

Équitable Efficace Fiable

RAPPORT ANNUEL 2025

Célébration de 30 années
d'ombudsman financier



OSBI

OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT





Faits saillants 2025

26 024

Nombre total de demandes
de renseignements

6 110

Dossiers ouverts

58 %

Augmentation des demandes
de renseignements

91 %

Augmentation des
dossiers ouverts

3 659 \$

Compensation moyenne
pour les services bancaires

9 207 \$

Compensation moyenne
pour les investissements

5 761 727 \$

Montant total de la compensation versée
aux consommateurs





Table des matières

FAITS SAILLANTS 2025	2	ACCENT MIS SUR LES FIRMES	26	INVESTISSEMENTS	45
À PROPOS DE L'OSBI	4	Firmes participantes	27	Les dossiers	46
Histoire de l'OSBI	5	Rétroaction des firmes participantes	28	Total des dossiers ouverts par produit et par problème	47
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL	8	SERVICES BANCAIRES	29	Problèmes liés aux investissements et produits connexes	48
MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ET CHEF DE LA DIRECTION	10	Les dossiers	30	Plaintes liées aux investissements : Tendance sur cinq ans	49
PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS	13	Total des dossiers ouverts par produit et par problème	31	Rapidité d'exécution	50
Aperçu de notre plan stratégique	14	Problèmes bancaires et produits connexes	32	Dossiers ouverts par firme	51
Piliers de succès	15	Plaintes bancaires : Tendance sur cinq ans	33	RÉSULTATS DES DOSSIERS	55
ACCENT MIS SUR LES CONSOMMATEURS	21	Rapidité d'exécution	34	Compensation	56
Les demandes de renseignements des consommateurs	22	Dossiers ouverts par firme	35	Dossiers et résultats	57
Demandes de renseignements et résultats	23	COOPÉRATIVES DE CRÉDIT	38	Dossiers hors mandat	58
Données démographiques des consommateurs	24	Les dossiers	39	Règlements à l'OSBI impliquant de faibles montants	59
Rétroaction des consommateurs	25	Total des dossiers ouverts par produit et par problème	40	Problèmes systémiques : La mise en commun des renseignements au service d'un système de services financiers amélioré	62
		Problèmes liés aux coopératives de crédit et produits connexes	41	GOVERNANCE	64
		Plaintes liées aux coopératives de crédit : Tendance sur cinq ans	42	Gouvernance	65
		Rapidité d'exécution	43	Conseil d'administration	66
		Dossiers ouverts par les coopératives de crédit	44	Faits saillants financiers	68
				Faits saillants financiers : Tendance historique	69



À propos de l'OSBI

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

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

OBSI
OSBI



1996
2026

NOTRE VISION

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



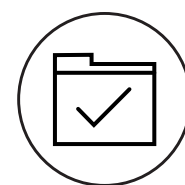
Qui sommes-nous?

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



Ce que nous faisons

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



Pourquoi nous le faisons?

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

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Équité

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

Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif.

Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence indue.

Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

Professionnalisme

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



Histoire de l'OSBI

30 ans au service des consommateurs et du secteur des services financiers



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

2002

Le CBO change de nom

- Le CBO est renommé OSBI (Ombudsman des services bancaires et d'investissement).
- Le mandat s'étend pour inclure 450 courtiers en valeurs mobilières, courtiers en fonds communs de placement et sociétés de fonds d'investissement, exigeant que tous les membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (alors connu sous le nom d'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières) et de l'Association des courtiers en fonds communs de placement du Canada y participent.
- De nombreuses sociétés de fiducie et de prêt réglementées au niveau fédéral ainsi que des membres de l'Investment Funds Institute of Canada se joignent également.

76 % ↑

2003

Le nombre d'enquêtes augmente de 76 %

- OSBI connaît une augmentation des plaintes liées aux investissements un an après l'élargissement du mandat.
- Le nombre de Canadiens qui contactent l'OSBI augmente de 50 %.
- Plus de 500 dossiers ouverts pour la première fois dans l'histoire de l'OSBI.



2005

International Conference of Financial Ombudsmen tenue au Canada

- OSBI accueille la Conférence internationale des médiateurs financiers à Toronto.
- David Agnew nommé Ombudsman et chef de la direction.

1996

Canadian Banking Ombudsman (CBO) créé pour examiner les plaintes

- Michael Lauber est nommé Ombudsman et chef de la direction.
- Le mandat initial couvre les plaintes non résolues de petites entreprises contre neuf banques participantes.
- 18 enquêtes ont été menées.

1998

Le nombre de demandes et d'enquêtes augmente

- Sensibilisation accrue au CBO et au processus de règlement des plaintes de l'ombudsman chez les Canadiens.

2001

Le nombre de banques participantes a plus que triplé

- 35 banques participent au service de résolution des plaintes du CBO.
- Les banques continuent de rejoindre le CBO.

1997

Le mandat s'élargit rapidement

- Le mandat du CBO inclut les plaintes des consommateurs de détail — des Canadiens ordinaires — qui ont une plainte contre une banque participante.

1999

Le site web du CBO reçoit des dizaines de milliers de visiteurs

- La complexité des plaintes s'accroît à mesure que la sensibilisation des consommateurs augmente et que l'on accorde plus d'importance à l'amélioration de la gestion des plaintes au sein de l'industrie.
- Les internautes cherchent des renseignements pour déposer une plainte.

2000

Le CBO prend part à des discussions sur l'avenir du processus de règlement des plaintes indépendant du secteur financier

2004

Le nombre de firmes participantes atteint 500

- OSBI continue d'enquêter sur les plaintes concernant tous les services bancaires de détail ainsi que les questions de valeurs mobilières et de fonds communs de placement.





OSBI
20
1996 • 2016

40 % ↑



2006

Le système des coopératives de crédit de la Saskatchewan rejoint OSBI

- Plus de 500 000 membres du système des coopératives de crédit de la Saskatchewan ont accès à un service de résolution des plaintes indépendant et impartial pour les plaintes non résolues.

2007

Le nombre total d'enquêtes augmente de 40 % par rapport à l'année précédente

- Le nombre d'entreprises participantes atteint 650.
- Plusieurs coopératives de crédit de l'Alberta se sont jointes à l'OSBI, ainsi que des membres de l'Association canadienne des courtiers en régimes enregistrés d'épargne-études.
- Cadre de collaboration établi avec les régulateurs des marchés financiers.

2009

La crise financière mondiale contribue à une augmentation de 200 % des dossiers

- 990 nouvelles enquêtes ont été ouvertes.
- Douglas Melville est nommé Ombudsman et chef de la direction.

2010

L'impact de la crise financière mondiale se poursuit

- Plus de 1 000 nouveaux dossiers ont été ouverts.

2012

Mandat élargi relatif aux valeurs mobilières proposé

- Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) proposent des modifications à la Norme canadienne 31-103 (NC 31-103) qui obligerait tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à utiliser l'OSBI comme organisme désigné de résolution des plaintes.

1 500 ↑

2014

Le nombre d'entreprises participantes augmente à environ 1 500

- Les modifications à la Norme canadienne 31-103 entrent en vigueur, obligeant tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à recourir à l'OSBI en tant que service désigné pour régler les plaintes.
- Les courtiers sur le marché non réglementé, les gestionnaires de portefeuille et les courtiers en plans de bourses d'études, ainsi que tous les autres courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits sont tenus d'avoir recours à l'OSBI.

2016

OSBI célèbre son 20e anniversaire

- L'OSBI célèbre 20 ans au service des Canadiens, pour les aider à régler leurs plaintes avec les services bancaires et les sociétés d'investissement.
- Les réalisations incluent une évaluation indépendante positive, l'annonce d'un plan stratégique sur cinq ans et le lancement d'un nouveau système de gestion de dossiers à la fine pointe de la technologie.

2008

OSBI connaît une forte augmentation des plaintes

- Le nombre de dossiers augmente pour la deuxième année consécutive, établissant une année record pour les enquêtes ouvertes.

2011

Conférence du Réseau international des organismes d'ombudsman des services financiers tenue au Canada

- L'OSBI organise la conférence annuelle INFO 2011 à Vancouver et à Whistler.

2013

Le nombre de banques membres augmente de 15 %

- La majorité des banques canadiennes continuent de participer au service de résolution des différends de l'OSBI.



2015

Sarah P. Bradley nommée Ombudsman et chef de la direction

- OSBI approuvé comme organisme externe de traitement des plaintes (BCE) en vertu des nouvelles réglementations fédérales pour les plaintes relatives aux services bancaires.
- Tous les organismes de réglementation des valeurs mobilières provinciaux et territoriaux sont signataires d'un protocole d'entente concernant la surveillance réglementaire de l'OSBI, qui prévoit la surveillance de l'OSBI ainsi qu'un cadre de coopération et de communication.





2017

Lancement d'un nouveau site web convivial pour les consommateurs et d'une nouvelle stratégie de médias sociaux

- À l'échelle de l'organisation, l'accent est mis sur des communications en langage clair.

1 400 +

2019

Lancement du portail des firmes

- L'OSBI lance le nouveau portail destiné aux firmes, qui met des outils numériques à la disposition de plus 1 400 firmes participantes.

2018

Le conseil d'administration de l'OSBI approuve la mise à jour des termes de référence

- Consultation publique suivie de l'approbation par le conseil des nouveaux termes de référence de l'OSBI.
- L'organisation adopte des flux de travail numériques qui sont entièrement basés sur le nuage.

2020

La pandémie de COVID-19 entraîne des perturbations du marché et une hausse marquée de la demande des consommateurs

- L'OSBI lance un nouveau portail destiné aux consommateurs afin de faciliter le processus de traitement des plaintes.
- L'ACFC publie ses rapports sur les opérations de traitement des plaintes des banques et des BCE, exprimant des préoccupations concernant la nature concurrentielle du cadre des BCE multiples au Canada.
- Directeur dédié à l'intérêt des consommateurs nommé au conseil d'administration de l'OSBI.



2022

Maureen Jensen nommée présidente du conseil d'administration

- L'OSBI publie son plan stratégique 2022-2026.
- Lancement de Data Cube, un nouvel outil numérique interactif de divulgation en ligne, sur son site web.
- Toutes les coopératives d'épargne et de crédit de la Colombie-Britannique rejoignent le service de résolution des plaintes de l'OSBI.

2024

Préparatifs en cours pour la transition de l'OSBI vers la BCE unique pour le Canada

- L'OSBI collabore avec l'ACFC, les banques participantes et les autres parties prenantes afin d'assurer une transition en douceur pour les banques réintégrant le service et leurs consommateurs.
- L'OSBI organise la conférence annuelle INFO 2024 à Toronto, réunissant des médiateurs des services financiers du monde entier.

2021

Les volumes de dossiers atteignent des niveaux historiques

- L'infrastructure et les processus renouvelés de l'OSBI fonctionnent bien malgré la pression du volume croissant de dossiers, tout en respectant les délais de traitement des dossiers.
- L'OSBI célèbre ses 25 ans en qualité d'ombudsman de confiance dans le domaine des services financiers au Canada.
- L'OSBI a obtenu des commentaires positifs et un soutien sans réserve dans le cadre de deux examens indépendants menés simultanément pour évaluer ses activités et son mandat en matière de services bancaires et d'investissements.

2023

La ministre des Finances du Canada désigne officiellement l'OSBI comme la seule BCE pour le secteur bancaire au Canada

- Les ACVM publient la première consultation sur le cadre proposé pour l'autorité contraignante pour l'OSBI.
- L'OSBI répond à plus de 17 000 demandes de consommateurs, fournissant des informations précises et en temps opportun pour aider à résoudre leurs préoccupations.
- La demande des consommateurs atteint de nouveaux niveaux records avec plus de 3 000 dossiers ouverts.

2025

L'OSBI devient l'unique organisme externe de traitement des plaintes du Canada pour toutes les banques réglementées au niveau fédéral

- La demande des consommateurs pour les services de l'OSBI atteint un nouveau sommet historique avec plus de 26 000 demandes de consommateurs et plus de 6 100 enquêtes ouvertes.
- Toutes les coopératives d'épargne et de crédit du Manitoba et du Canada atlantique rejoignent le service de résolution des plaintes de l'OSBI.
- Les ACVM tiennent une deuxième consultation sur le cadre proposé pour l'autorité contraignante de l'OSBI.

2026

L'OSBI célèbre ses 30 ans d'existence dans le secteur de la médiation financière

- L'OSBI célèbre ses 30 ans en qualité de médiateur de confiance dans le secteur financier indépendant et reconnu au Canada pour les plaintes liées aux services bancaires et aux investissements.
- Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction, est élue nouvelle présidente du réseau INFO.





Maureen Jensen
Présidente
du Conseil
d'administration

Message de la présidente du conseil

En 2025, l'OSBI a franchi une étape déterminante dans son évolution.

Pour la première fois depuis 2008, l'OSBI a agi comme l'unique ombudsman pour les plaintes bancaires au Canada, mettant fin au système fragmenté qui permettait aux banques de choisir leur propre fournisseur de résolution des plaintes. Le gouvernement du Canada, les groupes de consommateurs, les banques, les firmes et les parties prenantes ont accordé leur confiance à l'OSBI, et l'organisation a pleinement assumé cette responsabilité.

Avec ce mandat élargi, l'OSBI a fait face à un nombre record de demandes de renseignements et à une demande sans précédent de la part des consommateurs, que nous avons traitées avec diligence. Parallèlement, nous avons fait progresser plusieurs initiatives importantes, notamment le pouvoir décisionnel exécutoire, nos priorités stratégiques et le renouvellement du conseil. Ce fut une année passionnante et chargée.

Progrès en matière de pouvoir décisionnel exécutoire

Le projet d'accorder à l'OSBI un pouvoir décisionnel exécutoire pour ses recommandations liées aux plaintes en placement a considérablement progressé cette année, sous la direction des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), qui ont réalisé des avancées significatives sur cette priorité réglementaire de longue date. L'engagement soutenu et le leadership des ACVM témoignent d'une volonté ferme de renforcer la protection des investisseurs et l'intégrité des marchés financiers du Canada. Le conseil appuie avec vigueur cette évolution importante, qui permettra d'aligner le Canada sur les meilleures pratiques internationales et de renforcer davantage l'efficacité de l'OSBI.

Faire progresser les priorités stratégiques

L'équipe de l'OSBI a réalisé des progrès substantiels à l'égard de nos priorités stratégiques, notamment la gestion de la croissance organisationnelle, l'amélioration de l'efficacité, le renforcement des relations avec les parties prenantes

et la modernisation de nos systèmes. Ces efforts sont essentiels pour veiller à ce que l'OSBI demeure efficace et digne de confiance. Le conseil est fier du rendement de l'organisation au cours de cette année charnière.

Renouvellement du conseil

Cette année a également été une année de renouvellement et de croissance pour notre conseil. Nous avons accueilli trois nouveaux administrateurs et administratrices : Maureen L. Buckley, Jason Enouy et la professeure Marina Pavlović. Leur expertise et leurs perspectives enrichissent grandement la solidité de notre gouvernance et appuient l'orientation stratégique de l'OSBI.

Reconnaître les efforts de notre équipe

Tout au long de l'année, le personnel de l'OSBI a fait preuve d'un professionnalisme et d'une résilience exceptionnels. Face à un volume record de dossiers et à des défis en constante évolution, ils ont répondu avec innovation et un engagement soutenu envers l'excellence.



Qu'il s'agisse d'aider les Canadiens qui ont fait appel à nos services, de mener des enquêtes complexes ou de fournir des renseignements pertinents à nos parties prenantes et au public, notre équipe a constamment surpassé les attentes. Le conseil apprécie profondément tous leurs efforts et leurs réalisations.

Perspectives pour 2026

Pour l'avenir, nous demeurons déterminés à offrir un service efficace de résolution des plaintes aux Canadiens et au secteur des services financiers, tout en gérant les risques organisationnels dans un environnement en constante évolution. Cette année, nous participerons à un examen indépendant de nos mandats bancaire et en placement,

comme nous le faisons tous les cinq ans. Ce processus aide à renforcer la confiance des parties prenantes dans l'efficacité de nos services et dans notre conformité à nos obligations. Ces examens offriront également des renseignements précieux qui orienteront notre plan stratégique 2027-2031.

Cette année, l'OSBI souligne également son 30^e anniversaire, une occasion de réfléchir à nos réalisations et de regarder vers l'avenir. En trois décennies, nous avons aidé près de 200 000 Canadiens grâce à nos services et mené près de 30 000 enquêtes, ayant permis d'octroyer plus de 50 millions de dollars en compensation. Nous demeurons engagés envers la transparence, la reddition

de comptes et la mission de service public qui guide notre travail depuis trente ans.

À titre personnel, servir comme présidente du conseil pendant cette période stimulante d'évolution a été un privilège. Je suis reconnaissante envers mes collègues du conseil pour leur sagesse et leur dévouement, ainsi qu'envers nos organismes de réglementation et nos parties prenantes pour leur soutien continu. Ensemble, nous continuerons de faire progresser la mission de l'OSBI et veillerons à ce qu'elle demeure un pilier essentiel du cadre canadien de protection des consommateurs de services financiers dans les années à venir.

Maureen Jensen

Présidente du Conseil d'administration

« En trois décennies, nous avons aidé près de **200 000 Canadiens** grâce à nos services et mené près de **30 000 enquêtes**, ayant permis d'octroyer plus de **50 millions de dollars en compensation.** »



Sarah P. Bradley
Ombudsman
et chef de
la direction

Message de l'Ombudsman et chef de la direction

L'année 2025 a été une année marquante pour l'OSBI.

En plus d'adopter notre nouveau mandat comme unique organisme externe de traitement des plaintes pour les banques sous réglementation fédérale, nous avons accueilli des caisses de crédit provenant de nouvelles régions, collaboré avec les organismes de réglementation en vue d'obtenir un pouvoir décisionnel

exécutoire, géré un volume de dossiers sans précédent et lancé d'importants projets d'infrastructure TI.

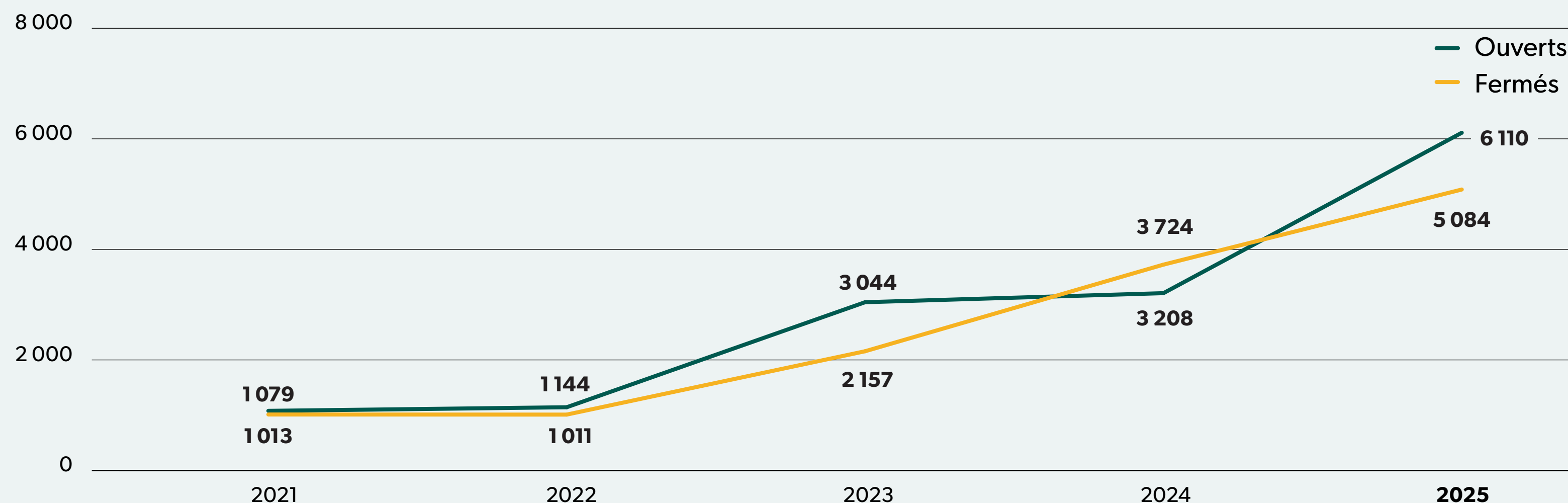
Grâce à notre mandat élargi dans le secteur bancaire, nous avons servi davantage de consommateurs canadiens et d'institutions financières en 2024 que jamais auparavant dans notre histoire. Plus de 26 000 consommateurs ont communiqué avec nous pour obtenir de l'aide, une hausse de près

de 60 % par rapport à 2024, et nous avons ouvert plus de 6 100 dossiers, soit presque le double du volume de l'année précédente.

Pour mettre cette croissance en perspective, il y a seulement cinq ans, en 2021, nous avons ouvert environ 1 000 dossiers.

Aujourd'hui, nous en traitons plus de six fois ce nombre, un reflet tant de l'augmentation des besoins des consommateurs que de l'importance d'un mécanisme de règlement des plaintes accessible.

DOSSIERS OUVERTS ET DOSSIERS FERMÉS : TENDANCE SUR CINQ ANS





Fraudes et arnaques : une source majeure de plaintes

Les consommateurs ont fait face à d'importants défis au cours de l'année. Dans le secteur bancaire, plus du tiers des dossiers portaient sur la fraude, souvent liée à des arnaques par virement électronique et à des fraudes par carte de crédit. Ces arnaques comportaient fréquemment des tactiques sophistiquées de fraude psychologique et laissaient les consommateurs responsables des pertes en vertu des règles actuelles. Au cours de l'année, nous avons eu de nombreuses discussions avec les banques canadiennes et les organismes de réglementation bancaire concernant les défis que pose la fraude pour les consommateurs. Nous avons publié sur notre site Web une version mise à jour de notre approche en matière de fraude et soumis nos observations sur des mesures potentielles dans le cadre d'une consultation fédérale visant à renforcer la protection contre la fraude au Canada.

Le secteur des placements a également enregistré un nombre record de plaintes en 2025. Dans un contexte de forte performance des marchés, nous avons constaté une diminution des plaintes liées à la convenance des placements et une hausse

des plaintes concernant le service, les retards de transfert, la divulgation des frais et la fraude liée aux cryptomonnaies.

Stimuler l'efficacité et la performance

Le niveau record de demandes cette année a entraîné d'importants défis opérationnels pour l'OSBI, et y faire face a nécessité une approche concertée et novatrice à l'échelle de l'organisation. Notre priorité a été d'améliorer notre efficacité opérationnelle et d'accroître notre capacité, tout en continuant de respecter nos normes d'équité, d'efficacité et de qualité, et de maintenir un environnement de travail motivant et productif pour notre équipe.

En 2025, nous avons obtenu d'excellents résultats en matière d'efficacité et de service. Les fermetures de dossiers ont augmenté de 36 % par rapport à l'année précédente, passant de 3 700 à plus de 5 000. Sur cinq ans, depuis 2021, le nombre de dossiers fermés a été multiplié par cinq : d'environ 1 000 à plus de 5 000. La productivité par enquêteur a augmenté de près de 50 %, et les délais se sont améliorés : les dossiers bancaires se ferment maintenant en moyenne en 43 jours et les dossiers de placement en 63 jours, soit des réductions respectives de 22 % et 16 % par rapport aux niveaux de 2021.

Nous avons atteint ces résultats en simplifiant notre système de gestion des dossiers, en améliorant nos guides et nos modèles, et en introduisant notre approche FastTrack. Cette approche permet d'adapter nos enquêtes à la complexité de chaque dossier, sans compromettre l'équité ni la qualité.

Accroître notre capacité pour répondre à la demande

Pour répondre au volume exceptionnellement élevé de demandes, nous avons également dû agrandir notre équipe. Au cours des trois dernières années, notre organisation a connu une forte croissance, accueillant plus de 60 nouveaux employés au sein de nos équipes d'évaluation et d'enquête. Cette croissance a augmenté nos besoins budgétaires et entraîné une hausse des frais, principalement pour les banques participantes, mais elle a aussi permis d'importantes économies d'échelle et de portée. Comparativement à 2021, nous clôturons maintenant cinq fois plus de dossiers avec environ le double du financement.

Délais d'attribution des dossiers

Compte tenu de cette croissance et malgré nos gains d'efficacité et de productivité, nous faisons face à certains retards dans l'attribution des dossiers bancaires aux enquêteurs dans nos délais habituels. Tout au long de l'année, tous les dossiers de placement ont été confiés à des enquêteurs dans notre délai standard de 10 jours ouvrables. Cependant, à la fin de 2025, certains dossiers bancaires attendaient jusqu'à huit semaines avant d'être attribués à un enquêteur. Nous sommes déterminés à réduire ces délais et à revenir à notre norme d'attribution de deux semaines en 2026, à mesure que nous poursuivons l'agrandissement de notre équipe et l'amélioration de notre capacité de fermeture de dossiers.

Progrès vers un pouvoir décisionnel exécutoire

Parallèlement aux améliorations opérationnelles, nous avons, en 2025, soutenu les travaux des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) en vue de l'élaboration d'un cadre visant à conférer à l'OSBI un pouvoir décisionnel exécutoire.



Dans le cadre de la consultation des ACVM en 2025, nous avons soumis un mémoire appuyant plusieurs éléments clés du cadre proposé, y compris le maintien de notre modèle actuel d'enquête et de recommandation, ainsi que le recours à des décideurs externes pour les examens de deuxième instance portant sur des montants plus élevés. Nous avons également souligné l'importance de préserver l'indépendance de l'OSBI et de mettre en place un cadre de surveillance et de reddition de comptes proportionné.

Un pouvoir décisionnel exécutoire harmonisera le Canada avec les meilleures pratiques internationales et répondra à des préoccupations de longue date concernant des règlements impliquant de faibles montants. Nous apprécions la collaboration réfléchie des ACVM et attendons avec intérêt la finalisation de ce cadre. Le pouvoir décisionnel exécutoire représente un tournant majeur pour la protection des investisseurs, et nous sommes prêts à assumer les responsabilités qu'il implique.

