



Sommaire

- 1 Faits marquants de 2007
- 2 Message de la présidente du conseil
- 3 Message de l'Ombudsman
- 4 OSBI – Notre mission
- 6 Revue de l'exercice 2007
- 10 Évaluation indépendante de l'OSBI
- 11 Cadre de collaboration avec les autorités de réglementation
- 14 Études de cas
- 18 Gouvernance et Conseil d'administration
- 20 L'Ombudsman et le personnel

Visitez notre site Web à www.obsi.ca

L'OSBI est Accessible Indépendant Équitable

L'OSBI est un service indépendant de règlement de différends mis à la disposition des consommateurs et des petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler un différend avec leur firme de services financiers.

Solution de rechange au système judiciaire, notre processus est informel et respecte la vie privée des intéressés dans la recherche d'une solution équitable aux différends concernant les services bancaires et d'investissement. Le plafond des recommandations de l'OSBI est fixé à 350 000 \$.

Nos services sont offerts gratuitement aux clients de nos 650 firmes participantes.

Pour de plus amples renseignements relativement à nos services, consultez notre site Web à www.obsi.ca.

Faits marquants de 2007

Faits marquants

Ouverture

de 468 nouveaux dossiers de plainte, une hausse de plus de 40 % par rapport à 2006

Augmentation

de plus du double des dossiers ayant fait l'objet d'un règlement facilité

Croissance soutenue

du nombre de firmes participantes, dont des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études et davantage de caisses d'épargne et de crédit

Évaluation

indépendante passée haut la main, l'ensemble des normes de service ayant été respectées

Approbation du cadre

de collaboration avec les organismes de réglementation du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires

La pertinence

demeure le motif de plainte le plus fréquent dans les dossiers portant sur les services d'investissement; les fraudes, particulièrement celles liées aux cartes de débit et de crédit, représentent le motif de plainte le plus courant dans le cas des services bancaires

Augmentation des activités

de communication avec nos parties intéressées, notamment un bulletin électronique, une nouvelle brochure sur la façon de formuler une plainte et les séminaires *Contact* de l'OSBI

Message

Message de la présidente du conseil

L'année 2007 a marqué un véritable tournant pour l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Nous pouvons notamment nous réjouir de deux grandes réalisations : notre toute première évaluation indépendante et l'approbation du cadre de collaboration avec les organismes de réglementation des services bancaires et d'investissement.

Bien que le conseil d'administration ait toujours établi pour l'OSBI des normes élevées en matière de qualité et d'excellence du service à la clientèle, nous avons également déterminé qu'une évaluation indépendante et externe de l'OSBI nous permettrait de mieux répondre à nos engagements de reddition de comptes et de transparence envers nos parties intéressées.

Je suis heureuse des résultats très positifs que nous avons obtenus. Un examen approfondi de nos activités a confirmé le professionnalisme et l'efficacité de nos services d'ombudsman. Nous avons satisfait à l'ensemble des 11 normes énoncées par le conseil d'administration. De plus, les évaluateurs ont fait un certain nombre de recommandations utiles afin de nous aider à poursuivre l'amélioration de notre service.

En 2006, le conseil a adopté une nouvelle série de normes plus complètes pour l'OSBI et nous nous sommes mobilisés pour relever le défi de les atteindre. Bien que nous ayons appuyé nos 11 normes sur les nouveaux travaux de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), nous les avons également complétées par des normes relatives à d'autres aspects, tels que l'indépendance, qui sont essentiels à notre service.

Le Comité des normes du conseil d'administration a mis en branle le processus d'évaluation. Nous avons effectué des recherches pour trouver des fournisseurs qualifiés au Canada et à l'étranger. Nous avons retenu les services de la société

australienne *The Navigator Company* en raison de sa grande expérience en matière de règlement de différends dans le secteur des services financiers, ayant évalué plusieurs services d'ombudsman australiens.

Navigator a d'abord effectué un examen exhaustif des documents, suivi d'une visite sur le terrain qui incluait des entrevues avec les parties intéressées, des réunions avec les membres du personnel, d'autres examens de documents et, surtout, des entrevues avec les clients. Le principal évaluateur et directeur général de Navigator, Phil Khoury, a présenté son rapport au conseil d'administration en septembre, qui l'a accepté dans son intégralité.

De courts extraits du rapport de Navigator sont présentés dans le présent rapport annuel. On peut aussi lire le texte complet du rapport sur notre site à www.obsi.ca.

Le succès d'une évaluation repose sur une somme considérable de travail et, à cet égard, je désire exprimer toute ma reconnaissance au conseil d'administration pour son soutien et son aide dans la conduite de l'OSBI. Nous sommes privilégiés d'avoir un groupe d'administrateurs aussi solides et engagés venant de toutes les régions du Canada.

Le conseil d'administration se réjouit du leadership de l'Ombudsman et de l'apport des membres du personnel qui, grâce à leur dévouement et à leur engagement envers l'intégrité et l'impartialité de nos services, ont largement contribué au succès de notre évaluation. Les résultats positifs de cette évaluation reflètent la qualité du personnel de l'OSBI et du travail qu'il accomplit.

Pendant que se déroulait l'évaluation, nous avons également mené à terme des discussions avec le Forum conjoint et Finances Canada, qui représentaient les organismes de réglementation du

gouvernement fédéral, des provinces et des territoires en ce qui concerne le cadre de collaboration (également disponible sur notre site Web). Ce cadre de collaboration est un important document qui définit notre rôle dans la protection des consommateurs de services financiers et notre relation avec le milieu de la réglementation. Les lignes directrices énoncées dans le document serviront de repères pour nos prochaines évaluations.

Les résultats positifs globaux de l'évaluation indépendante nous encouragent et les conseils pratiques formulés dans les recommandations nous sont d'une aide précieuse. Grâce aux solides liens établis avec les organismes de réglementation et les parties intéressées, nous sommes en bonne posture pour continuer de poursuivre notre objectif de bâtir « le premier bureau d'ombudsman au Canada reconnu pour son indépendance, son équité et son intégrité dans la résolution des différends dans le secteur des services financiers ».



Peggy-Anne Brown, Ph.D.
Présidente



Message de l'Ombudsman

Au cours du dernier exercice, l'OSBI a réalisé des progrès et des innovations remarquables sur de nombreux fronts.

Le fait marquant de l'année a sans doute été le succès de l'évaluation indépendante dont fait état le message de M^{me} Brown Ph.D., présidente du conseil d'administration de l'OSBI. Nous avons été ravis d'apprendre que ces résultats confirmaient que nous satisfaisions aux normes de qualité établies à l'égard de notre service. De plus, l'équipe qui a réalisé l'évaluation nous a fait des recommandations utiles pour continuer à améliorer notre travail, et nous nous employons actuellement à mettre en œuvre ces recommandations.

Malheureusement, l'exercice 2007 a également été marqué pour la première fois depuis la création de l'OSBI par le refus d'une firme participante de suivre notre recommandation de dédommager un client. Un membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, Financial Architects Investments Inc., a refusé de dédommager un client âgé dont les fonds ont été investis suivant une stratégie de placement trop risquée. Heureusement, il s'agit d'une situation unique et le taux d'acceptation de nos recommandations, tant de la part des clients que des firmes, demeure excellent.

