

OSBI Rapport annuel 2009



OMBUDSMAN

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

OSBI accessible indépendant équitable

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- Nous sommes le service national indépendant de règlement des différends à l'intention des consommateurs et des petites entreprises qui ne réussissent pas à régler leur plainte avec une firme de services bancaires ou d'investissement.
- Nous travaillons dans un contexte informel et dans la confidentialité afin de trouver une solution équitable aux différends en matière de services et produits bancaires et d'investissement.
- Nous examinons les plaintes concernant presque tous les produits et services bancaires et d'investissement, notamment les erreurs, la mauvaise gestion des comptes, les renseignements trompeurs et les conseils inappropriés, qui entraînent des pertes, des dommages ou des préjudices.
- Nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à un maximum de 350 000\$ pour un particulier ou une petite entreprise.
- Nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs.
- Nous offrons nos services en français et en anglais, mais notre centre d'appels peut traiter les demandes dans plus de 170 langues.

Le rapport annuel 2009 de l'OSBI couvre l'exercice financier 2009, qui a débuté le 1^{er} novembre 2008 et s'est terminé le 31 octobre 2009.

Faits saillants de 2009	1
Message de la présidente du conseil	2
Message de l'Ombudsman	3
Règlement des différends	4
Revue de l'exercice 2009	6
Études de cas – Services bancaires	12
Études de cas – Investissement	14
Gouvernance	16
Conseil d'administration	17
Rapport financier	18
Information générale	20



Veuillez consulter notre site Web à
www.obsi.ca pour plus d'information

Faits saillants de 2009

<p>Ouverture de 990 dossiers de plainte, une augmentation de 48 % par rapport à 2008</p>	<p>↑ 48 %</p>
<p>Augmentation de 200 % du nombre total de dossiers ouverts dans les trois dernières années</p>	<p>↑ 200 %</p>
<p>Augmentation de 21 % des dossiers portant sur les services bancaires par rapport à 2008</p>	<p>↑ 21 %</p>
<p>Augmentation de 73 % des dossiers portant sur les placements par rapport à 2008</p>	<p>↑ 73 %</p>
<p>84 % des dossiers ont été réglés en moins de 180 jours</p>	<p>84 %</p>
<p>Poursuite de nos activités de sensibilisation auprès de l'industrie, des groupes de défense des consommateurs et d'autres parties intéressées</p>	
<p>Plus de 12 400 contacts ont été établis par téléphone, courriel ou autres sources</p>	
<p>Les plaintes les plus fréquemment formulées portent sur la convenance des placements, la fraude, les frais liés au crédit hypothécaire et le refinancement des prêts</p>	

présidente du conseil



Des dizaines de millions de liens existent entre les consommateurs canadiens et les firmes du secteur financier au Canada et un nombre renversant de transactions sont effectuées tous les ans. La vaste majorité de ces transactions s'effectuent comme prévu, mais à l'instar de tout autre système complexe, des problèmes peuvent survenir. Ces problèmes sont le plus souvent réglés avant même que le consommateur ne réalise qu'il y a eu irrégularité. Il arrive toutefois qu'une firme ne prenne connaissance d'un problème qu'à la suite d'une plainte déposée par un consommateur et le différend est vite réglé. Dans d'autres cas, la firme négocie un règlement du différend avec son client. Règle générale, cette façon de procéder porte fruit. Toutefois, il peut arriver que les firmes et les consommateurs ne réussissent pas à s'entendre. Si une firme et un consommateur ne réussissent pas à régler leurs différends, le consommateur peut demander à l'OSBI, un organisme externe indépendant, de procéder à une évaluation impartiale de la plainte afin de proposer un règlement équitable.

En avril 2009, David Agnew a accepté l'offre de devenir président du Collège Seneca. Sous son leadership, l'OSBI a passé avec succès une évaluation indépendante de ses services et a établi de nouvelles relations positives avec les autorités de réglementation fédérale et provinciales. Le profil de l'OSBI a été aussi rehaussé de manière significative. Nous lui en sommes reconnaissants.

Lorsque David nous a appris qu'il quitterait son poste, nous avons entrepris une recherche pancanadienne pour trouver notre troisième ombudsman et PDG. Le candidat retenu a été Douglas Melville, alors ombudsman adjoint

des services bancaires. Cette promotion au sein de notre organisme témoigne de la haute qualité de nos employés, de la richesse de leur expérience dans l'industrie et de la maturité croissante de notre organisme. Douglas est le premier ombudsman à avoir de l'expérience dans tous les secteurs financiers. Il possède un ensemble de caractéristiques qui sont tout aussi uniques que son rôle et qui ne se limitent pas à une expérience du secteur, mais qui incluent un bon jugement et une intégrité personnelle, du leadership et une bonne compréhension de notre mandat et de son fonctionnement.

Le conseil d'administration renouvelle et améliore constamment les normes de notre service afin de tenir compte de l'évolution du marché et des mandats. Tout récemment, le nouveau mandat de l'OSBI a été mis en œuvre le 1^{er} février 2010 afin de s'harmoniser avec les nouvelles règles de traitement des plaintes adoptées par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM). Ces changements sont avantageux pour les consommateurs qui déposent des plaintes auprès de leur firme. Ils comportent des améliorations précises au mandat de l'OSBI en s'attaquant à des problèmes importants tels les délais d'évaluation d'une plainte par la firme à l'interne ou la protection des droits légaux des consommateurs lors d'une évaluation par l'OSBI, étant donné l'existence d'un délai légal de prescription.

La croissance de notre organisme a été soutenue par des administrateurs indépendants, engagés et passionnés possédant de solides compétences tant au niveau professionnel que dans le monde des affaires, ou en tant

qu'administrateurs de sociétés. Ces administrateurs sont choisis avec soin en tenant compte de la diversité et de l'étendue du Canada. Le renouvellement du conseil d'administration demeure une priorité et le récent changement apporté aux règlements administratifs nous permettra d'accueillir deux nouveaux administrateurs indépendants au sein du Conseil cette année.

Au cours des dernières années, l'OSBI a connu une évolution importante et rapide. Bien que nous ayons raison de nous réjouir des progrès réalisés, nous avons récemment fait une pause pour réfléchir. Nous procédons à une introspection au sujet de notre fonctionnement, tout en demandant l'avis des parties externes intéressées. Pour positionner de manière avantageuse l'OSBI et son mandat dans le contexte évolutif de la réglementation des services financiers, nous devons nous assurer d'entretenir un dialogue continu et ouvert avec tous les intervenants.

Les consommateurs des services financiers au Canada et les firmes de services financiers sont bien desservis par l'équipe professionnelle et compétente de l'OSBI. Au nom du Conseil, je voudrais exprimer toute ma reconnaissance à Douglas Melville, à son équipe de gestion et à ses employés qui continuent à garantir, de manière intègre et impartiale, le traitement équitable des plaintes soumises en cette année de croissance inhabituelle et de changements.

Dr. Peggy-Anne Brown, Ph.D.
PRÉSIDENTE

L'OSBI apprécie l'occasion qui lui est offerte d'organiser la douzième Conférence internationale annuelle des ombudsmans des services financiers. Ayant été l'hôte de la sixième Conférence annuelle en 2005, cette conférence est une excellente occasion pour mettre en commun nos idées et nous renseigner sur les pratiques exemplaires des ombudsmans des services financiers du monde entier. La Conférence de septembre 2011, avec diffusion simultanée pour les participants à distance, se tiendra à Vancouver / Whistler.

l'ombudsman



Ce fut un privilège pour moi d'être nommé Ombudsman en août 2009, une année de défis pour l'OSBI.

En 2009, l'OSBI a évalué le plus grand nombre de plaintes de son histoire. La crise économique mondiale, aggravée par la baisse marquée des marchés financiers, a donné lieu à un nombre sans précédent de contacts (une augmentation de 42 % par rapport à 2008) et de plaintes (une augmentation de 48 % par rapport à 2008) des consommateurs. Les plaintes concernant le secteur bancaire ont augmenté de 21 % et nous avons enregistré une hausse vertigineuse de 73 % des plaintes liées au secteur de l'investissement. Le volume des plaintes qui augmente sans cesse d'une année à l'autre est devenu une réalité constante pour l'OSBI. La procédure de traitement des plaintes par l'industrie continue à se développer alors qu'un nombre croissant de consommateurs et de petites entreprises sont mis au courant de leur droit d'exiger que leurs plaintes soient évaluées par leur firme et l'OSBI.

Étant donné cette croissance significative et les changements en cours dans le milieu de la réglementation financière, le moment est tout à fait propice pour examiner le mandat futur de l'OSBI. En période de bouleversements, le rôle de l'OSBI est plus important que jamais. Nous devons donc nous assurer que nous respectons notre mandat, évaluer notre travail et notre mode de fonctionnement, et axer nos ressources de manière à assurer un règlement efficace des différends. Nous profitons de l'occasion pour nous poser quelques questions importantes à propos de l'OSBI et de son rôle et, y répondre. Ceci exige à la fois que nous nous tournions vers l'intérieur et que nous sollicitons l'avis des parties intéressées externes à l'OSBI.

Nous profitons aussi de cette occasion pour évaluer notre orientation et nos procédures à l'interne, dans le but d'améliorer, d'alléger

et de simplifier notre processus d'évaluation des plaintes. Une firme externe de génie des procédés opérationnels travaillera en collaboration avec notre équipe de gestion et nos employés pour s'assurer de la meilleure utilisation possible de nos ressources afin de régler en temps opportun et de manière efficace les plaintes des consommateurs et des petites entreprises.

Nous nous sommes aussi tournés vers l'extérieur afin de consulter plus régulièrement diverses parties intéressées par l'exécution du mandat de l'OSBI. Nous rencontrons régulièrement les chargés de la réglementation des services bancaires et d'investissement, les porte-parole des consommateurs et des investisseurs et les responsables du secteur des services financiers. Nous mettons en commun nos observations concernant les plaintes des consommateurs et des petites entreprises de même que les tendances et les enjeux concernant le traitement des plaintes. Nous cherchons également à obtenir leur rétroaction sur la façon dont l'OSBI pourrait accroître son efficacité. Outre ces discussions qui ont lieu régulièrement, des consultations sont en cours sur des enjeux spécifiques qui ont une incidence sur les opérations de l'OSBI. Ces discussions portent sur les changements au mode de financement de l'OSBI, les occasions d'améliorer l'efficacité de l'OSBI avec le concours des bureaux de traitement des plaintes des firmes participantes et les enjeux clés concernant les plaintes en matière d'investissement notamment la convenance des placements, le calcul des pertes et leur atténuation. Grâce à ces discussions, les parties intéressées ont acquis une meilleure compréhension du mandat et de la démarche de l'OSBI et aident l'organisme à constamment améliorer son service.