Priorités pour 2026

L'année 2026 s'annonce comme une année de consolidation et de réflexion pour l'OSBI. Nous prévoyons une stabilisation du volume de dossiers et un ralentissement de notre récente période de croissance soutenue, ce qui nous permettra de concentrer nos efforts sur le soutien à notre équipe et à nos parties prenantes dans cette nouvelle ère de forte demande pour nos services. Nous souhaitons améliorer les délais d'attente pour les consommateurs et maintenir notre efficacité et notre rigueur.

Nous prévoyons également de faire progresser plusieurs projets internes majeurs, notamment :

- déployer des agents virtuels pour simplifier nos processus administratifs et améliorer l'efficacité du traitement des dossiers
- moderniser notre système de gestion des dossiers ainsi que les portails destinés aux firmes et aux consommateurs
- lancer un projet pilote de règlement proactif avec les firmes participantes afin d'encourager la résolution précoce des dossiers et d'améliorer les résultats tant pour les consommateurs que pour les firmes

L'année 2026 sera aussi une année de réflexion et de planification pour l'OSBI. Au cours de l'année, nous mènerons notre examen indépendant quinquennal afin d'évaluer notre rendement récent en fonction de nos mandats bancaire et de placement, et d'identifier nos pistes d'amélioration. Cet examen servira de base à l'élaboration de notre Plan stratégique 2027–2031.

30 ans au service des consommateurs

En 2026, l'OSBI souligne son 30^e anniversaire. Depuis notre création en 1996, nous demeurons déterminés à offrir aux consommateurs canadiens et aux firmes de services financiers un service de règlement des plaintes juste, accessible et indépendant. Au cours des trois dernières décennies, nous avons aidé des dizaines de milliers de Canadiens à résoudre leurs plaintes financières, et nous demeurons plus engagés que jamais envers notre vision : contribuer à un secteur des services financiers canadien juste, efficace et digne de confiance.

Je remercie notre personnel pour ses efforts extraordinaires tout au long de cette année marquée par une demande sans précédent. Leur professionnalisme, leur résilience et leur engagement envers l'excellence nous ont permis d'aider un nombre record de consommateurs et de firmes de services financiers, tout en maintenant les plus hauts standards d'équité et de qualité. Je remercie également les membres de notre conseil d'administration pour leurs conseils et leur soutien continu, ainsi que nos nombreux partenaires pour leur confiance et leur collaboration, qui ont été essentielles à notre réussite.

Sarah P. Bradley

Ombudsman et chef de la direction



Progrès vers l'atteinte de nos objectifs



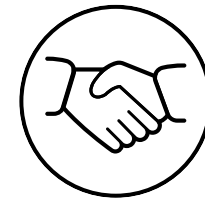


Aperçu de notre plan stratégique

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



PILIERS DE SUCCÈS

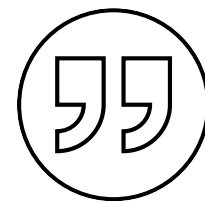


Assistance publique et résolution des litiges

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

Objectifs

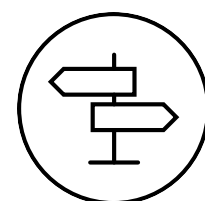
- Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés
- Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.
- Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.



Communication, sensibilisation et leadership éclairé

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

- Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.
- Fournir des informations et du leadership éclairé.
- Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.
- Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.



Résilience organisationnelle et amélioration continue

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

- Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.
- Offrir aux firmes participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.
- Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.
- Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1 :

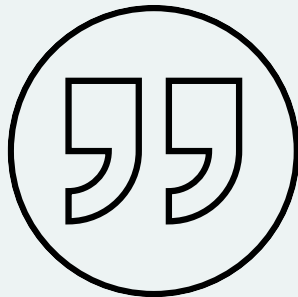
Assistance publique et résolution des litiges

OSBI offre des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent avec une plainte, et nous menons des enquêtes équitables, efficaces et efficaces sur les litiges entre consommateurs et entreprises participantes.

Objectifs du plan stratégique pour 2025

Ce que nous avons accompli cette année

Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.	- Nous avons aidé plus de 26 000 consommateurs qui nous ont contactés pour obtenir de l'aide en 2025, soit une hausse de près de 60 % par rapport à 2024, et nous leur avons fourni des informations précises et en temps opportun. - Nous avons offert une formation continue à tout le personnel de première ligne sur des techniques efficaces pour travailler auprès des aînés et des consommateurs vulnérables. - Nous avons élargi notre équipe d'agents d'évaluation des dossiers afin de nous assurer d'avoir les ressources nécessaires pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande des consommateurs pour nos services.
Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.	- Nous avons mené à bien près de 5 100 enquêtes, soit une hausse de 36 % par rapport à l'an dernier. - Nous avons continué d'élargir notre équipe d'enquête afin de disposer de ressources en personnel adéquates pour répondre à un niveau record de demande des consommateurs. - Nous avons dispensé une formation continue à tout le personnel de première ligne sur des techniques efficaces permettant de répondre aux plaignants de façon efficace et efficiente.
Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficience et l'efficacité.	- Nous avons favorisé une augmentation de la productivité grâce à des initiatives d'efficacité, incluant la rationalisation des processus, l'amélioration du système de gestion des dossiers et la réduction des processus administratifs. - Nous avons enregistré une hausse de plus de 70 % du nombre de dossiers clos par membre de l'équipe d'enquête par rapport à 2022. - Nous avons poursuivi notre approche « FastTrack » pour les dossiers afin de faire en sorte que nos enquêtes demeurent proportionnelles au nombre de plaintes. - Nous avons renforcé notre processus d'enquête en améliorant l'efficacité des enquêteurs grâce à plusieurs guides et modèles. - Nous avons préparé le lancement d'un nouveau projet pilote au T1 2026 afin de favoriser la résolution rapide des plaintes, dans le but d'accroître la satisfaction des consommateurs et de réduire les besoins en ressources.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2 :

Communication, sensibilisation et leadership éclairé

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

Objectifs du plan stratégique pour 2025

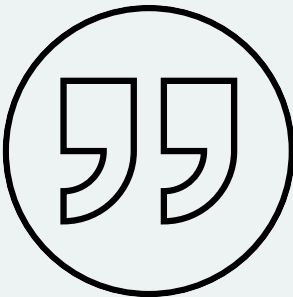
Ce que nous avons accompli cette année

Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.

- Nous avons poursuivi notre travail de publicité numérique et d'optimisation pour la recherche, ce qui a entraîné un taux d'engagement plus élevé et une augmentation de 26 % des utilisateurs du site web.
- Nous avons fourni de l'information et des entrevues à des journalistes et à d'autres intervenants tout au long de l'année, lorsque c'était possible et approprié.
- Nous avons élargi les campagnes de sensibilisation sur les réseaux sociaux et les plateformes de recherche, menant à 24 millions d'impressions et 6,5 millions de vues vidéo.
- Nous avons produit des vidéos pour soutenir les campagnes de sensibilisation tout au long de l'année, avec des séries thématiques pour les mois consacrés à la sensibilisation à la fraude et aux aînés, des vidéos d'études de cas et des FAQ expliquant les processus de plainte.

Fournir des informations et du leadership éclairé.

- Nous avons continué à améliorer les outils numériques sur notre site web, y compris le Data Cube, la page de divulgation bancaire et les portails des firmes et des consommateurs.
- Nous avons publié une gamme d'études de cas, d'approches et de bulletins sur divers sujets à l'intention des consommateurs et des firmes.
- Nous avons régulièrement communiqué aux parties prenantes, par plusieurs canaux, les données sur le volume et les tendances des dossiers et des demandes de renseignements liés aux produits et aux enjeux.
- Nous avons contribué à cinq consultations publiques, notamment auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur le pouvoir décisionnel, et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) sur son programme d'arbitrage, les conseils dans les canaux d'exécution d'ordres seulement (OEO), la consolidation des règles de traitement des plaintes et les transferts de comptes.
- Nous avons participé à plusieurs occasions de prise de parole auprès des parties prenantes de l'industrie et des consommateurs.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2 :

Communication,
sensibilisation
et leadership
éclairé

Objectifs du plan stratégique pour 2025

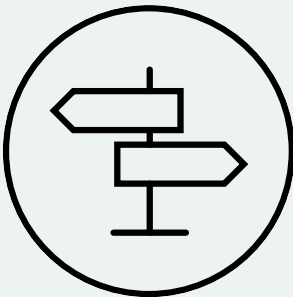
Ce que nous avons accompli cette année

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

- Nous avons poursuivi nos efforts formels de mobilisation des parties prenantes en tenant des réunions semestrielles distinctes avec les groupes de consommateurs et les associations du secteur.
- Nous avons tenu des réunions régulières avec toutes les grandes entreprises, les groupes sectoriels et les organisations de consommateurs.
- Nous avons collaboré avec les organismes de réglementation pour améliorer notre cadre et nos pratiques de production de rapports.
- Nous avons rencontré régulièrement les autorités de réglementation des banques, des coopératives de crédit et des valeurs mobilières afin de les tenir informées de notre expérience en matière de dossiers et des tendances actuelles.

Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

- Nous avons assumé le rôle d'organisme externe unique de traitement des plaintes (OETP) pour le secteur bancaire au Canada, en mettant pleinement en œuvre notre plan de transition opérationnelle, en collaboration avec les banques en cours de transition et l'ACFC afin d'assurer un niveau de service ininterrompu et efficace aux consommateurs et institutions financières canadiennes.
- Nous avons présenté des observations à l'ACFC sur ses lignes directrices relatives aux politiques et procédures de traitement des plaintes des banques et des organismes externes de traitement des plaintes (OETP).
- Nous avons répondu à la demande de commentaires des ACVM concernant l'approche proposée et le cadre de supervision pour le pouvoir contraignant.
- Nous avons continué de fournir des informations et des commentaires au groupe de travail des ACVM afin d'explorer des options pour renforcer la capacité d'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs.
- Nous avons poursuivi notre collaboration avec l'Association canadienne des coopératives de crédit et accueilli toutes les coopératives de crédit du Manitoba et du Canada atlantique en tant que membres de l'OSBI.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 :

Résilience
organisationnelle
et amélioration
continue

OSBI est efficace et efficiente
et s'adapte aux changements
dans le secteur des services
financiers et dans notre
environnement opérationnel.

Objectifs du plan stratégique pour 2025

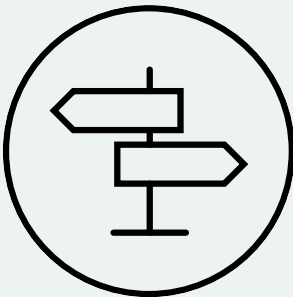
Ce que nous avons accompli cette année

Favoriser une culture de l'innovation et de
l'amélioration continue.

- Nous avons mobilisé l'ensemble du personnel de l'équipe d'enquête pour développer et mettre en œuvre d'importantes initiatives visant à améliorer l'efficacité au cours de l'année, y compris de nouvelles procédures et politiques d'enquête, des mises à jour de notre système de gestion de dossiers et de nouveaux outils de formation et d'accompagnement.
- Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et avons veillé à ce que tout le personnel reçoive une formation appropriée à mesure que de nouveaux enjeux surviennent.
- Nous avons fait progresser deux projets majeurs d'innovation en TI : la refonte de l'agent IA et du système de gestion des dossier.
- Nous avons terminé notre examen annuel de la sécurité informatique du NIST avec des résultats positifs et avons continué à améliorer notre cadre de sécurité informatique.
- Nous avons continué d'offrir des formations sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests d'hameçonnage à tout le personnel.
- Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.

Offrir aux entreprises participantes des services
de grande valeur qui reflètent la proposition de
valeur générale de l'OSBI.

- Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année.
- Nos cadres supérieurs ont donné des présentations à plusieurs organisations sur des sujets liés à la conformité, au traitement efficace des plaintes, ainsi qu'à nos méthodologies d'évaluation des risques et de calcul des pertes.
- Nous avons apporté des améliorations à notre Firm Portal pour améliorer l'expérience utilisateur et les rapports, notamment de meilleures capacités de téléchargement et plus d'options en libre-service.
- Nous avons amélioré notre processus d'authentification multifactorielle (MFA) pour accéder aux portails des consommateurs et des entreprises.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 :

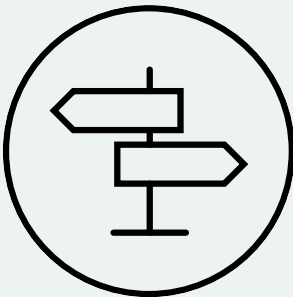
Résilience
organisationnelle
et amélioration
continue

Objectifs du plan stratégique pour 2025

Ce que nous avons accompli cette année

Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.

- Nous avons accueilli de nombreux nouveaux membres talentueux et engagés de l'équipe au cours de l'année et avons fourni un vaste programme d'intégration et de formation pour assurer leur succès dans la réalisation de notre mandat conformément à nos principes directeurs.
- Nous avons adopté de nouveaux outils de gestion de dossiers pour le personnel, y compris une fonctionnalité d'assistance par IA (Copilot).
- Nous avons élaboré des plans de formation personnalisés pour soutenir le développement professionnel continu, et avons priorisé la formation de l'ensemble du personnel liée aux produits et services nouveaux et émergents, en y investissant de façon ciblée.
- Nous avons continué d'apporter des mises à niveau et des améliorations à notre système interne de gestion des connaissances.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 :

Résilience
organisationnelle
et amélioration
continue

Objectifs du plan stratégique pour 2025

Ce que nous avons accompli cette année

Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

- Nous avons commencé les préparatifs pour la célébration de notre 30e anniversaire en tant que service d'ombudsman financier du Canada.
- Nous avons accueilli trois nouveaux membres du conseil d'administration.
- Nous avons clôturé la période de consultation publique sur notre méthodologie de calcul des pertes pour les plaintes liées à la vente inappropriée de titres illiquides du marché dispensé et publié notre réponse.
- Nous avons fourni régulièrement des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux régulateurs des banques, des coopératives de crédit et des valeurs mobilières.
- Nous avons poursuivi notre pratique d'exams semestriels de la conformité des services bancaires et des placements et, au besoin, pris des mesures adaptées.
- Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) tous les trimestres et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE.
- Nous avons poursuivi nos enquêtes annuelles auprès des entreprises et des consommateurs pour recueillir leurs avis sur leur expérience avec notre service, analysé les retours pour identifier des opportunités d'amélioration opérationnelle, et communiqué les résultats des enquêtes ainsi que notre plan de réponse aux parties prenantes via notre site Web et notre rapport annuel.
- Nous avons démontré notre responsabilité fiscale en veillant à obtenir l'approbation appropriée du conseil d'administration pour toutes les dépenses de l'année, et nous avons reçu un audit sans réserve de la part de nos auditeurs externes.
- Nous avons lancé la recherche d'un évaluateur qualifié pour réaliser une évaluation indépendante de nos opérations pour l'exercice 2026.



Accent mis sur les consommateurs





Les demandes de renseignements des consommateurs

En 2025, plus de 26 000 Canadiens de partout au pays et de tous les horizons se sont adressés à l'OSBI pour obtenir de l'aide pour résoudre leurs plaintes financières. En tant que service national, l'OSBI répond aux demandes de renseignements et enquête sur des dossiers partout au pays et des consommateurs vivant à l'étranger qui ont des relations bancaires et d'investissement avec des firmes au Canada.

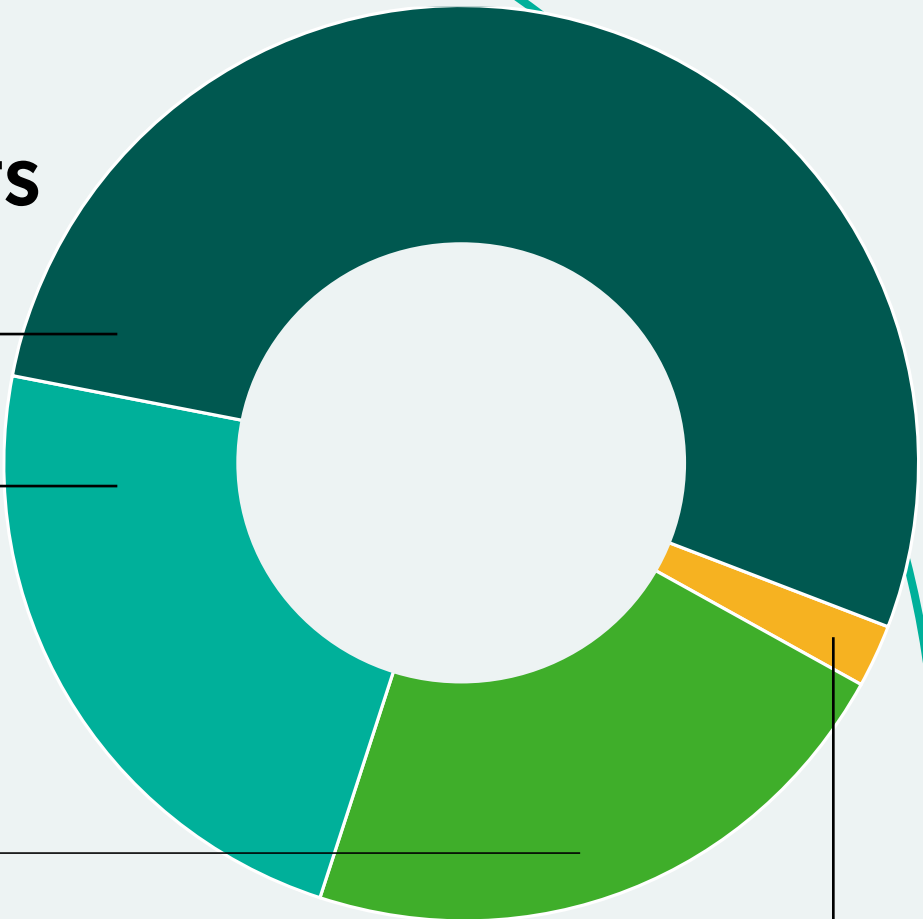
TYPES DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

53 % Courriel

23 % Web

22 % Téléphone

2 % Autre



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

26 024

demandes de renseignements

85 %

demandes concernaient des firmes de dépôt

Plus de

22 000 +

demandes concernaient des firmes de dépôt

Augmentation de

68 %

des demandes liées aux services bancaires en 2025

8 %

demandes concernaient des investissements

Plus de

1 900 +

concernaient des investissements

Augmentation de

8 %

des liées aux investissements en 2025

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS PAR SECTEUR

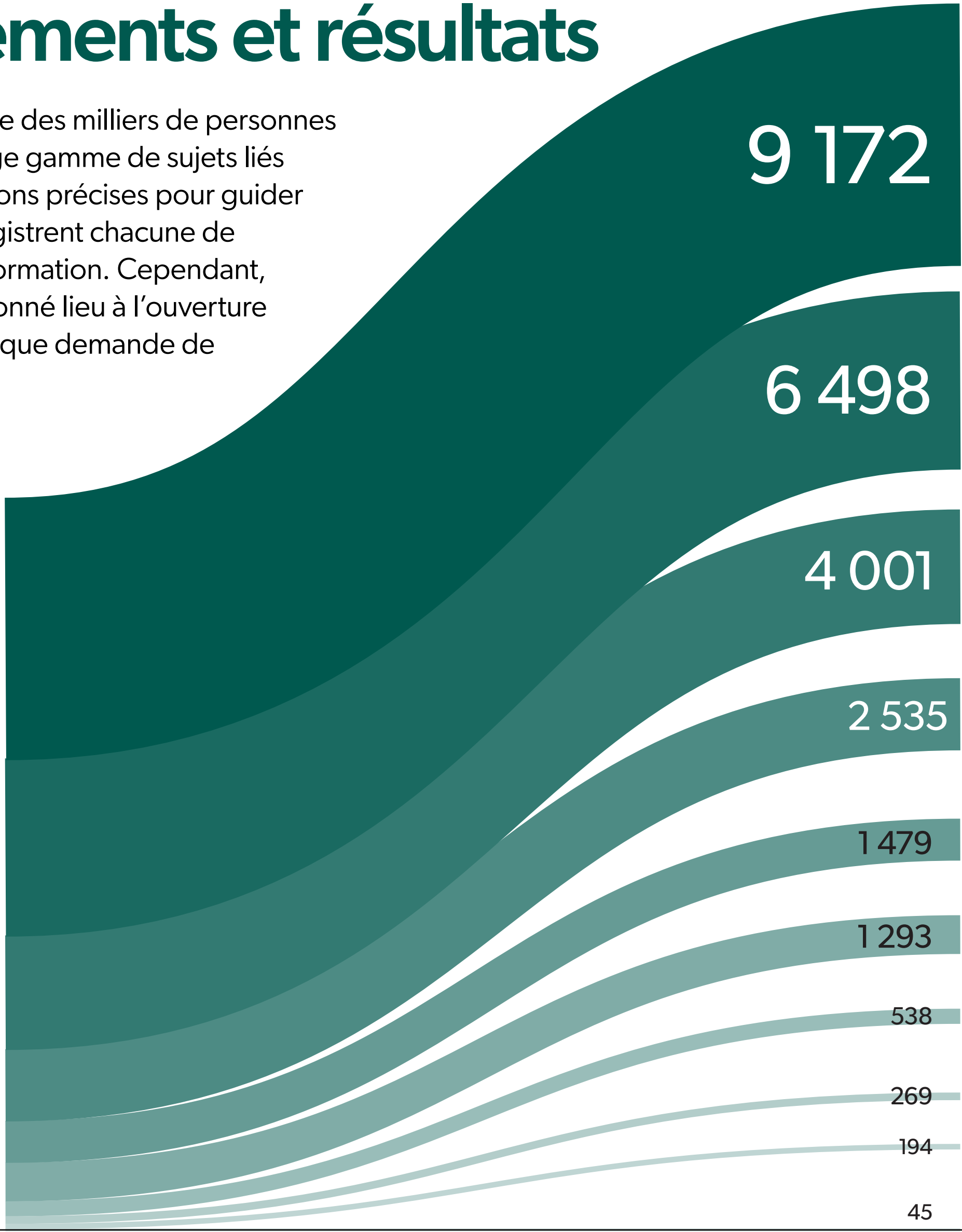
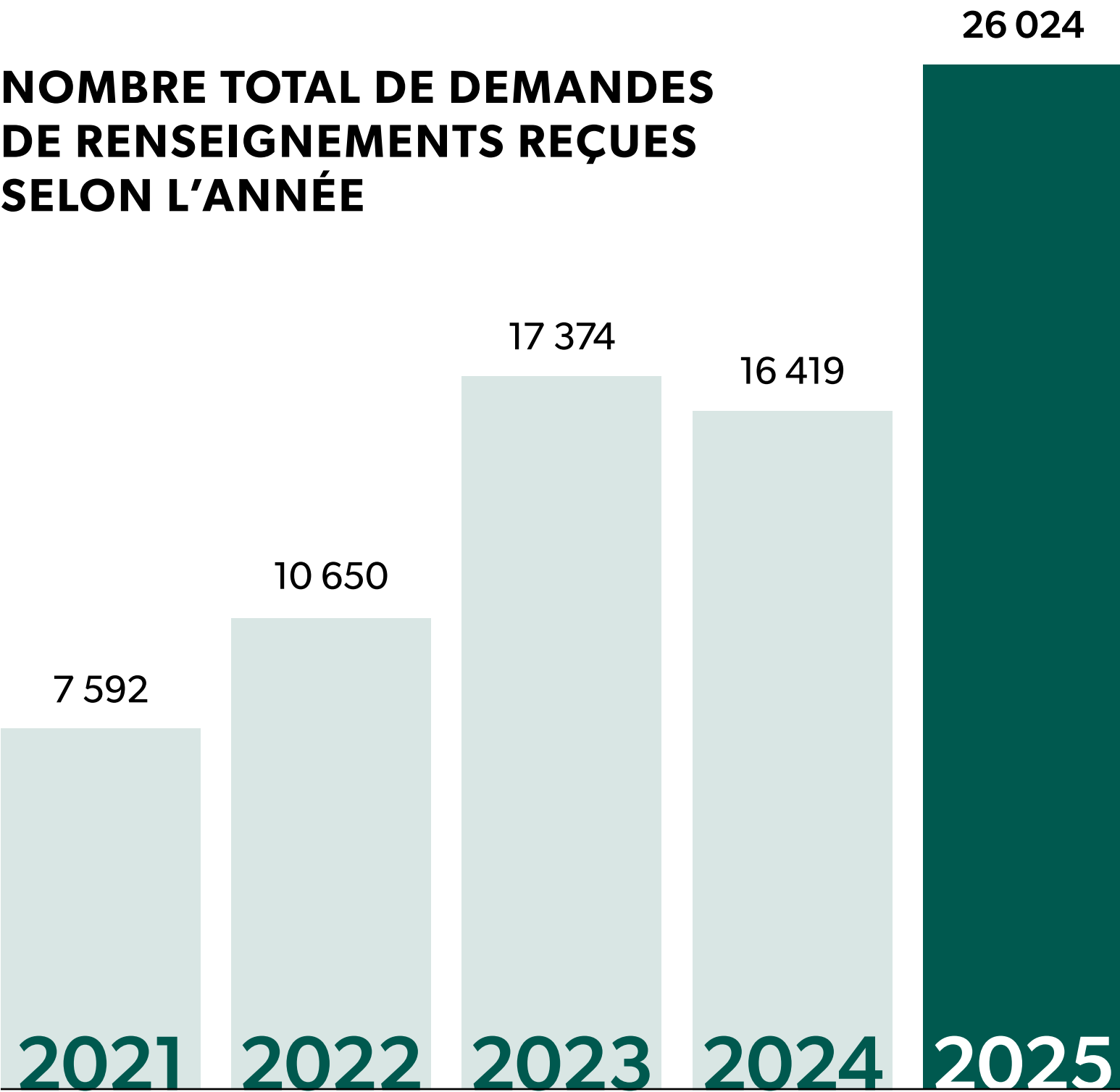
Secteur financier	Nbre de demandes de renseignements
Institutions de dépôt	
Banques	21 817
Coopératives de crédit	259
Firmes de placement	
Courtiers en placement	1 025
Courtiers en fonds communs de placement	425
Gestionnaires de portefeuille	199
Courtiers restreints	124
Courtiers en plans de bourses d'études	93
Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	79
Courtiers sur le marché non réglementé	30
Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint	7
Firmes non participantes	
Autre	1 966
Total	26 024



Demandes de renseignements et résultats

Nos agents d'évaluation des dossiers (AED) assistent chaque année des milliers de personnes qui nous contactent avec des plaintes et des questions sur une large gamme de sujets liés à la banque et à l'investissement. Les AED apportent des informations précises pour guider les consommateurs dans le secteur des services financiers et enregistrent chacune de ces interactions uniques avec le public en tant que demande d'information. Cependant, ce ne sont pas toutes ces demandes de renseignements qui ont donné lieu à l'ouverture d'enquêtes. Voici une représentation graphique du résultat de chaque demande de renseignements que nous avons reçue.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES SELON L'ANNÉE



RÉSULTATS

- Renseignements fournis**
Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI oriente ou donne des renseignements aux consommateurs.
- Enquête ouverte**
Demandes de renseignements donnant lieu à l'ouverture d'enquêtes.
- Orienté vers la firme**
Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI doit réorienter le consommateur vers sa firme.
- Correspondance dans laquelle nous sommes en copie conforme**
Demandes de renseignements envoyées à l'OSBI par la correspondance des consommateurs, mais qui étaient destinées à une autre organisation.
- Demande de renseignements acheminée à la mauvaise organisation**
Demandes de renseignements reçues par l'OSBI qui doivent être réorientées vers la bonne organisation.
- Autre**
- Firme non participante**
Demandes de renseignements que l'OSBI a reçues au sujet de firmes non participantes.
- Orienté vers un régulateur**
- Orienté vers un autre service d'ombudsman**
- Orientation vers un autre organisme externe de traitement des plaintes**



Données démographiques des consommateurs

52 %

La majorité des consommateurs de services bancaires ont moins de 50 ans.

