

Ordre du jour

Réunion de l'OSBI avec des groupes de consommateurs

19 juin 2025

Heure : de 14 h à 16 h

Participants de l'OSBI :

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction

Lieu :

Vidéoconférence via Teams

Rob Paddick, ombudsman adjoint

Mark Wright, directeur des communications et des relations avec les intervenants

INFORMATIONS RELATIVES À L'APPEL :

Voir l'invitation par courriel

Voir Annexe pour la liste des participants

Mot de bienvenue : Mark Wright

- Ordre du jour
 - o Mise à jour du sixième mois : Sarah Bradley
 - o Mises à jour récentes de cas : Rob Paddick
 - o Questions générales et sujets de discussion des groupes de consommateurs, notamment :
 - Niveaux de satisfaction des consommateurs et des entreprises
 - Réexamens à l'OSBI
 - Identification des problèmes systémiques
 - Offres basses versus refus
- Présentation des participants
- Présentation des autres membres du personnel et du conseil d'administration de l'OSBI participant à l'appel

Principaux faits saillants opérationnels de 2025 jusqu'à présent : Sarah Bradley

En 2024, les trois principaux facteurs environnementaux déterminants ont été :

1. La transition unique de la BCE
2. Une demande record pour nos services, en particulier dans le secteur bancaire
3. Un environnement politique et réglementaire actif, notamment nos nouvelles relations hiérarchiques avec l'ACFC et les progrès vers l'obtention d'un pouvoir contraignant en matière de valeurs mobilières

Transition unique de la BCE

- Nous sommes maintenant à environ sept mois de notre mandat élargi pour les services bancaires, et les choses vont bien.

- Nous avons une année complète pour nous préparer à la transition. Nous avons travaillé avec les banques de retour et l'ACFC à l'élaboration et à la mise en œuvre de notre plan de transition opérationnelle, qui comprenait les éléments clés :
 1. L'OSBI est pleinement en mesure de gérer la réception et l'enquête de toutes les plaintes transmises par toutes les banques canadiennes dans les délais impartis par la Loi sur les banques.
 2. Toutes les banques en transition disposent de systèmes et de communications appropriés pour soutenir la capacité de leurs clients à s'adresser à l'OSBI.
 3. Les consommateurs qui font remonter leurs plaintes pendant la période de transition sont traités équitablement.
- Chacun de ces éléments était associé à un certain nombre de sous-objectifs et de stratégies, et je suis heureux d'annoncer que chacun d'entre eux a été atteint avant et tout au long du processus de transition, grâce à une excellente collaboration et coordination entre l'OSBI, l'ACFC et les banques de retour.
- L'impact le plus important de notre désignation en tant que BCE unique a été une augmentation significative de la charge de travail. On s'y attendait et c'était un élément clé de notre planification, mais le volume de dossiers a largement dépassé nos projections pour l'année.
- Depuis le 1^{er} novembre, les demandes de renseignements des consommateurs ont augmenté de 51 %, à peu près conformément à nos projections.
 - Au cours des deux dernières années, nous avons reçu en moyenne environ 325 demandes par semaine (17 000 par an)
 - Jusqu'à présent en 2025, nous sommes à 500 par semaine, conformément à nos projections
 - Cela signifie que 25 000 Canadiens communiquent avec nous pour obtenir de l'aide et de l'information.
 - Notre équipe d'évaluation des cas a fait un excellent travail en répondant à ces demandes. Leur travail consiste à fournir de l'information et de l'aide à ceux qui nous ont contactés, à faire des évaluations de mandat et pour les plaintes qui relèvent de notre mandat, à travailler avec les consommateurs et les entreprises pour nous assurer que nous avons l'information dont nous avons besoin pour commencer nos enquêtes.
- Cependant, les ouvertures de cas ont augmenté d'environ 82 % dans l'ensemble.
 - Les dossiers de placement sont stables d'une année à l'autre et l'augmentation des volumes est attribuable aux dossiers bancaires.
 - Les cas bancaires ont doublé d'une année à l'autre.
 - Au cours des deux dernières années, nous avons ouvert environ 60 cas par semaine et maintenant, nous ouvrons environ 125 cas par semaine.
 - Dans l'ensemble, les ouvertures de cas sont environ 20 % plus élevées que ce que nous avons prévu pour l'année.
 - Nous avons prévu que nous ouvririons environ 5 200 dossiers en 2025. En réalité, nous sommes en voie d'ouvrir environ 6 200 dossiers

1. Une demande qui demeure exceptionnellement élevée :

- Une fois de plus, en 2025, l'OSBI répond à de nouveaux niveaux records de demande des consommateurs pour son service. En hausse depuis plusieurs années, les volumes de dossiers continuent d'augmenter de manière significative.
 - Il y a à peine 5 ans, en 2020, nous avons ouvert et fermé moins de 800 dossiers. C'était avant que la pandémie de COVID et ses conséquences, l'introduction du projet de loi C-86 instaurant le cadre de protection des consommateurs de produits financiers dans la Loi sur les banques et la désignation de l'OSBI comme seul organisme externe de traitement des plaintes pour les banques canadiennes. Cette année, nous ouvrirons près de 8 fois plus de dossiers qu'il y a 5 ans.
 - Cette augmentation a représenté un énorme défi pour notre organisation au cours des dernières années, et je suis fier de dire que nous avons bien réussi à relever ce défi.
 - Notre approche face au défi d'une augmentation aussi spectaculaire de la demande comportait deux éléments principaux : Amélioration de l'efficacité et de la croissance.
 - Sur le plan de l'efficacité, nos équipes d'enquêteurs et nos équipes d'analystes ont effectué un travail fantastique en enquêtant sur ces cas.
 - Nous avons considérablement amélioré notre productivité et notre efficacité : le nombre total de cas fermés a augmenté de 25 %, passant de 2 400 à la même période l'an dernier à plus de 3 000 depuis le début de l'année. Il s'agit de la troisième année consécutive où le volume de nos enquêtes terminées double ; d'environ 1 000 en 2022 à 2 100 en 2023, de plus de 3 700 en 2024 et de plus de 5 200 cette année ; la tendance de nos fermetures de cas est presque verticale.
 - Nos cas fermés *par enquêteur* ont également augmenté de plus de 80 % par rapport aux niveaux de 2022
 - Nous avons également réussi à maintenir un haut niveau d'implication et de moral parmi les employés.
 - Notre temps pour régler un dossier a atteint des creux historiques au cours des 2 dernières années :
 - Les cas bancaires nous prennent en moyenne 42 jours pour fermer, moins de 30 jours pour les cas simples, en baisse de plus de 30 % par rapport aux niveaux de 2022.
 - Les cas d'investissement ont pris en moyenne 67 jours, 30 jours pour les cas simples, soit une baisse de près de 15 % par rapport aux niveaux de 2022.
 - Nous avons pu générer cette productivité accrue grâce à un certain nombre de initiatives :
 - De la rationalisation de notre système de gestion des cas à l'amélioration de nos orientations de cas et modèles pour les communications courantes.
 - Mise en œuvre d'une approche de traitement accéléré des cas pour garantir que nos enquêtes sont proportionnées aux plaintes et que nous avons éliminé tous les processus inutiles, tout en se concentrant sur l'arrivée à une issue équitable de la manière la plus efficace possible. Cela, tout en préservant la qualité de nos enquêtes et de nos communications ainsi que l'intégrité de nos données.

