

**DANS CE NUMÉRO :**

Mandat : consultation auprès du public | Lancement du service de renseignements aux firmes | Sondages auprès des consommateurs et des firmes | En quoi l'approche de l'OSBI diffère-t-elle de celle des tribunaux? | Statistiques du premier trimestre | Étude de cas



Consultation auprès du public concernant le mandat

En avril, nous avons lancé une consultation auprès du public concernant notre mandat mis à jour. La modernisation du mandat fait partie des initiatives clés indiquées dans notre plan stratégique de 2017-2021 et s'inscrit dans notre intention de fournir des services de grande valeur à nos intervenants.

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous envoyer un message à affairespubliques@obsi.ca

Le projet de renouvellement du mandat a pour objectif de maintenir notre mandat actuel tout en mettant sur pied une plateforme logique et clairement définie qui intègre et reflète nos pratiques, procédures et perspectives actuelles. Formulé en termes clairs et non équivoques, le mandat mis à jour énumère nos principaux pouvoirs et nos principales responsabilités, la portée du mandat, son processus en matière de réception et de traitement des plaintes et d'enquête sur celles-ci, ainsi que les obligations des firmes et d'autres questions clés.

Le public, les groupes de consommateurs et les firmes sont invités à formuler des commentaires écrits à l'égard de la mise à jour proposée du mandat jusqu'au 31 mai 2018, à la fin du jour ouvrable. Les documents relatifs à la consultation concernant le mandat se trouvent [ici](#).

Lancement officiel du service de renseignements aux firmes à la disposition des firmes participantes

Le service de renseignements aux firmes est une ressource que nous mettons à la disposition des firmes participantes qui souhaitent discuter de l'approche, de l'évaluation du risque ou de la méthodologie que nous utilisons pour formuler une recommandation. Après le projet pilote lancé en novembre, nous avons mis le service de renseignements aux firmes à la disposition des firmes participantes à titre de service permanent. Le but de ce service est d'aider la firme à traiter les plaintes des consommateurs plus facilement.

Bien que le service de renseignements aux firmes ne réponde pas aux questions concernant une plainte pour laquelle un dossier est déjà ouvert auprès de l'OSBI, c'est avec plaisir que nous fournirons des conseils aux firmes et discuterons de l'approche que nous adopterions dans une situation donnée. Le service de renseignements aux firmes peut également discuter des exemples présentés dans une étude de cas de l'OSBI ou simplement aider les firmes à mieux comprendre comment nous aboutissons à des recommandations. Les firmes peuvent faire appel à ce service pour discuter de cas précis auxquels elles sont confrontées ou nous demander des conseils concernant la façon de traiter une plainte.

L'OSBI est là pour aider les firmes participantes à traiter les plaintes des clients au fur et à mesure qu'elles se présentent.



Communiquez avec un enquêteur principal qui sera en mesure de répondre rapidement à vos questions.

Courriel :

FirmHelpdesk@obsi.ca

Téléphone :

1 888 451-4519, poste 2405 (anglais)

1 888 451-4519, poste 2406 (français)

Rétroaction à la suite des sondages auprès des consommateurs et des firmes

Dans le cadre de son engagement à améliorer continuellement ses services, l'OSBI effectue des sondages auprès des consommateurs et des firmes participantes. Les sondages auprès des consommateurs et des firmes couvrent l'exercice 2017. Les renseignements importants concernant nos sondages figurent dans le tableau ci-dessous :

Sondage auprès des consommateurs

- Envoyé aux consommateurs environ 30 jours après la clôture d'une enquête.
- 35 % des consommateurs avec un dossier clos en 2017 y ont participé.
- Environ 40 % des répondants avaient un dossier lié aux produits et services bancaires et 60 % avaient un dossier lié aux placements.
- Questions liées à la plainte du consommateur et à l'expérience concernant l'enquête.

Sondage auprès des firmes

- Envoyé aux 108 banques sous réglementation fédérale participantes – 34 banques (31 %) ont répondu.
- Envoyé aux 101 firmes de courtage en valeurs mobilières participantes à l'encontre desquelles nous avons reçu une plainte en 2017 – 35 firmes de courtage en valeurs mobilières (35 %) y ont participé.
- Questions sur les services de l'OSBI et commentaires concernant les équipes du service à la clientèle, des enquêtes et des services d'adhésion.