Au cours des dernières années, l'OSBI a évolué et est devenu un élément important du cadre de protection des consommateurs en matière financière au Canada. Dans le contexte

d'une industrie dynamique et complexe, cette maturité permet à l'OSBI de répondre aux besoins des consommateurs, des petites entreprises et des firmes de services financiers participantes en matière de règlement des différends.

Depuis sa mise sur pied, l'OSBI s'est acquitté avec soin de son mandat qui consiste à :

- rehausser la confiance des consommateurs canadiens dans le secteur des services bancaires et de l'investissement;
- offrir aux consommateurs et aux petites entreprises un service gratuit et accessible pour régler en temps opportun et de manière équitable, indépendante, impartiale leurs plaintes en matière financière;
- mettre à profit les leçons apprises dans le cadre des plaintes individuelles afin d'aider les firmes participantes et le secteur financier dans son ensemble à mieux servir ses clients.

Cette tâche ambitieuse nécessite un travail d'équipe. Je remercie nos employés dévoués pour leur professionnalisme et leurs efforts assidus dans la recherche de solutions équitables. Je remercie également les parties intéressées qui travaillent avec l'OSBI pour promouvoir l'équité en matière de règlement des plaintes et de prestation des services financiers aux consommateurs des services bancaires et d'investissement du Canada. Au nom de tous les employés et parties intéressées de l'OSBI, je tiens à exprimer ma sincère appréciation à notre Présidente, Mme Peggy-Anne Brown, Ph.D., et à notre Conseil d'administration pour leur encadrement et leur appui enthousiaste à l'égard de notre travail.

Douglas Melville
OMBUDSMAN

Règlement des différends



OSBI – Qui sommes-nous?

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est un service national indépendant de règlement des différends mis à la disposition des consommateurs et des petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler leur plainte contre une firme de services financiers.

Établi en 1996 comme solution de rechange au système judiciaire, nous travaillons dans un contexte informel et dans la confidentialité afin de trouver des solutions équitables aux différends portant sur les produits et services offerts par les firmes des services bancaires ou d'investissement. Nos services sont gratuits. Notre financement provient des droits que nous percevons auprès de toutes nos firmes participantes. Si nous constatons qu'une firme a commis une erreur,

donné de mauvais conseils ou maladministré un dossier entraînant ainsi une perte au client, nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000\$. Notre conseil d'administration, formé d'une majorité d'administrateurs indépendants, assure notre indépendance. En outre, nous avons adopté des mesures de protection rigoureuses pour garantir celle-ci de même que notre impartialité.

Le fonctionnement de l'OSBI

Notre personnel est composé de personnes ayant à leur actif une vaste expérience et une longue formation dans les secteurs des services financiers, du droit, de la comptabilité, du règlement des différends et de la conformité réglementaire. Il examine les plaintes non réglées des clients en matière de services et produits bancaires et d'investissement découlant notamment d'erreurs dans les comptes, d'informations incomplètes ou de conseils inappropriés.

Si nous constatons que la firme est responsable d'une perte, nous recommandons un règlement qui vise à indemniser le client. Nous pouvons aussi recommander un dédommagement pour les inconvénients subis, ou des mesures de nature non monétaire telle que la correction d'un dossier de crédit. Si nous estimons que la firme a agi de façon appropriée, nous écrivons au client pour lui expliquer comment nous sommes arrivés à cette conclusion.

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluateurs examine le dossier pour s'assurer qu'il entre dans le cadre de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie de nos firmes participantes qui comprennent des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de

crédit, des sociétés de courtage en valeurs mobilières, des sociétés de courtage et de gestion de fonds communs de placement et des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études. Nous nous assurons aussi que la firme a fourni au client une décision finale, car avant de débiter notre examen, nous devons connaître le point de vue du client et celui de la firme.

Selon le dossier, nous pouvons tenter de résoudre le différend en proposant un règlement facilité à la firme et au client afin de permettre aux deux parties de régler la plainte rapidement et équitablement. Si nous croyons que les faits de la cause ne méritent pas un examen plus approfondi, nous en avisons rapidement le client. Nous nous assurons toujours que notre décision est justifiée et nous prenons la même précaution lorsque nous recommandons aux firmes de verser un dédommagement.

Si nous sommes incapables de faciliter un règlement, nous procéderons à une enquête. Si nous croyons que le client mérite d'être dédommagé, nous ferons parvenir un rapport d'enquête préliminaire à la firme et ensuite au client. À la suite d'une courte période accordée pour recevoir des commentaires, nous ferons parvenir un rapport final au

client et à la firme dans lequel nous énoncerons notre recommandation.

Après avoir examiné les faits du dossier, nous prenons une décision en nous appuyant sur « l'équité dans les circonstances de l'espèce », tant pour le client que pour la firme. Nous prenons en compte les lois, les règlements, les normes et les pratiques de l'industrie de même que toute norme établie par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou la firme en cause.

L'OSBI n'est pas un tribunal ou un organisme de réglementation. Il n'impose pas d'amende aux firmes ou aux particuliers et n'exerce pas de pouvoir disciplinaire. Nos recommandations n'ont pas force exécutoire pour l'une ou l'autre des parties, mais nous affichons un excellent taux d'acceptation des règlements que nous proposons. En 2009, toutes nos recommandations ont été suivies par les firmes.

Nous n'acceptons pas les plaintes qui ont fait ou font l'objet de poursuites judiciaires ou de procédures d'arbitrage. Cependant, si les clients ne sont pas satisfaits de nos recommandations, ils peuvent s'adresser aux tribunaux tout en s'assurant que les délais de prescription légaux sont respectés.

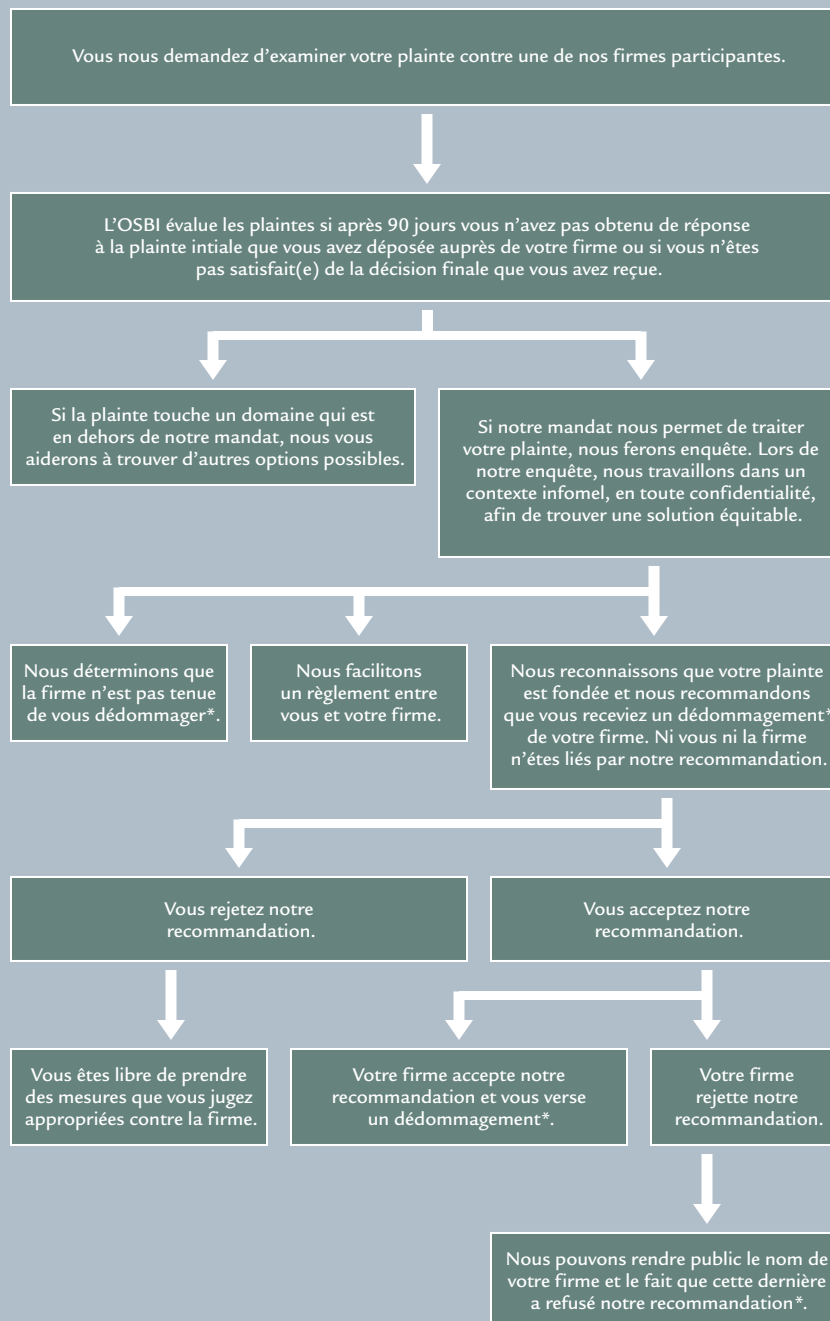
L'engagement de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est résolu à exceller dans la prestation de son service de règlement. Nos normes visent à assurer aux consommateurs de services financiers au Canada un processus de règlement de différends indépendant et équitable de premier ordre.

Dans le cadre de notre code de pratique, nous nous engageons à atteindre l'excellence dans onze aspects distincts de nos activités et de notre gouvernance, notamment l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, la rapidité d'exécution et la compétence. Ces normes sont fondées en partie sur des normes internationales de règlement de différends dictées par l'ISO.

Nous nous engageons à nous soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes de nos activités. La dernière évaluation, effectuée en 2007, a démontré que nos services étaient à la fois professionnels et efficaces. Notre prochaine évaluation est prévue pour la fin de 2010.

Guide sur le fonctionnement de l'OSBI à l'intention des consommateurs



* Dans certains cas, les recommandations ne portent pas sur le versement d'un dédommagement (p. ex., rétablir les cotes des bureaux d'évaluation du crédit)

Les firmes participantes

Toutes les firmes de services financiers réglementées par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux sont admissibles à devenir une firme participante de l'OSBI.

Les firmes participantes actuelles incluent :

- des banques canadiennes et étrangères
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- toutes les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)
- toutes les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)
- les firmes membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)
- les firmes membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada (ADREEC)
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et autres organismes de dépôt.