- Nous avons parlé de ces initiatives d'efficacité plus en détail lors de notre dernière réunion des associations de l'industrie, mais elles continuent d'être efficaces et nous continuons de les peaufiner au besoin.
- Croissance : Face à une augmentation de la demande d'une telle ampleur, l'efficacité n'est pas la seule solution. Nous devons augmenter considérablement les effectifs de nos équipes d'évaluation des dossiers et d'enquête.
 - Nous avons élargi ces équipes tout au long de 2024 et en 2025.
 - Pour répondre à cette croissance de la demande pour nos services, depuis la fin de 2023, nous avons ajouté près de 50 employés à nos équipes de gestion de cas et d'enquête.
- Budget : Cette croissance a eu une incidence sur nos charges et se reflète dans une augmentation des frais, principalement pour les banques participantes.
 - Il est important de garder à l'esprit que, bien que nous ayons connu une croissance importante, nous avons également constaté d'importantes économies d'échelle et de portée.
 - Comparé à 2022, en 2025, nous traiterons environ 400% ou 5 fois le nombre de dossiers, avec environ le double de notre budget.
 - Cinq fois plus de cas avec seulement le double du financement.

2. Progrès réalisés vers l'atteinte de notre plan stratégique

- Le plan stratégique de OSBI pour 2022-2026 contient trois piliers de réussite interconnectés et qui se soutiennent mutuellement et des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base qui permet 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.
- PILIER DU SUCCÈS N°1 : AIDE PUBLIQUE ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS
 - 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 entreprises participantes.
 - L'objectif le plus important est d'explorer des approches novatrices de règlement des différends pour accroître l'efficacité et l'efficacité, nous avons fait beaucoup dans ce domaine au cours des dernières années, comme je l'ai décrit.
- PILIER DU SUCCÈS N°2 : COMMUNICATION, SENSIBILISATION ET LEADERSHIP ÉCLAIRÉ
 - L'OSBI œuvre à mieux faire connaître ses services et à offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et consolider le secteur des services financiers dans l'intérêt public.
 - Assurer la notoriété : Le travail d'optimisation pour les moteurs de recherche se poursuit. Nous continuons à développer nos stratégies numériques, ce qui a donné lieu à une augmentation des niveaux d'engagement et à un trafic record sur le site Web en 2025.
 - Leadership éclairé : Participation de l'OSBI au programme d'arbitrage du BIRC et conseils semi-personnalisés dans le cadre des consultations relatives au

traitement des dossiers touchant les firmes d'exécution d'ordres seulement. [Les mémoires](#) de l'OSBI se trouvent sur notre site Web.

- Continuer d'améliorer nos outils numériques, nous continuons de développer et de peaufiner notre DataCube, notre page de divulgation des dossiers bancaires et les portails des entreprises et des consommateurs.
- PILIER DU SUCCÈS N°3 : RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE
 - L'OSBI est efficiente et efficace et s'adapte aux changements dans le secteur des services financiers et dans notre environnement opérationnel.
 - Mettre l'accent sur les systèmes internes et l'amélioration continue
 - Notes d'orientation, bulletins, améliorations du système telles que décrites
 - Mises à niveau de nos portails des clients et des firmes en fonction des commentaires reçus
 - Améliorations des capacités de téléchargement pour améliorer l'expérience de l'utilisateur
 - Améliorations des rapports des entreprises accessibles sur le portail pour offrir davantage d'options en libre-service
 - Ajout d'une adresse électronique pour l'authentification multifacteur (au lieu des numéros de téléphone cellulaire uniquement)
 - Nouveaux outils de gestion des dossiers pour notre personnel, y compris une assistance par IA et la fonctionnalité de copilote.

3. Environnement politique et réglementaire

- Les ACVM (Autorités en valeurs mobilières du Canada) se sont engagées en 2022 à élaborer une proposition de commentaires qui envisage de conférer à l'OSBI un pouvoir exécutoire, que les organismes de réglementation ont publié aux fins de commentaires du public à la fin de 2023.
 - La période de commentaires s'est terminée il y a environ un an, et les commentaires des intervenants de l'industrie et des consommateurs sont en grande partie conformes à nos attentes.
 - Le groupe de travail sur l'autorité contraignante a poursuivi ses activités tout au long de l'année. Travaillant sur la prise en compte des retours reçus et des détails d'un cadre proposé.
 - À la fin de l'année dernière, ils ont publié un bulletin s'engageant à une nouvelle série de consultations au cours du deuxième semestre de 2025.
 - C'est là où nous en sommes maintenant, alors je ne serais pas surpris de voir une deuxième ronde de consultation tomber cette année, peut-être même au cours de l'été.
- Fédéral :
 - À la suite de sa désignation comme seul organisme externe de traitement des plaintes (« OETP ») pour les banques canadiennes, à compter de novembre dernier, l'ACFC a élaboré le nouveau cadre de surveillance de l'OSBI, qui comprend de nouveaux rapports comme l'exige la Loi sur les banques, ainsi qu'une nouvelle ligne directrice sur l'OETP qui devrait être finalisée plus tard cette année.

Consultation sur le calcul des pertes

- En septembre dernier, nous avons lancé une consultation publique sur notre méthode de calcul des pertes pour les plaintes concernant des titres illiquides du marché dispensé vendus de manière inappropriée.
- La période de consultation publique a été annoncée le 26 septembre 2024 et la période de commentaires s'est terminée le 21 novembre 2024.
- Cette consultation visait à évaluer le processus que nous utilisons actuellement et à nous aider à déterminer s'il existe de meilleures approches alternatives que nous devrions adopter dans de tels cas.
- Cette consultation a été recommandée dans notre examen externe d'experts indépendants de 2021.
- Nous tenons à remercier tous ceux qui ont fait part de leurs commentaires
- Nous avons terminé notre examen des commentaires reçus et nous prévoyons publier notre réponse à la consultation et les mesures de suivi ou les changements dans un avenir rapproché.

Perspectives 2025-2026

- Sur le plan de l'affaire :
 - o Nous nous attendons à ce que la demande des consommateurs pour nos services demeure très élevée.
 - o Sur le plan des bonnes nouvelles, nous avons constaté une stabilisation de notre nombre de demandes et de cas depuis janvier, et nous nous attendons à ce que nous ayons maintenant atteint un taux d'exécution stable qui se poursuivra pour le reste de l'année et l'année prochaine.
 - o Ce nouveau taux d'exécution est d'environ 25 000 demandes et 6 200 cas par année.
 - o Nous nous préparons à une légère augmentation du nombre de cas l'an prochain, ce qui nous semble prudent compte tenu de l'éventail des facteurs de stress et des risques potentiels dans le secteur financier en ce moment, y compris le stress financier généralisé que vivent de nombreux consommateurs, les répercussions économiques potentielles de la conjoncture commerciale actuelle et la possibilité de corrections du marché.
- Des organismes de réglementation :
 - o Nous nous attendons à ce que les organismes de réglementation provinciaux publient plus de détails sur leur cadre de pouvoirs exécutoires cette année, en réponse aux commentaires reçus lors de la consultation initiale, et nous attendons avec impatience cette discussion en cours.
 - o Nous suivons également de près l'initiative de la banque ouverte du gouvernement fédéral et le processus de régulation des fournisseurs de services de paiement. Alors que nous progressons vers la mise en œuvre de la banque ouverte et que le gouvernement élabore le régime réglementaire pour les prestataires de services de paiement, les détails du régime de responsabilité et des exigences en matière de traitement et de recours conformes devraient devenir plus clairs.
- Adhésion :
 - o Nous nous attendons également à ce que le nombre de membres de nos coopératives de crédit augmente en 2025, car nous avons récemment accueilli les coopératives de

crédit du Manitoba et de l'Atlantique comme membres et nous sommes en pourparlers avec les coopératives de crédit de l'Ontario qui prévoient également travailler à l'adhésion en 2026.