Accessible et utile

La plupart des consommateurs déclarent qu'il est très facile ou plutôt facile de trouver de l'information sur les services de l'OSBI et de communiquer avec ce dernier. La plupart des participants ont entendu parler de l'OSBI par l'intermédiaire de leur banque, leur firme ou leur conseiller. Toutefois, près d'un tiers des consommateurs nous ont indiqué qu'ils avaient effectué leurs propres recherches en ligne pour trouver de l'information sur l'OSBI.

Les consommateurs communiquent avec nous le plus souvent par courriel et par téléphone qui sont leurs méthodes de communication préférées. Ils nous ont indiqué que le personnel de l'OSBI leur a donné de l'information utile sur notre processus et une meilleure compréhension de notre mandat.

Les firmes ont également déclaré qu'elles peuvent communiquer avec nous facilement, tout particulièrement avec l'équipe des services d'adhésion. Les firmes nous ont dit qu'elles trouvent nos activités de sensibilisation et nos communications – notre nouveau site Web, les bulletins en ligne et les études de cas – très utiles.

Les firmes ont indiqué qu'elles étaient très satisfaites de nos équipes du service à la clientèle, des enquêtes et des services d'adhésion. Elles sont satisfaites des efforts que nos équipes déploient pour répondre rapidement aux demandes de renseignements et expliquer les processus de traitement des plaintes, d'enquête et d'adhésion.

Satisfaction à l'égard de notre service

Les consommateurs et les firmes ont déclaré que leurs interactions avec le personnel de l'OSBI sont positives. La courtoisie, le professionnalisme et la serviabilité du personnel de l'OSBI ont été reconnus par une grande majorité des personnes interrogées. La capacité des membres de notre personnel à expliquer clairement aux consommateurs les étapes du processus de traitement des plaintes et d'enquête et d'expliquer aux firmes notre mandat et notre processus relatif aux plaintes a été jugée positive.

La plupart des consommateurs ont indiqué que notre processus était simple à suivre, que leurs plaintes avaient été traitées rapidement et que nos conclusions définitives étaient claires. Les firmes ont estimé que nous ajoutons de la valeur à leur processus de traitement des plaintes, 77 % des banques et 52 % des firmes de courtage en valeurs mobilières se disant d'accord ou

fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel OSBI a ajouté de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

Mieux les informer

Toutefois, les participants ne sont pas tous satisfaits de nos services. Nous avons constaté, comme lors des années précédentes, que les consommateurs qui étaient satisfaits de l'issue de leur dossier étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir une meilleure opinion de nos services.

Même si la plupart d'entre eux sont satisfaits, beaucoup de firmes et de consommateurs nous ont indiqué qu'ils aimeraient être mieux informés.

Mesures clés

À la suite du sondage annuel de 2017, nous avons cerné des mesures à prendre, notamment l'utilisation d'un langage clair pour améliorer les communications dans leur ensemble et une règle de prise de contact dans les 30 jours. Les initiatives de ce genre nous permettront de continuer à améliorer la qualité du service que nous offrons et susciteront des occasions de dialogue continu sur l'amélioration de nos services.

Pour consulter les résultats détaillés du sondage auprès des consommateurs, [veuillez cliquer ici](#).

Pour consulter les résultats détaillés du sondage auprès des firmes, [veuillez cliquer ici](#).

Comment l'approche de l'OSBI diffère-t-elle de celle des tribunaux?

L'approche de l'OSBI en matière de traitement des dossiers diffère de l'approche habituellement adoptée par les tribunaux principalement parce que notre mandat d'ombudsman est différent. Les tribunaux et les services d'ombudsman doivent trancher les cas de façon équitable. Toutefois, les ombudsmans doivent trancher les cas beaucoup plus rapidement, à moindre coût pour les parties et sans exiger qu'elles soient représentées par un avocat. Pour satisfaire à ces exigences, notre approche est moins formelle que celle des tribunaux. En outre, à l'instar des autres ombudsmans, notre processus est « inquisitoire » et non « conflictuel ». Cela signifie que nos enquêteurs déterminent les enjeux et posent des questions aux deux parties, à la différence des tribunaux où les avocats des parties jouent ce rôle.

