augmentation sans précédent du nombre de consommateurs à demander de l'aide à l'OSBI. Les volumes de dossiers ont plus que doublé, passant de 468 en 2007 à 1 000 environ en 2009 et 2010.

À cette période, l'OSBI n'était malheureusement pas en mesure d'engager les ressources nécessaires pour traiter correctement cette augmentation inédite des volumes de dossiers. Au cours des années qui ont suivi la crise financière, l'OSBI a limité les réserves financières et, face aux défis rencontrés par le secteur pendant cette période, n'a pas non plus pu augmenter les frais d'adhésion des firmes pour permettre l'embauche de personnel supplémentaire.



Les volumes élevés de dossiers et l’incapacité à faire évoluer correctement les opérations ont conduit à un retard des dossiers d’investissement. Ce retard est devenu la question clé des critiques de ceux qui sont opposés au mandat de l’OSBI dans les domaines des services bancaires et des valeurs mobilières au cours des années qui ont suivi.

En 2010, l’OSBI a publié les résultats de sa première enquête sur les problèmes systémique. La banque impliquée a refusé d’améliorer ses pratiques et d’indemniser les consommateurs. L’évolution du mandat pour inclure les problèmes systémiques a servi de catalyseur à des critiques supplémentaires. Peu de temps après, une autre grande banque a annoncé son retrait de l’OSBI et son recours à l’ADRBO pour traiter ses plaintes de services bancaires de détail.

En 2011, l’OSBI a entrepris une deuxième évaluation indépendante externe, réalisée par la Navigator Company d’Australie, l’examineur indépendant de services d’ombudsman financier le plus expérimenté au monde à cette époque. L’évaluation s’est conclue de manière

très positive, en commentant favorablement la maturité organisationnelle, la gestion et la performance de l’OSBI face à un environnement de parties prenantes que l’examineur a décrit comme étant le plus complexe qu’il ait jamais vu.

En 2012, après un processus de consultation publique de grande ampleur, des organismes fédéraux de réglementation des services bancaires ont annoncé des plans de mise en œuvre d’un cadre de règlement des litiges de services bancaires avec plusieurs organismes externes de traitement des plaintes (ECB).

Cela a permis aux banques de choisir entre l’OSBI et l’ADRBO et de décider quel service d’ombudsman enquêterait et tenterait de résoudre les plaintes de leurs clients. Des groupes de défense des droits des consommateurs ont fait part de leurs préoccupations quant au conflit d’intérêts potentiel dans ce système et ont critiqué le nouveau modèle, estimant qu’il portait atteinte à la protection des consommateurs en général.

La même année, après une période de consultation exhaustive, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont annoncé soutenir un système d'ombudsman unique pour traiter les plaintes liées aux investissements au Canada. L'OSBI a signé un protocole d'entente (MOU) avec les ACVM, acceptant ainsi de fournir ces services et de répondre aux attentes de qualité de service et de surveillance réglementaire des valeurs mobilières. L'OSBI s'est également engagé dans quelques changements de gouvernance et opérationnels majeurs.

En 2013, le conseil d'administration de l'OSBI a supprimé les enquêtes portant sur les problèmes systémiques du mandat de l'OSBI. Elles ont été remplacées par une obligation d'identification de problèmes systémiques potentiels et leur signalement aux organismes de réglementation tel qu'exigé par le cadre ECB du gouvernement fédéral et le MOU avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada.

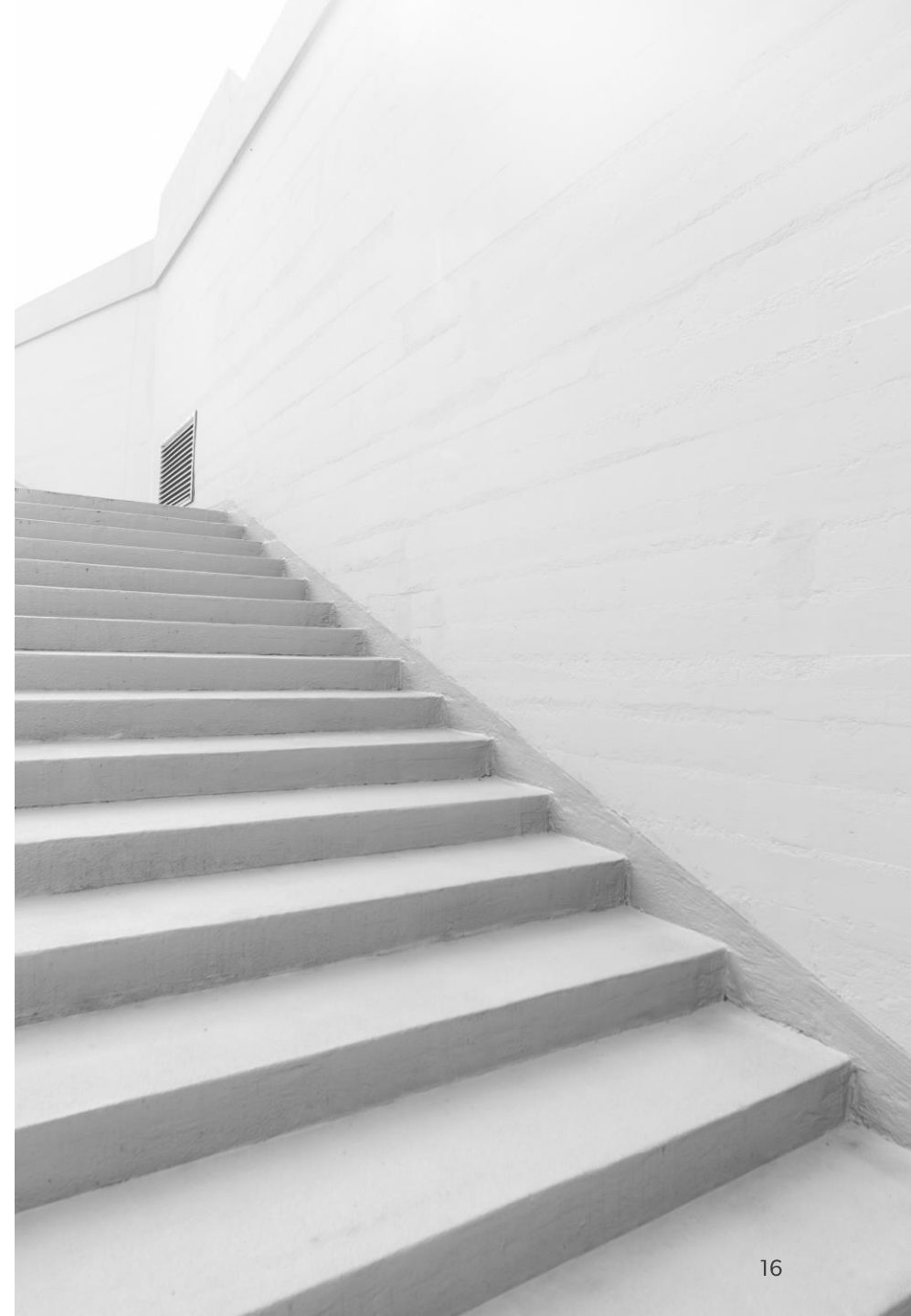
La décision des ACVM de soutenir un ombudsman unique a conduit à une nouvelle évolution du mandat de l'OSBI. À partir de 2014, toutes les firmes en valeurs mobilières inscrites en dehors du Québec devaient proposer les services de l'OSBI à leurs clients. Ce soutien des organismes de réglementation des valeurs mobilières a permis à l'OSBI d'atteindre ses priorités essentielles : un autofinancement suffisant pour rattraper les dossiers en retard, la constitution de ses réserves financières et un programme de renouvellement de l'organisation.