60 %

La majorité des consommateurs de services d'investissement ont plus de 60 ans.

75 %

des consommateurs de services bancaires ont un revenu familial inférieur à 100 000 \$.

72 %

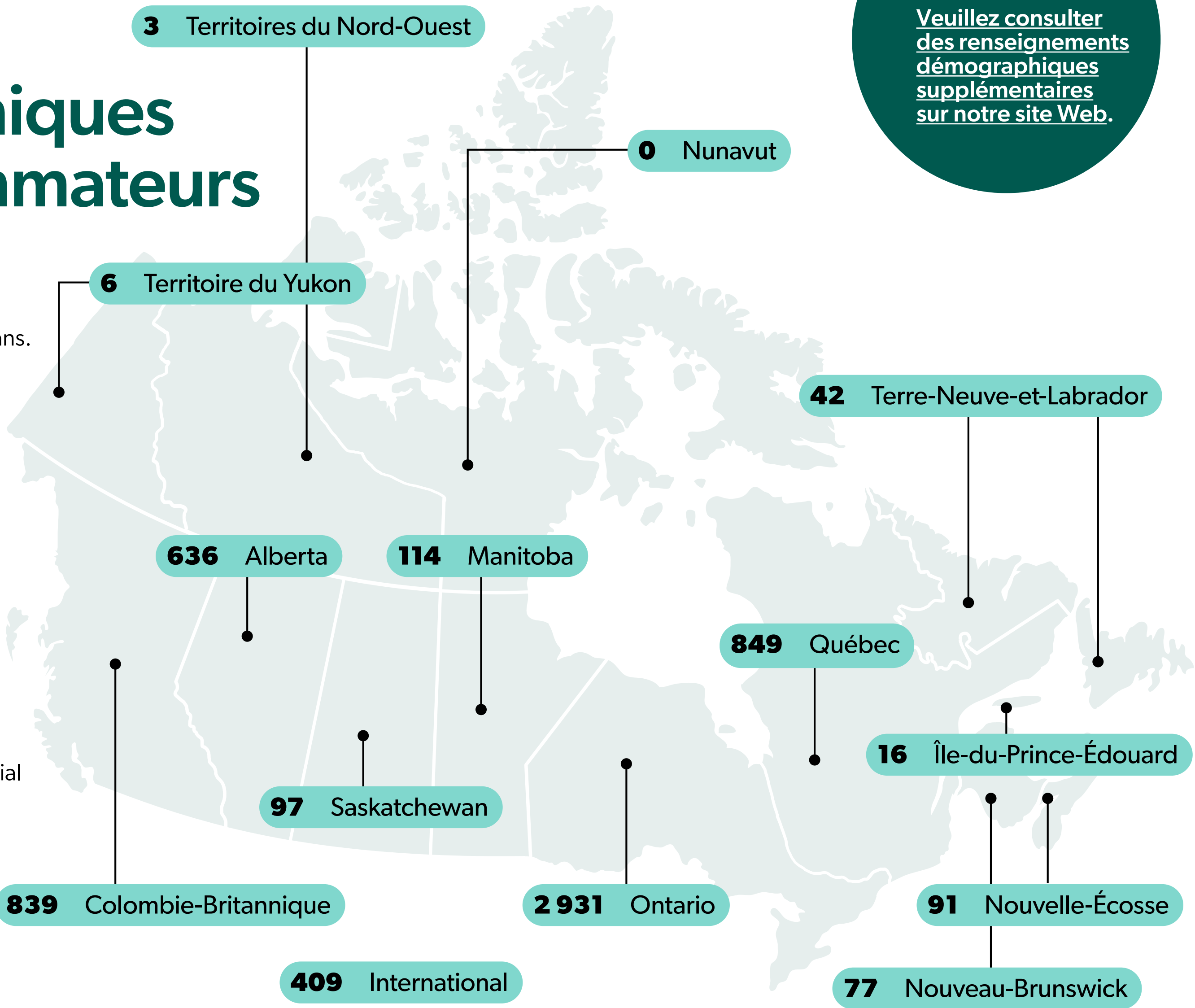
des consommateurs de services d'investissement ont un revenu familial inférieur à 100 000 \$.

20 %

des consommateurs de services bancaires sont à la retraite.

27 %

des consommateurs de services d'investissement sont à la retraite.



Des Canadiens de toutes les provinces et de tous les territoires ont communiqué avec nous pour obtenir de l'aide en 2025.

5 512 (90 %) dossiers en anglais
600 (10 %) dossiers en français

Région	Nbre de plaintes	% de plaintes
Ontario	2 931	48 %
Québec	849	14 %
Colombie-Britannique	839	14 %
Alberta	636	10 %
International	409	7 %
Manitoba	114	2 %
Saskatchewan	97	2 %
Nouvelle-Écosse	91	1 %
Nouveau-Brunswick	77	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	42	1 %
Île-du-Prince-Édouard	16	<1 %
Territoire du Yukon	6	<1 %
Territoires du Nord-Ouest	3	<1 %
Total	6 110	100 %



Rétroaction des consommateurs

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

En 2025, notre sondage a reçu 1 598 réponses de la part de 25 % des consommateurs dont le dossier a été clôturé au cours de l'année. Les résultats du sondage et la rétroaction obtenue sont examinés par notre équipe de direction afin de déterminer les domaines nécessitant une amélioration et de mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

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

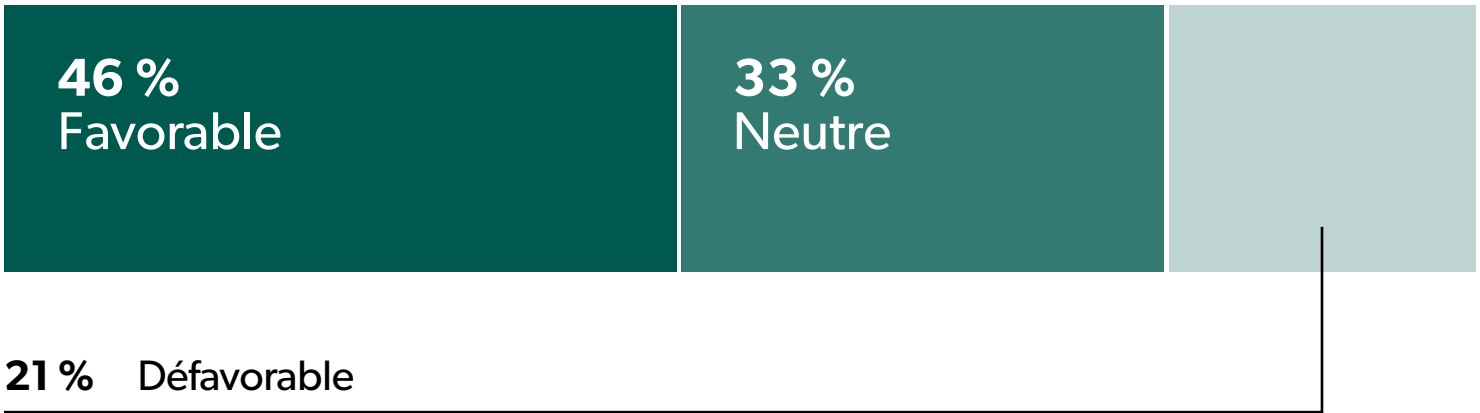
L'examen des résultats nous a permis de relever des occasions d'amélioration de nos communications destinées aux consommateurs, de la formation du personnel et de notre portail des consommateurs. Nous continuons également d'investir dans des ressources qui nous aident à gérer les délais de traitement de nos dossiers. [Veuillez consulter les résultats complets du sondage sur notre site Web.](#)

LES MEMBRES DU PERSONNEL DE L'OSBI AVEC LESQUELS VOUS AVEZ FAIT AFFAIRE SE SONT-ILS MONTRÉS COURTOIS ET PROFESSIONNELS?

Consommateurs satisfaits du résultat

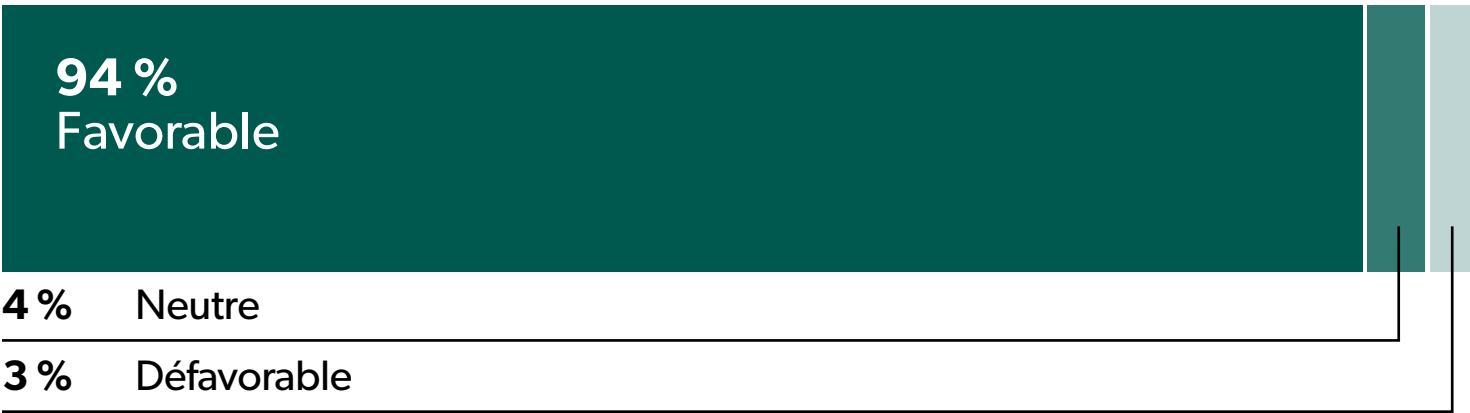


Consommateurs insatisfaits du résultat

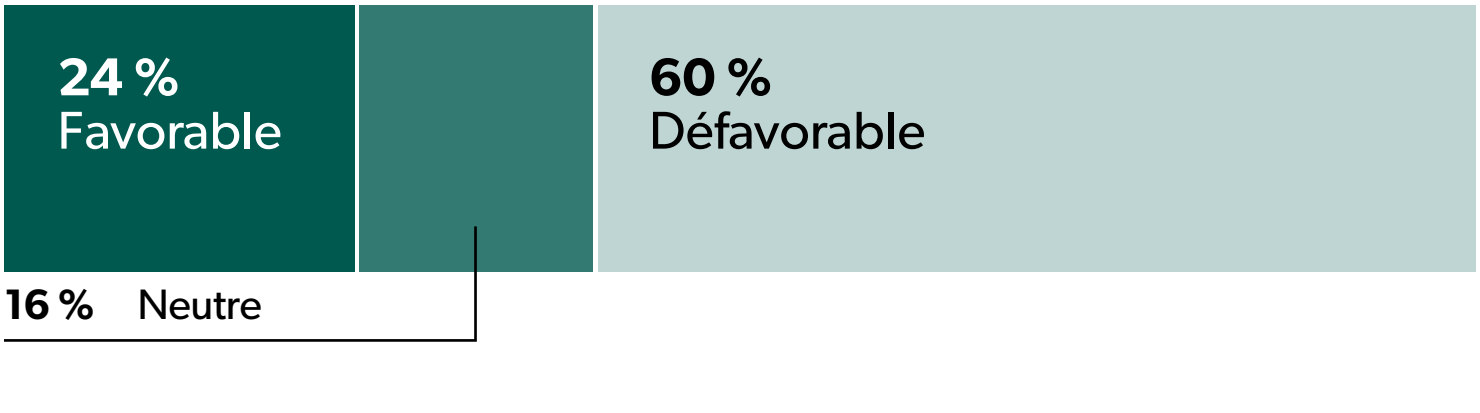


DANS QUELLE MESURE LE PERSONNEL DE L'OSBI A-T-IL COMPRIS VOTRE PROBLÈME OU VOTRE PLAINTE?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat



NOTRE NORME DE DÉLAIS DE RÉOLUTION EST DE 120 JOURS POUR LES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES BANCAIRES ET DE 180 JOURS POUR LES PLAINTES LIÉES AUX INVESTISSEMENTS. AVONS-NOUS RESPECTÉ CETTE NORME DANS VOTRE CAS?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat



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



Accent mis sur les firmes





Firmes participantes

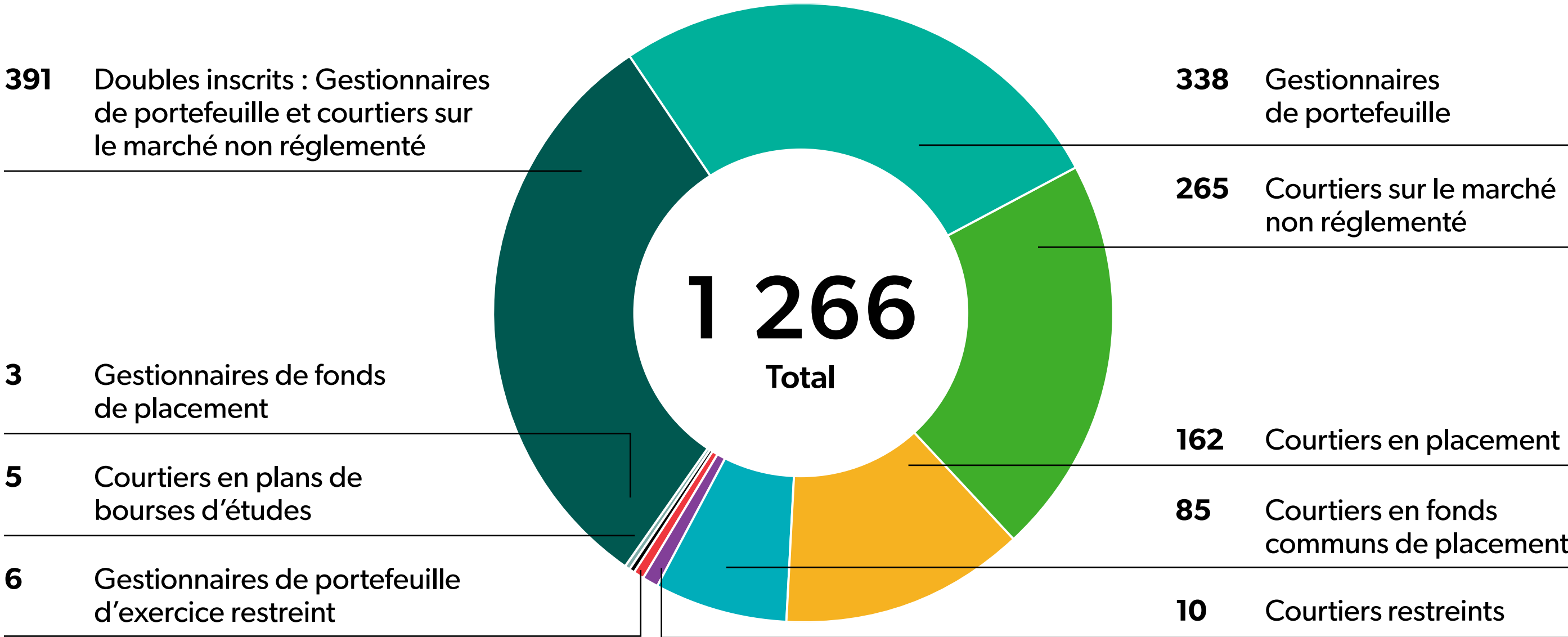
Environ 1 500 institutions financières et firmes à travers le Canada participent au processus de règlement des plaintes de l'OSBI.

La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes de placement réglementées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sont des firmes participantes à l'OSBI (avec des exceptions limitées), notamment toutes les firmes faisant partie de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut devenir membre.

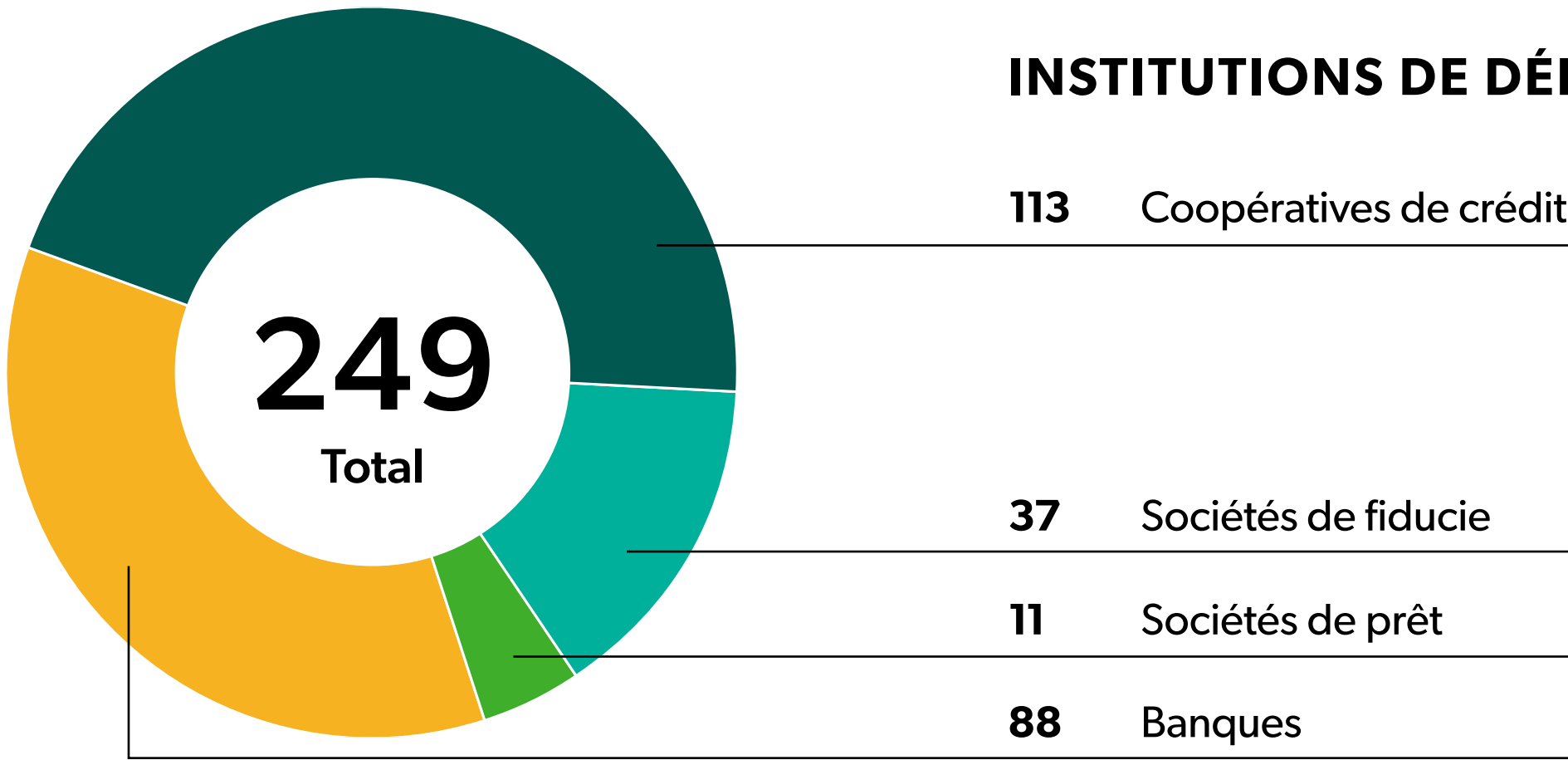
La liste de toutes les firmes qui offrent les services de l'OSBI à leurs clients peuvent être trouvés sur notre site Web en utilisant la fonction « [Trouver votre firme](#) ».

Plus de 1 500 institutions financières et firmes ont participé

FIRMES DE COURTAGE EN VALEURS MOBILIÈRES



INSTITUTIONS DE DÉPÔT





Rétroaction des firmes participantes

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

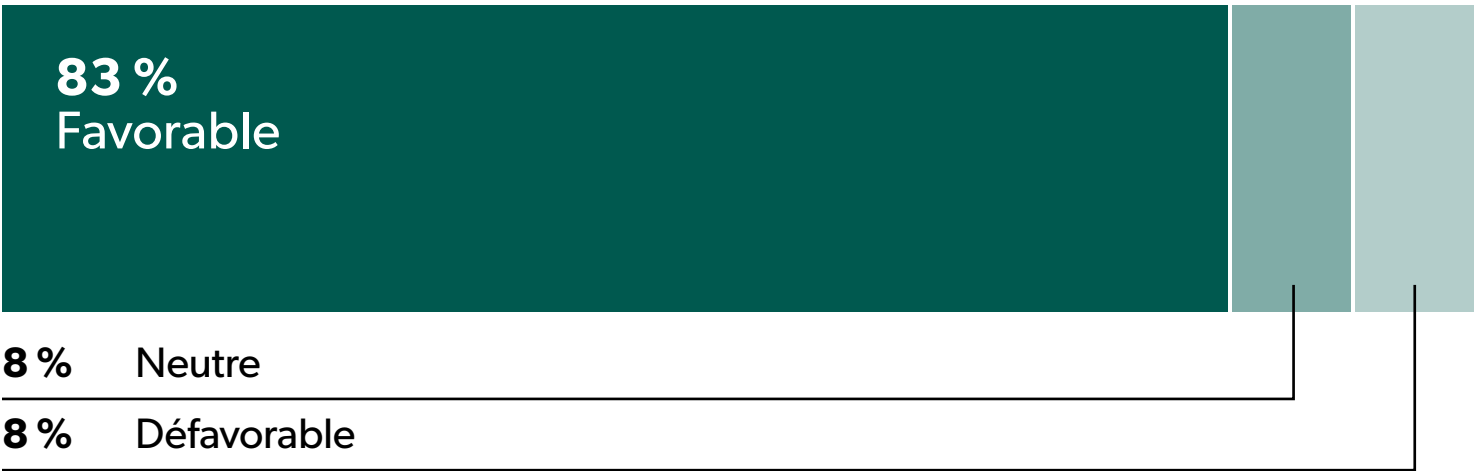
En 2025, nous avons obtenu une réponse de 41 % des 277 entreprises ayant reçu le sondage. Nous interrogeons toutes les firmes qui ont fait l'objet d'une plainte au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale qui participent à notre service.

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

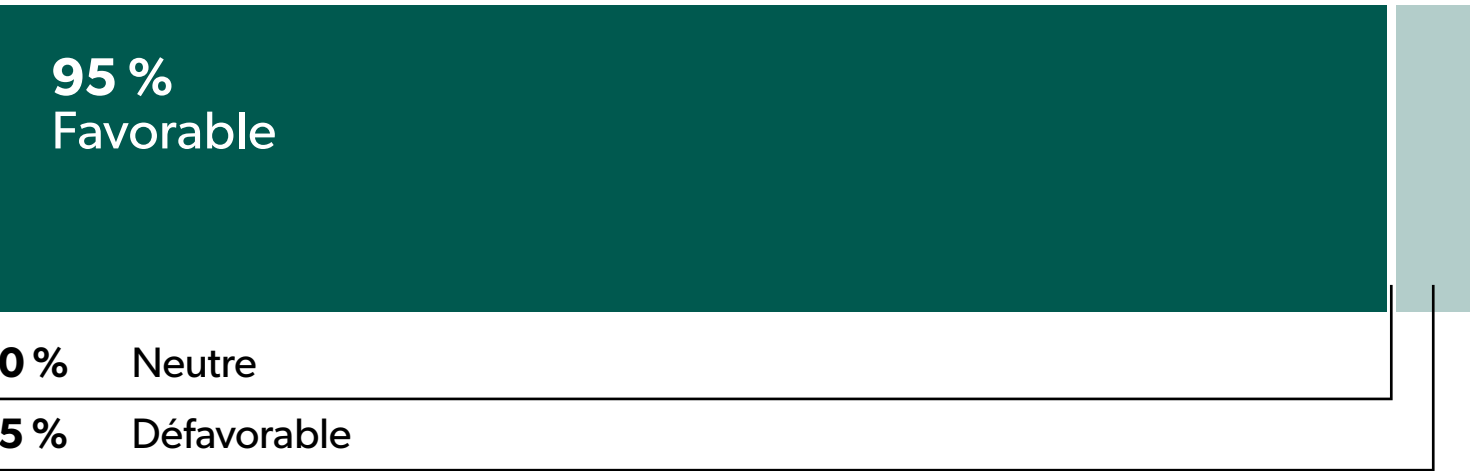
L'évaluation préliminaire des résultats indique la nécessité d'apporter des améliorations supplémentaires à notre portail des firmes, d'aider ces dernières à comprendre notre approche en matière de frais et de continuer à concentrer nos efforts sur la gestion des délais de traitement des dossiers. [Veuillez consulter les résultats complets du sondage sur notre site Web.](#)

LE PERSONNEL DE L'OSBI S'EST MONTRÉ EFFICACE EN RÉSOUVANT LA PLAINTÉ DE NOTRE CLIENT.