Comme en témoigne la section de la revue de l'exercice du présent document, l'année 2007 a été chargée. Nous avons élargi notre équipe du service d'assistance aux consommateurs et celle de d'évaluation des dossiers, ce qui nous permet d'offrir un excellent service à des milliers de consommateurs chaque année. Nous avons plus que doublé le nombre de règlements facilités, un processus qui nous permet de régler des différends plus rapidement par entente mutuelle.

Il est possible que l'augmentation du nombre de dossiers reflète en partie les efforts déployés par l'OSBI pour accroître

la sensibilisation des consommateurs à son égard. Au cours du dernier exercice, nous avons lancé notre communiqué qui est distribué trimestriellement par courriel à plus de 3 000 personnes. Nous avons également révisé et mis à jour notre brochure *Comment pouvons-nous vous aider?* qu'utilisent les firmes et les centres de référence des consommateurs.

Partout au pays, en 2007, nous avons rencontré des douzaines de ministres et de représentants du gouvernement, des organismes de réglementation, des groupes de défense des consommateurs, des représentants de l'industrie et des firmes, afin de faire mieux connaître l'OSBI et d'aider les principales parties intéressées à comprendre notre processus. Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec les organismes de réglementation et d'autoréglementation pour faire connaître davantage le processus de traitement des plaintes, y compris l'élaboration de nouvelles règles en cette matière pour le secteur des placements. Les nouvelles exigences en matière de communication et de délais d'exécution qui s'appliquent aux firmes contribueront à améliorer l'accès à l'OSBI. Nous visons à nous assurer que chaque consommateur désireux de formuler une plainte contre une institution financière est au courant de son droit de recourir à une solution de règlement extrajudiciaire.

En 2007, nous avons continué d'accueillir de nouvelles firmes participantes, dont plusieurs caisses d'épargne et de crédit de l'Alberta, GE Money et les membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada. Nous continuerons à travailler pour nous assurer qu'aucun client d'une firme de services bancaires ou d'investissement n'est privé de l'accès à un service indépendant de règlement de différends.

Le cadre de collaboration avec les organismes de réglementation, dont le

document a été rendu public en 2007, constitue une assise importante pour notre travail futur. Non seulement le cadre reconnaît-il notre rôle dans la protection des consommateurs, mais il fournit aussi aux organismes de réglementation un guide utile relativement à leurs attentes à l'égard du système de traitement des plaintes dans le secteur des services financiers.

Nous sommes enthousiastes à la perspective des occasions et des défis qui nous attendent au cours du prochain exercice. Je tiens à remercier notre personnel dévoué et talentueux, dont l'excellence ne se dément pas, et notre conseil d'administration pour son soutien indéfectible.



David Agnew

Ombudsman et chef de la direction



L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un service indépendant de règlement de différends offert aux particuliers et aux entreprises qui ne parviennent pas à obtenir satisfaction auprès de leur fournisseur de services financiers.

Fondé en 1996, l'OSBI travaille dans un contexte informel et confidentiel pour trouver des solutions équitables à des différends non réglés relativement à la plupart des produits et services bancaires et d'investissement. Offert gratuitement aux clients, notre service constitue une solution de rechange au processus judiciaire souvent long et coûteux.

L'OSBI peut recommander des dédommagements jusqu'à un plafond de 350 000 \$ et demander à la firme visée qu'elle présente des excuses. Le financement de l'OSBI est assuré par la perception de droits auprès de ses 650 firmes de services bancaires et d'investissement participantes.

L'OSBI est un organisme indépendant de l'industrie et du gouvernement régi par un conseil d'administration. Formé d'une majorité d'administrateurs indépendants qui s'appuient sur de solides balises, ce conseil peut ainsi assurer l'indépendance et l'impartialité de nos services.

Le processus de l'OSBI

Nous examinons les plaintes relatives aux services et produits bancaires et d'investissement telles que celles portant sur les opérations erronées, le manque de renseignements donnés et la pertinence des conseils.

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

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluation examine le dossier pour s'assurer qu'elle relève de notre

mandat. Ainsi, la firme doit faire partie des 650 banques, caisses d'épargne et de crédit, maisons de courtage, sociétés de fonds communs de placement, courtiers et distributeurs de régimes d'épargne-études qui font partie de l'OSBI.

Selon notre évaluation, il est possible que nous tentions de régler le différend en faisant appel au processus de règlement facilité entre le client et la firme, lequel vise à résoudre la plainte rapidement et équitablement. Nous pourrions utiliser un processus de médiation plus formel ou mener une enquête complète.

de nos conclusions a le loisir de s'adresser aux tribunaux, sous réserve des délais de prescription.

Dans le cadre de nos normes de service, nous visons à régler plus de 80 % de nos dossiers en moins de 180 jours et nous avons réussi à dépasser cette norme en 2007. Les cas complexes exigent parfois plus de temps.

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

Après avoir examiné les faits du dossier, l'OSBI prend une décision en s'appuyant sur « l'équité dans les circonstances de l'espèce » tant pour le client que la firme.

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

L'OSBI n'est ni un tribunal ni un organisme de réglementation : nous n'imposons pas d'amende et nous ne prenons pas de sanctions disciplinaires à l'endroit de firmes ou de particuliers. Nos recommandations ne sont exécutoires pour ni l'une ni l'autre des parties, mais nous obtenons d'excellents résultats pour ce qui est de l'acceptation de nos recommandations tant par les firmes que les clients.

Nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs. Bien que nous n'acceptons pas de nous pencher sur les plaintes qui font ou ont fait l'objet d'arbitrage ou de poursuites devant les tribunaux, un client qui n'est pas satisfait

L'OSBI reçoit la plainte

Firmes participantes

Toutes les firmes de services bancaires et d'investissement réglementées par le gouvernement fédéral ou par une province peuvent faire partie de l'OSBI.

Les firmes participantes actuelles comprennent :

- les banques canadiennes et étrangères
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)
- les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels (MFDA)
- les sociétés membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)
- les firmes membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada (ADREEEC)
- les sociétés de fiducie et de prêt fédérales et autres organismes de dépôt.