UNE PÉRIODE POST-CRISE DE RECONSTRUCTION ET DE RENOUVEAU

Entre 2012 et début 2015, l'OSBI a engagé des efforts opérationnels significatifs visant à éliminer l'arriéré de dossiers causé par la crise financière mondiale, et a atteint son objectif au début de l'année 2015.

Les années qui ont suivi ont été une période de planification, de renouvellement organisationnel et de modernisation pour l'OSBI. En s'appuyant sur les leçons tirées de son expérience pendant la crise financière et ses répercussions, l'OSBI a adopté une stratégie axée sur la fiabilité et l'efficacité organisationnelle, la gestion des risques et l'optimisation de la valeur pour les principaux intervenants : consommateurs, firmes de services financiers et organismes de réglementation.

En 2016, l'OSBI a pris part à sa troisième évaluation indépendante. Celle-ci visait plus particulièrement ses opérations d'investissement tel qu'exigé par le protocole d'entente avec les ACVM. Les conclusions de l'examen de la gestion, des opérations et des processus de l'OSBI étaient très positives et ses méthodes de calcul des pertes ont été qualifiées de « référence mondiale ».



Le rapport a formulé de nombreuses recommandations, notamment une recommandation clé selon laquelle l'OBSI devrait se voir accorder le pouvoir d'obliger le paiement de réparations lorsque cela est jugé équitable. L'examen émettait des préoccupations sur le fait que, en l'absence de mécanisme de réparation efficace, les consommateurs devaient très souvent accepter des offres bien en dessous des recommandations équitables de l'OSBI. L'OSBI s'est engagée à travailler en étroite collaboration avec les ACVM pour trouver une solution à ce problème.

Pendant cette période de planification et de renouvellement, l'OSBI a été reconnue comme un service de conciliation fiable et de confiance. Ses systèmes devraient être réactifs aux augmentations du nombre de plaintes inévitables liées à la volatilité des marchés à l'avenir et à d'autres chocs économiques dans le secteur des services financiers. L'organisation s'est engagée à respecter ses normes de service et à répondre aux attentes de ses intervenants pendant une telle période de volatilité, quelle qu'elle soit, mais dès lors qu'elle se produirait.

L'OSBI a mis à profit cette période pour hiérarchiser et renforcer la planification et la modélisation de son organisation, et s'est concentrée sur son capital humain et sur ses systèmes. Elle a également entamé une transformation numérique à l'échelle de l'organisation.

En partant d'un défi essentiel après la crise financière de 2008 à savoir qu'elle souffrait d'un manque de réserves financières, l'OSBI s'est engagée à améliorer sa résilience financière en développant et en maintenant des fonds de réserve financière appropriée pour lui permettre de traiter des augmentations significatives du nombre de dossiers sans imposer un fardeau aux firmes participantes au milieu d'une crise.

Pour renforcer les relations avec les intervenants, l'OSBI a établi et adopté d'autres méthodes pour offrir de la valeur, notamment une modernisation complète de son infrastructure de communications numériques, en se concentrant sur des communications en langage clair et en explorant de nouveaux moyens de partage des connaissances et informations essentielles avec les firmes et les consommateurs comme l'initiative du Service de renseignements aux firmes et l'ajout de médias sociaux et de programmes vidéo.

L'organisation a également investi dans la technologie pour atteindre différentes priorités essentielles : simplification de meilleurs systèmes et processus, modernisation des pratiques organisationnelles, réponse à la menace croissante des cyberattaques, amélioration de l'efficacité et de l'accessibilité pour les consommateurs et les firmes, et adoption de nouveaux moyens d'interaction des consommateurs et des firmes avec l'organisation, comme l'introduction de formulaires d'ouverture de dossier en ligne et des portails pour les consommateurs et les firmes.

Fin 2018, du côté des politiques publiques, le tollé des consommateurs à la suite du départ d'une autre grande banque a amené le ministre fédéral des finances à demander un examen du cadre de résolution des litiges des services bancaires au Canada par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). L'ACFC a publié ses conclusions des opérations de traitement des plaintes de banques et d'OETP au début de l'année 2020. Dans son rapport OETP, l'ACFC a émis des réserves sur le fait que le système de concurrence entre les

OETP au Canada était bénéfique aux consommateurs. Elle a observé qu'alors que l'OSBI était l'OETP qui se comparait le plus favorablement aux pratiques exemplaires internationales, seulement deux des six plus grandes banques au Canada offraient des services de l'OSBI à leurs clients.

L'ÉMERGENCE D'UNE NOUVELLE CRISE MONDIALE

En mars 2020, la pandémie de coronavirus a déclenché un arrêt économique généralisé qui a entraîné des baisses importantes de la bourse suivies d'une période de volatilité extrême des marchés. Les gouvernements et les banques du monde entier ont pris des mesures extraordinaires pour réduire les répercussions économiques ressenties dans de nombreux secteurs et de nombreuses collectivités. Le chômage a atteint des niveaux sans précédent.