Services bancaires



Investissements



L'OSBI A AJOUTÉ DE LA VALEUR AU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCERNANT NOTRE FIRME.

Services bancaires



Investissements



LES CONCLUSIONS OU RECOMMANDATIONS DÉFINITIVES ÉCRITES ÉTAIENT RÉDIGÉES DANS UN LANGAGE CLAIR ET SIMPLE QUI N'INDUISAIT PAS EN ERREUR.

Services bancaires



Investissements



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



Services bancaires





Les dossiers

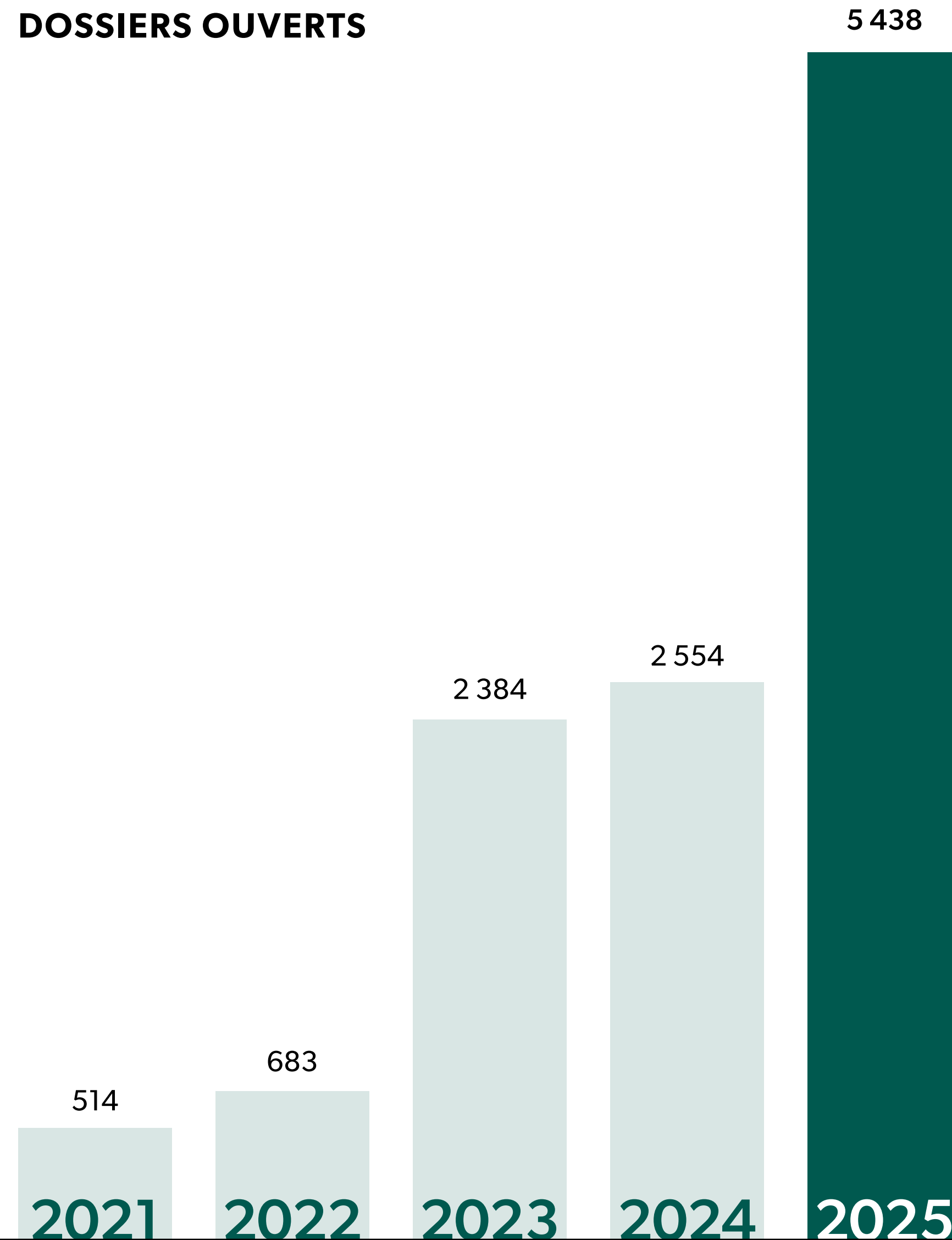
Les dossiers bancaires ont atteint un niveau record en 2025, principalement en raison de plaintes liées à la fraude.

L'augmentation du nombre de dossiers bancaires au cours des dernières années résulte des modifications apportées au Cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques en 2022 et du retour de toutes les banques sous réglementation fédérale à titre de membres de l'OSBI en 2025.



Pour consulter l'ensemble des statistiques sur les dossiers, [cliquez ici](#) pour accéder à notre cube de données.

DOSSIERS OUVERTS



PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

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

5 438

dossiers ouverts

4 435

dossiers fermés

113 %

augmentation des dossiers ouverts par rapport à 2024

3 659 \$

compensation moyenne

43 jours

en moyenne pour clore une enquête



Total des dossiers ouverts par produit et par problème

Produits bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers	Variation en pourcentage d’une année à l’autre
Carte de crédit	1 576	29 %	108 % ↑
Transfert électronique	898	17 %	48 % ↑
Comptes d’épargne et comptes de chèques personnels	761	14 %	147 % ↑
Prêt hypothécaire	588	11 %	125 % ↑
Carte de débit	293	5 %	155 % ↑
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	249	5 %	211 % ↑
Virement télégraphique	206	4 %	158 % ↑
Marges de crédit	195	4 %	138 % ↑
Prêt personnel	148	3 %	222 % ↑
Comptes enregistrés	117	2 %	185 % ↑
Compte commercial	102	2 %	386 % ↑
CPG/dépôts à terme	88	2 %	57 % ↑
Compte de succession	51	1 %	122 % ↑
Prêt commercial	49	1 %	113 % ↑
Marge de crédit hypothécaire	43	1 %	72 % ↑
Autre — services bancaires	31	1 %	121 % ↑
Coffre-fort	28	1 %	367 % ↑
Assurance — protection du crédit	14	<1 %	75 % ↑
Services de cartes de commerçant	1	<1 %	- 67 % ↓
Total	5 438	100 %	113 % ↑

Problèmes liés aux services bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers	Variation en pourcentage d’une année à l’autre
Fraude	1 815	33 %	88 % ↑
Problèmes de service	896	16 %	85 % ↑
Divulgence de renseignements sur les produits/fausse représentation	312	6 %	105 % ↑
Rétrofacturation	290	5 %	71 % ↑
Fonds manquants ou perdus	269	5 %	220 % ↑
Divulgence/fausse déclaration/calcul des frais	230	4 %	191 % ↑
Erreur de transaction	223	4 %	182 % ↑
Fin de la relation d’affaires	192	4 %	100 % ↑
Opérations non autorisées	146	3 %	248 % ↑
Processus de recouvrement	146	3 %	329 % ↑
Décision de crédit	118	2 %	97 % ↑
Rapports de crédit	135	2 %	105 % ↑
Taux d’intérêt	123	2 %	11 % ↑
Retenue de fonds	119	2 %	143 % ↑
Promotions	106	2 %	1 078 % ↑
Points et récompenses	84	2 %	833 % ↑
Pénalité de remboursement anticipé	80	1 %	264 % ↑
Atteinte à la vie privée	62	1 %	158 % ↑
Conflit entre co-titulaires	43	1 %	438 % ↑
Modification du produit	39	1 %	333 % ↑
Autre	10	<1 %	400 % ↑
Total	5 438	100 %	113 % ↑

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

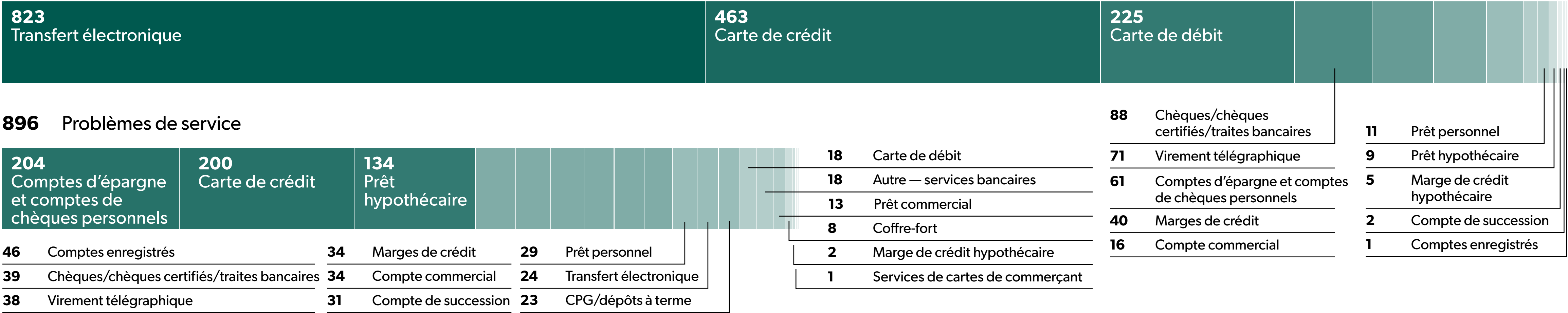


CINQ PRINCIPAUX

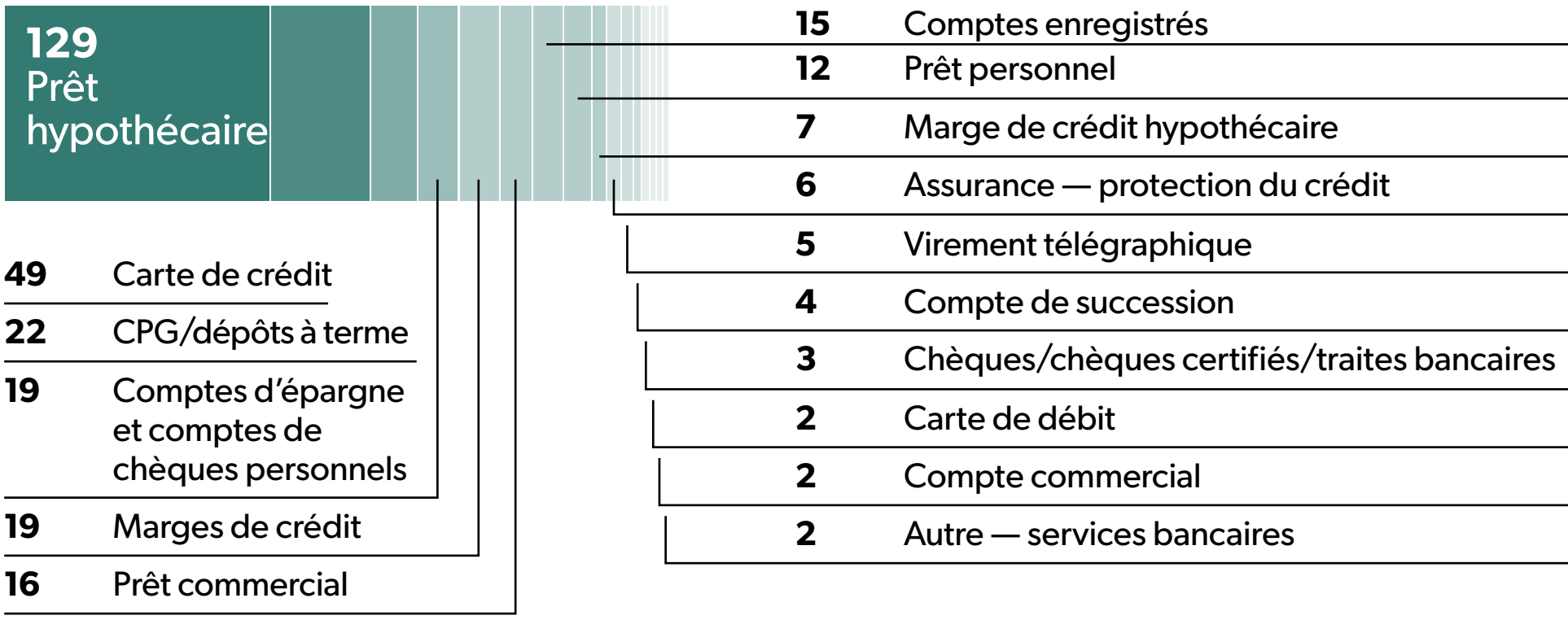
Problèmes bancaires et produits connexes

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

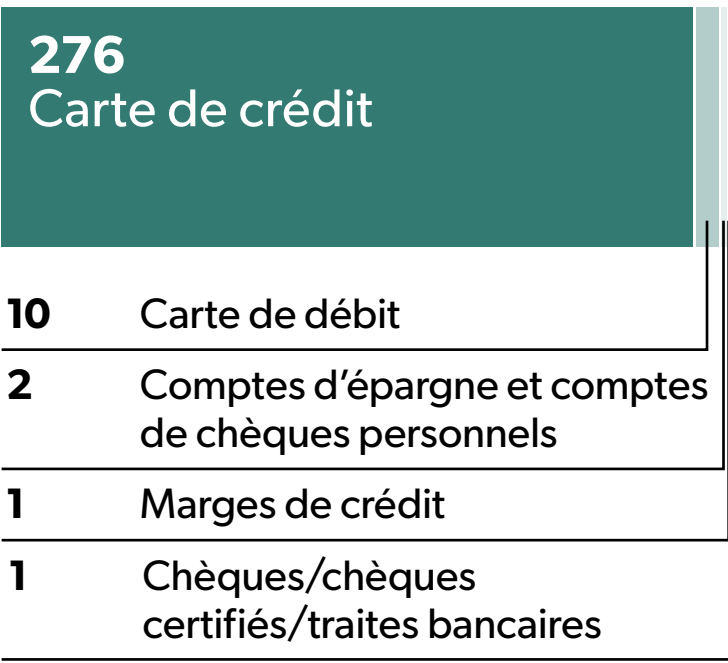
1 815 Fraude



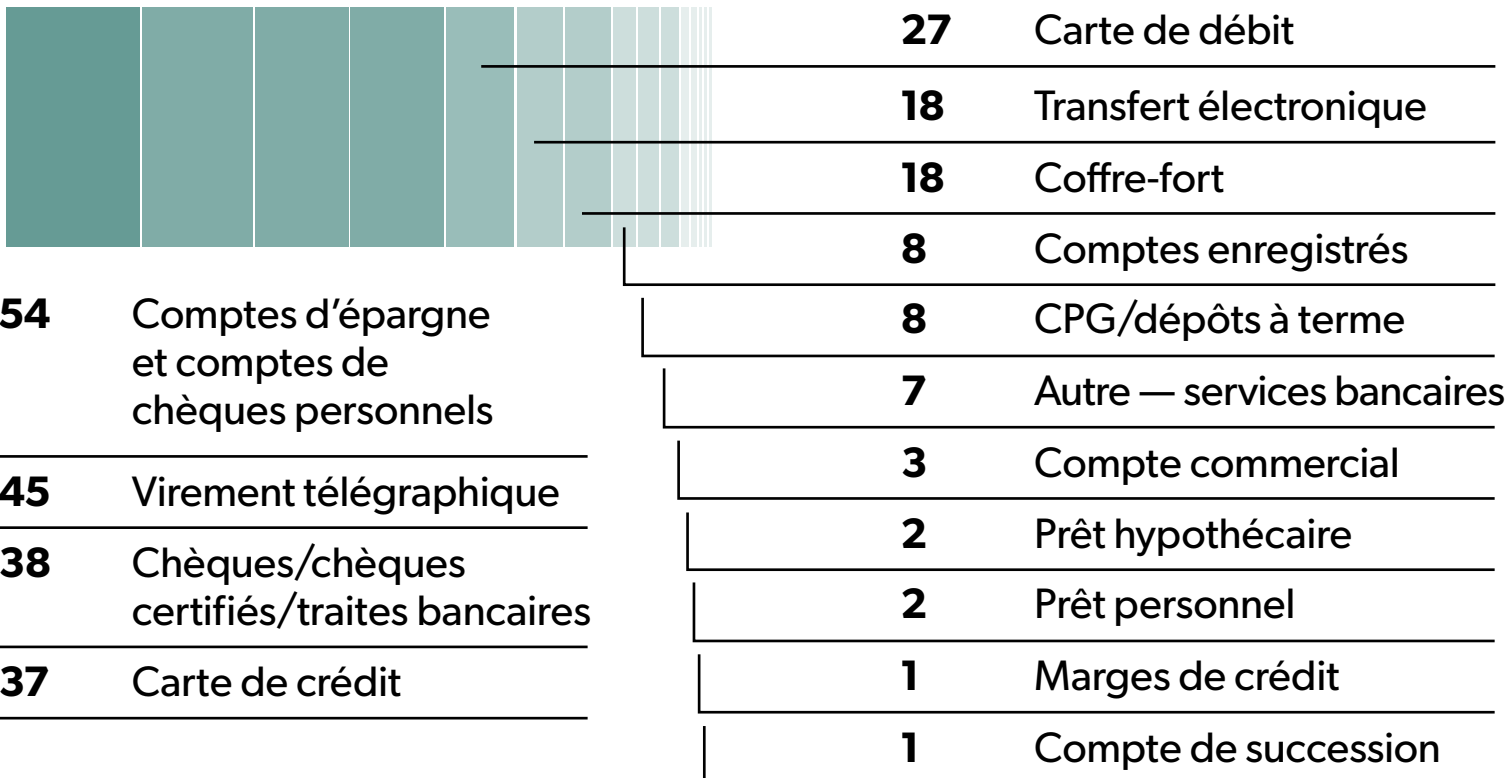
312 Divulgation de renseignements sur les produits/fausse représentation



290 Rétrofacturation



269 Fonds manquants ou perdus





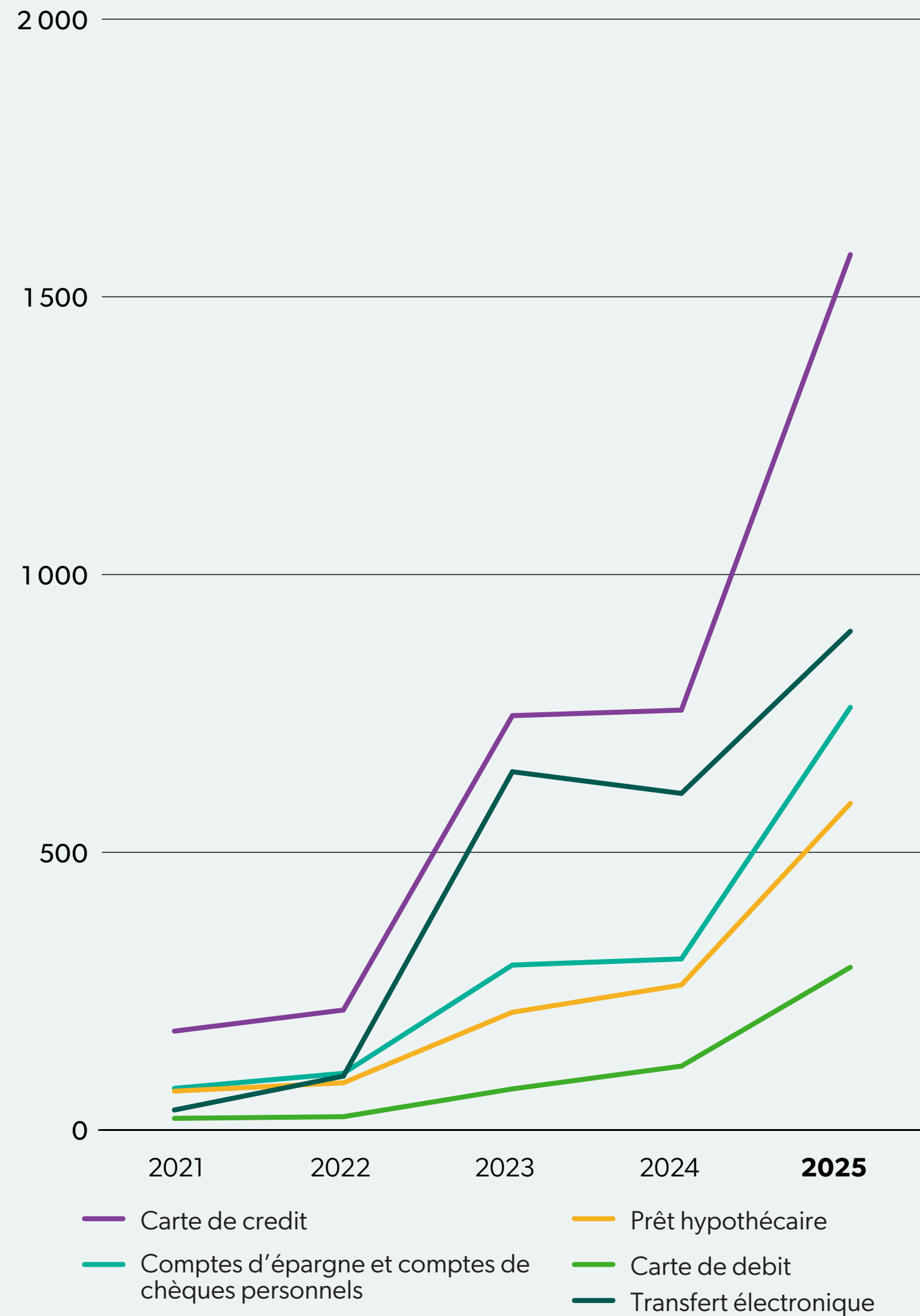
Plaintes bancaires : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes de services bancaires de 2025 depuis 2021.

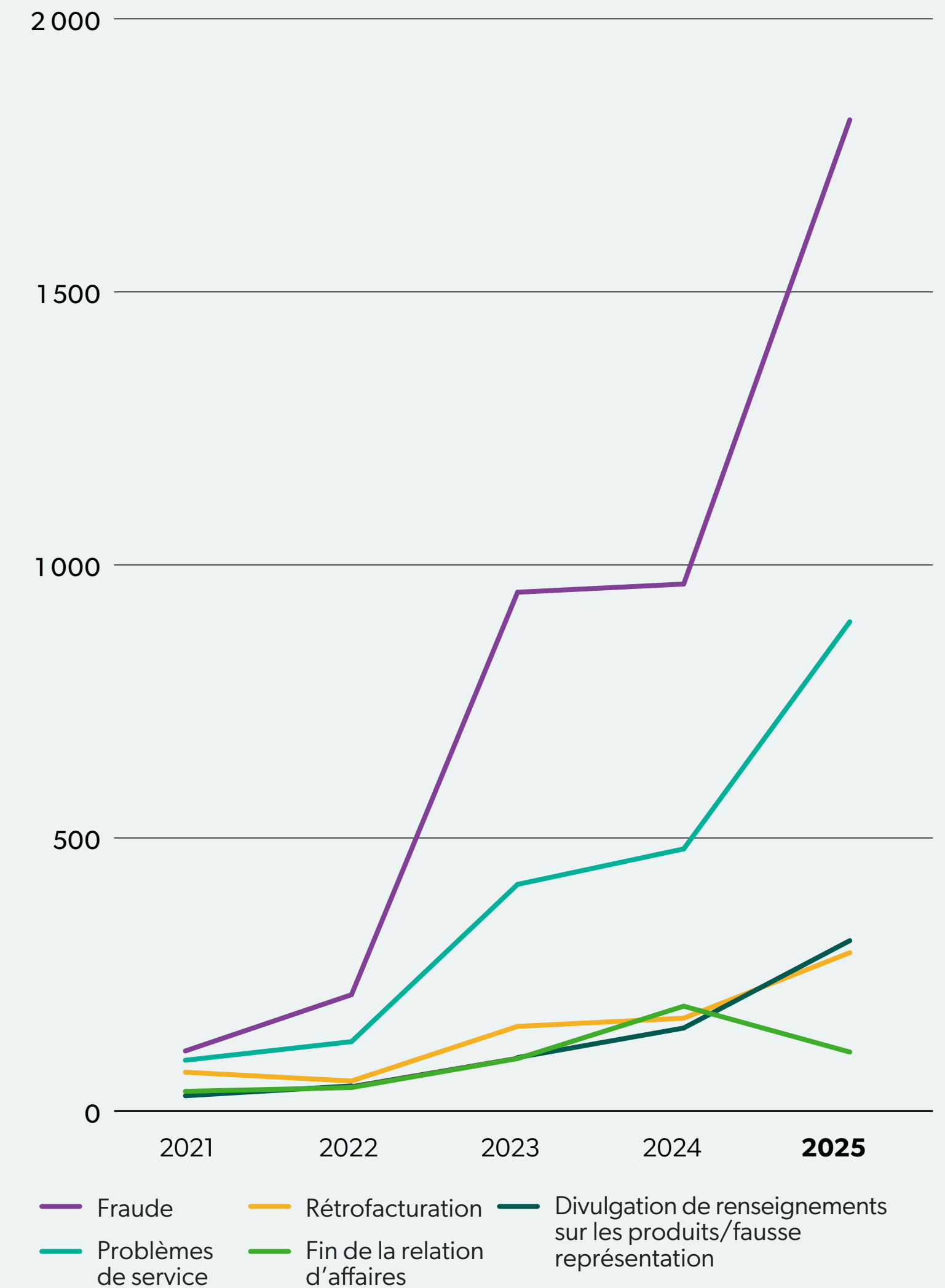


Pour consulter l'ensemble des statistiques sur les dossiers, [cliquez ici](#) pour accéder à notre cube de données.