L'engagement de l'OSBI

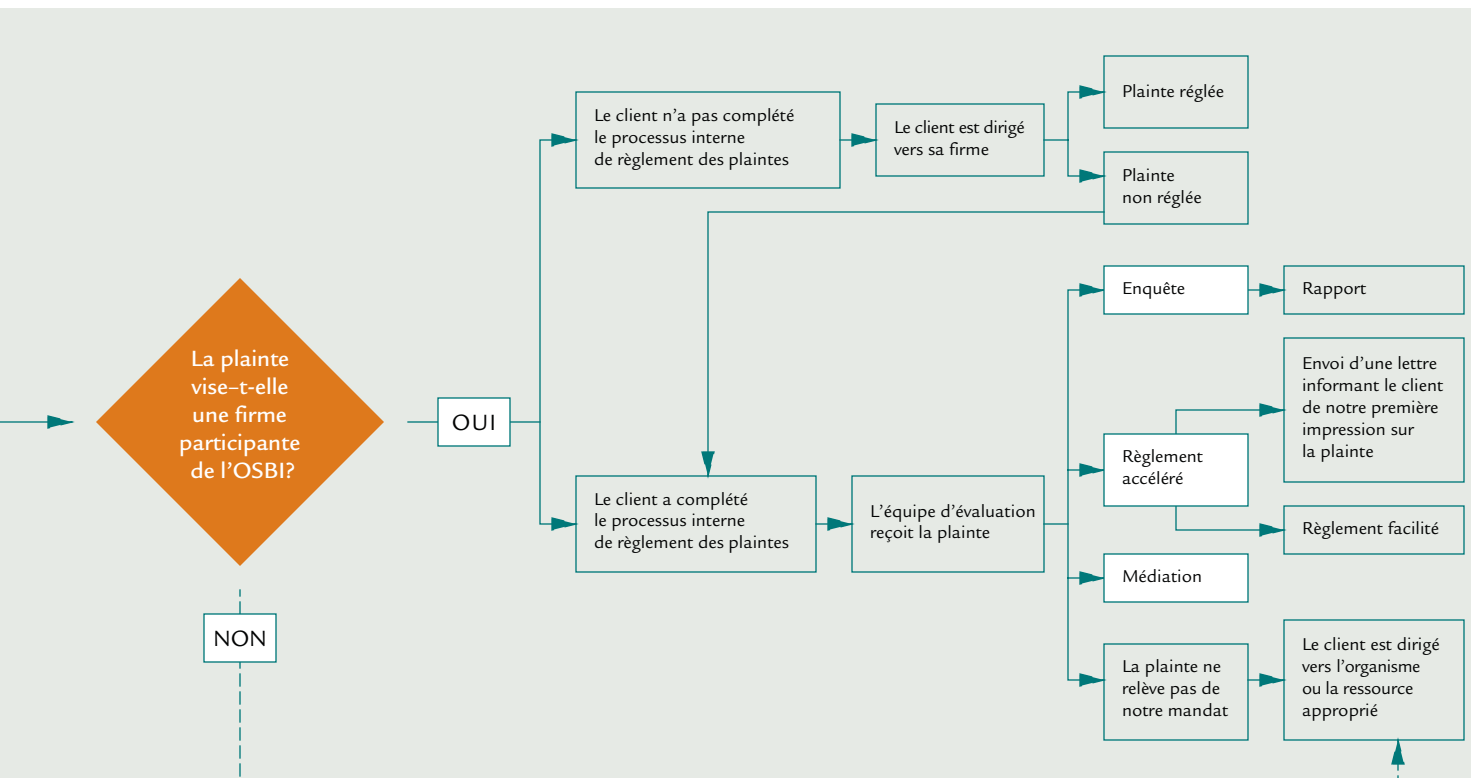
L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est résolu à exceller dans la prestation de son service de règlement. Nos normes visent à assurer aux consommateurs de services financiers au Canada un processus de règlement de différends indépendant et équitable de premier ordre.

Dans le cadre de notre code de pratique, nous nous engageons à atteindre l'excellence dans 11 aspects distincts de nos activités et de notre gouvernance, notamment l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, la rapidité d'exécution et la compétence. Ces normes sont fondées en partie sur des normes internationales de règlement de différends dictées par l'ISO. Selon une étude externe et indépendante réalisée en 2007, nous respectons l'ensemble de nos normes.

Nous nous engageons à nous soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes de nos activités.

Nous vous invitons à consulter notre site Web à www.obsi.ca pour obtenir plus d'information sur notre Code de pratique et l'évaluation indépendante de 2007.

Le processus de l'Ombudsman



Revue de l'exercice 2007

Au cours du dernier exercice, l'OSBI a ouvert 468 dossiers de plainte, une hausse de 43 % par rapport à l'exercice précédent. Il s'agit du plus important nombre de dossiers ouverts en une seule et même année par l'OSBI. Après avoir fait l'objet d'une évaluation initiale, 181 de ces plaintes ont donné lieu à une enquête complète. Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un règlement accéléré, soit ceux où nous avons pu étudier le cas rapidement et répondre promptement au client, a plus que doublé par rapport à 2006 pour atteindre 278.

En 2007, 53 % de l'ensemble des dossiers ouverts avaient trait au secteur des services bancaires et 47 % à celui des placements. Toutefois, nous avons mené 107 enquêtes dans des dossiers du secteur des placements et 74 dans des dossiers du secteur des services bancaires.

Au cours de l'exercice, nous avons clos 447 dossiers comparativement à 263 l'exercice précédent. En 2007, 169 des dossiers clos avaient fait l'objet d'une enquête et 278, d'un règlement accéléré. Nous avons complété 85 % de nos dossiers en moins de 180 jours, surpassant notre norme de service qui est de clore 80 % des dossiers dans un délai de 180 jours.

Petites entreprises

Nous avons reçu neuf plaintes de la part de petites entreprises en 2007. Quatre des cinq plaintes liées au secteur des placements

et formulées par de petites entreprises clientes avaient trait à la pertinence et une portait sur des opérations non autorisées. Dans le secteur des services bancaires, deux des quatre plaintes provenant de petites entreprises avaient trait à des prêts, la troisième à une transaction erronée et la dernière à des services de carte de crédit.

Services bancaires

Les produits et les questions ayant donné lieu à des enquêtes ouvertes en 2007 dans le secteur des services bancaires sont présentés ci-dessous, en regard des chiffres de 2006. La catégorie « Autres » inclut un certain nombre de produits à l'égard desquels nous n'avons reçu qu'une ou deux plaintes.

Enquêtes – Produits

	2007	2006
Prêts	22	9
Comptes (transactions)	13	20
Cartes de débit	10	19
Cartes de crédit	8	13
Dépôt à terme/CPG	3	2
Autre	18	21
TOTAL	74	84

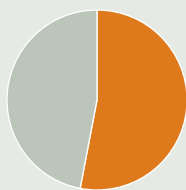
Enquêtes – Objet

	2007	2006
Fraude	25	27
Service à la clientèle	19	10
Recouvrement	5	4
Opérations non autorisées	4	11
Cote de solvabilité	3	2
Opérations erronées	3	3
Autre	15	27
TOTAL	84	74

Commentaire

La poussée du nombre de cas liés à des cartes de débit et de crédit a ralenti un peu et les prêts sont les produits qui ont donné lieu au plus grand nombre de plaintes en 2007. La catégorie des prêts inclut plusieurs types de produits de financement, le plus important étant les prêts contractés à des fins de placement. Bien que ces plaintes soient souvent réglées à l'issue d'une enquête en matière de placement, elles sont formulées contre le prêteur. Les fraudes liées à des cartes demeurent un problème de taille, reflétant l'implication continue des criminels utilisant des cartes volées ou des copies de carte pour obtenir de l'argent.

Une autre hausse importante observée en 2007 est celle du nombre d'escroqueries par Internet ou par courriel. Dans ce genre d'arnaques, les gens sont habituellement attirés par la perspective de toucher de



Dossiers ouverts %

● Services bancaires	53
● Investissement	47

447
dossiers clos
en 2007,
comparativement
à 263 l'an dernier.

En 2007,
nous avons reçu neuf
plaintes de la part
de petites entreprises

généreuses commissions contre l'encaissement de chèque pour le compte d'une « société » étrangère dans leur compte de banque personnel. Les fraudeurs demandent ensuite à leur victime de transférer le produit du chèque – moins la commission – à un tiers. Lorsque le chèque s'avère falsifié, la victime se voit alors interpellé par la banque pour couvrir la perte de fonds. Le différend tourne habituellement autour de la question de savoir si la banque aurait dû ou aurait pu repérer la fraude et autour du niveau de responsabilité que devrait assumer le client de la banque.