L'année suivante, la plupart des marchés financiers ont rebondi de façon spectaculaire pour atteindre des sommets inégalés. Cette performance globale masquait toutefois un niveau élevé de volatilité, ainsi que l'échec de certaines actions et de certains secteurs. Dans le même temps, le nombre de Canadiens s'engageant dans le secteur du placement de détail a augmenté de manière inédite, et plus particulièrement dans le placement autonome. Au début de l'année 2021, les négociations de détail et les marges de détail ont atteint des sommets historiques.





Les répercussions économiques de la pandémie ont été ressenties par les Canadiens de manières totalement différentes en fonction de leur situation personnelle. De nombreux Canadiens ont vu une croissance considérable de leur patrimoine et un élargissement de leurs placements alors qu'un grand nombre d'entre eux ont été durement touchés, en perdant des affaires, des placements et des moyens de subsistance. Certains secteurs ont bien résisté à la tempête; d'autres ont dû surmonter de graves difficultés.

Ces perturbations dramatiques des marchés et de l'économie ont entraîné une augmentation du nombre de plaintes de consommateurs auprès de l'OSBI au second semestre 2020 et pendant toute l'année 2021. L'OSBI a su renouveler son infrastructure et ses processus sous cette pression. L'organisation n'a pas pu atteindre ses objectifs de résolution des dossiers dans les délais et de fourniture de service sans retard.



L'AVENIR

Pour l'avenir, alors que l'OSBI continue à faire face aux répercussions de la pandémie mondiale, nous voyons d'autres possibilités d'apporter de la valeur aux consommateurs, aux firmes et aux organismes de réglementation avec lesquels nous travaillons.

Les services financiers représentent l'un des secteurs les plus dynamiques de notre pays. Ce secteur ne cesse de croître et d'innover, créant de nouvelles possibilités et de nouveaux défis pour les consommateurs, les investisseurs, les firmes et les organismes de réglementation canadiens qui ont tous un rôle important à jouer pour assurer la prospérité et la santé de notre système financier.

L'OSBI est fier d'intervenir dans toutes ces activités, en tant qu'organisation indépendante et impartiale, sans but lucratif, composée de professionnels hautement qualifiés et indépendants, inspirés par notre mission de service public.

Nous sommes encouragés dans cette voie par une reconnaissance croissante au Canada et par le fait que les intérêts du secteur des services financiers, des consommateurs, et du public en général sont mieux servis par un ombudsman indépendant qui inspire la confiance dans le système et soutient un cycle vertueux d'amélioration continue en partageant les connaissances, les données et les informations.

Notre expertise et nos 25 ans d'expérience nous mettent dans une excellente position pour répondre à ces besoins, et nous sommes impatients d'élever le niveau des services que nous offrons pour saisir les opportunités et relever les défis de cette nouvelle ère.



VOLUMES DE DOSSIERS ET TENDANCES

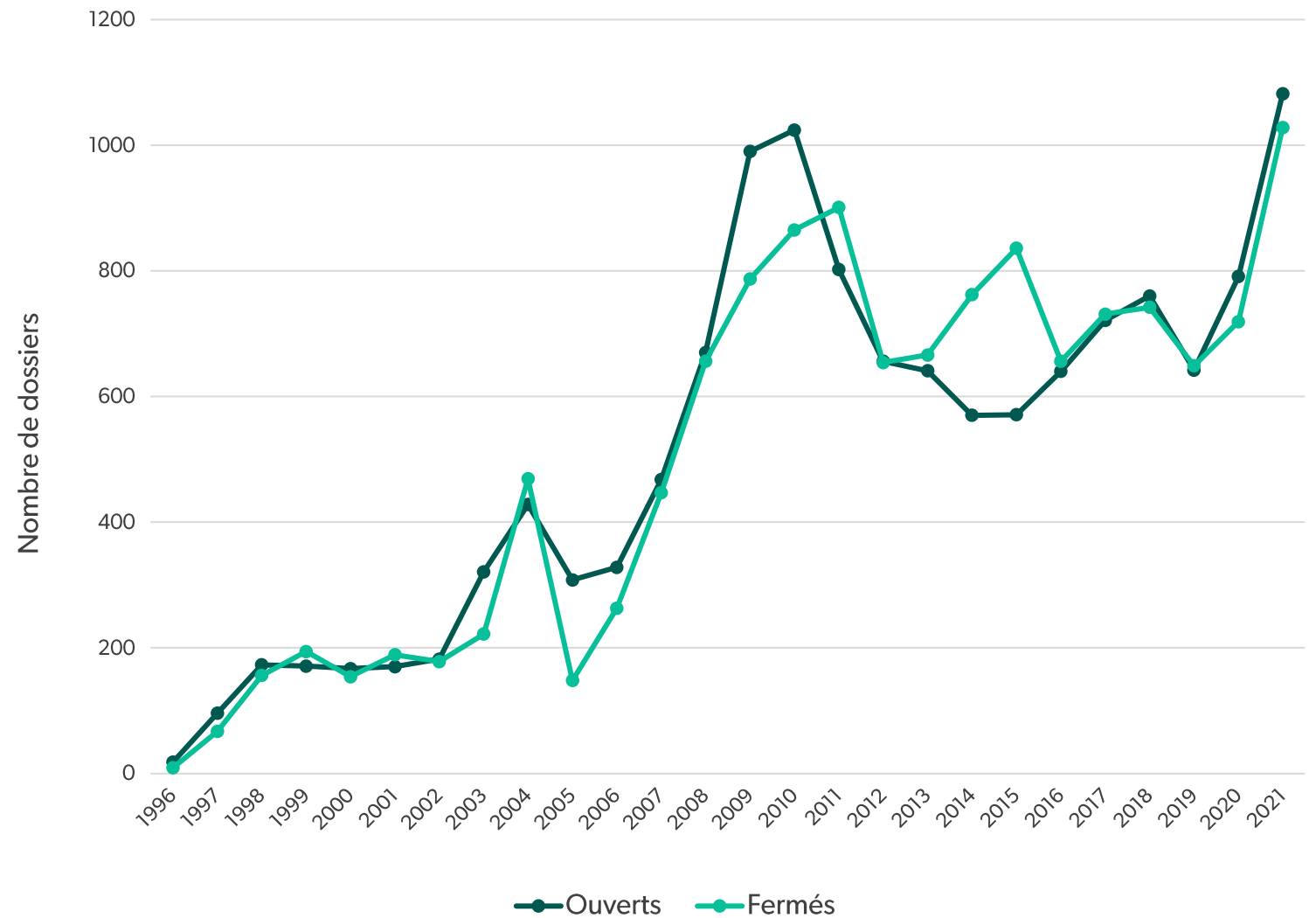
VOLUME TOTAL DE DOSSIERS 1996-2021

Pendant ses 25 ans d'existence, les volumes de dossiers de l'OSBI ont généralement augmenté pour éventuellement refléter une meilleure prise de conscience du grand public, de l'industrie et de la réglementation de la valeur des services de l'ombudsman et de leur disponibilité pour les Canadiens. Chaque domaine a toutefois également connu des catalyseurs de volume de dossiers spécifiques :