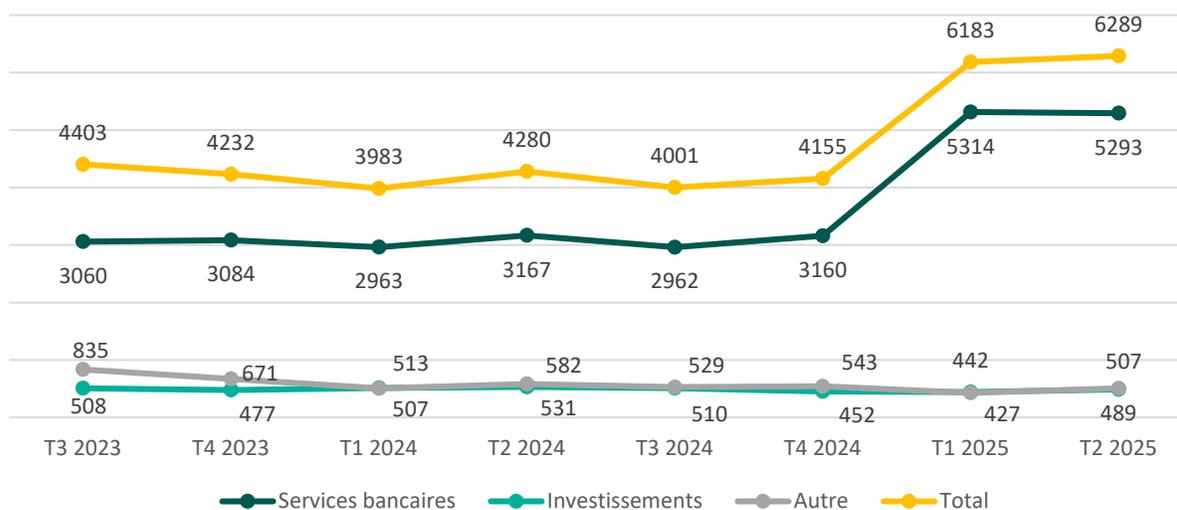
- Nous entreprendrons deux consultations sur les honoraires avec les sociétés participantes afin de simplifier nos processus et d'assurer des honoraires équitables pour toutes les sociétés participantes
- Leadership éclairé
 - Nous continuons de participer à des discussions et de faire preuve de leadership éclairé chaque fois que nous estimons pouvoir apporter une contribution utile aux consultations et aux discussions sur la politique du secteur bancaire.
 - Nous publierons bientôt un rapport spécial sur l'expérience du consommateur.
- Alors que nous regardons un peu plus loin vers 2026, nous nous attendons à ce que ce soit une grande année pour nous avec plusieurs projets importants :
 - 30^e anniversaire de l'OSBI
 - Examen externe indépendant de 5 ans de l'OSBI.
 - Nouveau plan stratégique quinquennal : pour nous mener de 2027 à 2031!
 - Il est prévu de publier une révision et une mise à jour importantes destinées à être commentées de notre Mandat dans un nouveau format qui sera plus facile à utiliser pour les parties prenantes et qui aidera plus efficacement l'autorité exécutoire si c'est l'orientation que les organismes de réglementation décident d'approuver.
 - Nous examinerons également de près notre système de gestion des cas, qui a maintenant plus de 10 ans, et nous examinerons si un renouvellement substantiel de ce système est maintenant nécessaire afin d'améliorer notre infrastructure pour notre équipe et tous les intervenants.

Mises à jour récentes de cas : Rob Paddick

Demandes de renseignements reçues par l'industrie

Ce graphique montre le nombre de nouvelles demandes de renseignements des consommateurs reçues par l'OSBI au cours des 8 derniers trimestres, ventilées par secteur. La ligne dorée représente le nombre total de nouvelles demandes. La ligne foncée représente les demandes de renseignements des consommateurs sur les services bancaires, tandis que la ligne vert clair représente les demandes de renseignements des consommateurs sur les investissements. Les demandes de renseignements bancaires ont augmenté d'environ 68 % au T1 lorsque l'OSBI est devenue l'unique BCE, puis se sont stabilisées au T2. Les demandes sont restées relativement stables au troisième trimestre, ce qui correspond à ce jour au nouveau taux moyen des demandes de renseignements bancaires. Nos demandes totales d'investissement sont demeurées stables. Cette année, nous sommes en voie de recevoir environ 25 000 nouvelles demandes au total, ce qui représenterait une augmentation d'environ 50 % par rapport à l'année dernière, conformément à nos prévisions.

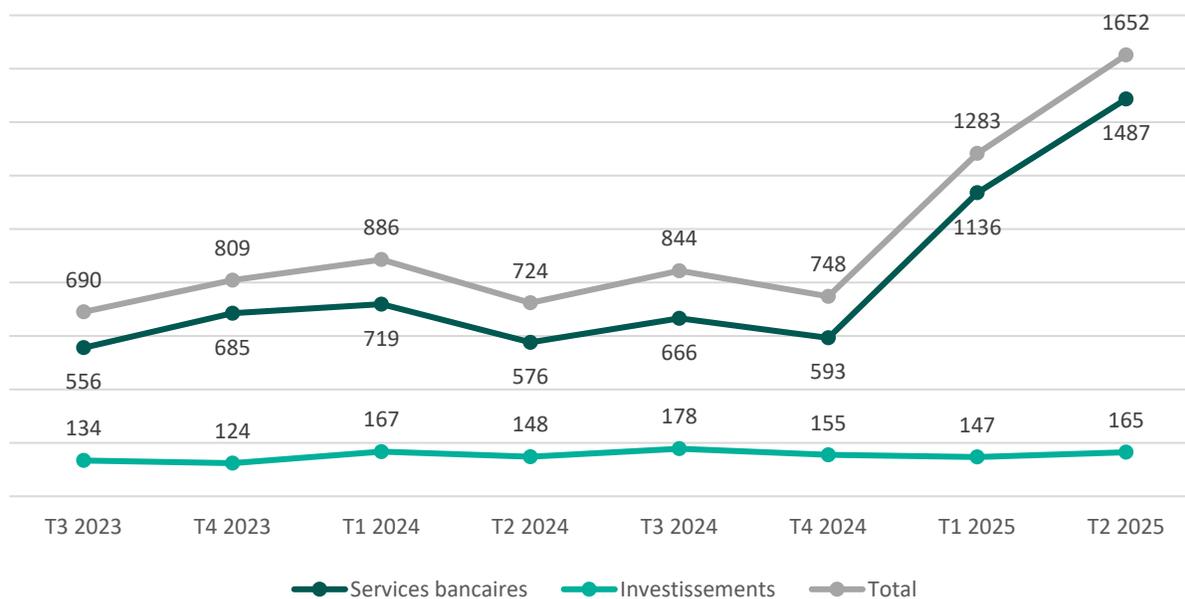
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Nombre total de dossiers ouverts