Services d'investissement

Au cours de l'année, plus de la moitié des dossiers d'enquête ouverts par l'OSBI portaient sur des plaintes ayant trait à des placements.

Les firmes participantes de l'OSBI qui exercent leurs activités dans le secteur des services d'investissement appartiennent à trois grandes catégories. Les courtiers en valeurs mobilières et les firmes de placement sont réglementés par l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et les comptes des clients peuvent inclure des titres (actions et obligations), des fonds communs de placement et d'autres produits de placement. Les courtiers en épargne collective sont réglementés par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA) et ne sont autorisés à réaliser des

transactions que sur les fonds communs de placement et les autres produits exemptés. Les membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) sont les sociétés qui établissent, gèrent et vendent des fonds communs de placement.

Enquêtes – Produits

	2007	2006
Fonds communs	50	62
Valeurs mobilières	32	29
Valeurs mobilières et fonds	12	19
Conseils en placement	0	1
Fonds distincts	2	1
Autre	11	1
TOTAL	107	113

Enquêtes – Objet

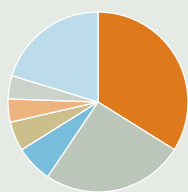
	2007	2006
Pertinence	41	55
Frais	11	8
Prêts leviers	7	8
Service à la clientèle	8	3
Mauvais rendements	7	9
Fausse représentation	7	6
Autre	26	24
TOTAL	107	113

Commentaire

La répartition des plaintes s'apparente à celle des exercices antérieurs. Nous observons encore une fois que de nombreux différends tiennent à l'omission de divulguer des renseignements importants aux clients. Que le différend ait trait à la pertinence, aux frais ou à des prêts leviers (prêts contractés à des fins de placement), nous observons que les clients ne sont pas bien informés, ou le sont insuffisamment, par leur conseiller en ce qui concerne la stratégie sous-jacente, les risques d'un produit ou de l'approche, ou les frais qui sont exigés.

Les efforts déployés par les autorités de réglementation partout au pays afin d'uniformiser et de simplifier la divulgation aux points de vente en ce qui concerne les fonds communs de placement et les fonds distincts témoignent de la nécessité d'accentuer les efforts pour informer les clients du risque, des caractéristiques et des frais des produits de placement, et ce, d'une façon que les investisseurs comprendront. Nous appuyons entièrement ces efforts.

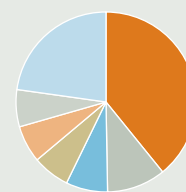
Bien que nous ne tenions pas de statistiques sur les dates de naissance, nous avons observé que le nombre de dossiers mettant en cause des aînés et des retraités est proportionnellement plus élevé. Compte tenu des changements démographiques en cours au Canada, où l'on observe une augmentation du



Services bancaires

Fraude	25	Cote de solvabilité	3
Service à la clientèle	19	Opérations erronées	3
Recouvrement	5	Autre	15
Opérations non autorisées	4		

Objet de plaintes en 2007



Services d'investissement

Pertinence	41	Mauvais rendements	7
Frais	11	Fausse représentation	7
Service à la clientèle	8	Autre	26
Prêts leviers	7		

Revue de l'exercice 2007

nombre de personnes âgées conjuguée à une baisse des régimes de retraite à prestations déterminées, nous continuons de prêter une grande attention à la qualité des communications dans les relations conseiller-client.

Nous travaillons de concert avec les organismes d'autoréglementations sur leurs nouvelles règles de traitement des plaintes qui prévoient des délais d'exécution et des exigences accrues en matière de communication dans le processus interne des firmes. Le mandat de l'OSBI fait actuellement l'objet d'un examen afin d'y intégrer ces changements et ceux s'appliquant à l'ensemble de nos firmes participantes. Une fois en place, ces changements devraient à notre avis contribuer à accroître la sensibilisation à l'égard de l'OSBI et du processus de traitement des plaintes.

Dédommagement

Au cours de l'exercice, l'OSBI a fermé 169 dossiers d'enquête, 65 dans le secteur des services bancaires et 104 dans celui des services d'investissement. Nous avons tranché en faveur du client dans 61 % des dossiers de services d'investissement et dans 25 % des dossiers de services bancaires.

Dans l'ensemble, nous avons recommandé de dédommager le client dans 79 dossiers, confirmé la décision de la firme dans 89 et un dossier a été retiré. Nous avons

également facilité le règlement dans 23 dossiers cette année, soit neuf de plus que l'an dernier.

Malheureusement, nous avons vécu cette année notre première expérience de refus de suivre une recommandation. La firme, Financial Architects Investments Inc., a refusé de dédommager un client âgé dont les fonds ont été investis suivant une stratégie de placement trop risquée. Cependant, en règle générale, tant les firmes que les clients ont bien accepté nos recommandations au cours de l'exercice.

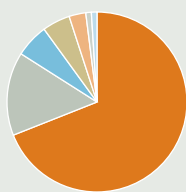
Provenance des plaintes

Les plaintes portées à l'OSBI proviennent de toutes les régions du Canada ainsi que de l'étranger. Le tableau ci-dessous compare le pourcentage de plaintes qu'a reçues l'OSBI, par province et par territoire, par rapport au pourcentage de la population du Canada qui y habite. La part proportionnellement inférieure des plaintes provenant du Québec tient au fait que les Caisses populaires ne sont pas des firmes participantes de l'OSBI à l'égard des services bancaires. Environ 2 % de l'ensemble des plaintes proviennent de l'étranger, et bon nombre d'entre elles sont formulées par des Canadiens qui vivent temporairement à l'extérieur du pays.

	Plaintes*	Population*
Alberta	6 %	10,9 %
Colombie-Britannique	15,7 %	13,2 %
Manitoba	1 %	3,6 %
Nouveau-Brunswick	1 %	2,3 %
Nouvelle-Écosse	2,7 %	2,8 %
Nunavut	0,2 %	0,1 %
Ontario	55,7 %	38,9 %
Québec	13,9 %	23,6 %
Saskatchewan	2,4 %	3 %
Terre-Neuve et Labrador	1,2 %	1,5 %
Yukon	0,2 %	0,1 %

Bien que le téléphone demeure le mode de communication le plus couramment utilisé pour demander des renseignements ou formuler une plainte auprès de l'OSBI, d'autres moyens de communication sont en croissance, notamment les courriels. Les appels téléphoniques représentent environ 70 % des quelque 11 000 contacts recensés par nos agents du service d'assistance aux consommateurs en 2007, suivis des courriels avec 15 %, des télécopies avec 6 % et du courrier avec 5 %. Le formulaire de plainte disponible sur notre site Web, une nouveauté en 2007, est utilisé en moyenne une fois par jour pour formuler une plainte.

Le nombre de visites sur notre site Web connaît une croissance soutenue. Les deux sections les plus consultées sont celles du processus de formulation de plaintes et du répertoire des firmes participantes.



69 %

Les appels téléphoniques représentent environ 70 % des quelque 11 000 contacts recensés par nos agents du service d'assistance aux consommateurs en 2007.

En 2007,

notre nouveau formulaire de plainte en ligne a été utilisé en moyenne une fois par jour pour formuler une plainte.