- Les volumes de dossiers ont augmenté de manière régulière entre 1996 et 1999 à mesure que les petites entreprises et les consommateurs de services bancaires de détail prenaient conscience des services de l'ombudsman.
- Après l'ajout d'autres firmes en valeurs mobilières au mandat de l'OSBI en 2002, les volumes de dossiers ont augmenté, principalement en raison de la « bulle technologique » et de la volatilité globale des marchés.
- Les volumes de dossiers ont monté en flèche à la suite de la crise financière mondiale de 2008, entraînant ainsi une augmentation des dossiers bancaires et d'investissement sur plusieurs années. En 2010, l'OSBI a atteint un pic de plus de 1 000 nouveaux dossiers ouverts pendant l'année. Un arriéré de dossiers s'est développé et a été éliminé entre 2013 et 2015.
- La tendance globale du volume de plaintes concernant les services bancaires est stable malgré le fait que les volumes de dossiers bancaires ont diminué en 2011 et 2018 à la suite du départ de grandes banques. Aucune diminution notable de la sorte n'a été constatée après le départ d'une grande banque en 2008, principalement en raison de l'augmentation globale des dossiers liée à la crise financière.
- Alors que les volumes de dossiers d'investissement ont été modérés pendant la reprise économique qui a suivi la crise financière, force est de constater qu'ils ne sont jamais revenus à leurs niveaux d'avant 2008.
- En 2020, le début de la pandémie a entraîné une augmentation soudaine des volumes de dossiers. Ceux-ci ont atteint les plus hauts niveaux de toute l'histoire de l'organisation en 2021. Aucun arriéré ne s'est toutefois accumulé, car les améliorations apportées à l'infrastructure et aux processus de l'OSBI ont montré leur efficacité à traiter ces volumes inégalés de dossiers.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS 1996-2021

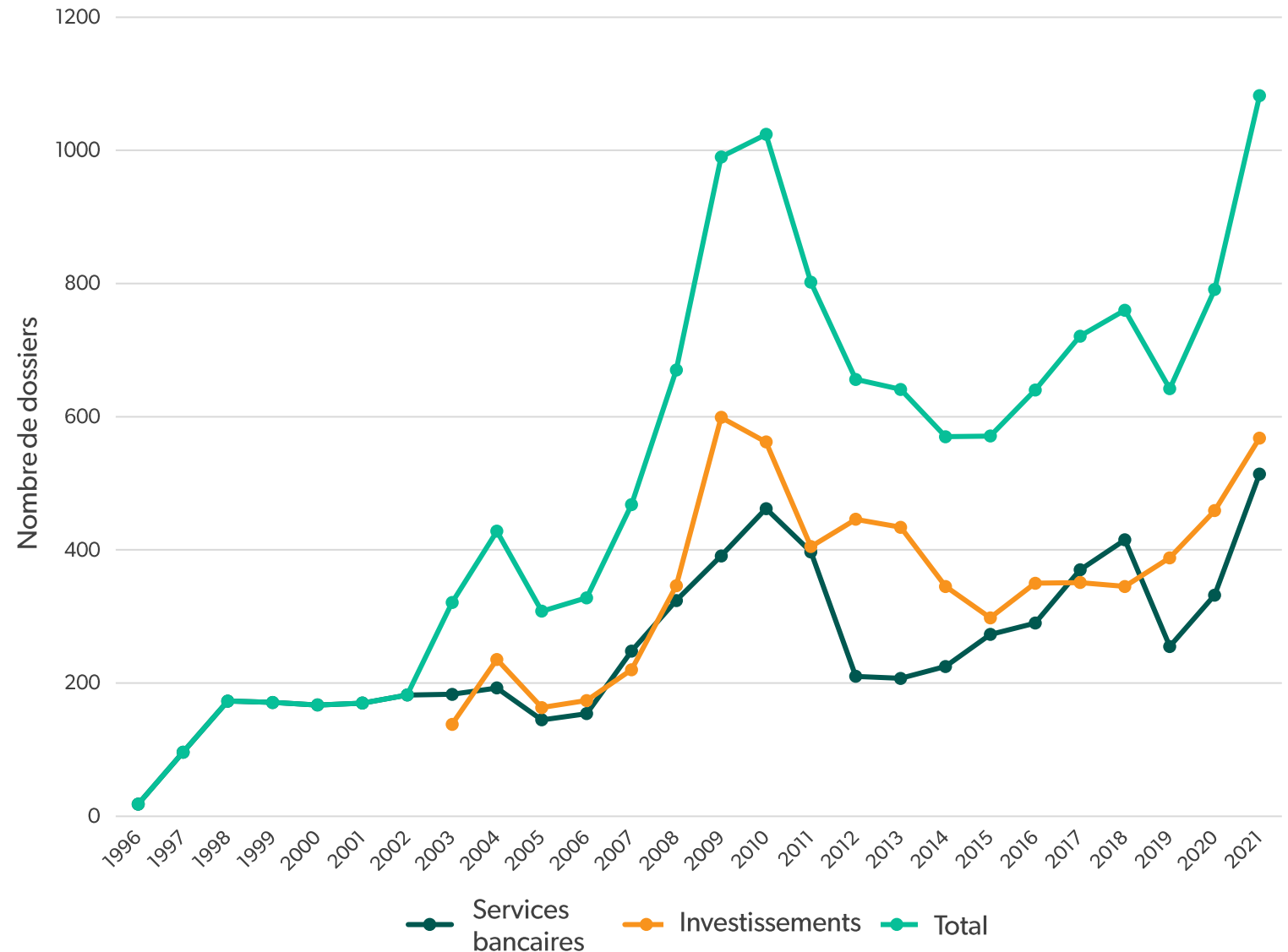
Ce graphique montre la progression de dossiers ouverts et de dossiers fermés au fil des années depuis la création de l'OSBI.