Vous trouverez l'énoncé de notre mandat et nos guides à l'intention des consommateurs et des firmes participantes sur notre site Web à www.obsi.ca.

Vous y trouverez également plus d'information sur la façon dont nous pouvons vous aider.

aperçu



Pour la troisième année consécutive, la charge de travail de l'OSBI a beaucoup augmenté. En effet, un nombre record de 990 dossiers d'enquête ont été ouverts en 2009. Il s'agit d'une augmentation de 48 % par rapport à l'an dernier. Le nombre de dossiers que nous avons ouverts annuellement a plus que triplé au cours des trois dernières années. En tout, nous avons ouvert 599 dossiers portant sur les placements et 391 dossiers portant sur les services bancaires.

Deux raisons expliquent probablement cette augmentation. Premièrement, l'OSBI est de plus en plus connu surtout parmi les sources d'aiguillage, lesquelles sont en contact chaque année avec de nombreux consommateurs. C'est le résultat des efforts considérables déployés par l'OSBI pour élargir son réseau et rehausser son profil. Deuxièmement, la plupart des firmes informent mieux leurs clients de la possibilité de soumettre leur plainte à l'OSBI s'ils demeurent insatisfaits de la réponse reçue de la firme.

Toutefois, beaucoup de travail reste à accomplir. Comme par les années passées, trop de clients nous disent que leur firme ne les a pas informés de l'existence de l'OSBI et de leur droit de nous soumettre leur plainte.

Le mandat révisé de l'OSBI est entré en vigueur le 1^{er} février 2010. Les consommateurs peuvent dorénavant déposer leur plainte auprès de l'OSBI 90 jours après avoir formulé une plainte auprès de leur firme participante, qu'ils aient ou non reçu la décision finale de la firme. Aussi les firmes participantes, à la demande de l'OSBI et si la loi le permet, interrompent

les délais de prescription applicables afin que nous puissions examiner la plainte sans porter atteinte à la capacité du consommateur d'intenter une poursuite contre la firme à une date ultérieure. Enfin, l'OSBI est maintenant habilité à enquêter sur des problèmes systémiques découverts lors de l'examen de plaintes individuelles.

Notre objectif est de nous assurer que chaque client d'une firme participante sache qu'il peut se plaindre à l'OSBI s'il n'est pas satisfait de la décision de la firme. Pour y arriver, la collaboration active et la participation des organismes de réglementation et des firmes de services financiers sont nécessaires.

Nous continuons à mettre davantage l'accent sur les règlements facilités pour régler les plaintes. Ces règlements sont plus rapides et plus efficaces et cette façon de faire nous a valu des commentaires positifs de la part des clients et des firmes. En 2009, des 787 dossiers que nous avons fermés, 185 étaient des règlements facilités comparativement à 91 dossiers en 2008. Ceci représente un nombre 20 fois plus élevé qu'il y a à peine trois ans.

Dédommagement

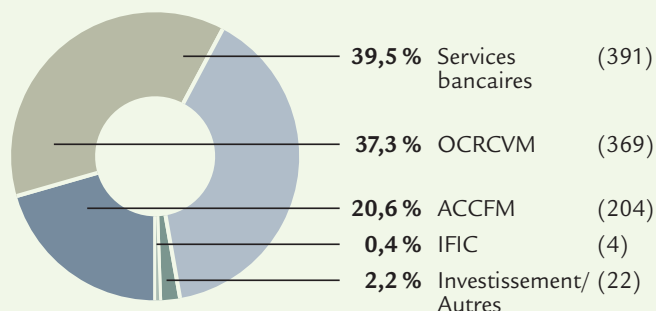
Durant l'année, l'OSBI a émis 222 recommandations de dédommagement. De ce nombre, 71 dossiers portaient sur les services bancaires et 151 dossiers sur les placements. Toutes les recommandations de l'OSBI en 2009 ont été acceptées par les firmes. Dans 558 autres dossiers, nous avons confirmé la décision de la firme alors que sept plaintes ont été retirées par les clients.

Petites entreprises

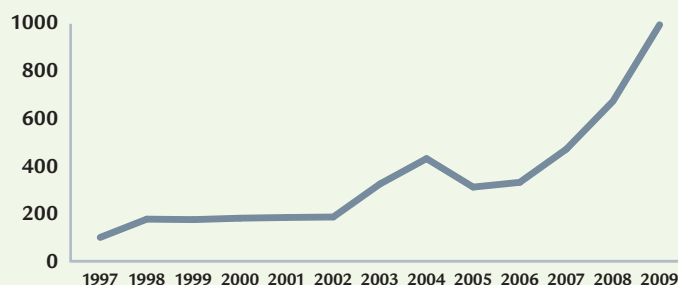
Cette année, nous avons ouvert 33 dossiers de plaintes provenant de petites entreprises. Les plaintes portant sur les services bancaires concernaient surtout les frais liés aux emprunts hypothécaires et aux autres types de prêts, les opérations erronées et les fraudes. Dans les dossiers portant sur les produits et services d'investissement, les plaintes combinaient la convenance, les frais d'acquisition reportés et les opérations non autorisées.



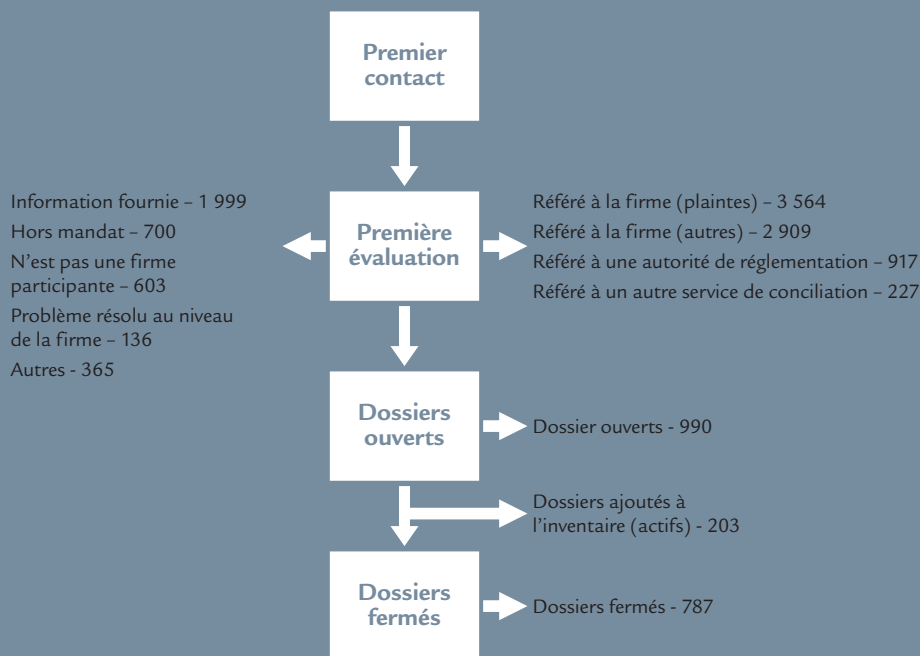
Dossiers ouverts en 2009



Dossiers ouverts depuis 13 ans (total)



Demandes – 12 410



Contacter l'OSBI

Même si le téléphone reste le moyen le plus usuel de joindre l'OSBI pour formuler une demande ou une plainte, d'autres moyens de communication sont de plus en plus populaires, particulièrement les courriels. Il n'en reste pas moins que les appels téléphoniques constituent la majorité des quelques 12 400* contacts et plus reçus en 2009 par les agents du service d'assistance aux consommateurs.

 **Téléphone 71,5 %**

 **Courriel 15,2 %**

 **Poste 5,9 %**

 **Site Web 3,9 %**

 **Télécopieur 3,5 %**

 **En personne 0,1 %**

Provenance des plaintes

En tant que service national, l'OSBI reçoit des plaintes de toutes les régions du Canada, d'un océan à l'autre. Nous recevons aussi des plaintes provenant de clients qui demeurent à l'étranger et qui détiennent des comptes bancaires et de placements auprès de firmes participantes au Canada. Ce tableau compare le pourcentage de plaintes qu'a reçues l'OSBI par province ou territoire, par rapport au pourcentage de la population qui y habite. Les résultats proportionnellement moins élevés du Québec s'expliquent par le fait que les Caisses Desjardins ne participent pas au secteur des services bancaires de l'OSBI.

Plaintes	Population
7,1 %	10,6 % Alberta
13,2 %	13,3 % Colombie-Britannique
1,9 %	3,6 % Manitoba
1,4 %	2,3 % Nouveau-Brunswick
0,7 %	1,5 % Terre-Neuve et Labrador
0 %	0,1 % Territoires du Nord-Ouest
1,6 %	2,8 % Nouvelle-Écosse
0 %	0,1 % Nunavut
57,8 %	38,8 % Ontario
0,6 %	0,4 % Île-du-Prince-Édouard
12,5 %	23,4 % Québec
1,7 %	3,0 % Saskatchewan
0 %	0,1 % Yukon
0,2 %	International
1,2 %	USA
100 %	100 %

*L'OSBI a modifié ses messages téléphoniques en 2009 afin de donner plus d'information sur les procédures de règlement de plaintes de ses firmes participantes. Ceci a occasionné une diminution du nombre de contacts reçus à l'OSBI par rapport à 2008.

services bancaires



Les plaintes que nous avons reçues ayant trait aux produits et services bancaires visaient les banques canadiennes, les banques étrangères, les sociétés de fiducie et les coopératives d'épargne et de crédit. Comme il y a beaucoup de chevauchement dans les services financiers, nous avons constaté que des plaintes portant sur les produits et services d'investissement se sont retrouvées dans la catégorie des plaintes liées aux produits et services bancaires, la « gestion du patrimoine » étant commune aux activités liées aux banques, aux services d'investissement et aux compagnies d'assurance.

Le tumulte économique de la dernière année a eu des répercussions importantes sur le genre de plaintes que nous avons reçues. Les enjeux bancaires les plus répandus en 2009 portaient sur le remboursement anticipé des hypothèques, les augmentations des taux d'intérêt et les escroqueries de paiement.

En 2009, les plaintes liées aux hypothèques visaient surtout les pénalités de remboursement anticipé imposées aux clients désireux de refinancer leurs hypothèques afin de profiter des taux du marché historiquement bas. En raison de cette baisse et de la façon utilisée pour calculer ces pénalités, certains clients ont été surpris par l'importance du montant qu'ils devaient payer. L'OSBI a reçu des plaintes au sujet des montants réclamés, des méthodes de calcul utilisées et du mode de divulgation des pénalités de remboursement anticipé des hypothèques. Nous avons examiné les documents hypothécaires de chacune des firmes concernées. Règle générale, ces documents énonçaient clairement la pénalité de remboursement anticipé. Si des renseignements n'étaient pas clairement divulgués au client ou si une erreur avait été commise, nous avons recommandé que le client soit dédommagé.