PRODUITS BANCAIRES



PROBLÈMES LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES





Rapidité d'exécution

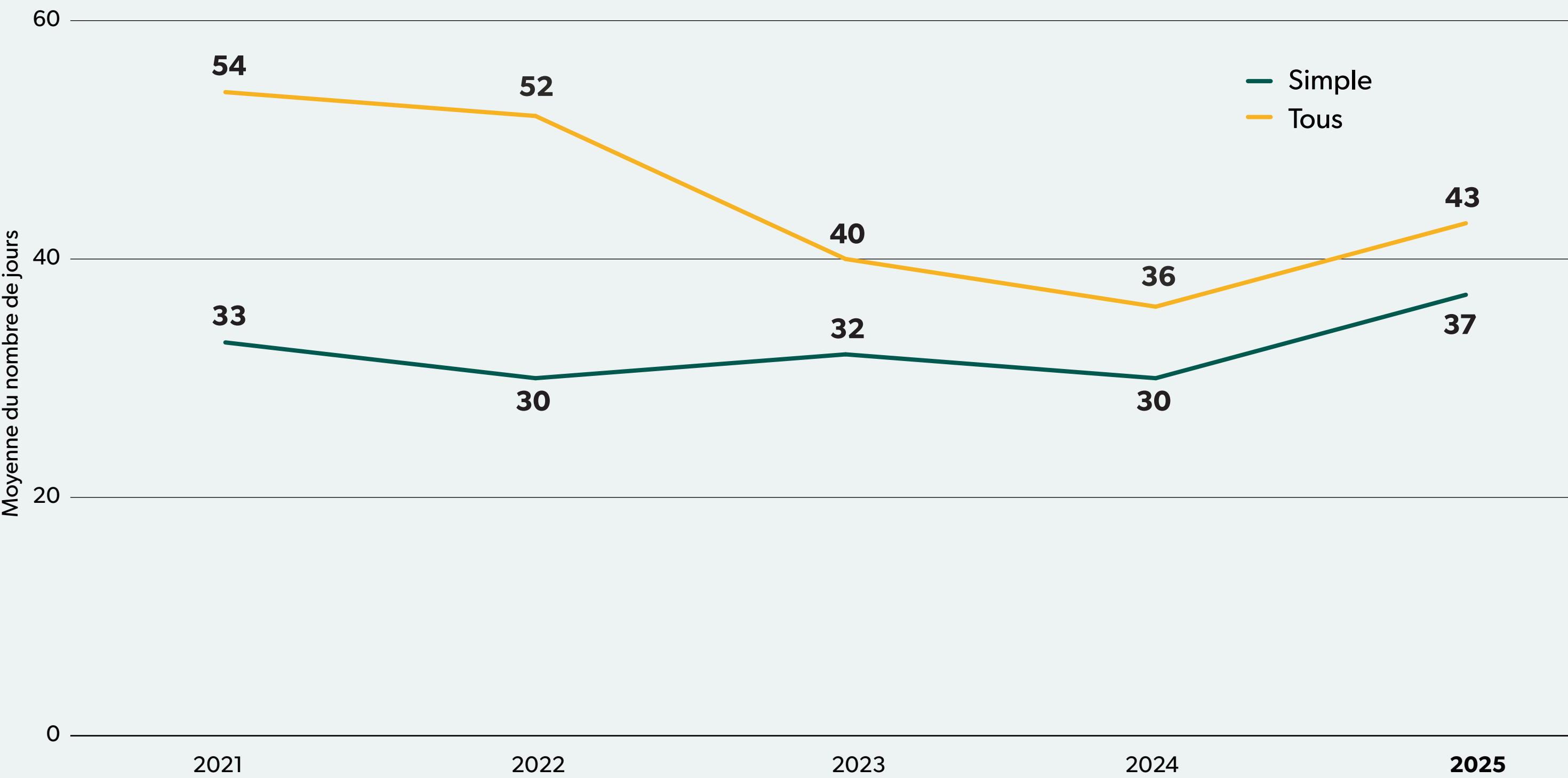
Notre mesure de notre rapidité d'exécution commence lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et prend fin lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.

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

Malgré le respect de nos normes de service en matière de délai de traitement des dossiers en 2025, nous avons constaté une légère augmentation du temps moyen de clôture des dossiers au cours de l'année, en raison d'un volume exceptionnellement élevé de dossiers et de l'intégration de nouveaux membres à l'équipe chargée des enquêtes.

Nbre de jours		% de dossiers fermés	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier	
Moins de 30		38 %	Enquêtes simples	37
Moins de 60		76 %	Toutes les enquêtes	43
Moins de 90		95 %		
Moins de 120		100 %		

HISTORIQUE DE LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES DOSSIERS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES DE 2021 À 2025





Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 5 438 dossiers liés aux services bancaires cette année, concernant 47 firmes participantes.



Lors de l'examen du nombre de dossiers pour chaque institution, il est important de noter qu'un nombre élevé de dossiers ouverts pour une institution donnée n'est pas nécessairement un signe négatif. Des volumes plus élevés de dossiers sont généralement sans rapport avec les résultats des dossiers et peuvent simplement résulter du fait que l'institution informe efficacement les consommateurs au sujet des services de l'OSBI.

Pourquoi ces chiffres sont-ils publiés?

La Loi sur les banques comporte des exigences de déclaration particulières pour l'OSBI. En vertu de la Loi sur les banques, l'OSBI est tenu de publier un rapport annuel comprenant :

- plaintes qu'il a reçues
- les plaintes qu'il a déterminées comme relevant de son mandat
- les recommandations finales qu'il a faites
- les plaintes qui, selon elle, ont été résolues à la satisfaction des plaignants

Le tableau sur les pages suivantes fournit les renseignements requis. On trouvera ci-après les descriptions de chaque colonne de ce tableau.

- Une plainte est considérée comme étant reçue lorsque le dossier répond à nos critères d'admission et que la documentation du consommateur nous est parvenue.
- L'indication « Plaintes jugées recevables/ Dossiers ouverts » signifie qu'un dossier semble être couvert par le mandat et qu'une lettre de consentement signée a été transmise par le consommateur.
- Les recommandations finales et les dossiers clos font référence au nombre de dossiers clos, avec ou sans compensation.

- **L'indication « Résolu à la satisfaction du plaignant »** inclut les différents résultats de dossiers que l'OSBI considère comme étant résolus à la satisfaction de la personne ayant déposé la plainte. Ce sont :
 - L'indication « Règlement avant une enquête » signifie que l'institution et le plaignant sont parvenus à une entente avant le début officiel de l'enquête.
 - L'indication « Règlement monétaire » signifie que l'OSBI a déterminé que la plainte justifiait une compensation, y compris les règlements monétaires en vertu desquels l'OSBI a jugé que l'offre initiale de l'institution était équitable.
 - L'indication « Règlement non monétaire » renvoie à une lettre d'excuses, la correction d'un dossier de bureau de crédit ou l'envoi de lettres explicatives aux créanciers d'un consommateur.
 - Un « geste de bonne volonté » peut être effectué par l'institution lorsque l'OSBI n'a pas recommandé de compensation.



Banque/ Coopérative fédérale de crédit	Plaintes reçues	Plaintes jugées recevables/ Dossiers ouverts	Recommandations finales formulées/ Dossiers fermés	Résolu à la satisfaction du plaignant ¹
Banque Amex du Canada	210	178	163	35
B2B Banque	3	1	1	0
Banque de Chine (Canada)	2	2	1	0
Banque de Montréal	772	617	556	115
Banque de Nouvelle — Écosse (La)	937	799	528	142
Banque Bridgewater	0	0	1	0
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	4	4	3	1
Banque Canadienne Impériale de Commerce	1 136	1 013	1 047	280
Banque Canadian Tire	29	27	24	9
Banque canadienne de l'Ouest	8	7	6	3
Banque Capital One (succursale canadienne)	178	158	171	58
Coopérative de crédit fédérale Coast Capital Savings	30	29	23	6
Digital Commerce Bank	2	1	1	0
Eden Park Inc.	1	1	1	1

Banque/ Coopérative fédérale de crédit	Plaintes reçues	Plaintes jugées recevables/ Dossiers ouverts	Recommandations finales formulées/ Dossiers fermés	Résolu à la satisfaction du plaignant ¹
Banque Équitable	30	24	22	9
Banque Fairstone du Canada (La)	52	44	32	19
Banque Haventree	4	3	1	0
Banque HomeEquity	8	6	5	2
Banque ICICI du Canada	1	1	1	0
Innovation Federal Credit Union	3	2	2	0
JPMorgan Chase Bank, National Association	1	0	0	0
Banque KEB Hana du Canada	1	0	0	0
Banque Laurentienne du Canada	12	6	6	4
Banque Manuvie du Canada	14	11	12	5
Banque Motus	1	0	0	0
Banque Nationale du Canada	87	66	37	5
Banque Peoples du Canada	8	7	3	2
Banque le Choix du Président	43	38	30	17

¹ Voir la description à la page 35.



Banque/ Coopérative fédérale de crédit	Plaintes reçues	Plaintes jugées recevables/ Dossiers ouverts	Recommandations finales formulées/ Dossiers fermés	Résolu à la satisfaction du plaignant ¹
Banque RFA du Canada	3	3	3	0
Banque Rogers	38	29	30	12
RBC Banque Royale	1 377	1 172	846	198
Santander Consumer Bank	1	1	1	1
Banque SBI Canada	1	1	1	0
Banque Shinhan du Canada	1	1	1	0
Banque Tangerine	91	75	46	14
Banque Toronto — Dominion (La)	1 167	985	717	95
Banques	6 256	5 312	4 326	1 034
Société hypothécaire Banque de Montréal	1	1	0	0
BMO Mortgage Corp.	1	1	0	0
CIBC Mortgages Inc.	10	6	7	1
Financière Fairstone Inc.	24	19	13	6
Société Hypothécaire Scotia	1	1	1	0
La Société d'hypothèques TD	4	4	3	0
Société de prêt	41	32	24	7

Banque/ Coopérative fédérale de crédit	Plaintes reçues	Plaintes jugées recevables/ Dossiers ouverts	Recommandations finales formulées/ Dossiers fermés	Résolu à la satisfaction du plaignant ¹
Société de Fiducie BMO	2	2	3	1
Société de fiducie canadienne de l'Ouest	1	1	1	0
Société de Fiducie Community	2	2	3	1
Société de fiducie Computershare du Canada	2	2	2	1
Compagnie Home Trust	6	6	5	2
Industrielle Alliance, Fiducie inc.	1	0	0	0
MD Private Trust Company	0	0	1	1
Société de fiducie Banque de Nouvelle — Écosse (La)	4	4	2	0
Compagnie de Fiducie Peoples	10	10	6	3
Société Trust Royal du Canada	2	2	1	1
Compagnie Trust TSX	2	2	3	1
Sociétés de fiducie	32	31	27	11
Total	6 329	5 375	4 373	1 051

¹ Voir la description à la page 35.



Coopératives de crédit





Les dossiers

En 2025, l'OSBI a accueilli des coopératives de crédit du Manitoba et de la région de l'Atlantique, élargissant notre groupe de membres pour inclure toutes les coopératives de crédit de l'Ouest canadien et de la région de l'Atlantique.

Pour refléter cette croissance et l'augmentation correspondante du volume des dossiers, l'OSBI a amélioré la présentation des données relatives aux coopératives de crédit. Cette section présente les principaux faits saillants observés en 2025 relativement aux plaintes liées aux coopératives de crédit.



Le nombre de coopératives de crédit offrant les services d'OSBI est passé de 75 en 2024 à 113 en 2025

PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

- Fraude par transfert électronique
- Fraude par carte de crédit
- Problèmes de service de comptes d'épargne et comptes de chèques personnels

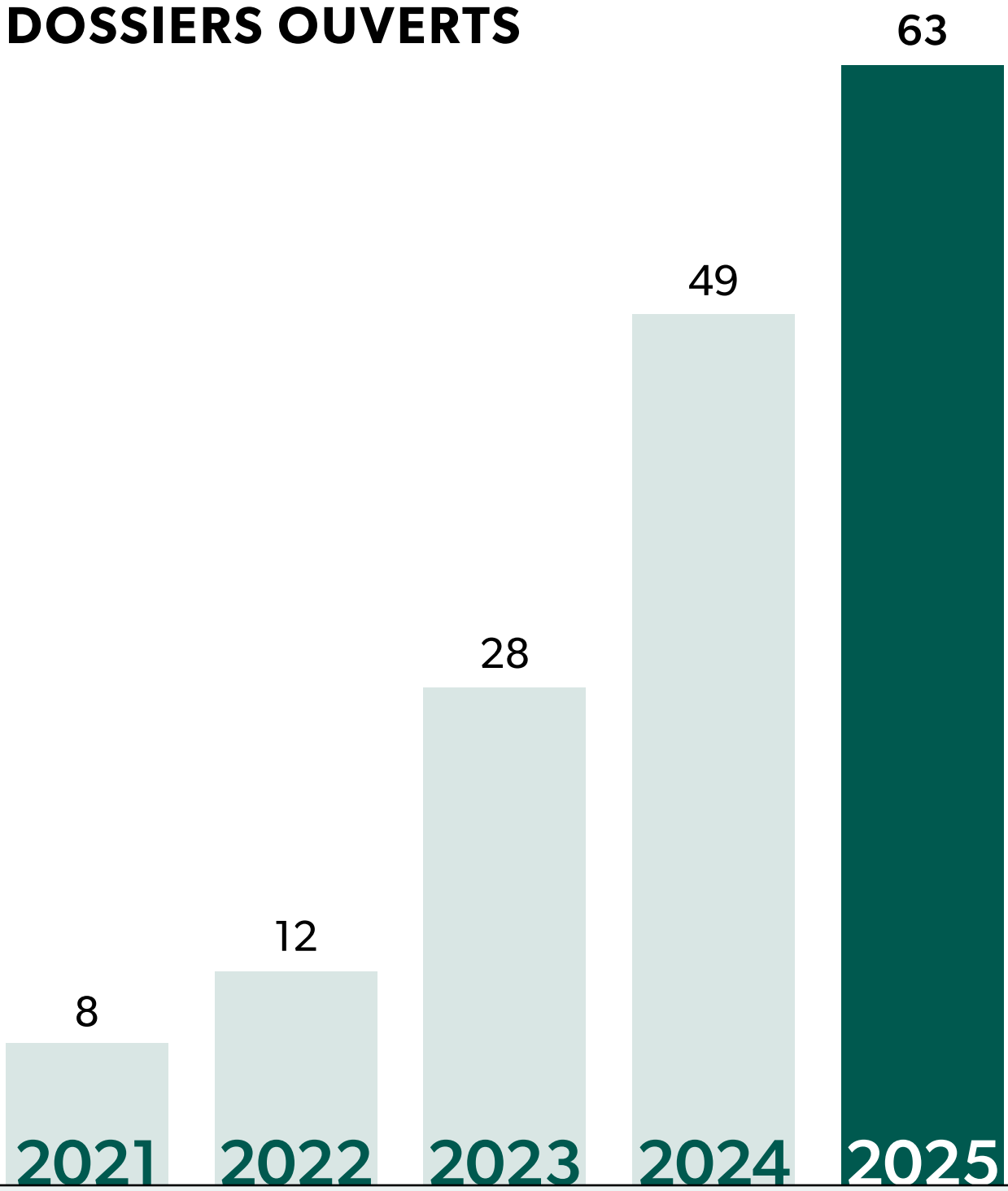
63
dossiers ouverts

113
nombre total de
coopératives de crédit

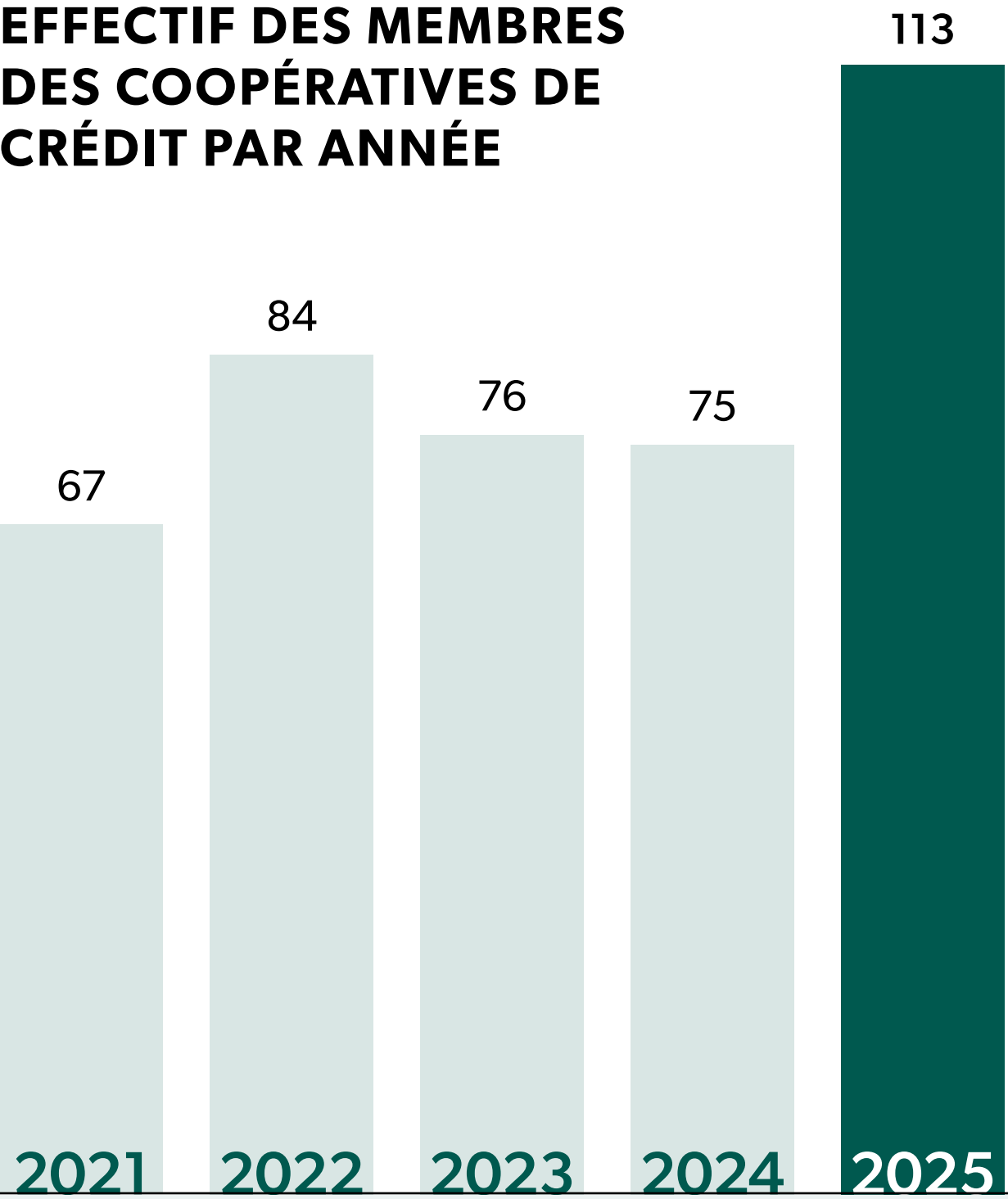
62
dossiers fermés

56 741 \$
compensation totale

DOSSIERS OUVERTS



EFFECTIF DES MEMBRES DES COOPÉRATIVES DE CRÉDIT PAR ANNÉE





Total des dossiers ouverts par produit et par problème

Produits des coopératives de crédit	Nbre de dossiers	% de dossiers
Transfert électronique	18	29 %
Carte de crédit	10	16 %
Prêt hypothécaire	7	11 %
Comptes d’épargne et comptes de chèques personnels	7	11 %
Prêt personnel	3	5 %
Comptes enregistrés	3	5 %
Marge de crédit hypothécaire	3	5 %
Virement télégraphique	2	3 %
Marges de crédit	2	3 %
CPG/dépôts à terme	2	3 %
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	1	2 %
Carte de débit	1	2 %
Compte commercial	1	2 %
Autre — services bancaires	1	2 %
Compte de succession	1	2 %
Prêt commercial	1	2 %
Total	63	100 %

Problèmes liés aux coopératives de crédit	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fraude	28	44 %
Problèmes de service	10	16 %
Fin de la relation d’affaires	3	5 %
Erreur de transaction	3	5 %
Divulgence de renseignements sur les produits/fausse représentation	2	3 %
Conflit entre co-titulaires	2	3 %
Fonds manquants ou perdus	2	3 %
Atteinte à la vie privée	2	3 %
Processus de recouvrement	2	3 %
Opérations non autorisées	2	3 %
Rétrofacturation	1	2 %
Décision de crédit	1	2 %
Rapports de crédit	1	2 %
Divulgence/fausse déclaration/calcul des frais	1	2 %
Taux d’intérêt	1	2 %
Modification du produit	1	2 %
Promotions	1	2 %
Total	63	100 %

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



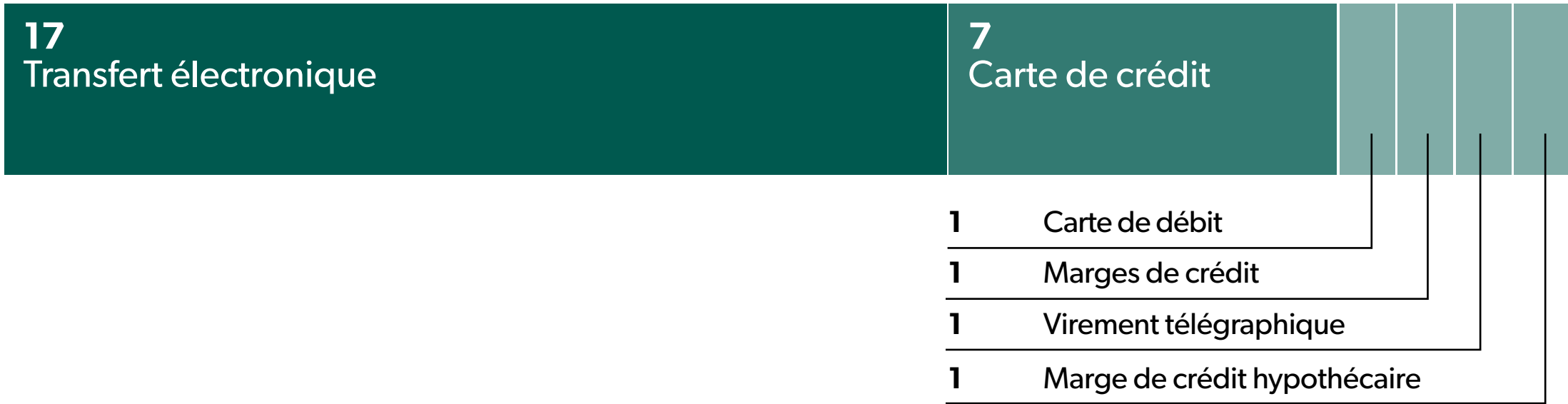


TROIS PRINCIPAUX

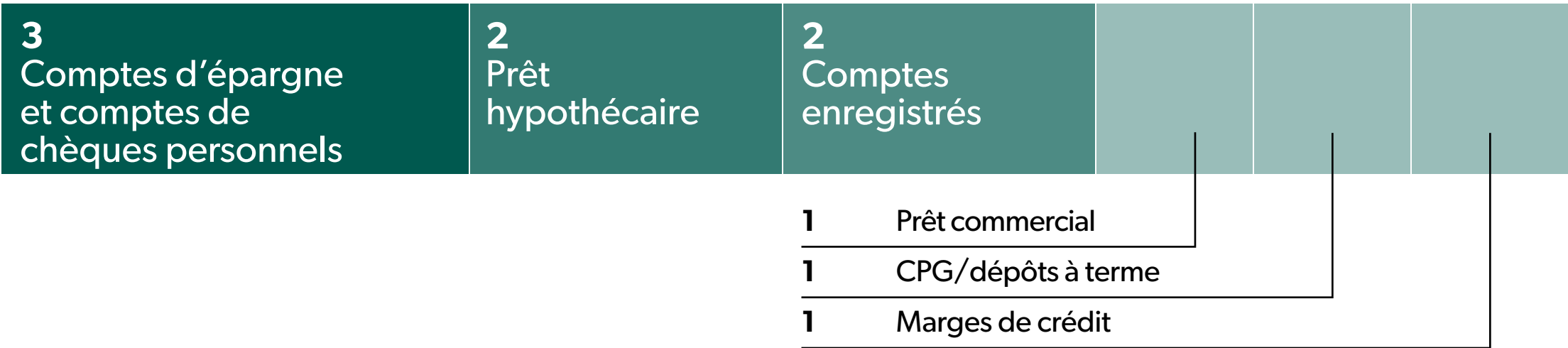
Problèmes liés aux coopératives de crédit et produits connexes

Voici une représentation visuelle des trois problèmes les plus signalés par les caisses populaires au cours de l'année ainsi que des produits connexes. Chaque rectangle représente un produit qui a été affecté par le problème correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues concernant les produits touchés.