Dossiers d'enquêtes ouverts par secteur et par firme

Services bancaires

2	Banque Amex du Canada
1	Banque Bridgewater
2	Banque Canadian Tire
10	Banque CIBC
2	Banque HSBC Canada
3	Banque Laurentienne du Canada
8	Banque Nationale du Canada
2	BMO Banque de Montréal
21	Groupe Banque Scotia
15	Groupe Financier Banque TD
1	JP Morgan Chase Bank N.A.
7	RBC Groupe Financier
74	

ACCOVAM (Firmes membres)

1	Acumen Capital Finance Partners
1	ATB Securities
2	Banque Nationale du Canada
1	BMO Ligne d'action
10	BMO Nesbitt Burns
1	Canaccord Capital Corp.
7	Edward Jones
2	Gestion de capital Assante
1	Global Securities Corp
6	Marchés mondiaux CIBC
1	Peregrine Financial Group
2	Questrade
1	Raymond James
4	RBC Dominion valeurs mobilières
3	Scotia Capitaux
3	Services Investisseurs CIBC
2	Société de valeurs mobilières E*TRADE Canada
8	TD Waterhouse Canada
1	Valeurs mobilières Berkshire
2	Valeurs mobilières Desjardins
2	Valeurs mobilières Dundee
1	Valeurs mobilières Groupe Investors
3	Wellington West Capital
65	

MFDA (Firmes membres)

1	ASL Direct
1	Assante Financial Management
1	BMO Investissements
3	FundEX Investments
2	Groupe d'investissement Berkshire
1	Investia Services Financiers
4	IOCT Financial
3	IPC Investment Corp
1	Keybase Financial Group
2	Manulife Securities International
2	PFSL Investments Canada
2	Portfolio Strategies Corp
2	Services d'investissement Quadrus
4	Services financiers Dundee
7	Services financiers Groupe Investors
2	WFG Securities of Canada
1	W.H. Stuart Mutuals
39	

IFIC (Firmes membres)

1	Fonds AGF
1	Services de placement Altamira
2	

Placements – Autres

1	RBC Services-Conseils Privés
---	------------------------------

Sondage sur le service à la clientèle

L'OSBI effectue un sondage auprès de tous les clients dont les dossiers ont fait l'objet d'une enquête, peu en importe l'issue. Le taux de réponse au sondage en 2007 s'est établi à 28 %. Bien que le taux de satisfaction tende à dépendre de la décision rendue, les clients en faveur desquels nous tranchons étant habituellement plus satisfaits que les clients déboutés, les trois quarts des clients ont indiqué que nous leur avons offert un excellent ou un bon service. Le reste des clients ont dit avoir reçu un assez bon ou mauvais service.

Malheureusement, plus de la moitié de ceux qui ont participé au sondage, ou 53 %, ont indiqué ne pas avoir entendu parler de nous par leur firme. Nous croyons que cette situation témoigne de la nécessité pour les firmes d'améliorer les communications relatives au processus de plaintes, notamment en informant les clients tant au début qu'à la fin du processus interne de la firme de leur droit de porter leur plainte non réglée à l'OSBI.

Évaluation

Évaluation indépendante de l'OSBI

Pour la première fois depuis sa création, l'OSBI a fait l'objet d'une évaluation externe indépendante de ses activités l'an dernier. Selon les résultats obtenus, l'OSBI répond à l'ensemble des 11 normes de service et se démarque par le professionnalisme et l'efficacité de ses services.

L'évaluation a été réalisée à la demande du conseil d'administration par la société Navigator de Melbourne, en Australie. Sous la direction de Phil Houry, cette entreprise a examiné plusieurs services d'ombudsman australiens et offert ses services de consultation à toute une gamme d'entreprises publiques et privées.

Le rapport contient 24 recommandations visant à améliorer divers aspects des activités de l'OSBI et le conseil d'administration a accepté le rapport dans son intégralité. Un court extrait du rapport est présenté ci-dessous. Pour lire le rapport complet, consultez le site de l'OSBI à www.obsi.ca.

Extrait du rapport :

Dans l'ensemble, notre revue de l'OSBI a révélé une opération de service d'ombudsman efficace et de haut niveau, bien que sous certains aspects sa performance ne commence qu'à peine à réaliser son potentiel. Nous avons trouvé une organisation qui traverse une période de changement significatif, grandissant tant en taille, en sophistication qu'en professionnalisme, et qui se découvre un niveau de maturité et de confiance en soi qu'il fut agréable de voir.

La mise en situation préliminaire à cette revue nous avait mis au courant de certains des changements qui se sont produits à l'OSBI, et c'est justement ce que nous avons constaté.

Dans une certaine mesure, les résultats de la revue de n'importe quelle organisation en voie de changement dépendent du moment où se déroule cette revue. En effet, si nous avions effectué notre revue il y a deux ans, nous aurions eu quelques points d'interrogation sur le rendement de l'organisme alors que si on nous avait demandé d'y procéder une année plus tard, nous sommes assurés que nous aurions eu moins de suggestions à apporter.

Peu de sujets d'amélioration identifiés lors de notre revue constitueront une surprise pour la direction ou le conseil d'administration de l'OSBI, puisqu'ils rejoignent essentiellement les priorités déjà identifiées par l'OSBI en matière d'amélioration. Les principaux secteurs où nous avons recommandé une amélioration visent à :

- a) Élargir la portée de ses opérations afin de permettre un règlement encore plus rapide des différends ainsi qu'une capacité d'intervenir sur des questions systémiques,*
- b) Accroître sa notoriété et les références de dossiers,*
- c) Améliorer la liaison et le partage d'information avec ses intervenants,*
- d) Renforcer les processus d'évaluation interne, notamment par les pairs, en vue d'améliorer la qualité et la cohérence de son action, et*
- e) Continuer les efforts pour accélérer la résolution des dossiers et améliorer les échéanciers en général.*

Commentaires de clients de l'OSBI

« Juste un petit mot pour vous remercier de tout le travail que vous avez accompli pour régler le différend entre mes parents et X. Nous avons grandement apprécié votre aide et la rapidité de votre réponse, car j'étais sur le point de tout laisser tomber. »

Réglementation

Cadre de collaboration avec les autorités de réglementation

En août 2007, les organismes de réglementation des services financiers ont rendu public le cadre de collaboration établissant leur relation avec les trois services d'ombudsman des services financiers au Canada, dont l'OSBI. Ce cadre de collaboration comprend notamment des lignes directrices pour les normes de service s'appliquant aux services d'ombudsman.

Le cadre de collaboration fait suite à des discussions entre le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, Finances Canada et le Réseau de conciliation du secteur financier. Ce réseau regroupe l'OSBI et les deux services d'ombudsman du secteur des assurances – le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et le Service de conciliation en assurance de dommages.

Le rôle des services d'ombudsman est reconnu dans le cadre de collaboration comme étant essentiel pour assurer la protection des consommateurs au Canada en leur offrant gratuitement un service de règlement de différends indépendant et accessible. Le cadre de collaboration transmet également un important message aux consommateurs en témoignant de la confiance des organismes de réglementation à l'égard des services d'ombudsman.

Le conseil d'administration de l'OSBI a approuvé le cadre de collaboration et entend aligner son mandat sur celui-ci. Voici quelques extraits du cadre :

Un système de gestion des plaintes accessible et efficace est essentiel pour l'intégrité du marché canadien des services financiers et représente un objectif de politique publique important pour les gouvernements fédéral et provinciaux.