DOSSIERS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES ET AUX INVESTISSEMENTS OUVERTS 1996-2021

Ce graphique montre le nombre de dossiers d'investissement, de dossiers bancaires et le nombre total de dossiers ouverts au fil des ans depuis la création de l'OSBI.

Avant 2002, les nombres de dossiers distincts par secteur n'étaient pas signalés.



LITIGES DE SERVICES BANCAIRES PAR PROBLÈME

1997-2021

Au fil des années, le problème central des plaintes des consommateurs liées aux services bancaires auprès de l'OSBI a considérablement changé, tout comme la manière dont ces problèmes sont signalés. Entre autres tendances importantes au cours des 25 dernières années, nous pouvons citer les suivantes :

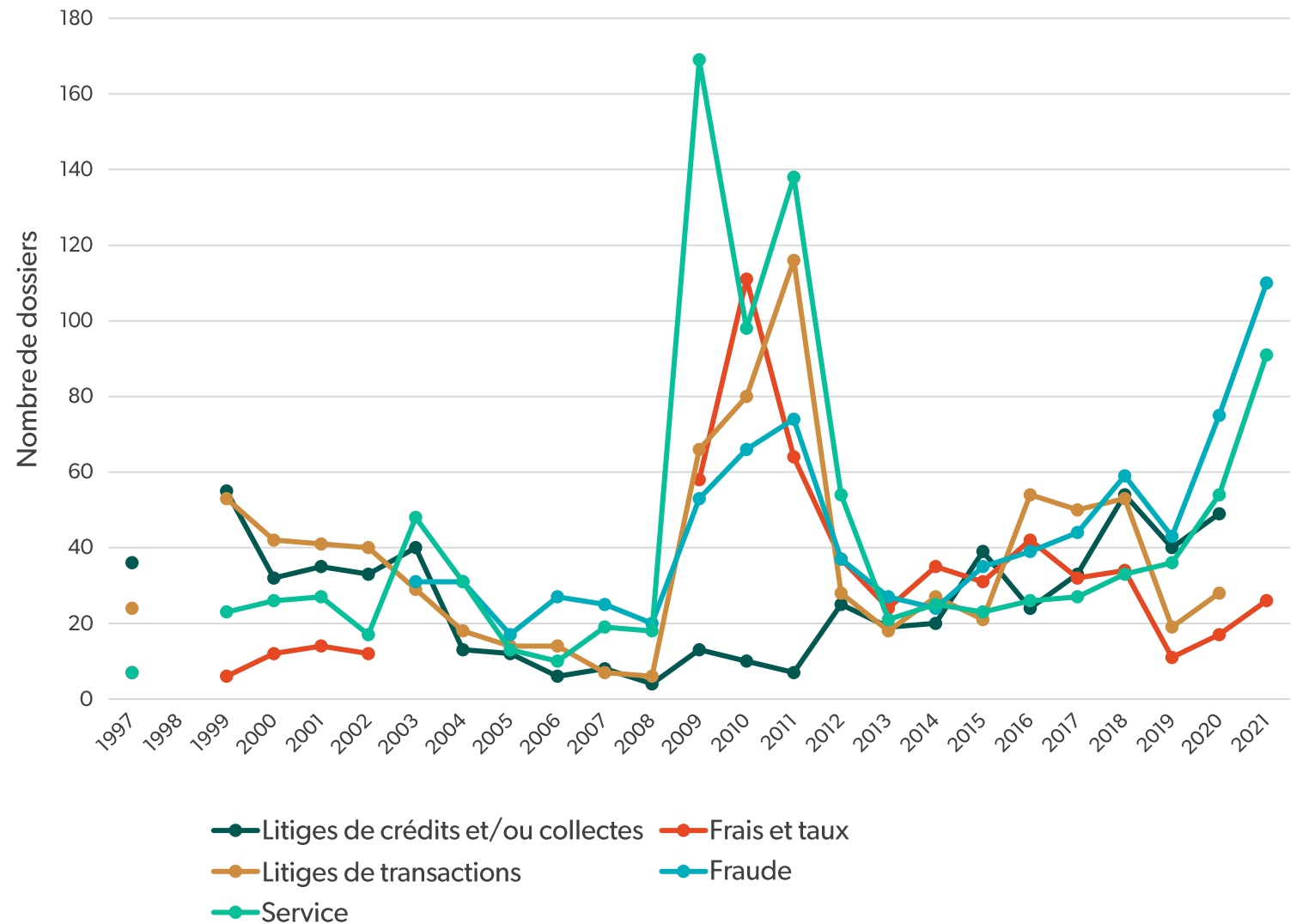
- Les plaintes liées aux services ont augmenté à quatre reprises, en 2003, 2009-2011, 2016-2018 et 2020-2021, des périodes de bouleversements économiques généralisés.
- Les litiges liés aux frais et aux taux concernent principalement les pénalités hypothécaires, mais aussi la divulgation des frais, les taux d'intérêt et les erreurs de calcul des frais. Ils ont explosé après la crise financière mondiale alors que les taux diminuaient rapidement et que les consommateurs faisaient face à des pénalités très importantes lors du remboursement ou du refinancement de leurs prêts hypothécaires.
- La fraude a été une source persistante de plaintes des consommateurs et est un des principaux problèmes depuis 2003, et a atteint un pic en 2010-11 et 2020-21, révélant ainsi une tendance déconcertante en temps de crise.
- Les litiges au sujet de crédit et de recouvrement sont principalement liés aux questions de crédit telles que le processus de recouvrement, les conditions nouvelles ou modifiées, les côtes de crédit ou les décisions de crédit.
- Les litiges liés aux transactions concernent principalement les rétrofacturations, les erreurs de transaction ou de processus et les transactions non autorisées.

LITIGES DE SERVICES BANCAIRES PAR PROBLÈME 1997-2021

Ce graphique fournit des informations sur les problèmes liés aux services bancaires des consommateurs de l'OSBI entre 1997 et 2021.

Les nombres de dossiers pour chaque problème reflètent en partie une augmentation et une diminution du volume de dossiers bancaires au fil des ans.