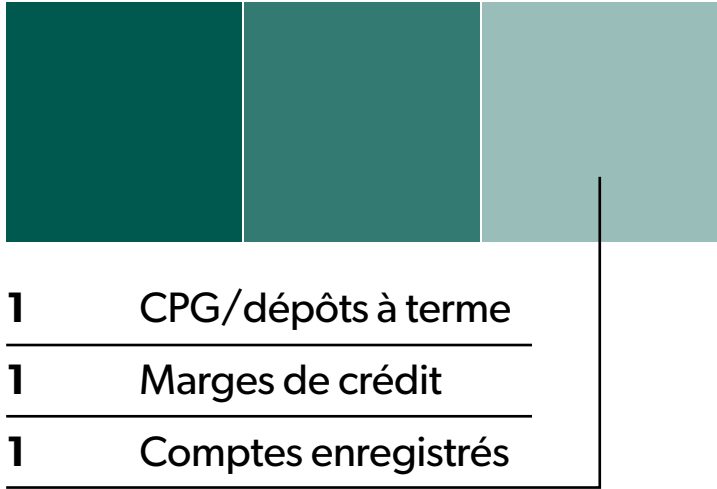
28 Fraude



10 Problèmes de service



3 Erreur de transaction



3 Fin de la relation d'affaires



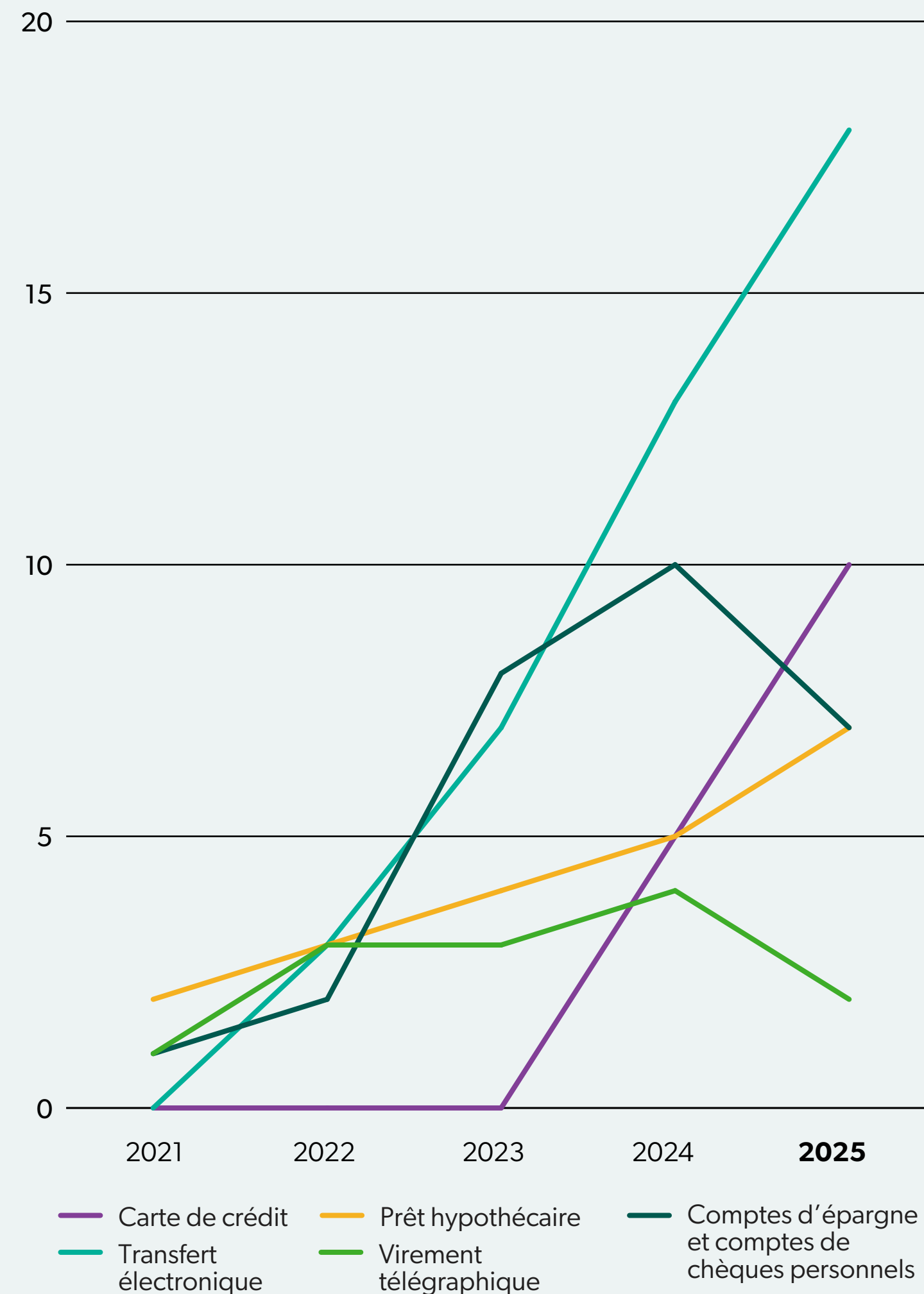


Plaintes liées aux coopératives de crédit : Tendances sur cinq ans

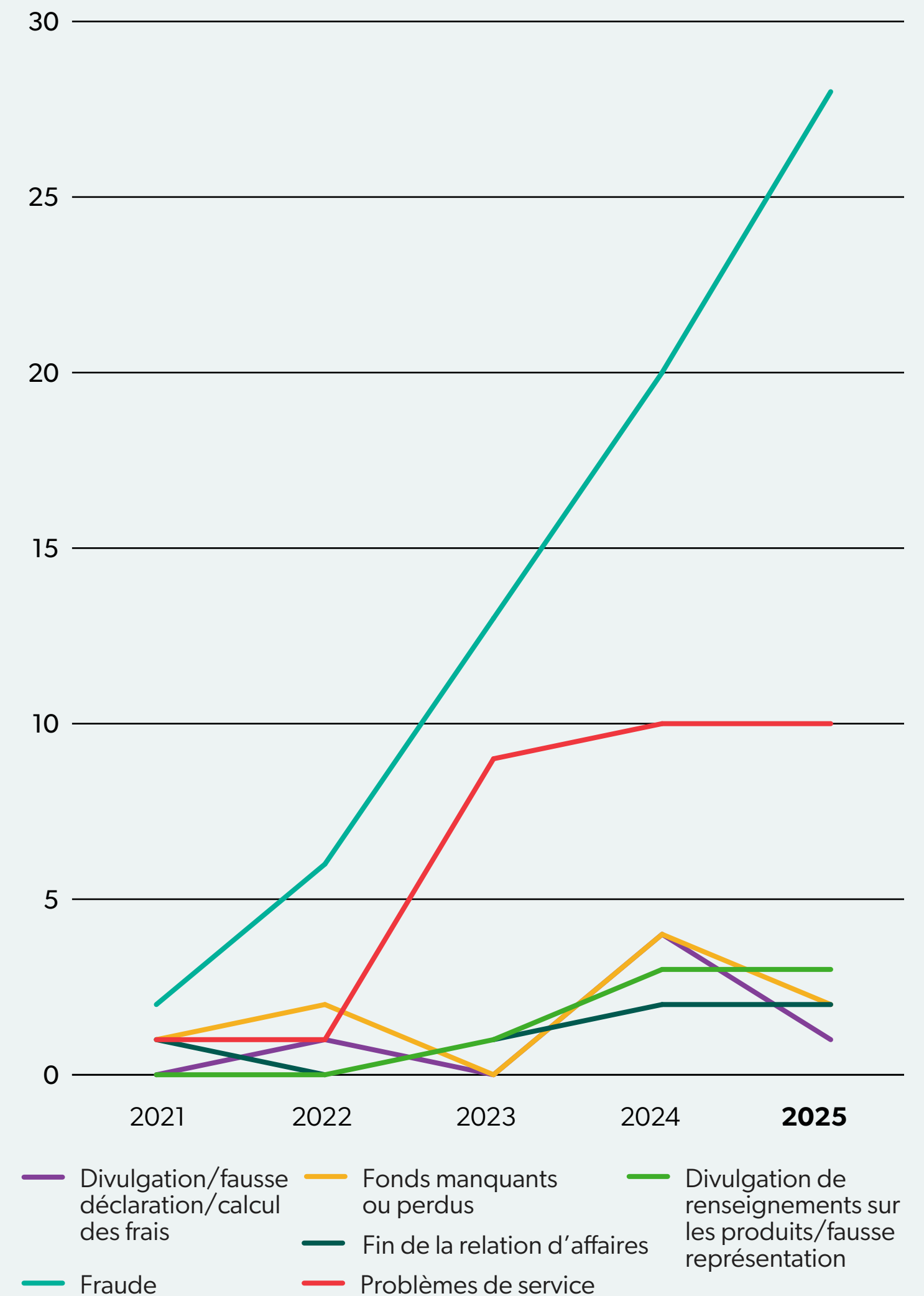
Ces graphiques présentent une courbe de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes des caisses populaires de 2025, depuis 2021.

La fraude demeure le problème le plus signalé

PRODUITS DES COOPÉRATIVES DE CRÉDIT



PROBLÈMES LIÉS AUX COOPÉRATIVES DE CRÉDIT





Rapidité d'exécution

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

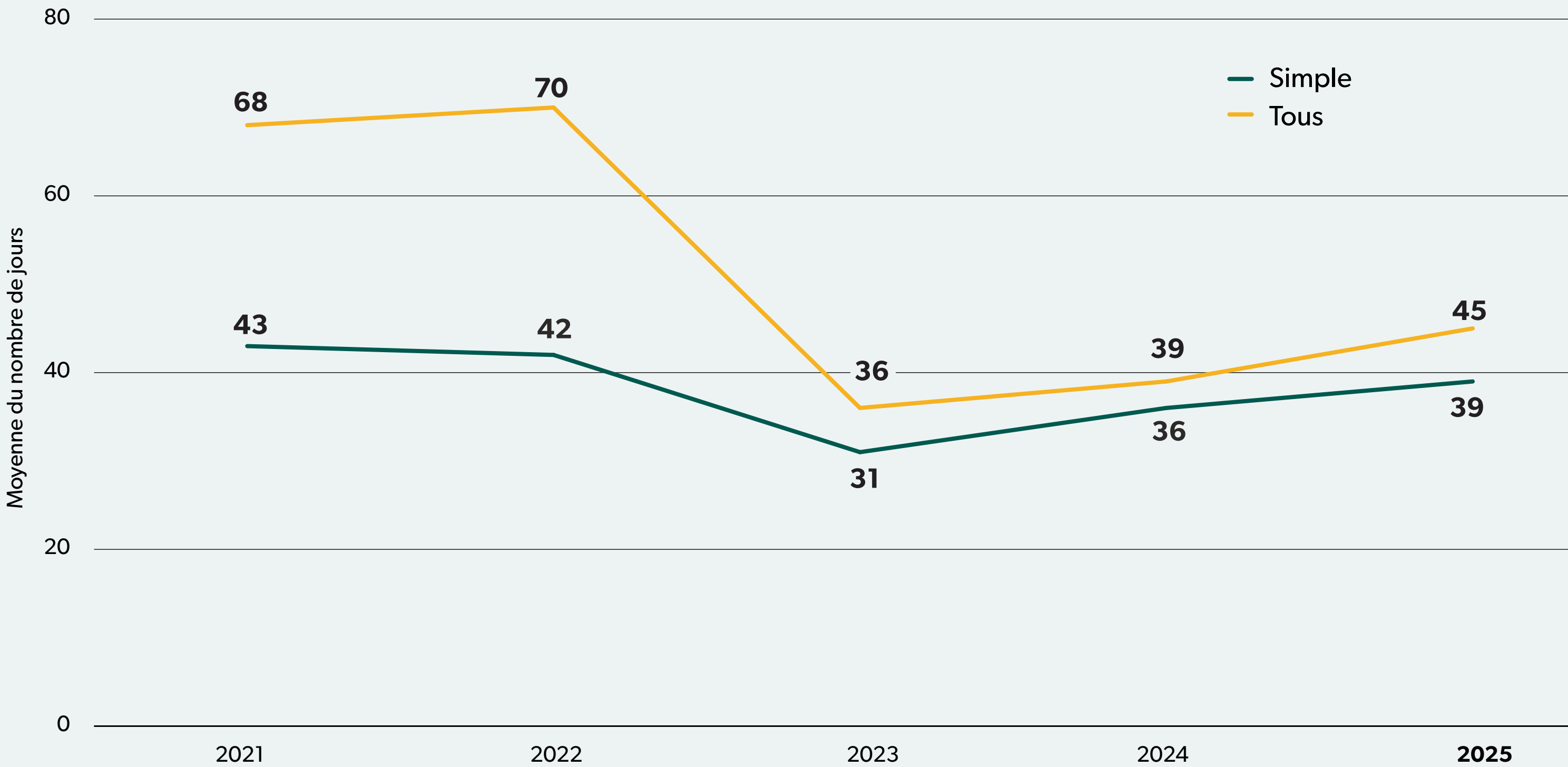
Notre norme de service prévoit que nous traiterons la plupart des dossiers provenant des institutions de dépôt en moins de 60 jours, presque tous en moins de 90 jours, et tous en moins de 120 jours; toutefois, certains dossiers peuvent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

Malgré le respect de nos normes de service en matière de délai de traitement des dossiers en 2025, nous avons constaté une légère augmentation du temps moyen de clôture des dossiers au cours de l'année, en raison d'un volume exceptionnellement élevé de dossiers et de l'intégration de nouveaux membres à l'équipe chargée des enquêtes.

Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	37 %
Moins de 60	69 %
Moins de 90	97 %
Moins de 120	100 %

Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier	
Enquêtes simples	39
Toutes les enquêtes	45

HISTORIQUE DE LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES DOSSIERS LIÉS AUX COOPÉRATIVES DE CRÉDIT DE 2021 À 2025





Dossiers ouverts par les coopératives de crédit

L’OSBI a ouvert 63 dossiers cette année
de 14 coopératives de crédit.



Coopératives financières	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Affinity Credit Union	2	2	0
Beem Credit Union	1	1	0
BlueShore Financial Credit Union	1	1	0
Coastal Community Credit Union	1	0	0
Columbia Valley Credit Union	1	0	0
Conexus Credit Union	1	1	0
Cornerstone Credit Union Financial Group	1	1	1
First West Credit Union	9	11	5
Kootenay Savings Credit Union	0	1	0
Newfoundland & Labrador Credit Union (NLCU)	1	1	0
Prairie Centre Credit Union Limited	0	1	0
Prospera Credit Union	3	2	0
Servus Credit Union Ltd.	32	30	3
Steinbach Credit Union	1	0	0
TCU Financial Group Credit Union	0	1	0
Vancity Savings Credit Union	8	8	2
Vision Credit Union Limited	1	1	0
Total	63	62	11

¹ Inclut tous les dossiers conclus avec une compensation monétaire ou non monétaire et peut inclure des dossiers où l’offre de la firme a été rétablie ou où la firme a fait un geste de bonne volonté.



Investissements





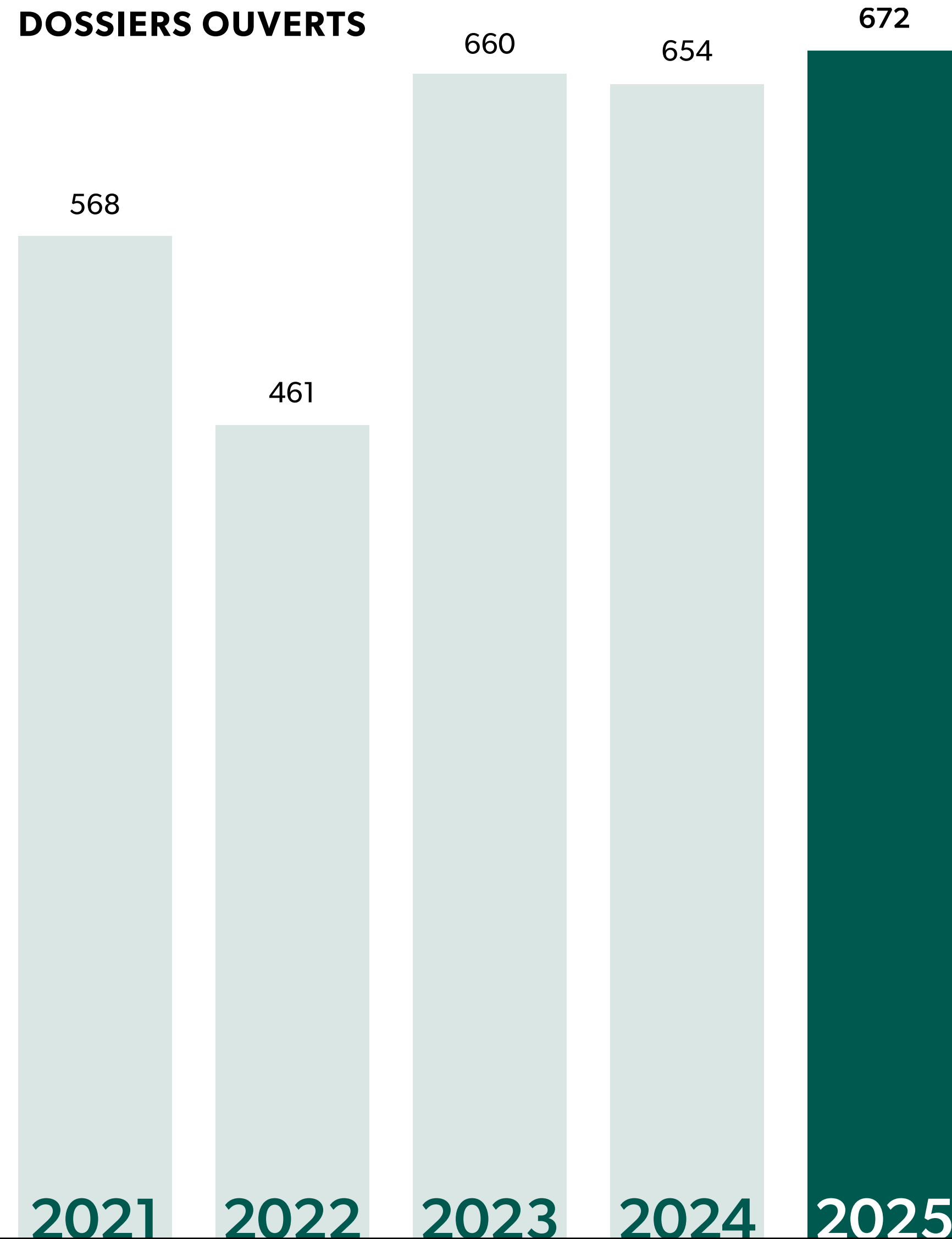
Les dossiers

Les dossiers d'investissement ont atteint un sommet historique en 2025, après être demeurés relativement stables au cours des trois dernières années. Environ un tiers des dossiers d'investissement étaient liés aux actions ordinaires et un tiers aux fonds communs de placement. Le tiers restant concernait les actifs cryptographiques, les plans de fiducie de bourses d'études et d'autres produits d'investissement.



Pour consulter l'ensemble des statistiques sur les dossiers, [cliquez ici](#) pour accéder à notre cube de données.

DOSSIERS OUVERTS



PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

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

672

dossiers ouverts

648

dossiers fermés

3 %

augmentation des dossiers ouverts par rapport à 2024

9 207 \$

compensation moyenne

63 jours

en moyenne pour clore une enquête



Total des dossiers ouverts par produit et par problème

Produits d’investissement	Nbre de dossiers	% de dossiers	Variation en pourcentage d’une année à l’autre
Actions ordinaires	256	38 %	11 % ↑
Fonds communs de placement	211	31 %	6 % ↑
Cryptoactifs	67	10 %	- 25 % ↓
Plans fiduciaires de bourses d’études	40	6 %	- 44 % ↓
CPG et quasi-espèces	39	6 %	95 % ↑
Instruments dérivés	21	3 %	24 % ↑
Comptes enregistrés	8	1 %	700 % ↑
FNB (sans effet de levier)	6	1 %	- 14 % ↓
Fonds de couverture	4	1 %	- 33 % ↓
Obligations et obligations non garanties	3	<1 %	50 % ↑
Autres — placements	3	<1 %	N/A
Fiducies de revenu	3	<1 %	0 %
Actions privilégiées (sans taux révisable)	2	<1 %	0 %
Placements hypothécaires	2	<1 %	- 33 % ↓
Comptes d’épargne et comptes de chèques personnels	2	<1 %	N/A
Fonds distincts et autres produits d’assurance	1	<1 %	N/A
Sociétés en commandite accréditives	1	<1 %	N/A
BCP et billets liés	1	<1 %	0 %
Fonds d’investissement de travailleurs	1	<1 %	N/A
Compte de succession	1	<1 %	N/A
Total	672	100 %	3 % ↑

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

Problèmes liés aux investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers	Variation en pourcentage d’une année à l’autre
Problèmes de service	114	17 %	12 % ↑
Non-respect des directives	87	13 %	81 % ↑
Convenance des placements	75	11 %	- 30 % ↓
Retard de transfert	73	11 %	97 % ↑
Fraude	55	8 %	- 41 % ↓
Divulgence/fausse déclaration/calcul des frais	51	8 %	- 30 % ↓
Transactions non autorisées	50	7 %	32 % ↑
Divulgence de renseignements sur les produits/fausse représentation	47	7 %	27 % ↑
Erreur de transaction	45	7 %	15 % ↑
Conseils et stratégie de placement inappropriés	31	4 %	- 29 % ↓
Problèmes associés à la marge	16	2 %	- 16 % ↓
Promotions	12	2 %	300 % ↑
Atteinte à la vie privée	8	1 %	33 % ↑
Transactions hors livres	4	1 %	0 %
Autres — placements	3	<1 %	0 %
Convenance de la marge ou du levier financier	1	<1 %	- 67 % ↓
Total	672	100 %	3 % ↑

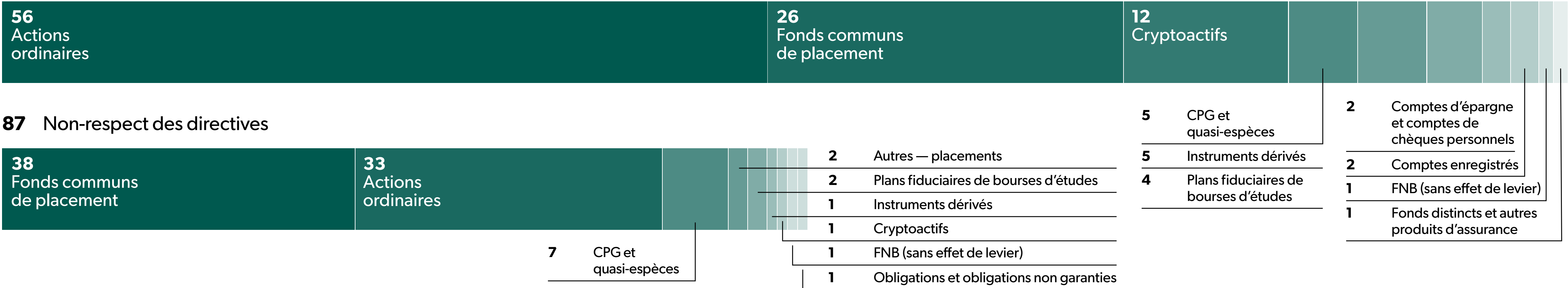


CINQ PRINCIPAUX

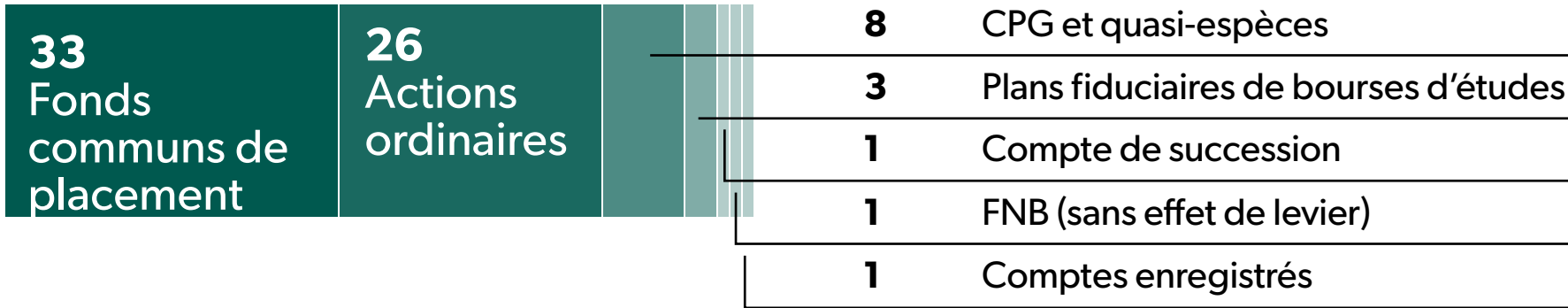
Problèmes liés aux investissements et produits connexes

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

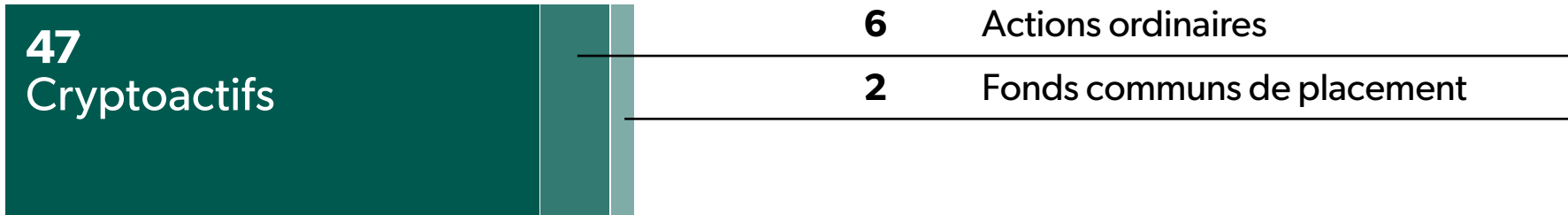
114 Problèmes de service



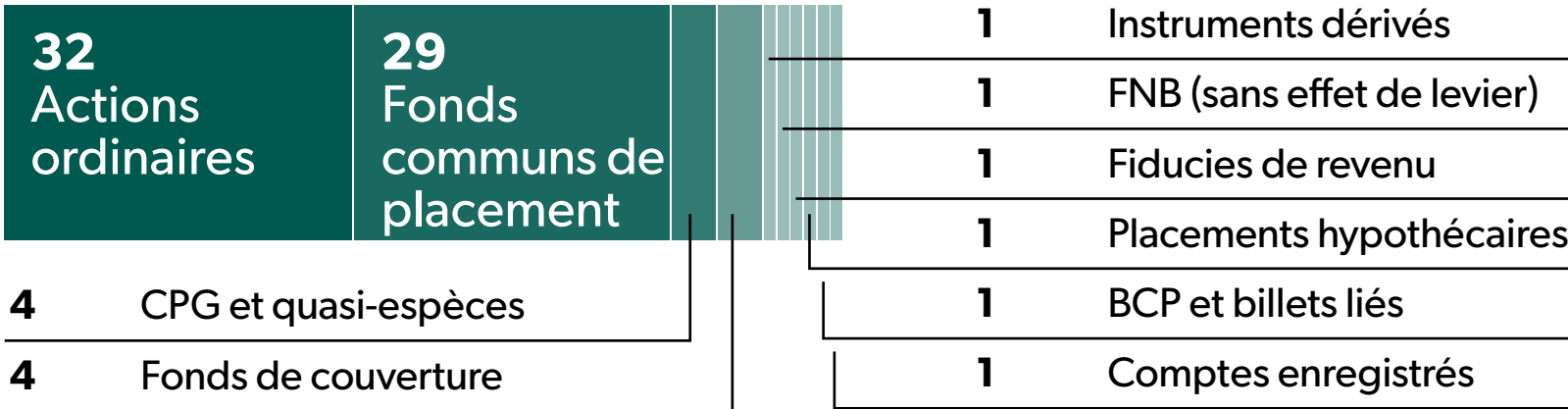
73 Retard de transfert



55 Fraude



75 Convenance des placements





Plaintes liées aux investissements : Tendance sur cinq ans

Ces graphiques fournissent une ligne de tendance pour les cinq principaux produits et problèmes d'investissement de 2025 depuis 2021.