Les bas taux d'intérêt du marché en 2009 ont aussi poussé les banques à accroître les taux d'intérêt de leurs lignes de crédit. Bien que la tarification du prix d'un produit bancaire ne relève pas du mandat de l'OSBI,

les plaintes portaient sur le droit des banques d'accroître le taux d'intérêt imposé à leurs clients au terme des contrats de prêt qu'ils avaient signés. Lors de l'étude de ces plaintes, nous avons examiné les documents de lignes de crédit pour chacune des banques. Nous avons été en mesure de constater que les banques y mentionnaient clairement leur droit d'augmenter le taux d'intérêt imposé aux clients. Nous avons également été en mesure de constater que les banques avaient donné aux clients un avis adéquat de modification du taux d'intérêt avant que le nouveau taux n'entre en vigueur. Nous n'avons trouvé aucun dossier justifiant un dédommagement en faveur des nombreux clients qui avaient porté plainte à ce sujet.

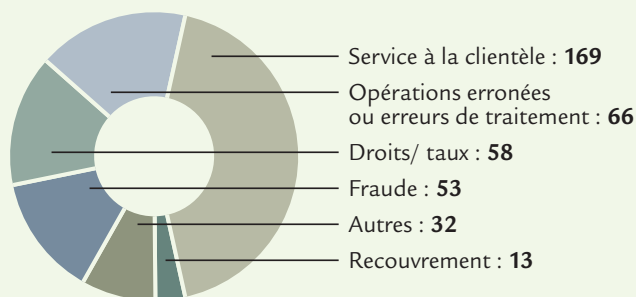
Par ailleurs, les escroqueries de paiement demeurent un secteur où l'OSBI constate de tristes répercussions pour les consommateurs. Lorsque l'économie est chancelante, les gens cherchent à se trouver de l'emploi ou à vendre leurs biens auprès d'inconnus qu'ils trouvent par le truchement de la publicité ou des annonces classées. Malheureusement, ces inconnus sont souvent des fraudeurs. Certains clients trouvent alléchantes les opportunités d'affaires ou de travail offertes sur les sites Web et qui semblent légitimes. Bien que les banques soient au courant de ces escroqueries, si le client ne partage pas avec sa banque les renseignements concernant les transactions financières relatives à ces « perspectives commerciales », l'escroquerie

peut ne pas être détectée. Dans ces cas, lorsque l'escroquerie est enfin mise à jour, il est souvent trop tard pour prévenir la perte ou récupérer les fonds. Notamment, les risques sont importants lorsque des fonds sont transférés par câble à d'autres parties, en raison de l'incapacité de les récupérer par la suite. Dans le passé, nous avons recommandé que certains clients soient dédommagés lorsque le personnel des banques a transféré de l'argent et n'a pas su reconnaître les signes annonciateurs d'une escroquerie. Nous avons remarqué que les fraudeurs ont maintenant nettement tendance à éviter les banques, fort probablement à cause d'une vigilance accrue de la part du personnel. Ils ciblent plutôt les petits services locaux de remise de fonds qui ne sont pas assujettis au règlement fédéral et ne relèvent pas du mandat de l'OSBI.

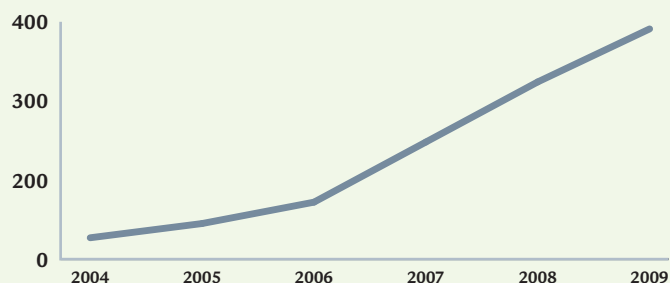
L'éducation du public par le truchement de l'application de la loi, des médias, des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de crédit et de groupes communautaires a mis en lumière ces escroqueries. Ceci peut expliquer la récente baisse du nombre de plaintes pour escroquerie déposées auprès de l'OSBI.

À mesure que l'économie se redresse et que les taux d'intérêt augmentent, nous prévoyons que les plaintes de nature bancaire déposées auprès de l'OSBI porteront davantage sur les enjeux habituels relatifs au service à la clientèle, aux fraudes par carte de débit et aux opérations erronées. Nous remarquons que les efforts accrus de la part de l'OSBI et des firmes bancaires participantes pour en arriver à un règlement rapide des plaintes donnent des résultats. La grande majorité des plaintes que nous recevons et qui touchent les produits et les services bancaires sont réglées rapidement et n'exigent pas un examen détaillé approfondi, une indication que le système de traitement des plaintes en place a atteint un certain degré de maturité.

Problèmes les plus importants en 2009



Dossiers ouverts (services bancaires)



dossiers ouverts en 2009



dossiers ouverts en 2008



dossiers ouverts en 2007



dossiers ouverts en 2006

Dossiers d'enquêtes ouverts par firme

1	Affinity Credit Union
1	Alterna Bank
15	Amex Bank of Canada
31	Bank of Montreal
1	BNP Paribas
1	Bridgewater Bank
2	Canadian Tire Bank
3	Capital One Bank
48	CIBC
1	Citibank
1	Concentra Trust
1	CONEXUS Credit Union
1	Equitable Trust Company (The)
1	GE Money
7	HSBC Bank Canada
1	ICICI Bank Canada
3	ING Direct
8	JP Morgan Chase Bank N.A., Canada
20	Laurentian Bank
1	M.R.S. Trust
2	Manulife Bank of Canada
4	MBNA
30	National Bank of Canada
1	Pacific & Western Bank of Canada
1	Peoples Trust Company
13	President's Choice Bank
1	ResMor Trust Company
6	Royal Bank of Canada*
79	Scotiabank
2	Servus Credit Union Ltd.
2	TCU Financial Group
102	TD Bank
391	

* RBC Groupe Financier s'est retiré des firmes participantes de l'OSBI depuis le 1^{er} novembre 2008. Les dossiers qui à cette date étaient déjà sous étude par l'OSBI, mais dont l'enquête n'était pas complétée, ont été inclus dans les statistiques de 2009.



Veillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

investissement



Les firmes participantes de l'OSBI qui font affaire dans les produits et services d'investissement font partie de trois regroupements majeurs. Les courtiers en valeurs mobilières sont régis par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), anciennement l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM). Les comptes des clients comprennent des actions, des obligations, des fonds communs de placement ou d'autres types de placement. Les courtiers en fonds communs de placement sont réglementés par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et leur pratique est limitée aux fonds communs de placement et à d'autres produits distribués. Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) comprennent des sociétés qui créent, gèrent et commercialisent des fonds communs de placement. Nous avons aussi étudié des plaintes de clients qui avaient acheté des plans de bourses d'études vendus par des courtiers membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne études du Canada.

L'année qui vient de s'écouler a été difficile tant pour le secteur de l'investissement que pour les investisseurs. La chute dramatique des valeurs mobilières qui a commencé à l'automne 2008 a entraîné des pertes pour plusieurs investisseurs et par conséquent, un nombre sans précédent de plaintes ont été déposées auprès de l'OSBI. En dépit de cette augmentation, le pourcentage des investisseurs qui ont formulé des plaintes auprès de l'OSBI et qui ont reçu un dédommagement se situe toujours à environ 35 %. Bien que plusieurs clients contactent l'OSBI concernant des pertes de placement, nous recommandons que le client reçoive un dédommagement seulement lorsque nous trouvons que le client a subi une perte à cause d'une erreur commise par la firme, que les renseignements divulgués concernant le placement ou la stratégie de placement étaient insuffisants, ou que le client a reçu un conseil inapproprié en matière de placement.

Comme par les années passées, la majorité des enquêtes menées par l'OSBI portaient sur la convenance des conseils en matière de

placement. Dans certains dossiers, les conseillers en placement ne se sont pas acquittés de leurs obligations de « connaître son client ». Dans d'autres dossiers, surtout ceux visant des produits de placement complexes, les conseillers n'ont pas expliqué de façon appropriée le degré de risque et les caractéristiques des placements recommandés. Une divulgation complète et simple de tous les faits et caractéristiques pertinents à un placement est cruciale pour garantir que les investisseurs, surtout ceux qui ont une expérience et des connaissances limitées en matière de placement, puissent prendre des décisions éclairées.

En 2009, nous avons remarqué une augmentation importante des plaintes visant les appels de marge et les opérations erronées des courtiers à escompte. Les firmes de courtage à escompte ne sont pas tenues de s'assurer que les titres détenus conviennent aux clients ou de divulguer le niveau de risque et les caractéristiques d'un placement. Il incombe aux clients qui investissent par le

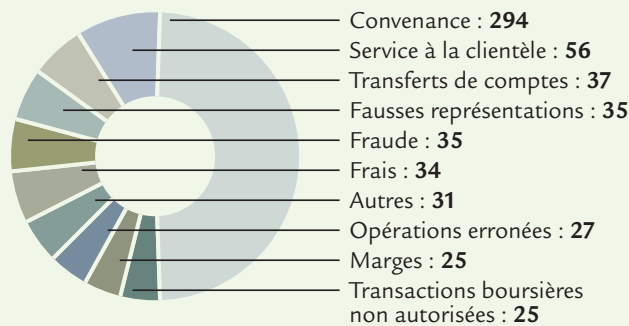
truchement de comptes de courtage à escompte de prendre leurs propres décisions en matière de placement et de surveiller leur compte. Bien que certains clients de firmes de courtage à escompte aient subi des pertes importantes, nous avons conclu que, règle générale, les firmes participantes avaient suivi les procédures habituelles et n'étaient pas responsables des pertes.

Lorsqu'un investisseur prend conscience qu'il y a un problème, c'est à lui que revient la responsabilité de prendre des mesures raisonnables pour minimiser les pertes. Dans certains dossiers, nous avons trouvé que les investisseurs n'avaient pas pris de mesures suffisantes pour « atténuer » les pertes lorsqu'ils ont découvert l'erreur. Chaque plainte est examinée en fonction de son bien-fondé. Nous tenons compte des faits uniques à chaque dossier afin de trouver une solution juste et raisonnable compte tenu de l'ensemble des circonstances.