Certaines lignes ne sont pas continues car le signalement et la catégorisation des problèmes ont évolué au fil du temps.



LITIGES DE SERVICES BANCAIRES PAR PRODUIT 1997-2021

Le produit des plaintes des consommateurs liées aux services bancaires auprès de l'OSBI a considérablement changé au fil des ans, tout comme la manière dont ces produits sont signalés. Entre autres tendances importantes, nous pouvons citer les suivantes :

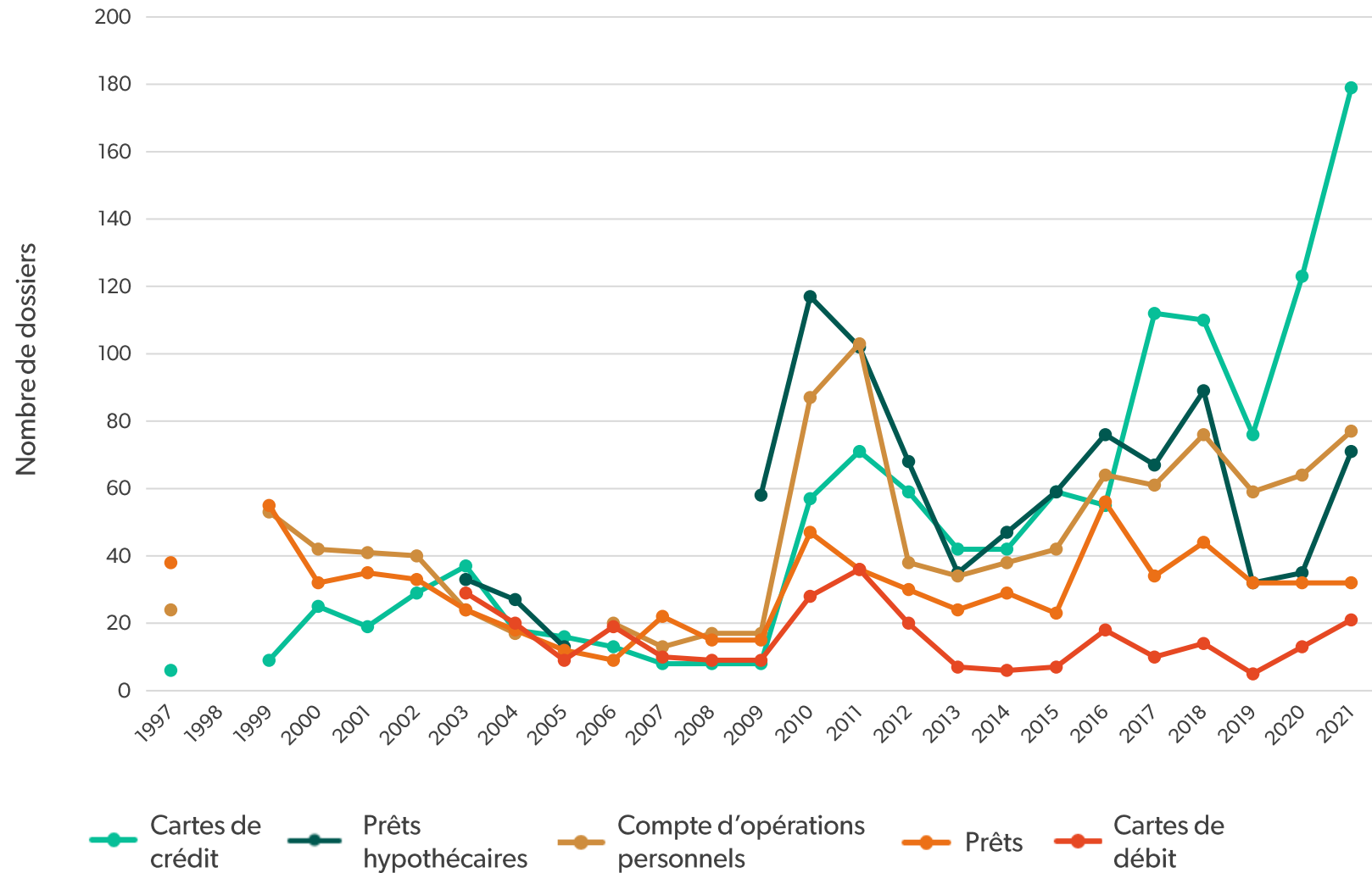
- Les plaintes concernant les cartes de crédit ont augmenté régulièrement au fil des ans, et de manière plus significative entre 2017 et 2021, alors qu'elles représentaient le produit le plus contesté en raison de problèmes de fraude et de rétrofacturation.
- Les plaintes concernant les prêts hypothécaires ont explosé après la crise financière mondiale alors que les taux diminuaient rapidement et que les consommateurs faisaient face à des pénalités très importantes pour le remboursement ou le refinancement de leurs prêts hypothécaires. Elles ont une nouvelle fois augmenté en 2016-2018 et en 2021, principalement en raison de litiges liés à l'indemnité de remboursement anticipé.
- Les plaintes concernant les comptes personnels ont toujours fait partie des trois premiers produits sources de plaintes et des volumes globaux de plaintes qui reflètent généralement les conditions économiques prédominantes.
- Les plaintes concernant les prêts et les cartes de débit sont restées relativement stables au fil des ans.

LITIGES DE SERVICES BANCAIRES PAR PRODUIT 1997-2021

Ce graphique offre une vue d'ensemble rétrospective des produits bancaires faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes des consommateurs de l'OSBI.

Les nombres de dossiers pour chaque produit reflètent en partie une augmentation et une diminution du volume de dossiers bancaires au fil des ans.

Certaines lignes ne sont pas continues car le signalement et la catégorisation des problèmes ont évolué au fil du temps.