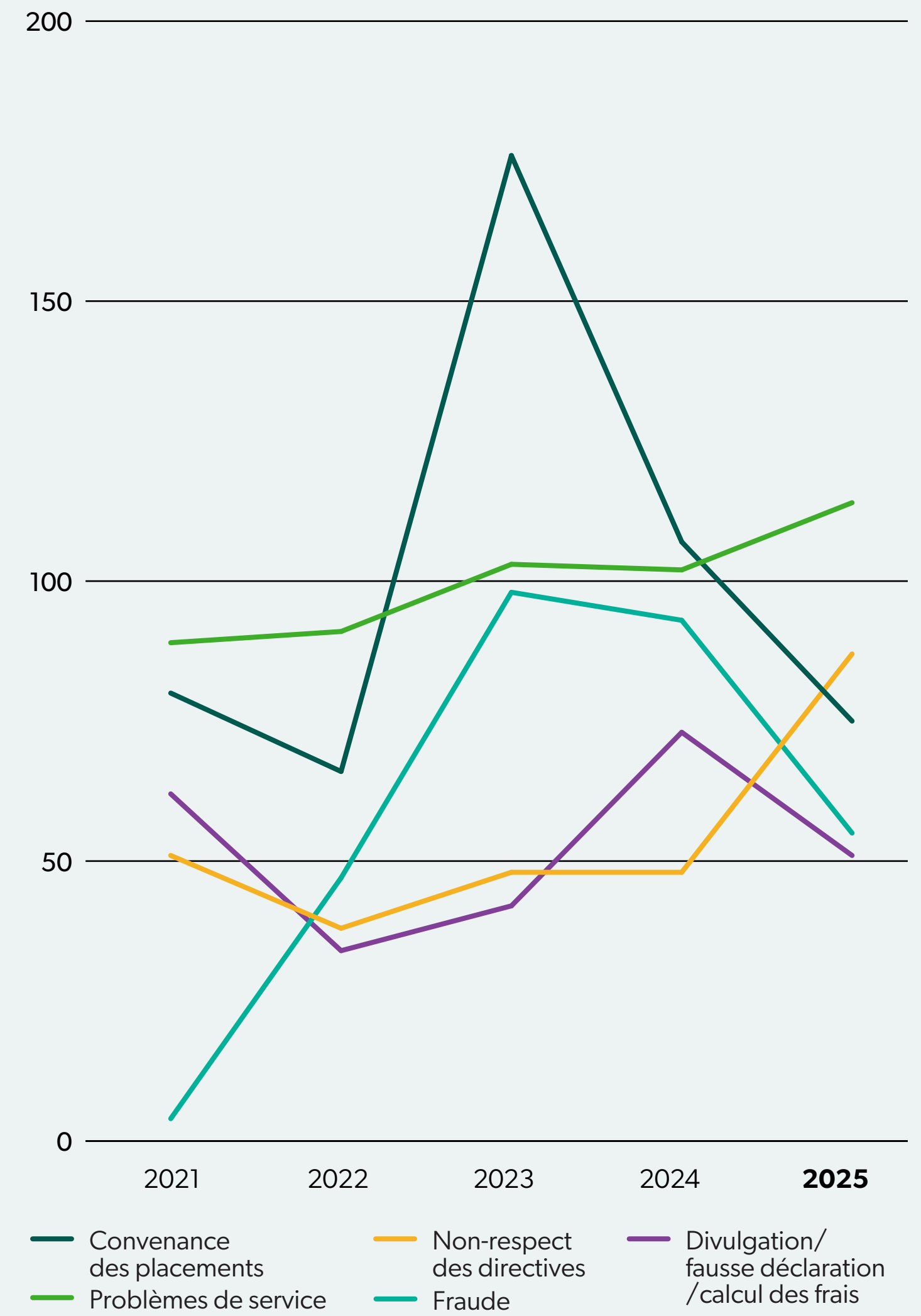


Pour consulter l'ensemble des statistiques sur les dossiers, [cliquez ici](#) pour accéder à notre cube de données.

PRODUITS D'INVESTISSEMENT



PROBLÈMES LIÉS AUX INVESTISSEMENTS





Rapidité d'exécution

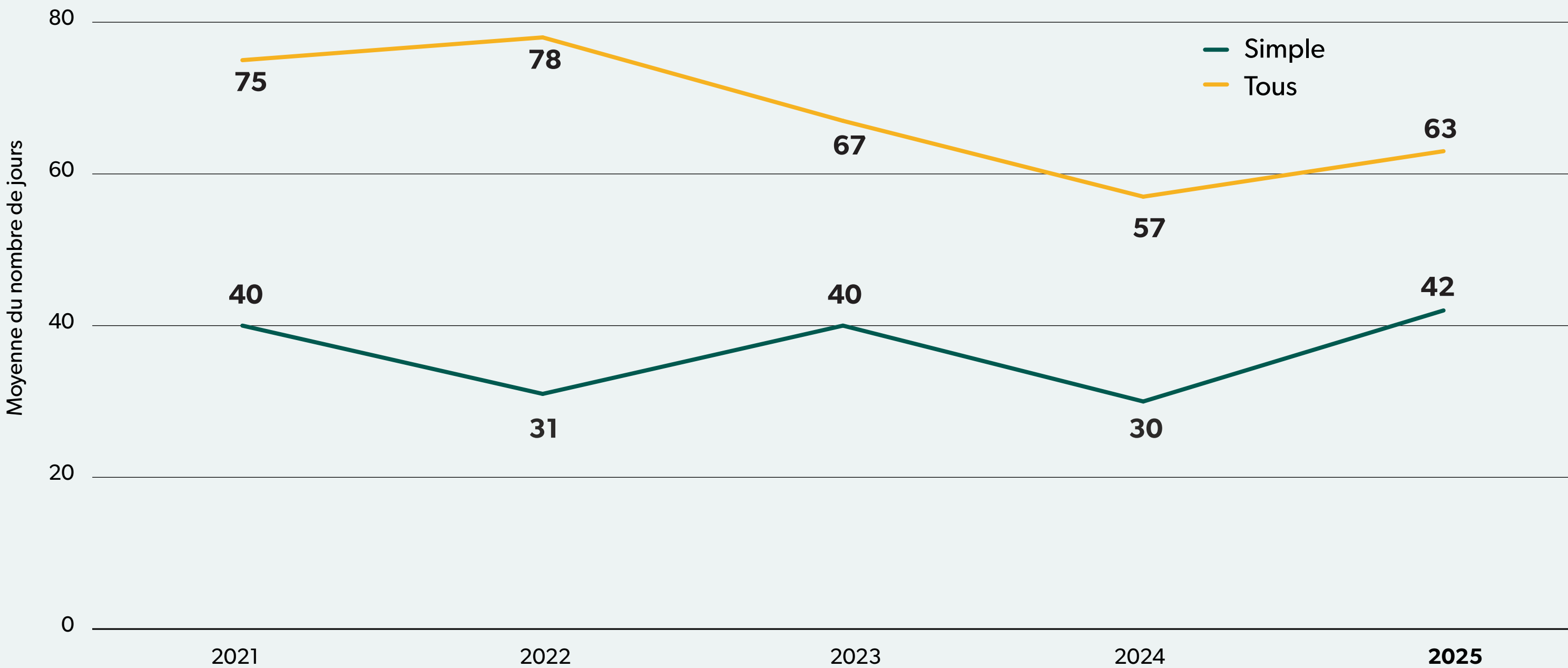
Notre mesure de notre rapidité d'exécution commence lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et prend fin lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.

Notre norme de service prévoit que la plupart des dossiers liés à l'investissement seront réglés en moins de 90 jours, presque tous en moins de 120 jours, et tous en moins de 365 jours. Toutefois, certains dossiers peuvent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	27 %
Moins de 60	58 %
Moins de 90	75 %
Moins de 120	89 %
Moins de 180	99 %
Moins de 365	100 %

Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier	
Enquêtes simples	42
Toutes les enquêtes	63

HISTORIQUE DE LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES DOSSIERS LIÉS AUX INVESTISSEMENTS DE 2021 À 2025





Dossiers ouverts par firme

L'OSBI ouvert 672 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 103 firmes de placement.

Lors de l'examen du nombre de dossiers pour chaque institution, il est important de noter qu'un nombre élevé de dossiers ouverts pour une institution donnée n'est pas nécessairement un signe négatif.

Des volumes plus élevés de dossiers sont généralement sans rapport avec les résultats des dossiers et peuvent simplement résulter du fait que l'institution informe efficacement les consommateurs au sujet des services de l'OSBI.



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
First Republic Capital Corporation	1	1	0
Genesis Wealth Management Corp	0	1	0
La Corporation d'investissement Romspen	1	2	0
Courtiers sur le marché non réglementé	2	4	0
Aligned Capital Partners Inc.	1	2	2
Gestion De Capital Assante Ltee	3	2	2
Financiere Aviso Inc.	8	6	0
BMO Ligne D'action Inc.	15	15	2
BMO Nesbitt Burns Inc.	4	4	0
Corporation Canaccord Genuity	3	4	1
CI Investment Services Inc.	1	2	0
Services Investisseurs CIBC Inc.	43	51	18
Marches Mondiaux CIBC Inc.	17	17	2
Marchés CMC Canada	5	4	0
Coinsquare Capital Markets Limited	4	2	0
Valeurs Mobilières Desjardins Inc.	5	6	0
Edward Jones	3	7	2
Fortrade Canada Limited	1	1	1

¹ Inclut tous les dossiers conclus avec une compensation monétaire ou non monétaire et peut inclure des dossiers où l'offre de la firme a été rétablie ou où la firme a fait un geste de bonne volonté.



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Groupe Friedberg Mercantile	2	3	0
Harbourfront Wealth Management Inc.	3	5	3
Groupe Highgate Inc.	0	1	0
iA Gestion privée de patrimoine Inc.	6	2	1
IG Gestion de patrimoine Inc.	3	1	1
Integral Wealth Securities Limited	0	1	0
Interactive Brokers Canada Inc.	17	11	2
IPC Valeurs Mobilières	1	1	0
Gestion de patrimoine Manuvie Inc.	2	1	0
Gestion MD Limitée	2	1	0
Financière Banque Nationale Inc.	9	7	1
Ndax Canada Inc.	6	2	0
OANDA (Canada) Corporation ULC	1	2	0
Odlum Brown Limited	0	1	0
Omnivita Custom Wealth Management Inc.	1	0	0
Financière des professionnels — Gestion Privée Inc.	0	1	0
Questrade, Inc.	31	23	2

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Raymond James Limited	1	3	1
RBC Placements en Direct Inc.	26	18	3
RBC Dominion Valeurs Mobilières Inc.	11	11	2
Corporation Recherche Capital	1	1	0
Richardson Wealth Limited	2	1	0
Scotia Capitaux Inc.	21	22	2
Shakepay Inc.	8	10	1
TD Waterhouse Canada Inc.	53	45	14
TradeZero Canada Securities, ULC	1	0	0
Ventum Financial Corp	4	4	3
Wealthsimple Investments Inc.	40	41	6
Wellington — Altus Private Wealth Inc.	1	2	2
Courtiers en placement	366	344	74
Agora Dealer Services Corp.	1	1	1
Gestion Financiere Assante Ltee	1	1	0
BMO Investissements Inc.	27	27	6
Candor Financial Group Inc.	0	1	1
Placements CIBC Inc.	28	24	9

¹ Inclut tous les dossiers conclus avec une compensation monétaire ou non monétaire et peut inclure des dossiers où l’offre de la firme a été rétablie ou où la firme a fait un geste de bonne volonté.



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
De Thomas Wealth Management Corp.	1	0	0
Desjardins Sécurité Financière Investissements Inc.	0	1	0
Capital HUB Inc.	1	1	0
Investia Services Financiers Inc.	3	4	1
Services financiers Groupe Investors Inc.	14	15	5
IPC Investment Corporation	0	1	1
Placements Manuvie Services d'investissement Inc.	1	1	0
Banque Nationale Épargne et Placements Inc.	1	3	1
PEAK Investment Services Inc.	1	0	0
PFSL Investments Canada Limited	2	2	0
Services d'investissement Quadrus Ltee.	9	5	3
Fonds d'investissement Royal Inc.	33	34	12
Placements Scotia Inc.	46	35	12
Sterling Mutuals Inc.	0	1	1
Placements Financiere Sun Life (Canada) Inc.	6	4	0
Services d'investissement TD Inc.	13	11	2

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
WFG Securities Inc.	4	3	2
Gestion Financiere Worldsource Inc.	2	2	0
Courtiers en fonds communs de placement	194	177	57
CI Private Counsel LP	1	1	0
Gestion D'actifs CIBC Inc.	2	2	0
Gestion de placements Manuvie Limitee	0	1	0
Matco Financial Inc.	1	1	0
MD Financial Management Inc.	1	3	0
RBC Phillips, Hager & North Services — conseils en placements Inc.	1	1	0
Wealthsimple Inc.	7	3	1
Gestionnaires de portefeuille	13	12	1
3iQ Corp.	1	1	0
BMO Gestion Privee de Placements Inc.	2	0	0
Capstone Asset Management Inc.	1	0	0
CI Investments Inc.	1	1	0
Fieldhouse Capital Management Inc.	0	2	2
Corporation Fiera Capital	1	1	0

¹ Inclut tous les dossiers conclus avec une compensation monétaire ou non monétaire et peut inclure des dossiers où l'offre de la firme a été rétablie ou où la firme a fait un geste de bonne volonté.



Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Generation PMCA Corp.	0	1	1
Meckelborg Financial Group Limited	1	0	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	2	2	0
Q Cantar Holdings Inc.	0	1	0
Gestion Privée TD Waterhouse Inc.	3	4	0
TriDelta Investment Counsel Inc.	2	0	0
Gestion d’Actifs WhiteHaven Inc.	4	1	0
Doubles inscrits : Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé	18	14	3
Bitbuy Technologies Inc.	1	1	0
Coinbase Canada, Inc.	11	11	2
FORIS DAX CAN ULC	1	1	0
Foris DAX, Inc.	6	3	0

¹ Inclut tous les dossiers conclus avec une compensation monétaire ou non monétaire et peut inclure des dossiers où l’offre de la firme a été rétablie ou où la firme a fait un geste de bonne volonté.

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Netcoins Inc.	2	3	0
Newton Crypto Limited	13	17	1
Payward Canada, Inc.	3	5	0
VirgoCX Inc.	2	3	0
Courtiers restreints	39	44	3
RBC Investivite Inc.	1	0	0
Gestionnaires de portefeuille d’exercice restreint	1	0	0
Fonds D'etudes pour les Enfants Inc.	3	3	0
Épargne CST Inc.	5	7	2
Embark étudiant corp.	25	39	10
Les actifs de croissance Global Inc.	6	4	3
Courtiers en plans de bourses d’études	39	53	15
Total	672	648	153



Résultats des dossiers





Compensation

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

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

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



COMPENSATION MONÉTAIRE

25 %

des plaintes liées aux services bancaires et coopératives de crédit (1 120 sur 4 435) se sont soldées par une compensation financière

31 %

des plaintes liées aux investissements (201 sur 648) se sont soldées par une compensation financière

0

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2025.

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nbre de dossiers
Banques et les coopératives de crédit	3 929 533 \$	3 659 \$	539 \$	6 \$	370 000 \$	1 120
Firmes de placement	1 832 194 \$	9 207 \$	990 \$	50 \$	206 713 \$	648
Total combiné	5 761 727 \$					

Remarque : Les entreprises participantes ne sont soumises à aucun plafond lors du règlement des plaintes avec les consommateurs.

COMPENSATION NON MONÉTAIRE

17

recommandations dans des dossiers liés aux services bancaires

2

recommandations dans des dossiers liés aux investissements

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

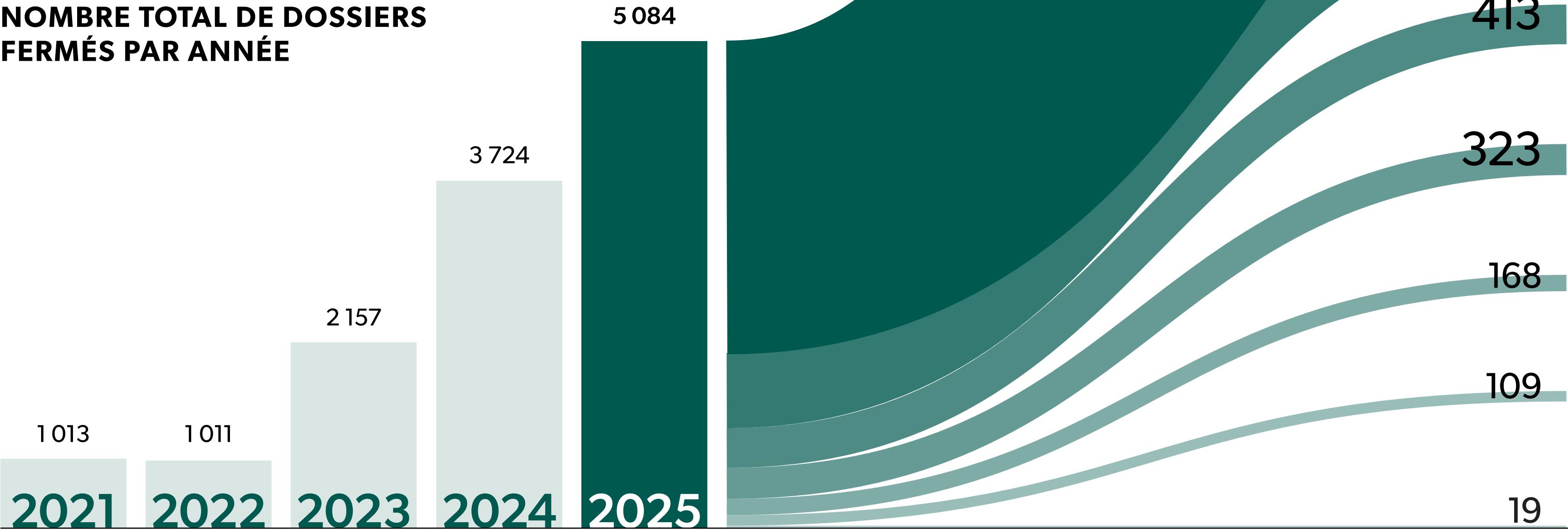


Dossiers et résultats

En 2025, nous avons mené à terme 4 807 enquêtes, recommandant ce que nous avons jugé être une issue équitable pour chaque dossier en fonction de ses circonstances particulières.

Au cours de l'année, nous avons facilité des règlements entre consommateurs et entreprises dans 1 538 dossiers ayant donné lieu à une compensation pour le consommateur, et nous avons clos 3 546 dossiers sans compensation. En 2025, aucune firme participante n'a refusé une recommandation de l'OSBI. Cette représentation graphique montre le résultat de chaque dossier que nous avons clos.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS FERMÉS PAR ANNÉE



RÉSULTATS

Plainte du consommateur rejetée dans le cadre du mandat

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

Règlements et recommandations

Dossiers clos avec une recommandation de compensation financière.

Règlement avant enquête

Dossiers clos par règlement entre le consommateur et la société participante pendant le processus de réception des plaintes d'OSBI.

Plainte refusée, geste de bonne volonté monétaire offert

Dossiers clos sans recommandation de compensation et la société a offert un geste de bonne volonté monétaire.

Plainte du consommateur hors mandat

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

Retrait du consommateur

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

Compensation non monétaire

Dossiers fermés à la suite d'une enquête ayant donné lieu à une mesure non monétaire.



Dossiers hors mandat

Lorsqu’une plainte est considérée comme « hors mandat », cela signifie que le dossier ne peut pas faire l’objet d’une enquête parce qu’il est hors du champ de notre mandat.

Cela se produit généralement lorsque les circonstances de la plainte ne sont pas conformes aux [règles générales](#) de l’OSBI. Cette année, 168 dossiers au total ont été jugés hors mandat. Voici un tableau qui décrit les raisons pour lesquelles nous n’avons pas pu enquêter sur ces dossiers.



Motifs de la décision hors mandat	Dossiers bancaires	Dossiers d’investissement
Délai de prescription de six ans Plainte ayant dépassé le délai de prescription de six ans prévu par l’OSBI (section 5.1(e) des règles générales)	36	13
Le plaignant n’est pas client Le consommateur n’a pas demandé ni reçu de service financier d’une firme participante et n’est pas autorisé à porter plainte (section 2.1 des règles générales)	27	6
Décision commerciale ou de gestion des risques Plainte liée aux pratiques générales d’une firme, y compris les taux d’intérêt, les politiques de gestion des risques, les frais, les charges ou le jugement commercial (section 6.1 des règles générales)	26	1
Affaire déjà tranchée Dossier déjà examiné par un autre organisme de résolution des plaintes (section 6.2 des règles générales)	23	1
Plaignant approprié Plainte qu’il n’est pas possible pour l’OSBI d’examiner équitablement sans la participation d’une ou de plusieurs personnes ayant un intérêt dans l’objet de la plainte (section 5.1(a) des règles générales)	10	3
Limite de temps pour l’escalade Plainte soumise à l’OSBI plus de 180 jours après que le consommateur a reçu la réponse finale de la firme (section 5.1(d) des règles générales)	5	1
Le consommateur a engagé une action en justice Le consommateur a entamé une procédure devant un tribunal et n’a pas accepté de maintenir le dossier en suspens (section 5.1(f) des règles générales)	4	2
La firme n’a pas eu l’occasion d’enquêter Plainte soumise à l’OSBI avant que le cabinet participant ait eu l’occasion d’enquêter (section 5.1(c) des règles générales)	3	0
Service financier non offert au Canada Plainte non liée à la fourniture de conseils ou de produits financiers au Canada par une firme participante (section 2.1 des règles générales)	4	2
Le plaignant n’est pas une petite entreprise Le plaignant ne satisfait pas aux critères de la définition de petite entreprise prévue aux règles générales (section 2.1)	1	0
Sous-total	139	29
Total	168	



Règlements à l'OSBI impliquant de faibles montants

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

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

Nous révisons chaque année nos recommandations et les données relatives aux règlements afin de comprendre les raisons pour lesquelles certains règlements impliquent des montants faibles. Bien que la plupart des recommandations de l'OSBI conduisent les institutions à offrir des montants égaux ou supérieurs à ceux que nous recommandons, cette situation est plus fréquente dans les dossiers liés aux services bancaires et dans les cas où nous avons recommandé une compensation inférieure à 10 000 dollars. En général, les règlements impliquant de faibles montants sont plus fréquents dans les dossiers d'investissement, qui comportent des montants recommandés plus élevés.

Au cours des cinq dernières années, 39 % des dossiers d'investissement pour lesquels les recommandations dépassaient 100 000 \$ se sont soldés par des règlements impliquant de faibles montants.

Dans l'ensemble des dossiers, tant bancaires qu'en investissements, 29 consommateurs ont reçu une compensation inférieure à celle que nous avons recommandée au cours de la période de cinq ans allant de 2021 à 2025. Au total, ces consommateurs ont reçu 824 134 \$ de moins que le montant recommandé.

Entre 2021 et 2025, neuf dossiers bancaires ont été réglés pour des montants inférieurs à la somme que nous avons recommandée. La plupart de ces dossiers comportaient des recommandations relativement modestes — le montant le plus élevé était d'environ 31 000 \$ — et, ensemble, les consommateurs concernés ont reçu 28 956 \$ de moins que la compensation recommandée.

Au cours de la même période de cinq ans, 20 dossiers d'investissement ont été réglés pour un montant inférieur à celui que nous avons recommandé, soit un déficit total de 795 178 \$. Comme les années précédentes, les règlements impliquant de faibles montants étaient plus probables dans les dossiers où les recommandations étaient plus élevées. Dans la catégorie des recommandations impliquant les montants les plus élevés — soit plus de 100 000 \$ —, sept consommateurs ont accepté un règlement inférieur au montant que nous avons recommandé, recevant ensemble un montant total de 624 514 \$ de moins que le montant recommandé.

En 2025, cinq dossiers bancaires ont été réglés avec des montants inférieurs à ceux que nous avons recommandés. Le montant total recommandé s'élevait à 56 618 \$, et le montant total des règlements finaux était inférieur de 26 544 \$ à notre recommandation.