Ce graphique montre le nombre total de cas ouverts au cours des 8 derniers trimestres. La ligne du haut représente le nombre total de cas ouverts. La ligne vert foncé correspond au nombre de dossiers bancaires ouverts, et la ligne vert clair représente les dossiers d'investissement ouverts. Le nombre de dossiers bancaires ouverts a augmenté avec l'augmentation des nouvelles demandes bancaires. Le nombre de dossiers bancaires ouverts a continué d'augmenter au T2, tandis que le nombre de nouvelles demandes s'est stabilisé. Cela est dû à un décalage entre le moment où un consommateur nous contacte pour la première fois et le moment où un dossier est ouvert. Nous devons recueillir des renseignements auprès du consommateur pour nous assurer qu'un cas relève de notre mandat. De plus, nous avons également besoin que le consommateur signe et retourne notre lettre de consentement. Par conséquent, certaines des demandes que nous avons reçues au T1 ont été ouvertes au T2. Nous avons ouvert un total de 2 935 cas au cours des deux premiers trimestres, soit une augmentation de 82 % par rapport aux deux premiers trimestres de l'année dernière, ce qui nous place en voie d'ouvrir un total d'environ 6 000 cas cette année. C'est le double de ce que nous avons ouvert l'an dernier. En ce qui concerne les dossiers d'investissement ouverts, il y a une augmentation d'environ 12 % du T1 au T2.

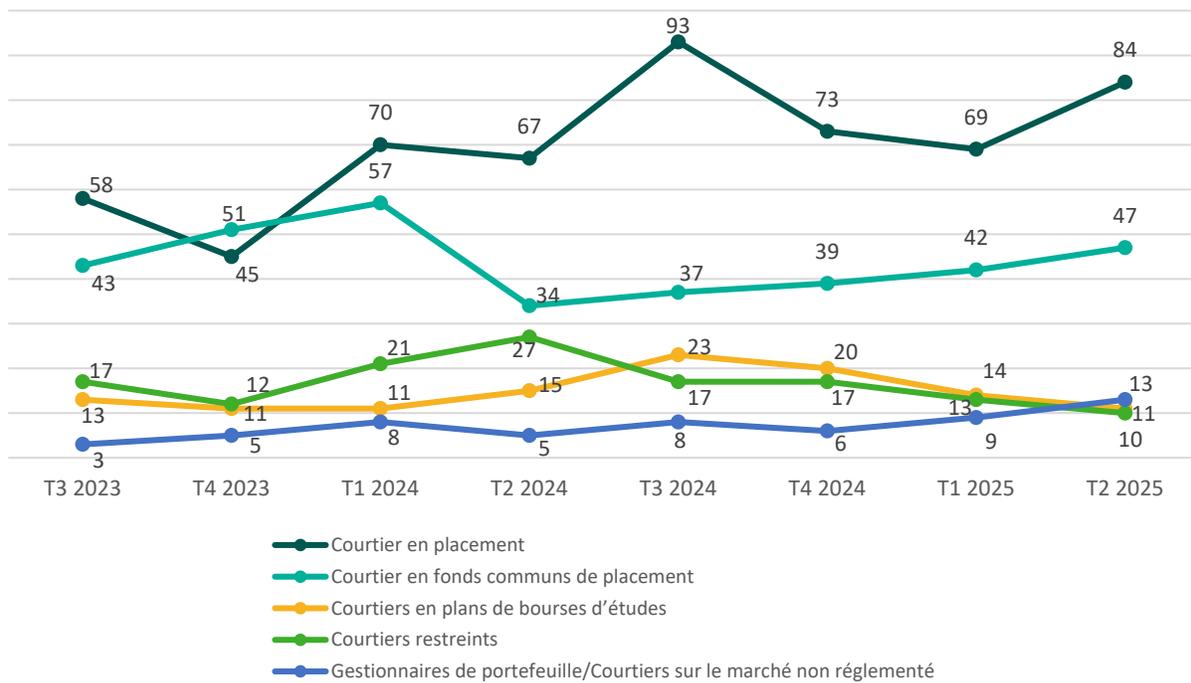
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Dossiers ouverts par secteur de placement

Ce graphique présente une ventilation des dossiers d'investissement ouverts par secteur au cours des 8 derniers trimestres. La ligne foncée qui se trouve en haut représente les dossiers de courtiers en valeurs mobilières, qui ont augmenté de 22 % entre le premier trimestre et le deuxième. La ligne vert clair représente les dossiers des courtiers en fonds communs de placement, qui ont augmenté de 12 % d'un trimestre à l'autre. Les cas de PM/EMD sont restés à de faibles niveaux, mais ont atteint un sommet de huit trimestres. Les cas de concessionnaires restreints (négociants en cryptomonnaies) ont atteint les niveaux les plus bas que nous ayons vus au cours des deux dernières années. Certains concessionnaires restreints sont devenus des courtiers CIRO, ce qui a eu une incidence sur le nombre de concessionnaires restreints. Les courtiers en fiducie de bourses d'études sont revenus au creux de huit trimestres que nous avons vu pour la première fois au T4 2023 et au T1 2024.