Les autorités de réglementation considèrent qu'un règlement efficace des plaintes par l'entremise de services de conciliation indépendants comme le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui collaborent au sein du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), est un élément important d'un cadre stratégique bien rodé de protection des consommateurs. Par leurs services impartiaux, ces organismes offrent une option autre que celle du système juridique dans un contexte informel et confidentiel, sans frais pour les consommateurs.

Les autorités de réglementation ont conclu que le RCSF et ses entités constituantes, qui sont indépendants vis-à-vis du secteur et du gouvernement, constituent un fondement approprié du règlement efficace des plaintes par des tiers. La structure décrite dans le présent document vise à garantir que le RCSF conserve la confiance des autorités de réglementation.

Le texte du cadre de collaboration est disponible sur le site Web de l'OSBI à www.obsi.ca

« Un professionnel qualifié, compétent et à l'écoute. J'ai été traité comme une personne et non comme un numéro. »

« J'aimerais profiter de cette occasion pour exprimer mes plus sincères remerciements pour le professionnalisme et la grande attention dont j'ai bénéficié. »

Qu'est-ce qu'un règlement facilité?

Au cours du dernier exercice, l'OSBI a réglé un certain nombre de plaintes grâce au règlement facilité. L'OSBI propose un règlement facilité lorsqu'à notre avis nous possédons assez d'information pour suggérer un règlement équitable tant pour le client que pour la firme sans avoir à recourir à une enquête complète. Par exemple lorsque :

- le montant en cause est peu élevé;
- la plainte n'est pas trop complexe;
- les parties s'entendent sur l'existence d'un problème, mais non sur le montant du dédommagement.

Ni la firme ni le client ne sont obligés d'accepter un règlement facilité. Toutefois, les firmes et les clients qui ont participé à des règlements facilités nous ont fait des commentaires très favorables. Les clients sont heureux de bénéficier d'une solution rapide et équitable. Les firmes apprécient que les règlements facilités soient moins formels et prennent moins de temps que les enquêtes complètes, mais n'en aboutissent pas moins à des solutions raisonnables.

La plupart des règlements facilités avaient trait à des sommes variant de quelques centaines de dollars à quelques milliers de dollars. Toutefois, ce n'est pas toujours le cas. Le cas présenté ci-après constitue un exemple de règlement facilité qui portait sur une somme plus importante.

Règlement facilité

Les clients, un couple à la retraite au début de leurs soixante-dix ans, ont été sollicités par un conseiller sur la recommandation d'un ami. Le conseiller leur a recommandé de prendre une marge de crédit domiciliaire de 90 000 \$ et d'investir cet argent dans divers fonds communs d'actions. Le couple détenait des économies de retraite de 15 000 \$ et avait une connaissance moyenne des placements. Leur revenu provenait de régimes de pension de l'État et de prestations d'un régime de pension d'employeur. Comme ils n'avaient pas un revenu suffisant pour couvrir leurs versements d'intérêt mensuels sur le prêt, le conseiller a établi un programme de retraits périodiques de leur compte de placement.

Les placements du couple ont diminué rapidement, mais leur conseiller a continué à les rassurer qu'il s'agissait d'une correction boursière et qu'ils récupéreraient rapidement leurs pertes. Quatre ans plus tard le conseiller a quitté la firme. Les placements valaient environ 40 000 \$ et la dette sur la marge de crédit du couple s'établissait toujours à 90 000 \$. Au cours des trois années suivantes, leur compte fut transféré à quelques conseillers différents, qui s'inquiétaient du conseil que leur avait donné le premier conseiller, mais n'ont pas offert de suggestions à propos du prêt. Le couple s'est plaint à la firme et a fini par porter sa plainte à l'OSBI.

Nous avons interviewé les clients, examiné les divers documents du dossier fournis par la firme et interviewé quelques employés qui ont fait affaire avec le couple. De façon générale, nous avons constaté que la stratégie d'emprunter pour investir était beaucoup trop risquée pour des clients à la retraite dont les connaissances en matière de placement allaient de limitées à moyennes et qui n'avaient pratiquement pas d'économies. La stratégie ne répondait à aucune des lignes directrices établies par la firme à l'égard des prêts leviers et les motifs de la recommandation du conseiller n'étaient pas clairs. Un conseiller principal de la firme a convenu que la stratégie ne convenait pas aux clients.

Le couple désirait vivement régler la plainte, car il voulait vendre leur maison pour acheter une copropriété, mais n'avait pas assez d'argent pour rembourser le solde de la marge de crédit domiciliaire. Nous avons calculé que le couple avait perdu au total 60 000 \$ incluant les pertes sur les placements plus les intérêts sur le prêt levier – et nous avons fourni une analyse sommaire à la firme. Compte tenu de cette information, la firme a estimé qu'il était juste de dédommager le couple pour leurs pertes et a convenu de payer 60 000 \$ pour régler la plainte. En acceptant le règlement facilité, la firme a réduit considérablement le temps d'enquête et le couple a obtenu son argent plus rapidement.



Études de cas Investissement

En acceptant le règlement facilité, la firme a réduit considérablement le temps d'enquête et le couple a obtenu son argent plus rapidement.

Études de cas Investissement

Une des fiducies cesse de lui verser un revenu moins de trois mois après son achat. Quelque temps plus tard le client apprend que le capital de l'autre fiducie n'est pas garanti à l'échéance.



Fiducies de revenu

Au début de 2002, un client vend sa propriété à revenu d'une valeur de 175 000 \$. Il demande à son comptable s'il existe un produit de placement qui garantirait son capital et lui donnerait un revenu régulier. Celui-ci lui suggère des fiducies de revenu à capital garanti. Le client investit dans les fiducies proposées par le conseiller qui lui est recommandé par son institution financière. Peu de temps après, les revenus de ces placements sont réduits à presque rien. Même si le capital est garanti, le client n'est pas content et cherche une solution de rechange.

Le client rencontre alors un autre conseiller. Après s'être renseignée auprès d'un spécialiste en fiducies de revenu, la nouvelle conseillère lui recommande certaines fiducies en lui précisant que le capital est garanti à l'échéance et que le revenu est régulier. Elle l'assure que les profits générés par ces nouveaux placements suffiront amplement à effacer la perte de 40 000 \$ qu'il pourrait subir en liquidant ses parts actuelles, car elle est en mesure d'acheter à escompte les parts de ces nouvelles fiducies. Le client accepte alors de transférer son compte et la conseillère investit ses fonds dans deux fiducies.

Une des fiducies cesse de lui verser un revenu moins de trois mois après son achat. Quelque temps plus tard le client apprend que le capital de l'autre fiducie n'est pas garanti à l'échéance. Le client ne pourra donc pas récupérer les 40 000 \$ perdus lors de la vente de ses premières fiducies et il risque de perdre 30 000 \$ sur la fiducie dont le capital n'est pas garanti. De plus, il ne reçoit plus de revenus sur sa première fiducie et celle-ci est immobilisée pour plusieurs années.

L'OSBI conclut que la conseillère a mal expliqué le produit vendu au client, et que les placements ne convenaient pas à un investisseur au profil conservateur comme le sien. L'OSBI a recommandé que le client vende ses fiducies et que la firme lui verse un dédommagement de 98 000 \$.