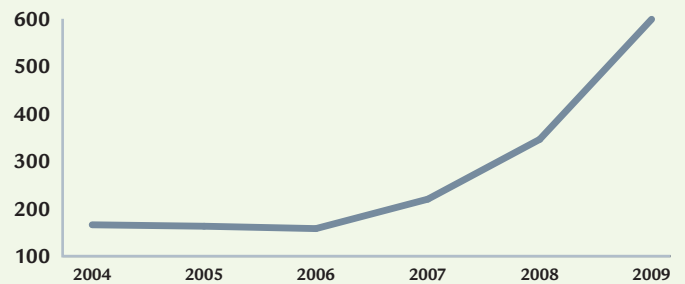
Alors que les investisseurs quittaient le marché boursier, certains ont été surpris de devoir payer des frais de rachat, frais que doivent payer les investisseurs qui vendent leurs unités de certains fonds communs de placement. Dans certains dossiers, nous avons conclu que le fond recommandé était convenable et que, au moment de l'achat, le conseiller avait divulgué de manière appropriée les renseignements concernant les frais de rachat. Dans d'autres dossiers, nous étions d'avis que la recommandation d'investir dans des fonds communs avec frais de rachat ne convenait pas ou que les renseignements pertinents eu égard à ces frais n'avaient pas été divulgués de manière adéquate. Dans ces cas, nous avons recommandé le versement d'un dédommagement.

Le récent redressement du marché est une bonne nouvelle pour tous, tant pour les investisseurs que pour les firmes.

Problèmes les plus importants en 2009



Dossiers d'enquêtes (investissement)



dossiers ouverts en 2009



dossiers ouverts en 2008



dossiers ouverts en 2007



dossiers ouverts en 2006

Dossiers d'enquêtes ouverts OCRCVM

4	Argosy Securities Inc.
3	Assante Capital Management Ltd.
2	ATB Securities Inc.
8	Berkshire Investment Group Inc.
1	Blackmont Capital Inc.
12	BMO InvestorLine Inc.
14	BMO Nesbitt Burns Inc.
18	BMO Nesbitt Burns Ltée/Ltd.
1	Bolder Investment Partners, Ltd.
1	Brant Securities Limited
3	Burgeonvest Bick Securities Limited
1	Byron Securities Limited
18	Canaccord Capital Corporation
15	CIBC Investor Services Inc.
11	CIBC World Markets Inc.
2	CMC Markets Canada Inc.
9	Credential Securities Inc.
2	Desjardins Securities Inc.
16	Dundee Securities Corporation
1	e3m Investments Inc.
26	Edward Jones
1	First Financial Securities Inc.
2	Global Securities Corporation
1	GMP Private Client Corp.
2	GMP Private Client L.P.
1	Golden Capital Securities Ltd.
1	Hampton Securities Limited
1	Haywood Securities Inc.
4	HSBC Securities (Canada) Inc.
1	Industrial Alliance Securities Inc.
2	Interactive Brokers Canada Inc.
10	Investors Group Securities Inc.
4	IPC Securities Corporation
1	Jennings Capital Inc.
3	Laurentian Bank Securities Inc.
1	Leede Financial Markets Inc.
2	M.R.S. Securities Services Inc.
1	MacDougall, MacDougall & MacTier Inc.
9	Manulife Securities Incorporated
3	MF Global Canada Co.
2	National
1	National Bank Direct Brokerage Inc.
4	National Bank Financial Inc.
1	Northern Securities Inc.
3	Octagon Capital Corporation
2	Odlum Brown Limited
8	Questrade, Inc.
12	Raymond James Ltd.
5	RBC Action Direct Inc.
15	RBC Dominion Securities Inc.
2	Research Capital Corporation
3	Richardson Partners Financial Limited
4	Scotia Capital Inc.
14	Scotia McLeod Direct Investing
1	Scotiabank
1	Sora Group Wealth Advisors Inc.
1	Standard Securities Capital Corp.
2	TD Securities Inc.
46	TD Waterhouse Canada Inc.
1	TradeFreedom Securities Inc.
1	Trapeze Capital Corp.
10	Union Securities Ltd.
4	Wellington West Capital Inc.
1	Wellington West Capital Markets Inc.
1	Wolverton Securities Ltd.

363

Dossiers d'enquêtes ouverts IFIC

1	BMO Investments Inc.
1	IA Clarington Investments Inc.
1	Invesco Trimark Ltd.
2	Mackenzie Financial Corporation
2	PFSL Investments Canada Limited

7

Dossiers d'enquêtes ouverts ACCFM

5	Armstrong & Quail Associates Inc.
1	ASL Direct Inc.
6	Assante Financial Management Ltd.
1	ATB Investment Services Inc.
1	Bick Financial Security Corporation
5	BMO Investments Inc.
1	Brownstone Investment Planning Inc.
1	CIBC Securities Inc.
6	Credential Asset Management Inc.
1	CWB Canadian Western Financial Ltd.
1	Desjardins Financial Services Firm Inc.
10	Dundee Private Investors Inc.
3	Equity Associates Inc.
1	Excel Financial Growth Inc.
1	Family Wealth Advisors Ltd.
10	FundEX Investments Inc.
1	Gateway Capital Growth Inc.
2	GIC Financial Services Inc.
2	Global MaxFin Investments Inc.
1	HSBC Global Asset Management (Canada) Limited
1	Independent Planning Group Inc.
1	ING Direct Funds Limited
1	International Capital Management Inc.
3	Investia Financial Services Incorporated
4	Investment House of Canada Inc. (The)
29	Investors Group Financial Services Inc.
13	IOCT Financial Inc.
4	IPC Investment Corporation
1	IQON Financial Inc.
5	Legacy Investment Management Inc.
1	M.R.S. Inc.
1	MacIntosh Financial Group Ltd.
2	Manulife Securities International Ltd.
3	Manulife Securities Investment Services Inc.
1	National Bank Securities Inc.
2	Partners In Planning Financial Services Ltd.
1	PEAK Investment Services Inc.
7	PFSL Investments Canada Ltd.
2	Portfolio Strategies Corporation
1	Professional Investments (Kingston) Inc.
2	Qtrade Securities Inc.
4	Quadrus Investment Services Ltd.
1	Queensbury Strategies Inc.
10	Royal Mutual Funds Inc.
3	Scotia Securities Inc.
1	Security Financial Services & Investment Corp.
1	State Farm Investor Services (Canada) Co.
3	Sun Life Financial Investment Services (Canada) Inc.
2	TD Investment Services Inc.
3	W.H. Stuart Mutuals Ltd.
24	WFG Securities of Canada
2	Worldsource Financial Management Inc.

199

Dossiers d'enquêtes ouverts Placements – Autres

3	C.S.T. Consultants Inc.
2	CIBC
3	Heritage Education Funds Inc.
2	Laurentian Bank
3	National Bank of Canada
6	Other
2	Royal Bank of Canada
3	TD Bank Financial Group
6	USC Education Savings Plans Inc.

30

* Comprend les firmes qui sont membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada (ADREEEC) et les banques qui distribuent des produits d'investissement

services bancaires



Responsabilité dans le cas d'une ligne de crédit conjointe

En raison d'un divorce imminent, un client s'est rendu à une succursale locale de sa banque pour faire diminuer la limite de crédit disponible sur sa ligne de crédit conjointe existante. La banque a informé le client que les documents nécessaires seraient traités dans les cinq jours ouvrables suivants mais que les changements avaient déjà été apportés.

Une semaine plus tard, un représentant de la succursale a téléphoné au client pour l'informer que le lendemain de sa visite une somme de plus de 4 000 \$ avait été prélevée de la ligne de crédit conjointe par le cosignataire. Le client a soutenu que la banque avait été négligente et a demandé que la somme prélevée lui soit remboursée.

La banque a refusé sa demande. Elle a reconnu que la somme avait été prélevée

après que le client ait demandé de réduire la ligne de crédit personnelle mais elle n'a pas admis qu'il y avait eu négligence. Le représentant du Service à la clientèle avait indiqué au client que la diminution de la limite de crédit entrerait en vigueur dans les cinq jours ouvrables. En outre, il avait remis au client une copie du formulaire relatif au service à la clientèle, lequel indiquait également que la réduction de la ligne de crédit entrerait en vigueur dans les cinq jours ouvrables suivants. La banque a indiqué au client que s'il avait informé le représentant du service à la clientèle de la raison pour laquelle il demandait une réduction de la ligne de crédit et lui avait fait part de ses inquiétudes concernant ce délai de cinq jours, la banque aurait pu geler sur le champ la ligne de crédit.

Notre enquête a confirmé qu'en vertu de l'entente relative à la ligne de crédit personnelle utilisée par la banque, les

cosignataires avaient de nombreuses responsabilités conjointes. Chaque personne était pleinement responsable du solde du compte et la banque n'était pas tenue de verser un dédommagement pour un retrait. Nous avons également remarqué que le client avait signé le document de demande et d'engagement du Service à la clientèle, où il était clairement indiqué qu'il fallait accorder jusqu'à concurrence de cinq jours ouvrables pour que les changements demandés entrent en vigueur. Si le client avait indiqué les raisons du changement, la banque aurait pu prendre d'autres mesures.

Il n'y a aucune perte pécuniaire lorsque le titulaire autorisé d'un compte augmente le solde d'une ligne de crédit personnelle. Nous avons conclu qu'il n'existait aucune preuve que la banque avait agi de manière inappropriée dans cette situation. Par conséquent, nous n'avons pas recommandé de dédommagement pour le client.

Prêt pour un bateau

Une cliente s'est rendue à une succursale locale de sa banque afin d'obtenir un prêt personnel de 120 000 \$ pour l'achat d'un bateau coûtant 140 000 \$. La banque a accordé le prêt, moyennant des mensualités de 615 \$ (principal et intérêt) pendant 15 ans et le versement d'un paiement initial de 15 000 \$. Neuf mois plus tard, la cliente a reçu un relevé de la banque indiquant qu'elle devait faire des versements mensuels supérieurs au montant convenu initialement.

Après avoir examiné le contrat, la cliente a remarqué que le total des versements mensuels de 615 \$ pendant 15 ans représentait une somme totale de 110 000 \$, une somme inférieure au montant du principal dû, soit 120 000\$. La cliente

a immédiatement communiqué avec la succursale locale pour éclaircir cette erreur. Le gérant régional de la banque a fait de multiples propositions dans le but de remanier les modalités du prêt, mais la cliente a rejeté toutes ces propositions. La banque a envoyé une dernière lettre à la cliente l'informant qu'elle ne devait pas profiter d'une erreur involontaire et lui demandant de rembourser le plein montant dans les dix jours suivants.