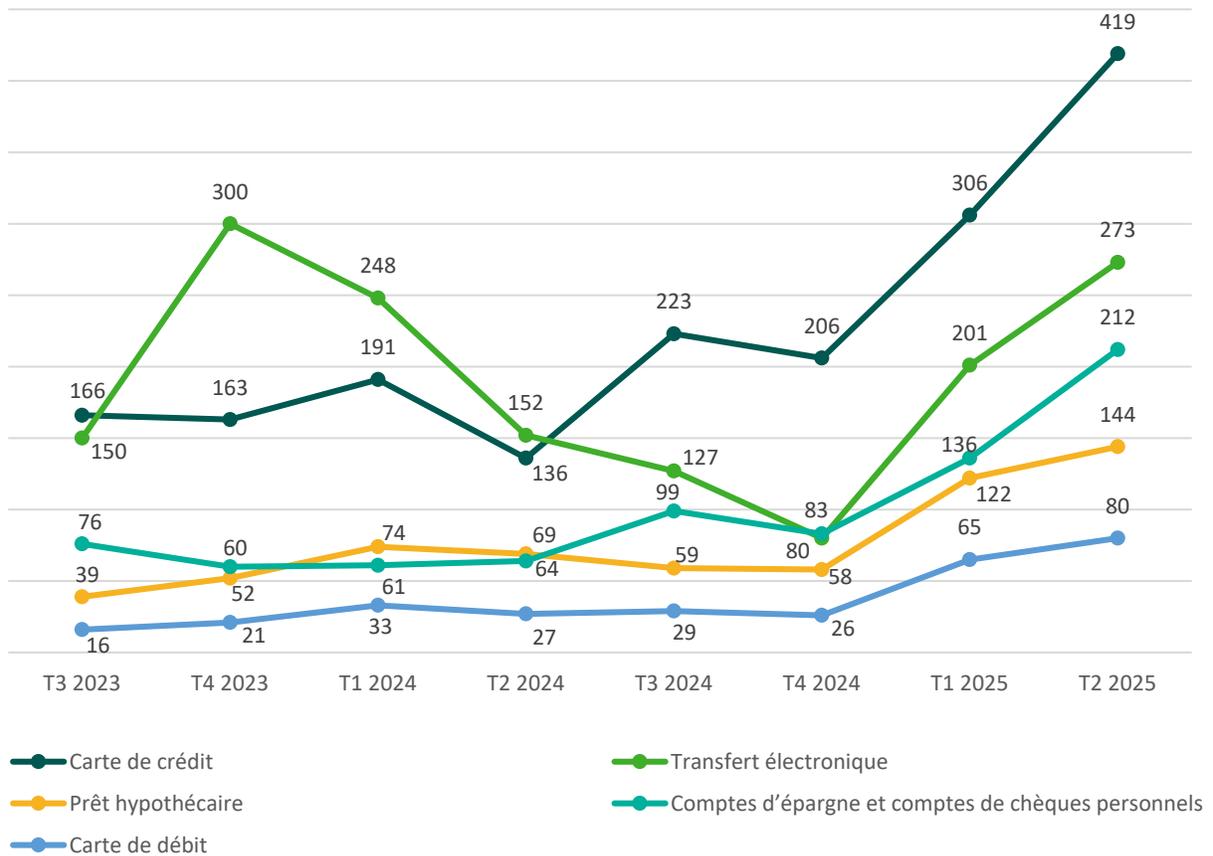
**Dossiers ouverts par secteur de placement :
8 trimestres précédents**



Cinq principaux produits bancaires

Après le retour des banques, les cinq principaux produits bancaires ont continué d'être les cartes de crédit, les virements électroniques, les prêts hypothécaires, les comptes d'épargne et de chèques personnels et les cartes de débit. Le nombre de cas concernant chaque type de produit a augmenté considérablement après le retour des banques au début du T1. Au deuxième trimestre, les cartes de crédit représentées par la ligne vert supérieure se sont imposées comme le produit ayant suscité le plus grand nombre de plaintes auprès des consommateurs des services bancaires.

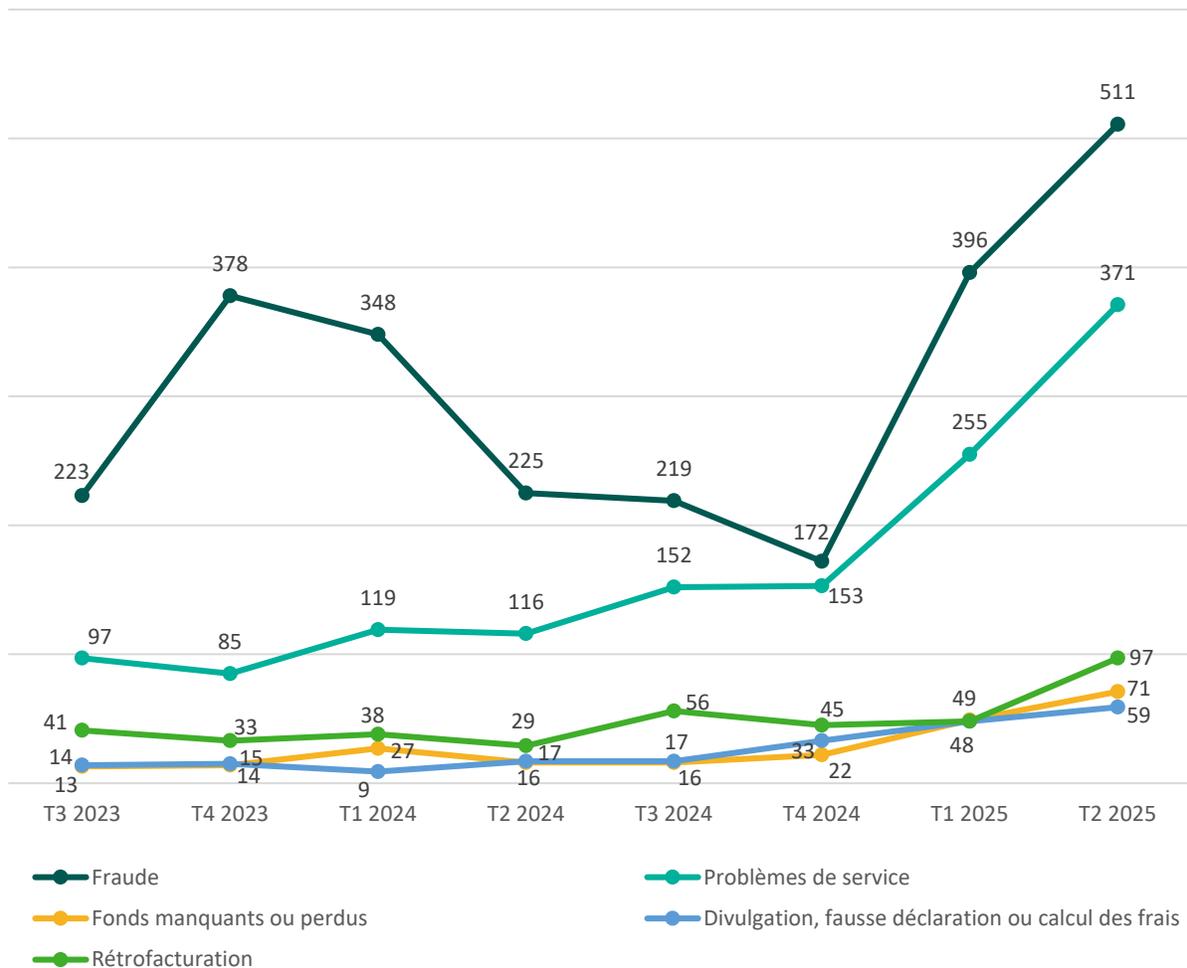
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires

Les 5 principaux problèmes bancaires sont restés les mêmes après le retour des banques, essentiellement dans le même ordre qu'auparavant. La fraude demeure le principal problème représenté par la ligne vert-foncé (principalement la fraude par virement électronique et la fraude par carte de crédit), suivie de la ligne vert-clair représentant le problème de service. Les rétrofacturations, les fonds manquants ou perdus et les problèmes liés aux frais complètent les 5 principaux problèmes.