Fonds distincts

Une veuve de 89 ans tirait son revenu de retraite de ses économies par l'entremise de retraits mensuels. Afin que ses économies durent le plus longtemps possible, sa fille a rencontré, en son nom, un conseiller pour élaborer une stratégie. Le conseiller a recommandé d'investir ses économies dans un fonds distinct d'actions internationales dont la stratégie de placement était très risquée et qui était assorti d'une garantie à l'échéance de 10 ans. Le conseiller a informé la fille de la cliente que les retraits réduiraient proportionnellement la garantie à l'échéance sans lui donner plus d'explications. La fille n'a pas posé de question et a compris que la garantie à l'échéance serait réduite d'un montant correspondant aux retraits effectués, dollar pour dollar. Elle a investi la totalité des économies de sa mère dans les fonds distincts recommandés et a immédiatement commencé à retirer de l'argent mensuellement. Elle croyait que la garantie à l'échéance protégeait le solde des économies de sa mère contre tout risque boursier.

Les fonds se sont considérablement dépréciés et les parts étaient continuellement vendues à perte afin de permettre les retraits. Avec le temps, la fille a réduit les retraits mensuels et a fini par les annuler pour protéger le reste des économies. Par la suite, la fille a appris que le montant garanti à l'échéance ne représentait plus que le quart de la valeur originale bien que seulement la moitié des économies aient été retirées.

L'enquête de l'OSBI a conclu que l'effet des retraits sur la garantie à l'échéance n'a pas été bien expliqué par le conseiller ou bien compris par la fille. L'OSBI a recommandé que la cliente vende ses fonds distincts et que la firme lui rembourse la différence entre la valeur courante perçue de la garantie à l'échéance et la valeur boursière courante. La cliente a reçu un dédommagement de 20 800 \$.



Elle croyait que la garantie à l'échéance protégeait le solde des économies de sa mère contre tout risque boursier.

Vous trouverez plus d'études de cas sur notre site Web à www.obsi.ca



Études de cas Services Bancaires

Le client doit toujours à la banque le solde de la marge. Nous n'avons donc formulé aucune recommandation de dédommagement pour perte financière.

Prêts hypothécaires

Sur le point de s'acheter une maison, le client rencontre un représentant en prêts hypothécaires dans une banque. Ensemble, ils discutent notamment du Régime d'accès à la propriété (RAP), un programme gouvernemental qui prévoit la possibilité de retirer, sans incidence fiscale, jusqu'à 20 000 \$ d'un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) en vue de l'achat ou de la construction d'une maison.

Ayant déjà participé à ce programme, le client s'informe auprès du représentant afin de s'assurer qu'il y est de nouveau admissible. Après avoir vérifié que le client n'a pas été propriétaire d'une habitation au cours des cinq dernières années, il lui confirme son admissibilité au RAP.

Le client retire donc ses REER et les utilise comme mise de fonds pour l'achat de sa maison. L'année suivante, il reçoit des avis de cotisation de la part des gouvernements l'informant qu'il devait payer de l'impôt sur le retrait effectué dans son REER. Comme le client n'avait pas fini de rembourser les sommes retirées de son REER dans le cadre de sa première participation au programme RAP il n'était pas admissible à ce programme.

L'OSBI a conclu que le représentant de la banque avait mal renseigné le client. Par ailleurs, nous avons aussi jugé que le client avait une part de responsabilité, car il avait eu l'occasion de revoir les conditions du programme en remplissant les documents d'admissibilité.

Suite à notre intervention, la banque a prêté l'argent nécessaire au client pour qu'il redépose les fonds dans ses REER. La banque l'a aussi dédommagé pour la perte d'intérêts et pour l'inconvénient subit.

Carte de crédit

Au cours d'un voyage d'affaire, le client a rencontré deux femmes dans un bar. Celles-ci ont indiqué qu'elles logeaient au même hôtel que le client et elles ont convenu de partager un taxi pour y retourner. En route, le client a demandé au chauffeur de taxi de s'arrêter à une banque pour y faire un retrait au guichet automatique. Une fois à l'hôtel, le client a emmené les femmes à sa chambre et a laissé son veston d'habit (contenant son portefeuille) sans surveillance. Le lendemain, le client a constaté le vol de son portefeuille qui contenait de l'argent comptant et deux cartes de crédit. Il a téléphoné à la banque pour signaler le vol de sa carte et a appris que 1 000 \$ avaient été retirés à un guichet situé dans un dépanneur. Le NIP du client avait été entré correctement dès la première tentative. Le client attribue la responsabilité du vol aux femmes et croit qu'elles ont pris connaissance de son NIP en regardant par-dessus son épaule au guichet automatique de la banque. Le client a signalé le vol à la police.

La banque a conclu que le client n'avait pas été prudent en ne protégeant pas son NIP et sa carte comme le prévoit la convention du titulaire de carte signée par le client à la réception de sa carte de crédit.

Après avoir fait enquête, l'OSBI a conclu que le client a fait preuve de négligence en ne mettant pas son veston et son portefeuille à l'abri dans sa chambre d'hôtel, où il a accueilli deux personnes qu'il venait de rencontrer, et que le client n'a pas pris les précautions nécessaires pour protéger son NIP. L'OSBI n'a pas recommandé que la banque dédommage le client pour sa perte.

Vous trouverez plus d'études de cas sur notre site Web à www.obsi.ca

Marge de crédit

Le client et sa conjointe d'alors détenaient une marge de crédit conjointe non garantie dont le solde s'établissait à 8 800 \$ au moment de la rupture de leur mariage. Ni l'un ni l'autre n'étaient disposés à en rembourser le solde. Le centre de recouvrement de la banque n'a pas tardé à communiquer avec le client. Il leur a dit de communiquer avec son ex-femme et a ajouté que, pour sa part, il ne ferait aucun paiement.

Deux mois plus tard, l'ex-conjointe du client a payé environ 50 % du solde en souffrance et la banque a retiré son nom de « la marge ». Quelques mois plus tard, le centre de recouvrement a communiqué avec le client pour en recouvrer le solde. Le client a alors appris que son ex-femme en était venue à une entente avec la banque. Il s'est plaint à la banque en faisant valoir que celle-ci avait pris parti pour son ex-femme dans leur différend.

De l'avis du client, la banque a choisi son camp dans leur différend et a établi un montant arbitraire dont la responsabilité devait être attribuée à son ex-femme. Il estimait également que la banque aurait dû l'informer des conditions de l'entente avec son ex-femme. La banque a fait valoir que lorsque le centre de recouvrement a communiqué avec le client et qu'il a refusé de faire tout paiement, elle a tenté de limiter ses pertes en recouvrant une partie du paiement auprès de son ex-

femme. La banque a également soutenu qu'elle avait le droit de recouvrer la totalité de la dette conjointe auprès de l'une ou l'autre des parties comme le stipule la convention de crédit aux particuliers de la banque.

Dans le cadre de son enquête, l'OSBI s'est employé à déterminer si le client avait subi des pertes financières suite à l'action de la banque. Nous avons conclu que, compte tenu du refus répété du client de prendre des arrangements de paiement, la banque a agi de manière raisonnable lorsqu'elle a communiqué avec l'ex-femme du client pour se faire payer et qu'elle a accepté son paiement de 50 % en règlement de son obligation en vertu de la dette.