LITIGES D'INVESTISSEMENTS PAR PROBLÈME

2003-2021

Au fil des ans, le principal problème des plaintes liées aux placements des investisseurs auprès de l'OSBI est resté relativement le même, même si des tendances significatives se dégagent, notamment :

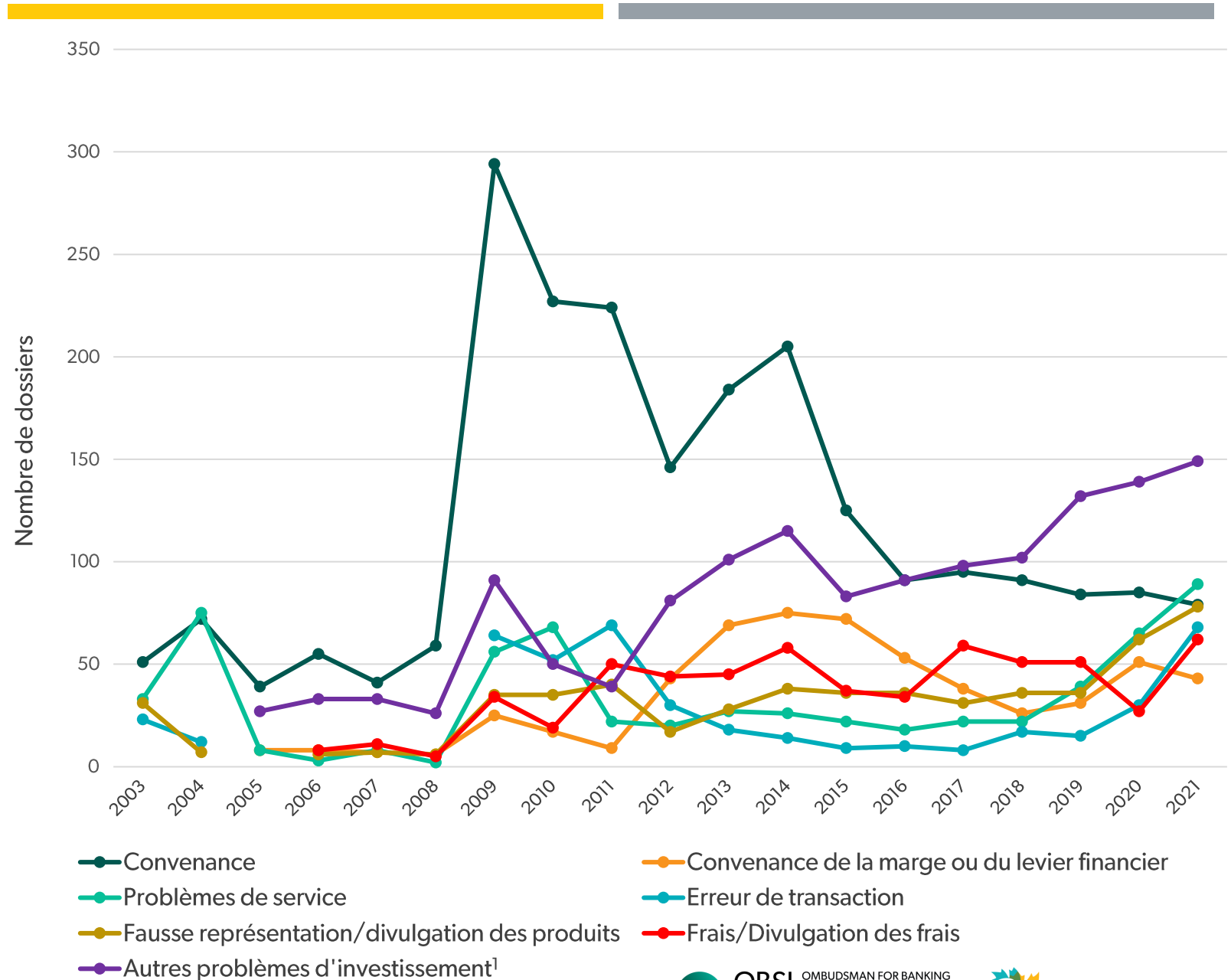
- La convenance a longtemps été le problème le plus courant dans les dossiers de placement de l'OSBI, avec une augmentation plus nette après la crise financière. Les plaintes liées à la convenance n'ont pas augmenté pendant la pandémie, peut-être grâce aux améliorations inspirées par la prise de conscience des organismes de réglementation et de l'industrie sur le problème, à la santé générale des marchés financiers mondiaux et à l'augmentation relative de la valeur nette des Canadiens pendant la période.
- Les problèmes liés aux services ont connu une augmentation significative pendant la crise financière mondiale et à nouveau pendant la période de pandémie, pour devenir le sujet de plainte le plus courant en 2021. Pendant la crise financière mondiale, cette augmentation reflétait probablement la contrainte économique générale alors que pendant la pandémie, elle était principalement liée aux plaintes relatives aux plateformes d'investissements « à commission réduite » ou « sans conseils » dont les volumes de comptes ont considérablement augmenté entre 2020 et 2021.
- Les dossiers de fausse représentation et de divulgation ont augmenté de manière régulière au cours des deux dernières décennies pour atteindre des niveaux inégalés en 2020 et 2021.
- Les plaintes liées aux frais ont également été relativement stables au fil des ans.
- Les plaintes concernant des problèmes liés à la convenance de la marge et au levier financier ont considérablement augmenté après la crise financière avant de revenir à des niveaux plus modérés.

LITIGES D'INVESTISSEMENTS PAR PROBLÈME 2003-2021

Ce graphique fournit des informations sur les problèmes alors rencontrés par les investisseurs de l'OSBI au fil des ans.

Les nombres de dossiers pour chaque problème reflètent en partie une augmentation et une diminution du volume de dossiers d'investissements.

Certaines lignes ne sont pas continues car le signalement et la catégorisation des problèmes ont évolué au fil du temps.



¹Cas non répertoriés dans le tableau, mais significatifs en partie en raison de l'identification de certains problèmes, notamment des instructions non suivies, un retard de transfert, une transaction non autorisée et une stratégie de conseil/d'investissement inappropriée.

LITIGES D'INVESTISSEMENTS PAR PRODUIT

2003-2021

Le produit d'investissement pour lequel l'OSBI reçoit le plus de plaintes des consommateurs a légèrement changé au fil des ans, tout comme la manière dont ces produits sont signalés. Entre autres tendances importantes, nous pouvons citer les suivantes :

- Pendant la majeure partie de la dernière décennie, dans la chronologie indiquée, les fonds communs ont été le produit le plus fréquemment signalé par les investisseurs, avec une augmentation significative après la crise financière en 2009 et un retour à un niveau modéré en 2015.
- Les plaintes liées aux fonds communs ont connu un pic en 2009, sont restées élevées après la crise financière, puis sont revenues à un niveau modéré pour le reste de la décennie. Les plaintes d'actions ordinaires ont connu un nouveau pic en 2020-2021, principalement en raison de plaintes liées au canal de courtage « à commission réduite » ou « sans conseils ».
- Les plaintes liées aux plans fiduciaires de bourses d'études sont restées inférieures aux plaintes liées aux fonds communs ou aux actions ordinaires mais elles ont connu une augmentation régulière pour atteindre un pic en 2020-2021 en raison de changements structurels significatifs apportés à certains plans.