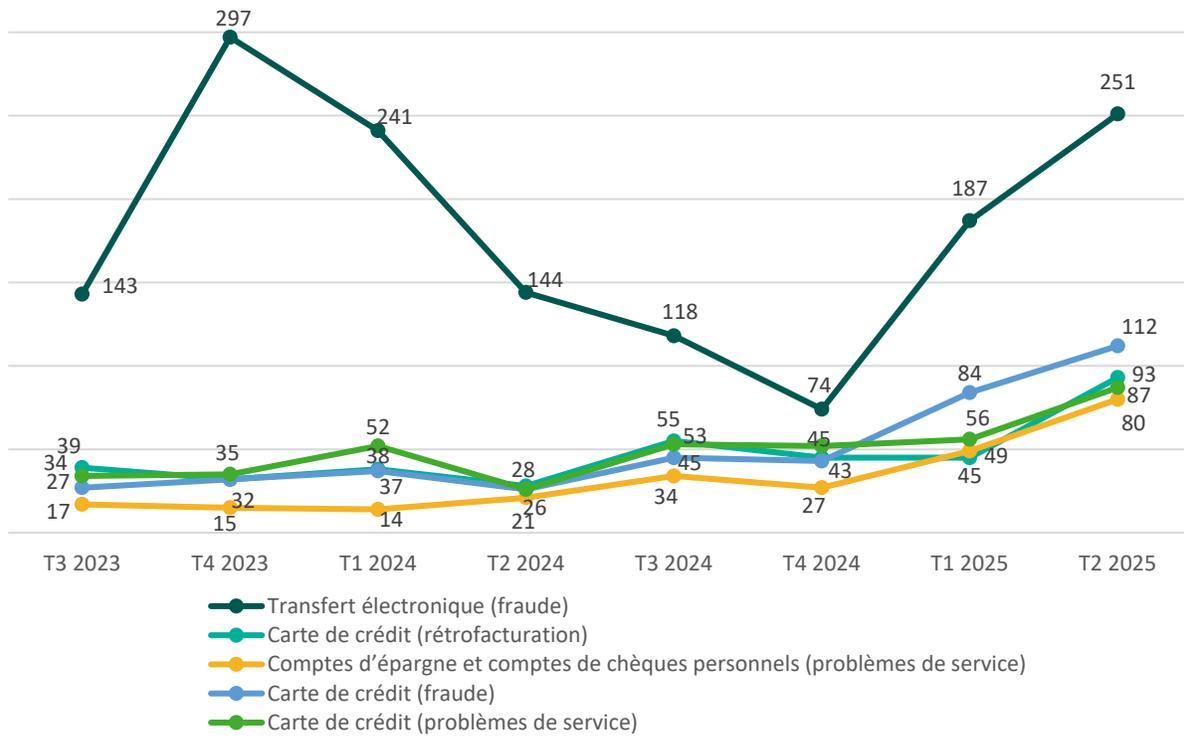
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Cinq principaux produits et problèmes liés aux produits et services bancaires combinés

Ce graphique présente nos principaux produits et enjeux bancaires combinés. La fraude liée aux virements électroniques reste notre principal produit et enjeu bancaire combiné. Viennent ensuite les rétrofacturations de cartes de crédit, les problèmes de service liés aux comptes d'épargne et de chèques personnels, la fraude par carte de crédit et le service de carte de crédit.

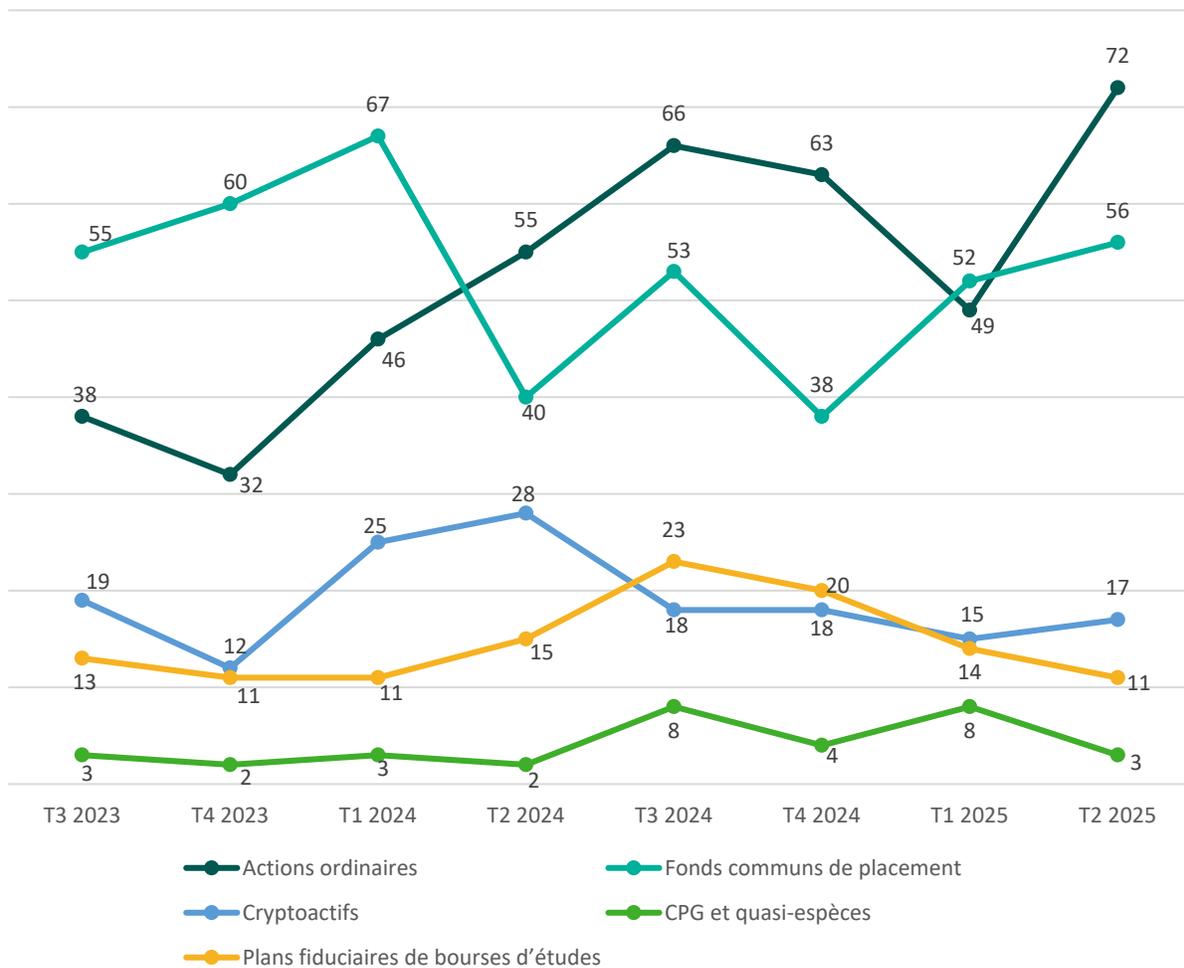
Cinq principaux produits et problèmes liés aux produits et services bancaires combinés : 8 trimestres précédents



Cinq principaux produits de placement

Le graphique représente la ligne de tendance sur 8 trimestres pour les produits de placement. Les actions ordinaires sont demeurées la principale préoccupation des investisseurs – les plaintes concernant les actions ordinaires ont augmenté de 47 % du T1 au T2. Les plaintes relatives aux fonds communs de placement ont augmenté de 8 %. Les plaintes relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études ont chuté au point de retomber à leur plus bas niveau depuis huit trimestres. Les plaintes concernant les cryptoactifs sont restées stables et en baisse par rapport aux sommets observés au T1 et au T2 2024. Les plaintes concernant les CPG et les équivalents de trésorerie sont demeurées faibles.