La banque a reconnu avoir fait une erreur en rayant le nom de l'ex-femme de « la marge ». Toutefois, bien que la banque ait fait erreur en effaçant son nom, nous avons conclu que le client n'a en conséquence subi aucune perte financière. Le client doit toujours à la banque le solde de la marge. Nous n'avons donc formulé aucune recommandation de dédommagement pour perte financière.

Toutefois, l'OSBI a conclu que l'erreur de la banque a eu sur le client une incidence non monétaire qui l'a incommodé. L'OSBI a donc recommandé que la banque lui verse un dédommagement de 250 \$.



Gouvernance

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est régi par un conseil d'administration de neuf administrateurs. Afin de protéger l'indépendance de l'OSBI, le conseil compte une majorité de six administrateurs indépendants qui n'ont aucun lien avec le secteur des services financiers ou avec le gouvernement.

Les administrateurs indépendants ont des pouvoirs spéciaux visant à protéger l'indépendance de l'Ombudsman et de son personnel. Ils étudient les candidatures au poste d'ombudsman et formulent leurs recommandations à cet égard, ils agissent à titre de comité de nomination en proposant des candidatures aux postes d'administrateurs indépendants et ils étudient le budget avant de le recommander au conseil d'administration. Le président du conseil doit être un administrateur indépendant.

Bien qu'il relève du conseil, l'Ombudsman ne sollicite pas l'avis de celui-ci à l'égard d'une plainte donnée. Par l'intermédiaire du président du conseil, le conseil examine les plaintes que pourraient formuler les clients sur la façon dont leur dossier a été traité par l'OSBI et non sur la teneur de leur différend.

La décision finale en ce qui concerne les plaintes appartient à l'Ombudsman. Il est impossible de faire appel des décisions de ce dernier auprès du conseil d'administration, qui ne peut exercer aucune pression à l'égard des décisions de l'Ombudsman.

Le choix des administrateurs indépendants s'effectue également de manière à refléter la diversité démographique et géographique du Canada et se porte sur des personnes connues et respectées à l'échelle régionale et nationale. Les administrateurs sont élus pour un mandat de trois ans et peuvent être réélus. Ces mandats sont échelonnés afin d'assurer la continuité du conseil d'administration et un roulement progressif.

Les trois autres membres du conseil viennent du secteur des services financiers. L'Association des banquiers canadiens et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières nomment chacune un administrateur au conseil. Pour leur part, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Institut des fonds d'investissement du Canada nomment conjointement un seul administrateur.

Le conseil se réunit au moins une fois par trimestre. Les comités du conseil comprennent les comités de la vérification, de la rémunération, des nominations, des administrateurs indépendants et des normes. L'OSBI est un organisme sans but lucratif dont le financement est assuré par la perception de droits auprès de chaque firme participante qui représentent sa part de nos dépenses. Les droits perçus sont calculés selon une formule qui tient compte de la taille de chaque firme et de la proportion de notre volume de plaintes qui lui est attribuable.

Conseil d'administration

Administrateurs indépendants

Peggy-Anne Brown (présidente du conseil)
Vancouver

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

Adrian Burns
Ottawa/Calgary

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

Len G. Flett
Winnipeg

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

Daniel F. Gallivan
Halifax

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

James R. Savary
Toronto

M. Savary, Ph. D., est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et les institutions financières. Il est aussi président du Conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, membre et président sortant du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Il participe activement aux travaux du Conseil canadien des normes.

Denise Verreault
Les Méchins, Québec

Mme Verreault est présidente et chef de la direction du Groupe Maritime Verreault, une société maritime établie en Gaspésie qui regroupe des filiales de construction, de transformation et de réparation de navires. Elle siège au conseil d'administration de plusieurs sociétés et organismes. Mme Verreault détient le titre de Chevalier de l'Ordre du Québec et est membre de l'Ordre du Canada.

Administrateur émérite

L'honorable Lincoln Alexander
Président honoraire de l'Université de Guelph
Ontario

Administrateurs œuvrant dans l'industrie

Daniel W. Brintnell
Vice-président exécutif
Co-chef, Division au détail
Gestion de Patrimoine Dundee

Wendy Hannam
Vice-présidente à la direction
Services bancaires aux particuliers
et Distribution
Banque Scotia

Ed Legzdins
Premier vice-président et chef,
Investissements au détail
BMO Groupe financier

L'Ombudsman et le personnel

L'Ombudsman

Notre bureau est dirigé par David Agnew, qui est l'Ombudsman depuis 2005. L'Ombudsman est nommé par le conseil d'administration et doit être indépendant tant de l'industrie que du gouvernement.

L'Ombudsman est nommé sur recommandation du comité des administrateurs indépendants, pour un mandat d'un maximum de cinq ans, qui est renouvelable. L'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ni avoir travaillé pour une firme participante, ou avoir eu des liens étroits avec cette dernière, au cours des cinq années précédant sa nomination.

Le personnel de l'OSBI

Nos employés viennent de divers secteurs et champs d'activité. Leur volonté de régler les différends se manifeste dans le dévouement dont ils font preuve dans leur travail.

Outre notre personnel affecté au service à la clientèle et à l'administration, nous comptons aussi deux équipes d'évaluateurs et d'enquêteurs, une pour les services bancaires et l'autre pour les services d'investissement, chacune dirigée par un ombudsman adjoint principal. Chaque équipe comprend des spécialistes très compétents qui possèdent une vaste expérience dans le secteur des services financiers, le règlement de différends et les enquêtes.

Le personnel de l'OSBI

Sabine Adam
Vance Bauman
Diane Bélanger
David Borenstein
Brigitte Boutin
Richard Bright
Brian Brooks
Karen Budden
Claudia Carnevale
Marc Cheney
Pierre-Alexandre Despatis-Dupont
Soybu Dieng
Michael-John Di Rocco
Harsha Gupta
Michael Hamilton
Al-Karim Kassam
Juliette Koffi
Marjolaine Mandeville
Doug Melville
Parham Nasser
Jo Anne Olafson
Rob Paddick
Rosalind Pell
Anik Robillard
Julie Rochette
Marie-Claude Roy
Cheryl Shkurhan
Shanti Suppiah
Doug Weber

Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

L'OSBI est l'un des trois services indépendants de règlement de différends qui composent le Réseau de conciliation du secteur financier.

Les deux services de conciliation en assurances sont le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada pour l'assurance-vie et de personnes et le Service de conciliation en assurance de dommages pour l'assurance habitation, auto, entreprises.

Le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC)

Téléphone sans frais : 1 866-582-2088
Télécopieur : 416 777-9750
Courriel : information@chlio.ca
Site Web : www.chlio.ca

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone sans frais : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261
Courriel : info@giocanada.org
Site Web : www.giocanada.org

Pour communiquer avec nous :

Pour communiquer avec nous :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
Case postale 896, succursale Adelaide
Toronto, ON M5C 2K3

Messagerie :

20, rue Toronto, bureau 710
Toronto, ON M5C 2B8

Pour plus d'information :

Téléphone sans frais : 1-888-451-4519
Télécopieur sans frais : 1-888-422-2865
Téléphone (région de Toronto) : 416 287-2877
Télécopieur (région de Toronto) : 416 225-4722
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca



Recycled

Supporting responsible use of forest resources

www.fsc.org Cert no. SW-COC-1383
© 1996 Forest Stewardship Council