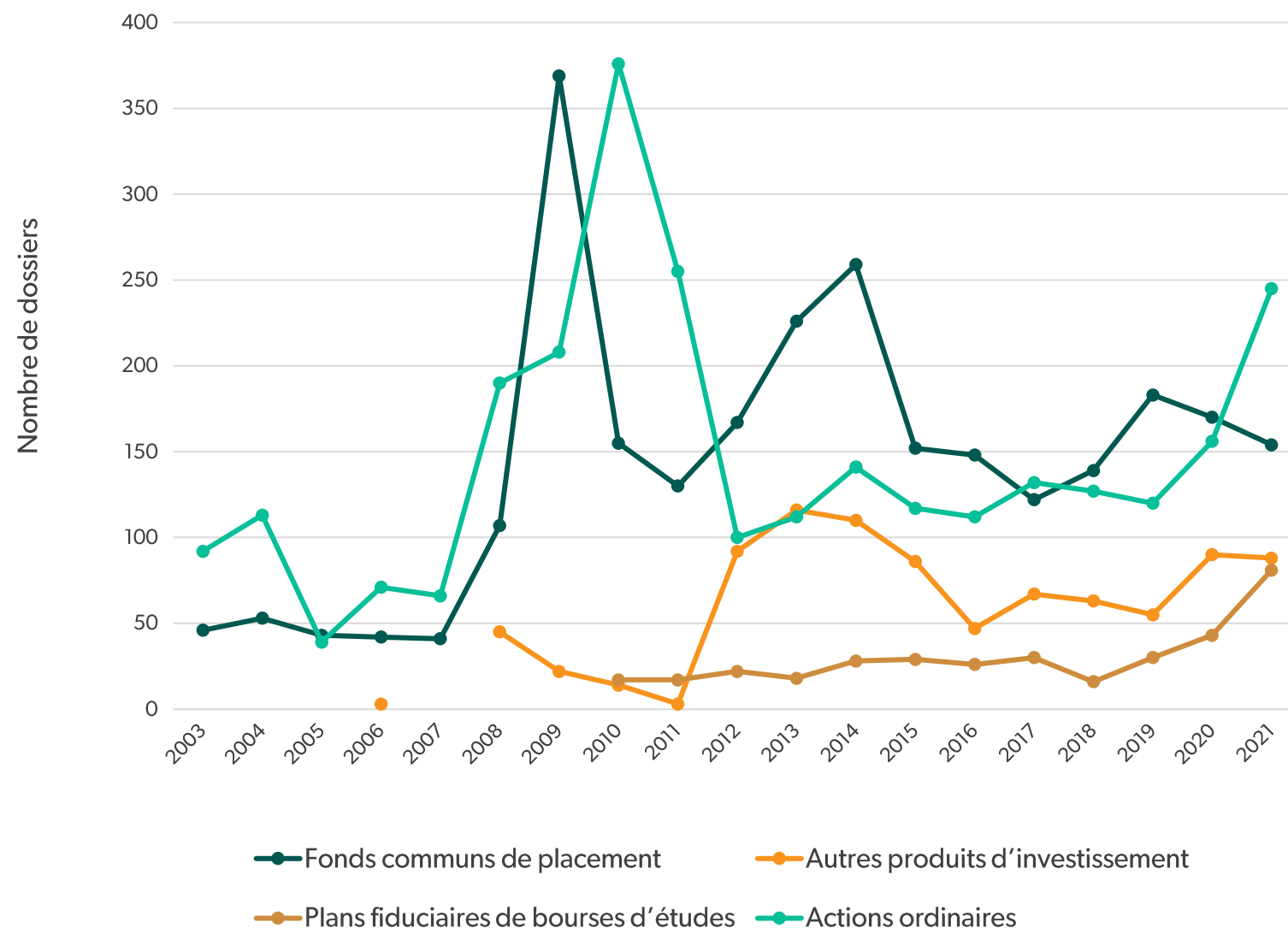
LITIGES D'INVESTISSEMENTS PAR PRODUIT 2003-2021

Ce graphique offre un aperçu rétrospectif des produits d'investissement faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes des consommateurs.

Les nombres de dossiers pour chaque produit reflètent en partie une augmentation et une diminution du volume de dossiers d'investissements au fil des ans.

Certaines lignes ne sont pas continues car le signalement et la catégorisation des problèmes ont évolué au fil du temps.

Avant 2012, les nombres de dossiers d'actions ordinaires et de fonds communs étaient basés sur le nombre de dossiers signalés par le secteur, d'où une potentielle sous-estimation des dossiers de fonds communs et une surestimation des dossiers d'actions ordinaires.



DÉDOMMAGEMENT VERSÉ AUX CONSOMMATEURS 2010-2021

Le dédommagement versé par les firmes de services financiers aux consommateurs tout au long de notre processus a légèrement varié au fil des ans. Entre autres tendances importantes, nous pouvons citer les suivantes :

- Le dédommagement des consommateurs de services bancaires est resté largement stable au fil des ans, reflétant ainsi des montants de dédommagement relativement faibles généralement recommandés dans les dossiers de services bancaires.
- Les niveaux de dédommagement plus élevés de 2013-2015 reflètent la clôture de nombreux dossiers parmi les plus sensibles qui avaient pris du retard après la crise financière.
- Le montant relativement faible de dédommagement pendant la pandémie reflète principalement la nature changeante des plaintes auprès de l'OSBI pendant ce temps. Elles tendent vers des niveaux plus élevés de plaintes liées aux services bancaires et au courtage à commission réduite alors que les dossiers de convenance sont restés à un niveau historiquement faible.

DÉDOMMAGEMENT VERSÉ AUX CONSOMMATEURS 2010-2021

Ce graphique illustre le dédommagement total versé aux consommateurs par l'intermédiaire du processus de l'OSBI.

La déclaration des montants de compensation a commencé en 2010.

Les montants reflètent en partie une augmentation et une diminution du volume de dossiers au fil des ans.