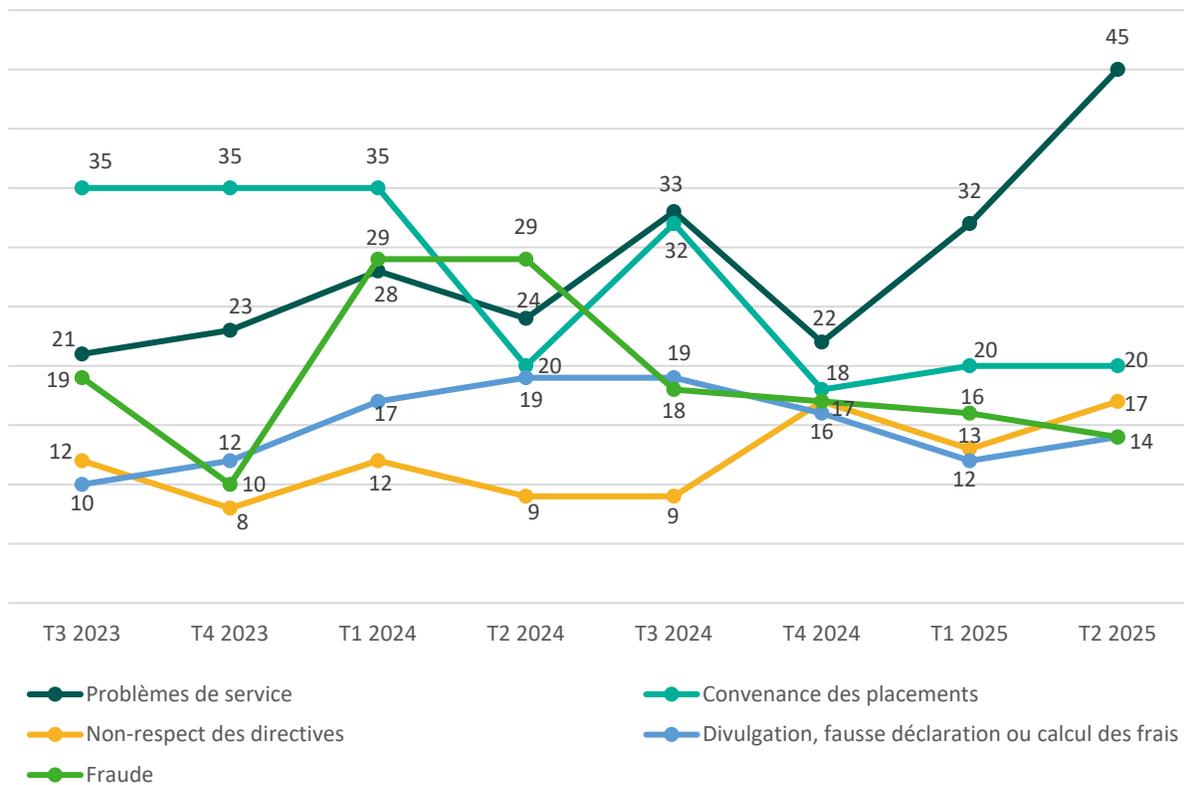
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Cinq principaux problèmes liés aux placements

Ce graphique montre les 5 principaux enjeux de placement au cours des 8 derniers trimestres. La ligne vert foncé représente les problèmes de service, qui ont été la principale préoccupation des investisseurs au cours des deux premiers trimestres de cette année. Les plaintes relatives à la convenance sont demeurées relativement faibles par rapport à certains des chiffres que nous avons observés au cours des trimestres précédents. Les plaintes de fraude ont poursuivi une tendance à la baisse. Les plaintes concernant le non-respect des instructions et les frais sont restés stables.

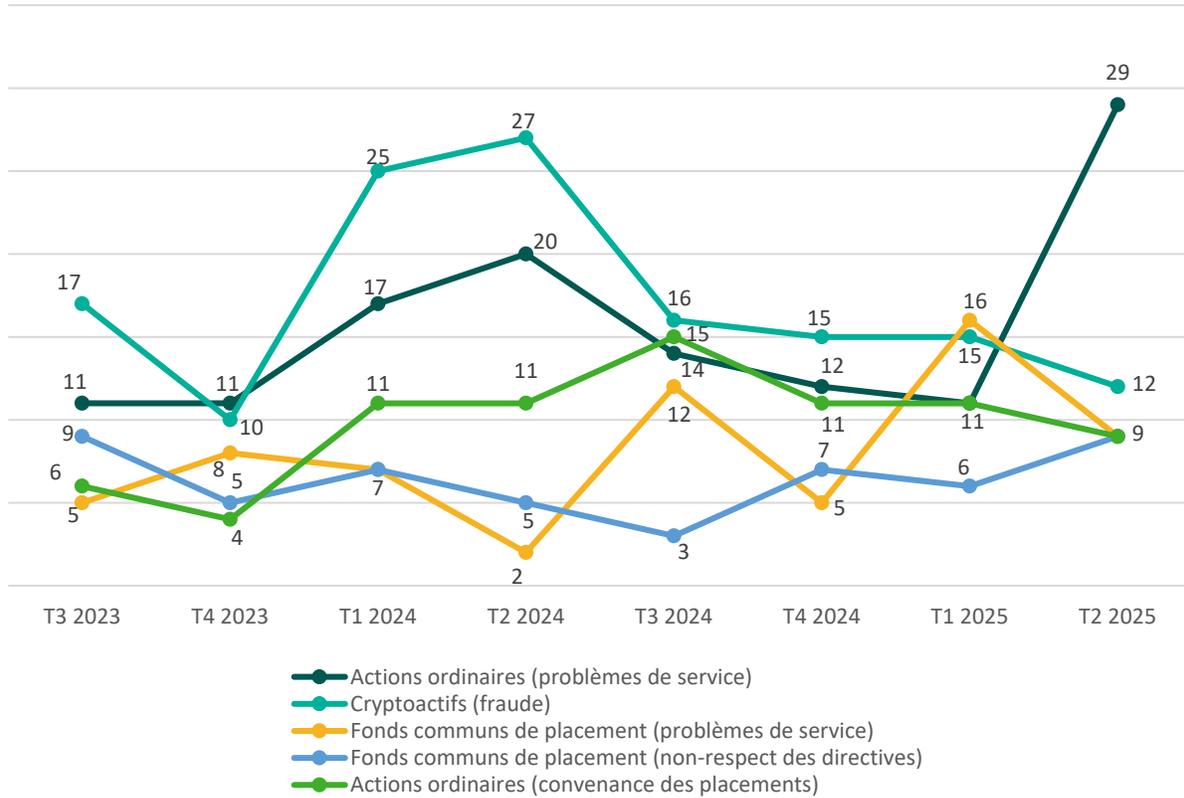
Cinq principaux problèmes liés aux placements :
8 trimestres précédents



Cinq principaux produits et problèmes liés aux placements combinés

Ce graphique représente les 5 principaux produits et enjeux de placement combinés. Les problèmes de service impliquant des actions ordinaires ont été notre principal produit et problème combinés. La fraude aux cryptomonnaies a poursuivi sa tendance à la baisse.