La cliente a accepté, non sans hésitation, l'une des propositions originales afin d'éviter des procédures de recouvrement. Elle a demandé à la banque de lui confirmer les nouvelles modalités du prêt, et c'est alors que la banque l'a informée qu'un préposé à la banque avait commis une

autre erreur; la nouvelle mensualité serait de 1 150 \$, dépassant ainsi de plus de 100 \$ le montant convenu avec la cliente. La cliente a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Nous avons constaté que le différend entre les deux parties n'était pas insurmontable et qu'elles avaient intérêt à le régler. La cliente demeurerait propriétaire du bateau alors que la banque n'aurait pas à défrayer de frais juridiques et éviterait des pertes possibles résultant de la saisie du bateau pour revente. À la suite de négociations exhaustives entre les deux parties, l'OSBI a facilité un règlement entre elles; la cliente a consenti à payer en entier le solde du prêt selon de nouvelles modalités acceptables pour les deux parties.

352

Dossiers fermés – Services Bancaires

« Les services que j'ai reçus de l'OSBI étaient excellents. Le conflit en cours depuis plusieurs années entre moi et mon institution financière s'est réglé rapidement, à la satisfaction des deux parties. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

Violence faite aux aînés, décision éclairée et avis juridique impartial
En février 2005, une veuve âgée de 80 ans a décidé de vendre sa maison à sa bru pour la somme de 100 000 \$, même si elle prévoyait continuer à l'habiter. Puisque sa bru ne se qualifiait pas pour assumer seule le prêt hypothécaire de 95 000 \$, elle a demandé à la cliente d'être cosignataire de l'hypothèque et de se porter garante d'un autre prêt personnel, ce qu'a fait la cliente. Quelques mois plus tard, la bru a informé la cliente âgée qu'elle ne voulait plus habiter avec cette dernière et lui a demandé de quitter la maison.

La cliente a demandé à sa fille de l'aider et de l'abriter. Après avoir reçu une procuration de sa mère, la fille a constaté que cette dernière était la cosignataire des deux prêts

contractés par sa bru. Au nom de sa mère, la fille a demandé à la banque de dégager cette dernière de ses responsabilités liées aux prêts, ce que la banque a refusé.

La cliente a donc déposé une plainte auprès de l'OSBI. Notre enquête a révélé que la banque n'avait pas enfreint ses directives internes au moment d'évaluer la capacité de la cliente âgée à assumer la dette et à la rembourser éventuellement, en dépit du fait que son revenu consistait en des prestations de Sécurité de la vieillesse. Toutefois, des preuves démontraient que l'agent des prêts hypothécaires avait été averti maintes fois que la cliente était peut-être victime d'exploitation financière. L'âge avancé de la cliente, sa vulnérabilité, ses connaissances limitées des questions financières et le fait que sa bru était la seule bénéficiaire

de ces prêts constituaient des sujets de préoccupation.

Nous avons déterminé que la banque aurait dû s'assurer que la cliente prenait une décision éclairée. En outre, notre enquête a révélé que, dans des circonstances semblables, certaines banques auraient exigé que la cliente obtienne un avis juridique impartial pour s'assurer qu'elle comprenait pleinement ce à quoi elle s'engageait. Compte tenu des circonstances, nous avons recommandé que la banque dégage la cliente de toutes les responsabilités liées aux deux prêts contractés par sa bru. La banque a accepté cette recommandation.

Pénalité pour remboursement anticipé d'une hypothèque

Un an après avoir signé une hypothèque pour un terme de cinq ans, la cliente a décidé de vendre sa maison. Une fois la vente conclue, elle a découvert que le remboursement anticipé de l'hypothèque donnait lieu à une importante pénalité. La cliente croyait que cette pénalité serait une somme représentant trois mois d'intérêt et elle était prête à payer ce montant. Mais elle a été surprise d'apprendre que la pénalité réelle serait établie en fonction d'un différentiel de taux d'intérêt, et que la

somme à rembourser serait ainsi beaucoup plus élevée que prévue.

Nous avons examiné la convention hypothécaire ainsi que les documents d'information de la banque que la cliente avait signés. Nous sommes arrivés à la conclusion que la pénalité et tous les renseignements pertinents avaient été correctement divulgués dans ces documents. La disposition concernant la pénalité pour le remboursement anticipé de l'hypothèque stipulait clairement que la banque chargerait le montant le plus élevé entre l'intérêt pour trois mois ou le différentiel

de taux d'intérêt si l'hypothèque était remboursée avant l'échéance. En outre, nous n'avons trouvé aucun élément de preuve démontrant que la banque aurait donné des renseignements trompeurs ou des conseils inappropriés. La cliente avait eu l'occasion de se renseigner au sujet de la pénalité, soit en obtenant de la banque un état de compte détaillé pour remboursement anticipé du prêt hypothécaire ou en révisant sa convention hypothécaire avant d'inscrire sa maison sur le marché. En conséquence, nous n'avons pas recommandé que la cliente soit dédommagée.



Veuillez consulter notre site Web à www.obsi.ca pour plus d'information

investissement



Connaître son client

Une cliente à la retraite n'avait comme actif qu'un certificat de placement garanti (CPG) d'un an d'une valeur de 500 000 \$. Elle louait un appartement avec sa sœur et n'avait aucune dette. Son revenu provenait des prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'intérêt mensuel sur son CPG.

La cliente passait depuis quelques années ses hivers en Floride avec des amis. Elle souhaitait voyager davantage et contribuer à un régime d'épargne-études pour ses petits-enfants. Elle envisageait également la possibilité d'acheter une maison avec sa sœur.

À l'automne, à la suite d'une discussion avec son représentant de la banque, la cliente a décidé de renouveler son CPG. Le jour où son CPG arrivait à maturité, la cliente a reçu un appel de la banque lui recommandant de rencontrer un conseiller en placement de la banque le soir même. Quelques semaines plus tard, la cliente a rencontré un conseiller qui lui a recommandé de ne pas renouveler son CPG. Il lui a recommandé plutôt d'acheter d'autres placements qui produiraient de meilleurs rendements. La cliente a dit au conseiller en placement qu'elle ne voulait pas perdre d'argent. Le conseiller lui a répondu qu'il était important que les placements de la cliente prennent de la valeur, surtout si elle voulait passer les hivers en Floride, aider ses petits-enfants et possiblement acheter une maison. Le conseiller a dit à la cliente que la valeur des placements recommandés pourrait fluctuer mais, qu'avec le temps, elle obtiendrait de meilleurs résultats que si elle investissait son argent dans des CPG.

Au terme de cette rencontre, la cliente a accepté les recommandations du conseiller d'investir les 500 000 \$ comme suit :

- 150 000 \$ dans un CPG d'un an;
- 100 000 \$ dans diverses actions privilégiées comportant un degré moyen de risque;
- 250 000 \$ dans des fonds communs de placement équilibrés comportant un degré moyen de risque.

Quelques jours après cette rencontre, la cliente a quitté pour la Floride. À son retour cinq mois plus tard, elle a découvert que la valeur de ses placements avait diminué. Elle a téléphoné à son conseiller en placement pour lui exprimer ses préoccupations. Le conseiller lui a rappelé que les placements pouvaient fluctuer à court terme et il lui a recommandé de ne rien vendre.

Lorsqu'elle a reçu le relevé de compte du mois suivant, la cliente a téléphoné de nouveau à sa firme et l'appel a été transféré au directeur de succursale du conseiller. Au cours de cet appel, elle a expliqué qu'elle ne s'y connaissait pas du tout en matière d'investissement et qu'elle s'était sentie contrainte d'accepter les recommandations du conseiller lors de leur première rencontre. Elle a dit qu'elle ne voulait pas perdre d'argent et a demandé au gérant de vendre ses placements.

En dépit des conseils qu'elle avait reçus du directeur de succursale, la cliente a liquidé son compte de placements à la banque, et subi une perte d'environ 50 000 \$. La cliente a ensuite déposé une plainte auprès de

l'ombudsman de la firme, demandant d'être dédommée pour les pertes subies. L'ombudsman de la firme a trouvé que le portefeuille de placements convenait à la cliente, faisant remarquer que la cliente voulait obtenir un niveau de revenus réguliers qui n'aurait pas été atteignable avec un CPG étant donné les taux en vigueur. La cliente a donc déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Lors de l'enquête relative à ce dossier, nous avons trouvé que le document de la cliente « Connaître son client » (CSC) ne tenait pas compte fidèlement des objectifs de la cliente en matière de revenus et de son faible niveau de tolérance au risque. Le document CSC indiquait que la cliente avait comme objectif de placement 60 % de revenus et 40 % de gain en capital à long terme. Selon notre analyse, le document CSC aurait dû indiquer comme objectif de placement 100 % de revenus et un faible niveau de tolérance au risque. Nous avons également trouvé que tous les placements recommandés dépassaient le faible niveau de tolérance au risque de la cliente et ne répondaient pas aux exigences en matière de préservation du capital.

Étant donné son peu d'expérience et ses connaissances limitées en matière de placements, la cliente n'était pas, à notre avis, en mesure d'évaluer ou de comprendre les risques associés aux placements. En outre, elle n'était pas en mesure de bien évaluer le degré de risque et l'affectation de l'actif de son compte pour pouvoir les remettre en question.

Nous avons recommandé que la firme dédomme la cliente pour ses pertes, ce à quoi la firme a acquiescé.



435

Dossiers fermés - Investissement

« Si vous ne m'aviez pas aidé, je n'aurais reçu aucun dédommagement. Votre bureau m'a été d'un grand secours. Merci. »

Commentaire d'un client de l'OSBI

Les clients doivent prendre des mesures raisonnables pour limiter leurs pertes

Un client, qui avait investi environ 1 000 000 \$ dans des CPG et avait également fait plusieurs investissements immobiliers, a rencontré un conseiller. Sur sa demande d'ouverture de compte, il avait indiqué qu'il avait un horizon de placement d'au moins 15 ans et un objectif de croissance équilibrée. Il était bien informé et travaillait dans le secteur de l'investissement immobilier.

Sur la recommandation de son conseiller, le client a investi 500 000 \$ dans un produit de placement géré présentant un risque de faible à moyen. En six mois, la valeur de son placement a chuté d'environ 15 000 \$ et le client a déposé une plainte formelle. Dans la lettre qu'il a fait parvenir à la firme, le client a soutenu qu'il avait été forcé à investir dans ce produit et que des représentations lui avait été faites à l'effet que le produit avait un rendement garanti. La firme a accepté de verser au client 15 000 \$ pour couvrir ses pertes. Le client n'a pas accepté l'offre de la firme parce que cette somme n'incluait pas l'intérêt qu'il aurait obtenu s'il avait investi son argent dans un CPG. Il a ensuite porté plainte auprès de l'ombudsman de la firme. Celui-ci a écrit au client pour confirmer que la firme évaluerait sa plainte. Il a également informé le client que ce dernier pouvait modifier ses investissements à volonté et que ceci n'aurait aucune incidence sur l'enquête.