Au cours de l'année, quatre dossiers d'investissement ont été réglés avec des montants inférieurs à ceux que nous avons recommandés. Ces dossiers concernaient des recommandations de compensation totale de 431 421 \$, et le montant final du règlement pour ces quatre dossiers était inférieur de 175 714 \$ à notre recommandation.

L'OSBI entend continuer à promouvoir une réparation équitable pour les consommateurs et invite les institutions à accepter ses recommandations dans tous les dossiers. En même temps, nous poursuivons notre collaboration avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières afin de mettre en place un cadre qui ferait en sorte que les décisions de l'OSBI soient juridiquement contraignantes pour les institutions.

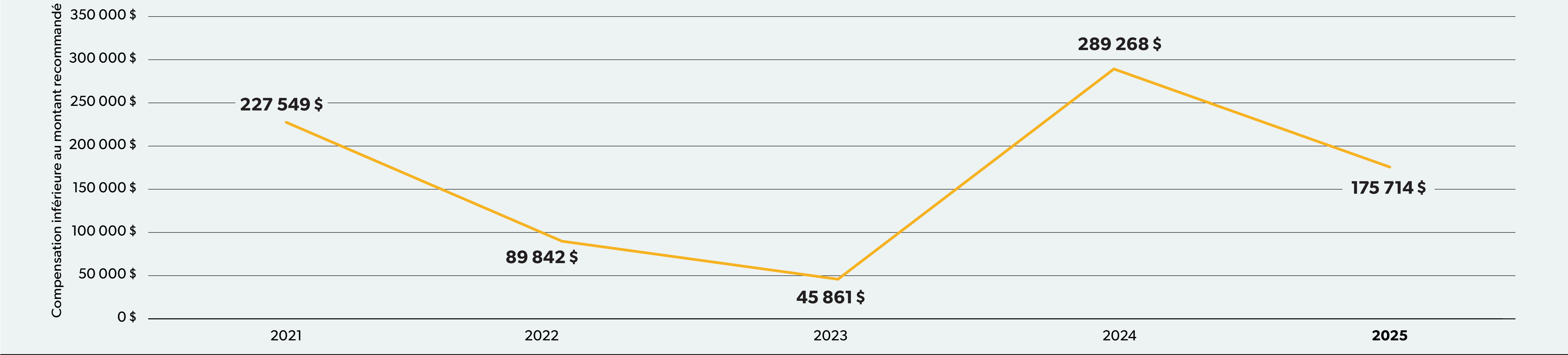


DOSSIERS LIÉS AUX INVESTISSEMENTS RÉGLÉS EN DEÇÀ DE LA RECOMMANDATION DE 2021 À 2025

Montant de la recommandation	Nbre de dossiers	% des dossiers de recommandation	Montants totaux des règlements	Montants totaux des recommandations	Différence	% de la rémunération recommandée reçue
0 \$	0	0 %	- \$	- \$	- \$	0 %
1 \$ – 1 000 \$	0	0 %	- \$	- \$	- \$	0 %
1 001 \$ – 10 000 \$	0	0 %	- \$	- \$	- \$	0 %
10 001 \$ – 25 000 \$	5	8 %	50 214 \$	72 727 \$	- 22 513 \$	69 %
25 001 \$ – 50 000 \$	4	12 %	73 000 \$	114 005,62 \$	- 41 005,62 \$	64 %
50 001 \$ – 100 000 \$	4	15 %	174 750 \$	281 896 \$	- 107 146 \$	62 %
100 000 \$ et plus	7	39 %	717 987 \$	1 342 500,53 \$	- 624 513,53 \$	53 %
Total	20	-	1 015 951 \$	1 811 129,15 \$	- 795 178,15 \$	56 %

Remarque : Comprend les refus.

COMPENSATION INFÉRIEURE AU MONTANT RECOMMANDÉ DE 2021 À 2025



Remarque : Comprend les refus.



ÉTUDE DE CAS N° 1

M. et Mme D voulaient acheter une maison et ont déposé une demande d'hypothèque. Comme leur mise de fonds était inférieure à 20 % du prix d'achat, le prêt hypothécaire devait être assuré selon les règles hypothécaires canadiennes, et la banque a organisé une assurance hypothécaire dans le cadre du financement.

La banque a approuvé le prêt hypothécaire et a émis une lettre d'approbation avec une prime d'assurance de 33 790 \$. M. et Mme D ont accepté les conditions et signé les documents. La veille de la conclusion, cependant, la banque a envoyé des documents finaux à l'avocat de M. et Mme D, lesquels documents comprenaient une prime d'assurance hypothécaire de 64 701 \$. M. et Mme D ont signé les documents révisés avec la prime plus élevée parce qu'ils estimaient ne pas avoir le choix, étant donné que la conclusion devait avoir lieu le lendemain.

Après le traitement du premier paiement hypothécaire, les acheteurs se sont plaints auprès de la banque du fait que la prime d'assurance hypothécaire était beaucoup plus élevée que ce qui avait été initialement convenu. La banque a rejeté la plainte en disant que la prime d'assurance corrigée

figurait dans les documents hypothécaires finaux que M. et Mme D avaient examinés avec leur avocat et signés.

M. et Mme D n'étaient pas satisfaits de la réponse de la banque et ont communiqué avec l'OSBI pour obtenir de l'aide.

Notre enquête a révélé que la banque avait commis une erreur dans la demande initiale d'assurance hypothécaire et qu'elle avait pris connaissance de l'augmentation de la prime d'assurance plus de deux semaines avant la date de clôture, mais n'a divulgué cette augmentation à M. et Mme D que juste avant la clôture. Cela a empêché M. et Mme D d'explorer les options qui s'offraient à eux et de planifier leurs affaires financières en conséquence. Nous avons recommandé une compensation de 30 911 \$, soit la différence entre la prime à laquelle les acheteurs avaient consenti et celle qui leur a été facturée. La banque n'était pas d'accord et a offert 15 456 \$, un montant que M. et Mme D ont accepté.

ÉTUDE DE CAS N° 2

Mme Y a ouvert un compte de gestion de placements auprès d'un conseiller d'une société d'investissement et y a transféré toutes les économies accumulées au fil du temps, soit 253 000 \$. À ce moment-là, elle était d'âge mûr, mère célibataire de quatre enfants à charge et propriétaire d'une petite entreprise affichant une valeur nette de 600 000 \$. D'après ses documents, elle avait une tolérance au risque moyenne, était prête à accepter des pertes de 10 à 15 % et affichait des connaissances et une expérience limitées en matière d'investissement. Elle s'en remettait entièrement à son conseiller pour bénéficier de suggestions en matière de placements, et celui-ci exerçait une autorité discrétionnaire totale sur ses comptes.

Lorsque la valeur de son investissement a diminué de plus de 152 000 \$, Mme Y s'est plainte auprès de la société, alléguant que ses placements étaient inappropriés. La société a déclaré que la cliente était consciente des risques et qu'elle n'était pas responsable des pertes encourues.

Nous avons enquêté sur sa plainte et constaté que l'institution avait investi les économies de Mme Y dans un fonds exclusif du marché hors cote à haut risque

géré par son conseiller. Le fonds dans lequel était réalisé l'investissement utilisait des stratégies à haut risque, notamment la vente à découvert, l'arbitrage sur valeurs liquidatives et les opérations sur options, sans restrictions géographiques, sectorielles ou de capitalisation boursière. Les investissements du fonds ont dépassé sa tolérance au risque documentée et ont causé une perte financière importante. Nous avons également constaté que la société présentait de manière erronée la note de risque du fonds comme étant moyenne.

Nous avons conclu que, si la société avait investi les comptes de la cliente de manière adéquate, celle-ci n'aurait perdu que 8 697 \$. Nous avons recommandé une compensation de 143 504 \$. La société n'était pas d'accord et a offert 120 000 \$ à Mme Y, ce qu'elle a accepté.



Problèmes systémiques : La mise en commun des renseignements au service d'un système de services financiers amélioré

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

Lorsque les enquêtes ou les données d'OSBI révèlent des problèmes susceptibles d'avoir une incidence sur des personnes n'ayant pas déposé de plaintes (appelés « problèmes systémiques »), nous sommes tenus de les signaler aux organismes de réglementation pour une enquête plus approfondie. Nos obligations comprennent :

- **Services bancaires** : Tout problème bancaire susceptible d'avoir une incidence sur plusieurs clients ou d'avoir des répercussions à l'échelle du marché doit être signalé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, conformément à la Loi sur les banques.
- **Investissements** : Tout problème susceptible d'avoir des implications réglementaires importantes, y compris ceux pouvant toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs firmes inscrites, doit être signalé aux Autorités canadiennes en valeurs mobilières, conformément à [notre protocole d'entente](#) et aux protocoles relatifs aux enjeux systémiques.

- **Coopératives financières** : Tout problème susceptible d'avoir des implications réglementaires ou systémiques importantes doit être signalé à l'organisme de réglementation compétent, conformément à nos protocoles d'entente avec la Credit Union Deposit Guarantee Corporation (Saskatchewan), le Registrar of Credit Unions of Saskatchewan et la BC Financial Services Authority.

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

Nous entretenons également un dialogue ouvert avec les organismes de réglementation et les intervenants de l'industrie au sujet des enjeux émergents que nous relevons dans le cadre de nos activités.

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

Sujets systémiques traités avec les organismes de réglementation en 2025

Dans le cadre de notre mandat continu, nous entretenons des échanges réguliers — tant sur une base trimestrielle que tout au long de l'année — avec les organismes de réglementation afin de discuter d'enjeux d'importance systémique touchant le secteur financier et les consommateurs. Ces échanges s'appuient sur nos données de cas agrégées ainsi que sur notre expérience opérationnelle. Parmi les principaux sujets abordés avec les organismes de réglementation en 2025 figuraient :

- Des informations détaillées sur les tendances, tirées de l'analyse de nos données agrégées sur les dossiers, notamment :
 - Le maintien d'un taux très élevé de fraude dans l'ensemble des catégories de produits, bien que nous ayons observé une certaine modération aux troisième et quatrième trimestres, ce qui pourrait indiquer une amélioration des systèmes de détection et de prévention et/ou des pratiques de résolution à l'interne au niveau des mécanismes de règlement des plaintes bancaires
 - Une augmentation constante des dossiers de fraude liés aux cartes de crédit et de débit, dont un grand nombre concerne des stratagèmes d'usurpation d'identité devenus de plus en plus sophistiqués au cours des dernières années



- Des hausses marquées du nombre de dossiers liés aux prêts hypothécaires, reflétant possiblement une prévalence accrue de difficultés financières chez les consommateurs
- Des augmentations modérées des dossiers d'investissement dans la plupart des secteurs, principalement attribuables à des problèmes de service, lesquels comprenaient un large éventail d'enjeux tels que des lacunes de communication et des erreurs. Les plaintes liées à la convenance sont demeurées modérées tout au long de l'année, ce qui est conforme aux attentes dans un contexte de forte performance des marchés
- Les dossiers de fraude liés aux cryptoactifs ont diminué au cours de l'année, possiblement en raison d'une surveillance accrue et d'interventions améliorées de la part des institutions émettrices.
- Des retards de la part des firmes dans le traitement des plaintes lorsque nous avons demandé des renseignements supplémentaires. Dans certains cas, ces retards peuvent être considérables et nuisent de façon importante à notre capacité d'offrir aux consommateurs des décisions équitables et rendues en temps opportun. Les organismes de réglementation du secteur bancaire surveillent l'information relative aux retards sur une base propre à chaque banque.
- Aux premier et deuxième trimestres, nous avons fourni aux organismes de réglementation bancaire des renseignements détaillés sur le processus de transition vers un modèle à guichet unique (ECB), notamment en ce qui concerne l'état de préparation et les pratiques des banques et de l'OSBI, les volumes de dossiers, les renvois vers l'ADRBO ainsi que les communications destinées aux consommateurs.
- Tout au long de l'année, nous avons mené des discussions approfondies, en particulier avec les autorités en valeurs mobilières, sur l'importance d'un pouvoir décisionnel exécutoire pour assurer l'efficacité du rôle d'ombudsman, ainsi que sur les répercussions des différentes options de politique publique pour l'OSBI, les firmes et les investisseurs.
- Nous avons communiqué des renseignements détaillés sur tous les règlements à faible montant conclus au cours de l'année, un enjeu que les organismes de réglementation avaient identifié comme une priorité.
- Nous avons discuté des commentaires reçus des consommateurs et des firmes dans le cadre de notre consultation sur la méthodologie de calcul des pertes, ainsi que de notre réponse à ces commentaires.
- Nous avons poursuivi nos échanges avec les autorités en valeurs mobilières concernant les pratiques de cotation du risque des fonds d'investissement, en particulier la dépendance à l'écart-type utilisée par certains fonds du marché dispensé.

En 2025, nous avons signalé trois problèmes systémiques particuliers aux organismes de réglementation.

Services bancaires

Nous avons fait part de nos conclusions selon lesquelles certains consommateurs étaient injustement tenus pour responsables par leur banque de transactions frauduleuses sur leurs cartes de crédit et de débit, survenues alors qu'ils tentaient de signaler des fraudes à la personne-ressource appropriée au sein de la banque — dans des circonstances où les lois fédérale, provinciale, contractuelle et/ou un code volontaire stipulent clairement que les consommateurs ne seront pas tenus pour responsables.

Nous avons signalé une augmentation des cas où les banques retirent les offres de règlement et les offres de bonne volonté faites aux consommateurs qui portent leur plainte à l'OSBI et/ou disent aux consommateurs qu'elles retireront leurs offres si la plainte est portée à l'OSBI.

Investissements

Nous avons signalé une série de dossiers impliquant une institution particulière qui enregistrait de manière inexacte les informations relatives à la connaissance de la clientèle, ne respectait pas les tolérances au risque documentées, sous-estimait le risque des titres dans les portefeuilles des clients et manquait de contrôles internes pour prévenir les pratiques inappropriées.



Gouvernance





Gouvernance

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

Le conseil d'administration de l'OSBI se compose de dix administrateurs : sept administrateurs communautaires qui n'ont pas fait partie de l'industrie depuis au moins deux ans (dont trois sont désignés comme étant des administrateurs représentant les intérêts des consommateurs), et trois administrateurs issus de l'industrie.

Les administrateurs proviennent de partout au Canada, tant du secteur public que du secteur privé, apportent une diversité de compétences et d'expériences et sont soumis à une limite de mandat de huit ans, ce qui souligne l'importance du renouvellement du conseil à l'OSBI.

Pour en savoir plus sur la gouvernance de l'OSBI, notamment sur nos règlements administratifs, nos mandats, l'indépendance et assiduité du conseil, les renseignements sur les comités du conseil, les activités annuelles des comités et la rémunération des administrateurs, veuillez consulter [la section Gouvernance](#) de [notre site Web](#).

L'OSBI se soumet à un examen externe indépendant de ses activités tous les cinq ans. La prochaine évaluation aura lieu en 2026. Pour consulter les résultats du plus récent examen externe indépendant, veuillez [cliquer ici](#).





Conseil d'administration



Maureen Jensen

BSc, ICD.D
Présidente du conseil d'administration¹

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



Maureen Buckley

CPA, CA
Administratrice de la communauté²

Mme Buckley a occupé plusieurs postes de direction au sein de la fonction publique de l'Ontario, notamment à titre de dirigeante principale de l'administration dans plusieurs ministères et le plus récent étant celui de contrôleur provinciale, où elle a supervisé la préparation et la publication des comptes publics de l'Ontario. Elle est réputée pour son approche collaborative et a dirigé avec succès des environnements complexes réunissant de nombreuses parties prenantes.



Mary Condon

BA, MA, LLM, SJD
Administratrice des intérêts des consommateurs¹

Mme Condon est professeure à la Faculté de droit Osgoode Hall, où elle se spécialise en réglementation des valeurs mobilières et en valeurs mobilières avancées. Elle a été doyenne et doyenne par intérim de la faculté de 2018 à 2023. Elle a siégé au conseil d'administration de l'Organisme de mise en place de l'Autorité des marchés financiers et de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Elle exerce actuellement les fonctions d'arbitre à temps partiel au Tribunal des marchés financiers de l'Ontario et de membre de la Commission de la Banque centrale d'Irlande.



Jason Enouy

BA, JD
Administrateur de l'industrie²

M. Enouy est le vice-président principal et chef de la conformité chez Raymond James Ltd., dirigeant toutes les fonctions de conformité de l'entreprise. Il est membre du Barreau de l'Ontario et détient un Juris Doctor de l'Université de Toronto ainsi qu'un Bachelor of Arts de l'Université Carleton à Ottawa. M. Enouy siège au conseil d'administration de la Fondation Raymond James Canada.



Jill Hugessen

BA, BCL/LL.B, ICD.D
Présidente du comité de la gouvernance et des ressources humaines, administratrice de la communauté¹

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

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit



Conseil d'administration



Suresh Krishnasamy

MBA, MSc, BSc

Administrateur de l'industrie, président du comité des finances et d'audit

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



Marina Pavlović

LL.B., LL.M.

Administratrice des intérêts des consommateurs¹

Mme Pavlović est professeure agrégée à la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa, section de common law, et une experte canadienne de premier plan en matière de droits des consommateurs et de politiques technologiques. Elle possède une vaste expérience en recherche, en défense des droits et en réforme du droit. Pédagogue lauréate, elle est reconnue pour ses approches novatrices en enseignement. Elle est titulaire de diplômes en droit de l'Université de Belgrade et de l'Université d'Ottawa, et est membre du Barreau de l'Ontario.



Sarah Shody

Administratrice de l'industrie²

Mme Shody est vice-présidente des affaires juridiques et chef de la conformité au sein du August Group. Auparavant, elle a occupé des postes à la Banque Royale du Canada, à HSBC Canada et à la Banque de Montréal, et a exercé le droit du litige au sein de deux des plus importants cabinets d'avocats de Bay Street au Canada. Mme Shody est également membre de l'industrie du comité d'audience de l'Organisme canadien de réglementation des investissements.



Ronald Smith

FCPA, FCA, ICD.D

Administrateur de la communauté¹

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



Michael Thom

CFA

Administrateur des intérêts des consommateurs¹

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

¹ Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

² Membre du comité des finances et d'audit



Faits saillants financiers

Budget et financement de l’OSBI

L’OSBI est un organisme à but non lucratif. Nous fonctionnons sur la base du recouvrement des coûts et sommes financés par les frais d’adhésion des firmes qui utilisent nos services. Son conseil approuve un plan opérationnel et un budget annuels au mois de septembre. Chaque trimestre, la direction rencontre le conseil d’administration et le Comité des finances et de l’audit pour surveiller la performance financière de l’organisation.

Activités de gestion

Les budgets de l’OSBI ont connu une hausse significative au cours des dernières années, principalement attribuable à l’augmentation des coûts de personnel, lesquels sont essentiels pour faire face aux volumes record de dossiers que l’organisation traite, alors qu’un nombre sans précédent de Canadiens sollicitent notre aide. La part la plus significative de cette augmentation est allouée au secteur bancaire, puisque les plaintes bancaires sont le principal moteur du volume des plaintes depuis les changements du cadre de protection des consommateurs du Bank Act en 2022, devenant ainsi l’organisme externe unique

des plaintes pour les banques réglementées au niveau fédéral au début de l’exercice 2025.

Frais raisonnables et équitables

Nos cotisations reposent sur le principe qu’aucun secteur ou catégorie d’inscrit ne doit subventionner un autre.

Le budget de l’OSBI est réparti entre cinq secteurs d’activité et calculé selon l’utilisation proportionnelle de notre service par chaque secteur, en fonction du nombre total et de la complexité des dossiers ouverts pour chaque secteur au cours de l’année écoulée.

Une fois le budget alloué à chaque secteur, les frais pour chaque firme du secteur sont déterminés. Cette détermination se fait en fonction de la taille de l’entreprise et du volume des dossiers.

Plus d’informations sur le processus de fixation des frais de l’OSBI sont disponibles [ici](#). La liste des frais facturés aux banques participantes est disponible [ici](#).

Reconstitution des réserves financières

En 2025 et en 2026, l’OSBI a prévu des excédents financiers afin de reconstituer ses réserves de capital, d’assurer sa résilience opérationnelle et de gérer les risques à l’échelle de l’organisation.

Exercice terminé le 31 octobre	2026 Budgétisé	2025 Vérifié	2024 Vérifié
Revenus			
Droits des firmes participantes	27 523 902 \$	23 837 318 \$	17 631 625 \$
Revenu en intérêts	290 000	338 544	405 571
	27 813 902 \$	24 175 862 \$	18 037 195 \$
Dépenses			
Personnel	21 594 071 \$	18 372 885 \$	15 380 840 \$
Loyer et coût d’exploitation	840 149	839 364	674 677
Technologie de l’information et soutien	1 283 181	1 280 686	1 112 628
Gouvernance	664 125	571 668	434 073
Administration de l’entreprise	198 377	191 047	253 750
Marketing et communications	219 312	157 433	158 420
Frais juridiques	65 000	53 226	24 140
Assurance	95 760	98 202	91 844
Fournitures et services	133 000	103 082	97 846
Honoraires de conseil	30 000	0	34 296
Honoraires de vérification	27 177	28 599	29 785
Conseil et dépenses	180 000	0	0
Amortissement	483 750	495 112	389 450
	25 813 902 \$	22 191 304 \$	18 681 747 \$
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	2 000 000 \$	1 984 558 \$	(644 551) \$



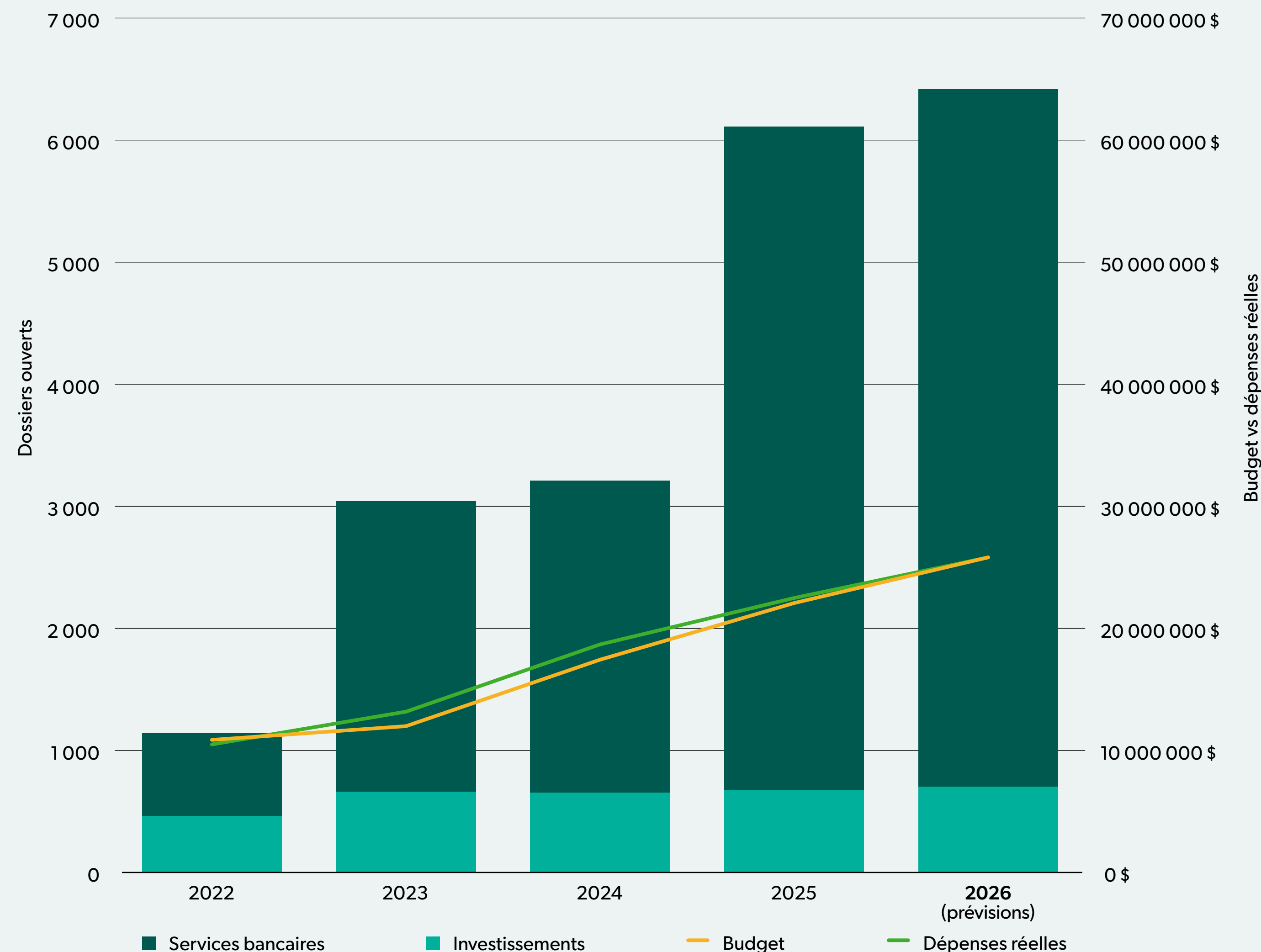
Faits saillants financiers : Tendance historique

Ce graphique présente le budget et les dépenses réelles de l'OSBI, ainsi que la croissance de la demande des consommateurs pour nos services de 2022 à 2025, et offre une perspective sur 2026.

De 2022 à 2026, la demande des consommateurs pour nos services a augmenté de près de 500 %, tandis que notre budget a augmenté d'environ 140 %, illustrant les importantes économies d'échelle et d'envergure dans nos opérations ainsi que notre engagement envers l'efficacité.

Le budget de l'OSBI est établi à un niveau requis pour recouvrir le coût estimé de la prestation des services au cours de l'année à venir. Un facteur clé qui détermine nos besoins est la demande anticipée des consommateurs (essentiellement le volume de demandes de dossiers et d'enquêtes de dossiers), ainsi que les ressources estimées nécessaires pour y répondre au cours de l'année à venir.

VOLUME DE DOSSIERS ET BUDGET DE L'OSBI POUR 2022 À 2026



Ombudsman des services bancaires et d'investissement

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

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



OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