Cinq principaux produits et problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Sujets de discussion des défenseurs des consommateurs

En amont de la réunion, l'OSBI a reçu des sujets de discussion de la part des groupes de consommateurs. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux points soulevés :

Niveaux de satisfaction des consommateurs et des entreprises

- L'OSBI a présenté un aperçu général des résultats de son sondage auprès des consommateurs et des entreprises de 2023 et 2024. La direction de l'OSBI a expliqué qu'il existe une forte corrélation entre les cotes de satisfaction des consommateurs et les résultats des cas. Lorsque les consommateurs reçoivent une rémunération, les cotes de satisfaction pour toutes les questions du sondage augmentent considérablement. Ce biais de résultat continue d'être le facteur le plus important influençant les résultats du sondage.
- Un défenseur des droits des consommateurs a proposé d'élargir le périmètre d'application des enquêtes de l'OSBI à d'autres domaines, comme leur expérience avec la procédure de traitement des plaintes de la société.
 - L'OSBI s'est engagée à continuer de surveiller et d'explorer d'autres domaines de la rétroaction des consommateurs à inclure dans les futurs sondages auprès des consommateurs.

Réexamens à l'OSBI

- La direction de l'OSBI a décrit le [processus](#) de réexamen de l'OSBI, qui permet aux consommateurs de demander un examen de leur plainte s'ils croient qu'il y a eu une erreur dans le traitement de leur plainte ou s'ils ont de nouveaux renseignements. Les consommateurs ont 30 jours pour demander un réexamen. Un agent de réexamen examinera les renseignements fournis par le consommateur et enquêtera sur les préoccupations soulevées par le consommateur. Bien que la plupart des résultats demeurent inchangés, l'OSBI identifie parfois des questions qui méritent un examen plus approfondi. L'OSBI a également recours à des réexamens pour favoriser l'amélioration continue et transmettre un avis aux enquêteurs.
- Un défenseur des consommateurs a demandé si l'OSBI prévoyait deux niveaux de réexamen dans le cadre proposé pour les pouvoirs contraignants.
 - La direction de l'OSBI a déclaré que la partie examen du régime d'autorité contraignante proposé remplacerait le processus de réexamen actuel. Ils ont également noté que la profondeur de l'examen peut varier selon la complexité de l'affaire.
- Un autre défenseur des consommateurs est d'avis que la lettre de décision de l'OSBI est généralement courte et manque de détails suffisants, ce qui rend difficile pour les consommateurs de savoir s'il y a eu une erreur dans le processus de traitement des plaintes.
 - La direction de l'OSBI a expliqué que la longueur des lettres de décision dépend de nombreux facteurs, y compris la complexité du cas et l'issue du cas. Le personnel de l'OSBI est formé pour utiliser un langage clair et inclure des quantités appropriées

de renseignements généraux pour s'assurer que les lettres sont complètes et accessibles. Avant d'envoyer une lettre, les enquêteurs s'adressent généralement aux consommateurs pour expliquer les raisons d'une décision et répondre à leurs questions.

- Un défenseur des consommateurs a suggéré que le délai de 30 jours pour les consommateurs pour demander un réexamen est trop court et a demandé si l'OSBI pourrait prolonger le délai si de nouveaux renseignements devenaient disponibles après la décision de l'OSBI.
 - La direction de l'OSBI a réfléchi à l'importance de la finalité pour les consommateurs et les entreprises. Ils ont reconnu que même si le délai de 30 jours est relativement bref, il est généralement suffisant pour que les consommateurs décident s'ils acceptent l'issue de leur cause. Lorsque de nouveaux renseignements seront disponibles, l'OSBI les analysera pour déterminer si le dossier doit être rouvert.
- Un défenseur des consommateurs a demandé quel pourcentage de cas donnent lieu à une demande de réexamen.
 - La direction de l'OSBI a déclaré qu'au cours des dernières années, des réexamens ont été demandés dans 12 à 14 % des cas fermés où aucune indemnisation n'a été recommandée.

Identification des problèmes systémiques

- La direction de l'OSBI a fourni une vue d'ensemble de son protocole pour le traitement des problèmes systémiques. Les membres de la direction ont expliqué qu'ils rencontraient les organismes de réglementation au moins une fois par trimestre, soumettaient des rapports détaillés sur les tendances et les résumés de dossiers, et engageaient des discussions continues sur les nouveaux enjeux avec les organismes de réglementation. L'OSBI dépose également des rapports sur les problèmes systémiques potentiels propres à chaque cas qu'elle identifie.
- Un défenseur des consommateurs a suggéré que l'OSBI révisé la définition des problèmes systémiques pour inclure les problèmes d'une seule plainte. Le défenseur a également demandé à l'OSBI de rendre compte des réponses des organismes de réglementation sur les problèmes systémiques.
 - La direction de l'OSBI a déclaré que les préoccupations relatives aux problèmes systémiques pourraient être traitées dans le cadre de l'autorité exécutoire, sur lequel les organismes de réglementation travaillent. La direction a également fait remarquer que l'OSBI a toujours été en mesure d'informer les organismes de réglementation de tout problème systémique qu'elle a relevé. La direction de l'OSBI a également décrit les rapports sur les problèmes systémiques inclus dans son rapport annuel.
 - Les organismes de réglementation n'ont pas l'obligation d'informer l'OSBI de la façon dont ils ont choisi de répondre à un rapport sur un problème systémique. Il appartient aux organismes de réglementation de déterminer si un problème

systemique potentiel signalé nécessite une enquête plus approfondie et la meilleure façon de divulguer cette information publiquement.

- Certains défenseurs des consommateurs ont demandé si l'augmentation des cas de fraude était considérée comme un problème systémique.
 - L'OSBI a confirmé qu'elle avait soumis un rapport sur les cas de fraude aux organismes de réglementation bancaire en 2024 et a noté que les organismes de réglementation étaient au courant de cette tendance, qui fait l'objet de discussions continues entre les organismes de réglementation et l'OSBI.

Faibles règlements

- La direction a communiqué des détails sur l'approche de l'OSBI à l'égard des faibles règlements. Ils ont fait remarquer que les recommandations de l'OSBI tiennent compte à la fois de la responsabilité de l'entreprise et du consommateur et représentent un résultat équitable dans toutes les circonstances de l'affaire. Pour cette raison, l'OSBI considère que tout règlement inférieur au montant recommandé par l'OSBI est injuste pour les consommateurs. Lorsqu'une société présente une offre faible, l'OSBI l'informe que si l'offre est acceptée, elle sera signalée aux autorités de réglementation des valeurs mobilières comme étant une offre faible. Cela se traduit parfois par des offres plus élevées.

Annexe : Participants à la reunion

CanAge

Comité consultatif des investisseurs de l'OCRI

Conseil des consommateurs du Canada

Groupe consultatif des investisseurs des ACVM

Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario

FAIR Canada

Option consommateurs

Groupe consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)

Union des consommateurs