Alors que l'enquête était en cours, le client a retenu les services d'un autre conseiller de la firme. À plus d'une occasion, le nouveau conseiller a téléphoné au client pour l'informer que la valeur de son placement sur le marché était supérieure à sa valeur initiale. Le client lui a répondu qu'il ne voulait pas vendre son placement parce qu'il voulait savoir si la banque lui verserait quand même la somme de 15 000 \$. Malheureusement, lorsqu'il a enfin reçu la réponse de l'ombudsman confirmant l'offre originale, les marchés boursiers s'étaient effondrés et la valeur de son placement avait chuté de près de 200 000 \$. Le client a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Lorsque nous avons évalué la plainte, nous avons tenu compte du fait que le client avait eu l'option pendant près d'un mois de vendre son placement et de réaliser un minime profit. Le profit ainsi réalisé, combiné à l'offre initiale de la firme, lui aurait permis d'obtenir un rendement équivalent à un CPG. Bien que ses pertes subséquentes aient été beaucoup plus élevées, nous en sommes arrivés à la conclusion que le client avait eu une occasion de limiter ses pertes. La firme a accepté de rétablir l'offre de 15 000 \$. Puisque nous étions d'avis que ceci dédommageait pleinement le client, nous n'avons pas procédé à une enquête plus approfondie.

Lorsque les clients réalisent qu'il y a un problème, ils ont la responsabilité de prendre des mesures raisonnables afin de limiter leurs pertes. Au moment d'établir le caractère raisonnable, nous tenons compte des connaissances et de l'expérience du client en matière de placements ainsi que de la complexité de la décision. Dans ce dossier, la décision était assez claire puisque le client ne voulait prendre aucun risque et aurait pu retirer son argent de ce placement à risque. Bien que les pertes additionnelles du client aient été extrêmement regrettables, la décision n'aurait pas été équitable si nous avions proposé que la firme dédommage le client pour son inaction.

Des clients ayant bien tenu leur dossier et assuré un bon suivi reçoivent un dédommagement

À l'occasion d'un séminaire d'investissement, un couple dans la soixantaine a rencontré un conseiller financier. Lors d'une rencontre subséquente, le conseiller a recommandé que le couple emprunte 450 000 \$ à des fins d'investissement. Bien que cette recommandation ne les ait pas convaincus, les clients ont quand même signé des documents de prêt. Une semaine plus tard, le conseiller a découvert que le couple ne se qualifiait que pour un prêt de 300 000 \$. Il a autorisé le changement au prêt et l'argent a été investi quelques jours plus tard. Lorsqu'ils ont reçu par la poste une attestation de prêt et une confirmation de placement, les clients ont immédiatement téléphoné au conseiller pour lui indiquer qu'ils croyaient n'avoir signé qu'une demande de prêt.

Le conseiller a accepté d'annuler le prêt mais deux jours plus tard, lors d'une autre rencontre, il a convaincu les clients d'attendre jusqu'à ce que le prêt puisse être annulé sans frais. Les clients ont assuré un suivi auprès du conseiller, lequel leur a confirmé qu'ils seraient libérés du prêt, sans frais. Pendant cette période, leurs pertes s'accumulaient. Lorsque la plainte s'est finalement retrouvée devant l'OSBI, les pertes s'élevaient à près de 100 000 \$.

La firme du conseiller avait cru à l'origine que les clients étaient en grande partie responsables des pertes parce que ces derniers n'avaient pas agi plus tôt. Heureusement, les clients avaient fait parvenir un courriel au conseiller immédiatement après leur rencontre initiale pour confirmer qu'ils n'avaient pas autorisé le prêt et qu'ils ne devaient donc pas être tenus responsables des coûts. Le conseiller avait répondu par courriel et avait dit « vous pourrez vous défaire de ceci sans qu'il ne vous en coûte rien ». Nous avons jugé qu'il était tout à fait raisonnable pour les clients de se fier à cette réponse rassurante.

En plus des documents provenant de la firme du conseiller, nous avons obtenu les documents de l'institution financière qui avait accordé le prêt. Nous avons découvert que le conseiller avait soumis une demande d'annulation de prêt lorsque les clients s'étaient plaints la première fois, mais avait annulé cette demande après avoir été informé du coût lié à l'annulation du prêt. Sa firme ignorait qu'il y avait eu une demande d'annulation parce que le conseiller n'avait pas conservé de copie de cette demande dans le dossier. Lorsque nous avons porté ces informations et d'autres preuves à l'attention de la firme, elle a rapidement accepté de dédommager en entier les clients pour leur perte.

Dans ce dossier, les clients ont porté plainte immédiatement, ont confirmé l'entente par écrit et ont assuré le suivi de manière proactive jusqu'à ce que le problème soit réglé. Grâce à leur vigilance et à la collaboration de la firme, l'OSBI a pu résoudre rapidement ce différend.

gouvernance



Notre structure de gouvernance garantit l'indépendance et l'impartialité de l'Ombudsman et du personnel de l'OSBI et leur assure les ressources nécessaires pour mener à bien leurs tâches.

L'OSBI est un organisme indépendant et sans but lucratif dirigé par un conseil d'administration. La majorité des administrateurs sont indépendants et n'ont pas œuvré dans l'industrie ou au sein du gouvernement depuis au moins les cinq dernières années (à partir de 2010, cette exigence sera réduite à deux ans). Une minorité d'administrateurs sont désignés par l'industrie.

Outre la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI. En plus de représenter au moins les deux tiers du conseil d'administration, les administrateurs indépendants contrôlent l'embauche et l'évaluation du rendement de l'Ombudsman, le budget et le mandat de l'OSBI, et la nomination des administrateurs indépendants.

Les administrateurs indépendants choisissent les nouveaux administrateurs indépendants du conseil d'administration en tenant compte de la diversité, du lieu de résidence, des antécédents et des compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration

possède de l'expérience dans les affaires, le droit, la protection des consommateurs, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique.

Le conseil d'administration tient une réunion au moins chaque trimestre, en plus d'une séance annuelle de planification stratégique. Tous les deux ans, les administrateurs indépendants ont une rencontre avec la présidente du conseil d'administration pour évaluer leur rendement.

Les règlements empêchent le conseil d'administration ou les administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'Ombudsman est seul responsable des décisions rendues par l'OSBI. Les décisions de l'Ombudsman ne sont pas sujettes à révision par le conseil d'administration et celui-ci n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'Ombudsman. Cependant, au nom du conseil d'administration, la présidente peut étudier les plaintes de clients de l'OSBI qui allèguent ne pas avoir été traités de manière équitable.

Responsabilité

Le conseil d'administration doit s'assurer que l'OSBI remplit son mandat convenablement selon les paramètres établis. Divers ordres de gouvernement assurent la surveillance de l'OSBI par le truchement du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier du Canada (le Forum conjoint). Le comité de règlement des différends du Forum conjoint est formé de représentants des autorités de réglementation fédérales et provinciales. À la fin de 2007, le Comité a établi un cadre pour la

collaboration qui propose une liste de lignes directrices que devraient suivre l'OSBI.

L'OSBI est soumis périodiquement à une évaluation détaillée effectuée en fonction de ces lignes directrices par un analyste externe qui remet un compte-rendu de son évaluation au conseil d'administration de l'OSBI et aux autorités de réglementation. Le cadre pour la collaboration et les résultats de la première évaluation indépendante effectuée en 2007 sont disponibles sur notre site Web. Le prochain examen externe de l'OSBI devrait commencer à la fin de 2010.

Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSBI a mis en place trois comités actifs responsables de la vérification, des régimes de retraite et des administrateurs indépendants. Il existe également un sous-comité responsable de la rémunération.

- Le comité de vérification se réunit sur une base trimestrielle pour réviser les états financiers de l'organisme et prendre connaissance des rapports du vérificateur externe de l'OSBI.
- Le comité des régimes de retraite est responsable du régime à cotisation déterminée pour l'OSBI, incluant le suivi du rendement du fonds.
- Le comité des administrateurs indépendants a plusieurs tâches, notamment l'embauche et l'évaluation du rendement de l'Ombudsman, le budget de l'OSBI et la nomination des administrateurs indépendants.
- Le sous-comité responsable de la rémunération qui relève du Comité des administrateurs indépendants, évalue le rendement et la rémunération de l'Ombudsman.

Tous les membres des comités et du sous-comité sont des administrateurs indépendants à l'exception des membres du comité des régimes de retraite.

d'administration

Administrateurs indépendants

Peggy-Anne Brown (présidente du conseil)

Vancouver

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

Adrian Burns

Ottawa/Calgary

Mme Burns est présentement membre du conseil d'administration du Centre National des Arts et membre exécutif du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. Madame Burns a déjà été commissaire à plein temps au CRTC et membre de la commission du droit d'auteur du Canada. Mme Burns fait aussi partie du conseil d'administration de plusieurs entreprises et d'organismes communautaires, notamment l'organisme chargé de la campagne de souscription canadienne en faveur du Banff Centre, la Fondation Carthy, la Galerie d'art d'Ottawa et le Centre du patrimoine de la GRC.

Leonard G. (Len) Flett

Winnipeg

M. Flett, consultant en gestion, est un dirigeant à la retraite de l'entreprise The North West Company, le plus important détaillant desservant les marchés du Nord canadien. Il est actuellement président de la Fondation nationale des réalisations autochtones, président sortant de Me-Dian Credit Union et de l'Aboriginal Business Development Corporation (Winnipeg) et ancien administrateur de Winnipeg 2000 (Société de développement de la ville de Winnipeg). Il est membre de l'Ordre du Canada.

Daniel F. Gallivan

Halifax

M. Gallivan est chef de la direction et associé directeur chez Cox & Palmer, un cabinet d'avocats des provinces de l'Atlantique. Il se spécialise dans le droit des sociétés, le droit commercial, le droit des valeurs mobilières et de l'énergie. Il a été membre du conseil d'administration de la Banque du Canada et ancien vice-président du conseil de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse.

James R. Savary

Toronto

M. Savary, Ph.D., est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et les institutions financières. Il est aussi président du conseil d'administration du Programme

d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, membre et président sortant du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Il participe activement aux travaux de l'Association canadienne de normalisation et du Conseil canadien des normes.

Denise Verreault

Les Méchins, QC

Mme Verreault est présidente et chef de la direction du Groupe Maritime Verreault, une société maritime établie en Gaspésie qui regroupe des filiales de construction, de transformation et de réparation de navires. Elle siège au conseil d'administration de plusieurs sociétés et organismes. Mme Verreault détient un doctorat honorifique en gestion de l'Université d'Ottawa ainsi que le titre de Chevalier de l'Ordre du Québec. Elle est membre de l'Ordre du Canada. Mme Verreault a siégé au conseil d'administration jusqu'en septembre 2009.

Administrateur Émérite

L'honorable Lincoln Alexander

Ancien lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Administrateurs œuvrant dans l'industrie

Daniel W. Brintnell

Président

Linell International Inc.

M. Brintnell a siégé à conseil d'administration jusqu'en mai 2009.

Wendy Hannam

Vice-présidente à la direction Services bancaires aux particuliers et distribution, Canada Banque Scotia

Mme Hannam a siégé au conseil d'administration jusqu'en septembre 2009.

Ed Legzdins

Premier vice-président, Produits de placement personnel et directeur général – Services Internationaux

Groupe Gestion privée
BMO Marchés des capitaux
BMO Groupe financier

Luc Papineau

Premier vice-président et directeur de succursale TD Waterhouse

M. Papineau siège au conseil d'administration depuis mai 2009.

Kerry Peacock

Vice-présidente, réseau des succursales Banque Toronto Dominion

Mme Peacock siège au conseil d'administration depuis septembre 2009.

Rémunération des administrateurs

Chaque administrateur indépendant reçoit des honoraires annuels de 10 000 \$ et une somme de 1 800 \$ pour chaque journée de réunion. La présidente du conseil reçoit des honoraires annuels supplémentaires de 4 000 \$ et chaque président de comité reçoit annuellement une somme additionnelle de 2 000 \$. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs qui œuvrent dans l'industrie.

Présence des administrateurs

Le conseil d'administration s'est réuni cinq fois en 2009. Le tableau suivant affiche l'assiduité de chaque administrateur :

	Réunions du conseil
Dr. Peggy-Anne Brown	5/5
Adrian Burns	5/5
Len Flett	5/5
Daniel Gallivan	5/5
James Savary	5/5
Denise Verreault*	4/4
Daniel Brintnell*	1/3
Wendy Hannam*	3/4
Ed Legzdins	5/5
Luc Papineau*	1/1
Kerry Peacock*	1/1

* Administrateur qui n'a siégé au conseil que pour une partie de l'année 2009.

Plusieurs changements ont eu lieu au sein du conseil d'administration cette année. Nous remercions les administrateurs qui ne siègent plus au conseil d'administration pour leurs précieuses contributions à l'OSBI pendant plusieurs années.

financier

L'OSBI est une société sans but lucratif dont le financement est assuré par la perception de droits auprès de ses firmes participantes, calculés en suivant une formule établie en 2002. Chaque secteur est responsable d'un pourcentage des frais d'exploitation de l'OSBI qui est égal au pourcentage de la moyenne mobile du volume d'enquêtes qui lui est attribuable.

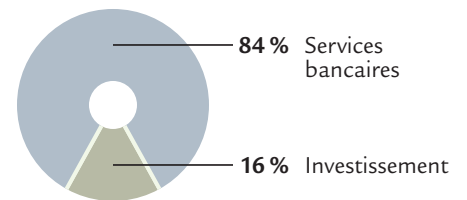
En 2009, les revenus de l'OSBI étaient de 5 537 716 \$. Les dépenses s'élevaient à 6 363 310 \$, dont la majeure partie, 4 850 314 \$, consistaient en coûts relatifs au personnel, notamment les salaires, les avantages sociaux, le perfectionnement, les déplacements et la dotation. Les frais d'administration s'élevaient à 824 520 \$ et les frais liés à la gouvernance étaient de 364 266 \$. Une somme de 280 388 \$ a été affectée aux affaires publiques et à la gestion des dossiers de plaintes.

Le conseil d'administration a approuvé le budget de 2010 en septembre 2009. Il a alors gelé les dépenses et la dotation en personnel au niveau des dépenses prévues de 2009. En 2009, le conseil a approuvé

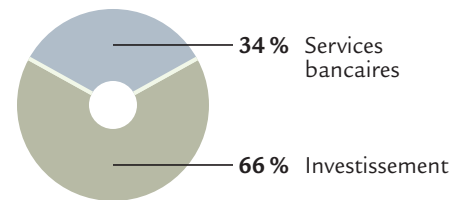
l'augmentation des dépenses pour permettre au service de s'occuper d'une charge de travail beaucoup plus lourde. Le nombre de plaintes déposées a augmenté de plus de 200 % depuis 2006 et de nouvelles ressources étaient nécessaires pour maintenir et améliorer le service. Plutôt que d'accroître les droits des firmes participantes pendant l'année, le conseil d'administration a demandé à la direction de puiser à même les surplus accumulés de l'OSBI. À la fin de 2009, ces surplus étaient épuisés.

Le budget de 2010 prévoit des dépenses de 7 097 273 \$. En outre, le conseil a approuvé un financement ponctuel de 249 000 \$ pour des projets visant à améliorer l'efficacité opérationnelle de l'OSBI.

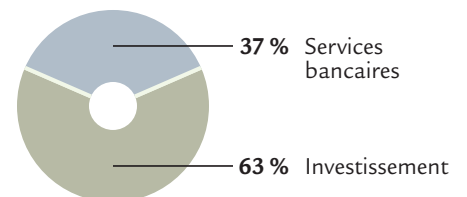
Partage des coûts liés aux demandes, par secteurs



Partage des coûts liés aux enquêtes, par secteurs



Partage des coûts globaux liés à chacun des secteurs



financiers

Exercice financier se terminant le 31 octobre	2010 Budget	2009 Véifié	2008 Véifié	2007 Véifié
Revenus				
Droits perçus des firmes participantes	7 346 273 \$	5 524 779 \$	4 973 987 \$	4 135 797 \$
Autres	- \$	- \$	85 356 \$	289 800 \$
Revenus en intérêts	(à déterminer) \$	12 937 \$	24 619 \$	23 845 \$
	7 346 273 \$	5 537 716 \$	5 083 962 \$	4 449 442 \$
Dépenses				
Personnel	5 595 173 \$	4 850 314 \$	3 718 736 \$	2 980 512 \$
Honoraires, dépenses des administrateurs	350 000 \$	364 266 \$	273 261 \$	286 973 \$
Loyer et frais d'exploitation	330 000 \$	309 028 \$	258 942 \$	247 260 \$
Marketing et adhésion	157 000 \$	138 316 \$	107 561 \$	88 871 \$
Fournitures, Services et déplacement	138 800 \$	127 157 \$	100 697 \$	100 947 \$
Téléphone	106 000 \$	103 390 \$	92 871 \$	72 133 \$
Technologie de l'information, soutien	118 800 \$	112 703 \$	77 520 \$	58 061 \$
Administration générale	92 000 \$	85 659 \$	66 898 \$	54 483 \$
Frais juridiques	136 500 \$	138 716 \$	33 152 \$	62 394 \$
Assurance	23 000 \$	18 419 \$	19 635 \$	20 769 \$
Honoraires de vérification	20 000 \$	18 850 \$	18 000 \$	20 000 \$
Honoraires des consultants	20 000 \$	88 099 \$	12 509 \$	151 526 \$
Autres	10 000 \$	8 393 \$	1 805 \$	4 147 \$
Amortissement		68 603 \$	51 854 \$	50 761 \$
	7 097 273 \$	6 431 913 \$	4 833 441 \$	4 198 837 \$
Projets ponctuels	249 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$
	7 346 273 \$	6 431 913 \$	4 833 441 \$	4 198 837 \$
Excédent des revenus sur les dépenses	- \$	-894 197 \$	250 521 \$	250 605 \$

générale



Nos gens

Les employés de l'OSBI sont expérimentés et professionnels et viennent de divers secteurs et champs d'activité, notamment le droit, la comptabilité, la finance, les services bancaires et les services d'investissement. Notre personnel se dévoue à s'assurer que les règlements des différends soient fondés, et équitables pour toutes les parties.

Actuellement, notre personnel comprend 48 employés à temps plein ou à temps partiel qui viennent de toutes les régions du Canada. Notre équipe d'agents au service d'assistance aux consommateurs répond chaque année à des milliers de premières demandes et de plaintes qu'elle reçoit par téléphone, par courriel, en ligne, par la poste et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'évaluateurs et d'enquêteurs, l'une qui a la responsabilité des services bancaires et l'autre, celle des services d'investissement. Elles ont toutes deux pour tâche de réviser les dossiers plus en profondeur. Chacune est dirigée par un ombudsman adjoint principal. Notre directrice du service administratif est responsable des opérations du bureau et le directeur des relations avec les parties intéressées et des communications est responsable des communications et des activités de sensibilisation.

Services de traduction et d'interprétation

Le centre d'appels de l'OSBI peut répondre aux appels dans plus de 170 langues. Nous avons recours à un service international de centre d'appels à qui nous transférons les appels provenant de personnes qui ne parlent ni français ni anglais. Ce service

nous met en communication avec un interprète en quelques secondes. L'interprète nous aide à comprendre la nature de la demande ou de la plainte et s'assure que le client comprend aussi notre réponse.

Au cours de la dernière année, nous avons utilisé ce service d'interprète pour des interlocuteurs qui parlaient le mandarin, le russe, l'espagnol, le cantonais et le tamoul, entre autres. Même si nous ne pouvons pas réviser un dossier ou mener une enquête en d'autres langues que le français ou l'anglais, les interprètes nous aident à expliquer aux clients le fonctionnement de l'OSBI et à les informer des ressources communautaires susceptibles de les aider à surmonter la barrière linguistique.

Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement de différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier. Il existe deux services de conciliation en matière d'assurances soit l'Ombudsman des assurances de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages pour l'assurance habitation, auto, entreprises.

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Téléphone : 1-800-361-8070

Télécopieur : 416-777-9750

Site Web : www.oap.ca

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone : 1-877-225-0446

Télécopieur : 416-299-4261

Site Web : www.scadcanada.org

Pour nous joindre :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

401, rue Bay, bureau 1505

Case postale 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone sans frais :

1-888-451-4519

Télécopieur sans frais :

1-888-422-2865

Téléphone Région

de Toronto : 416-287-2877

Télécopieur Région

de Toronto : 416-225-4722

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

Notre mandat et nos guides à l'intention des consommateurs et des firmes participantes sont disponibles sur notre site Web à www.obsi.ca.