Nous traitons un plus grand nombre de dossiers et de façon plus rapide et rentable qu'un tribunal

Chaque année, nous menons des enquêtes sur des centaines de dossiers visant, pour la plupart, des montants de moins de 20 000 \$, et nous les réglons. Nous réglons ces dossiers rapidement – généralement en moins de deux mois pour les dossiers liés aux produits et services bancaires et en moins de trois mois pour les dossiers liés aux placements. Les consommateurs et les firmes peuvent ainsi parvenir à un règlement efficacement et reprendre leur vie et leurs activités.



Notre approche est moins formelle que celle des tribunaux

Nous sommes une solution de rechange non formelle aux tribunaux, comme en témoigne notre approche en matière de résolution des conflits. Nous sommes tenus de régler les plaintes équitablement. Cela signifie que, conformément à notre **énoncé d'équité**, nous réglons les plaintes

en recourant à une approche non officielle et non légaliste, et en tenant compte des droits légaux du consommateur et de la firme ainsi que des principes généraux en matière de bons services financiers et de bonnes pratiques commerciales, des politiques et des lignes directrices réglementaires, des normes d'ordres professionnels et des codes de pratique ou de conduite pertinents applicables à l'objet de la plainte. Surtout, nos recommandations sont le reflet de ce que nous estimons équitable pour les deux parties dans toutes les circonstances du dossier.

Nous n'avons pas le pouvoir d'obliger des témoins à comparaître, de recevoir des preuves sous serment ou d'examiner la preuve au moyen d'un contre-interrogatoire. Nous parlons aux deux parties et interrogeons d'autres parties qui possèdent des renseignements pertinents, mais nous ne tenons pas d'audiences. Ces mécanismes de procédure ne seraient ni nécessaires ni utiles à notre travail en tant que service d'ombudsman.

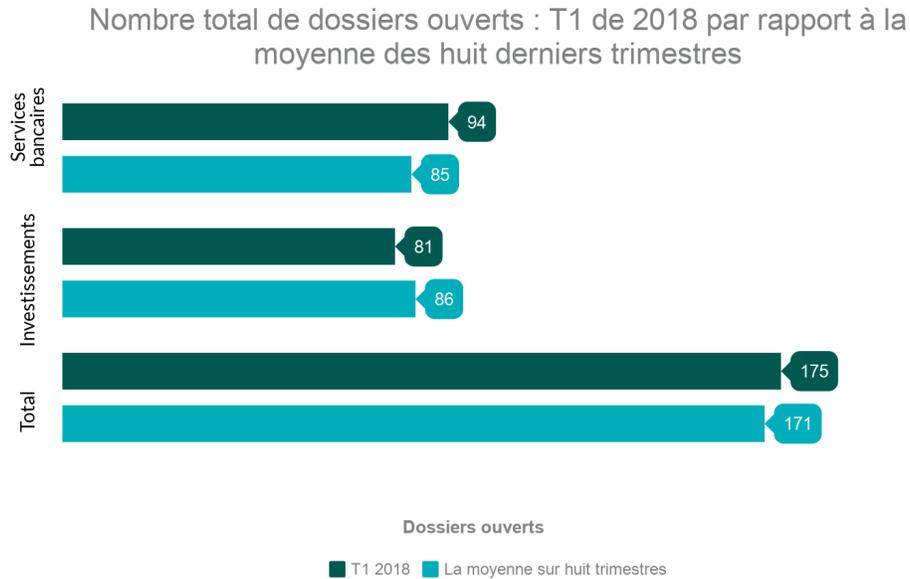
Notre approche est inquisitoire et non conflictuelle

Contrairement aux tribunaux, un service d'ombudsman ne se contente pas d'examiner les problèmes qui font l'objet d'une plainte déposée par le consommateur. Notre approche est « inquisitoire » ou non conflictuelle, ce qui signifie que nos enquêteurs posent les questions qu'ils jugent pertinentes dans le dossier en cause et font également leurs propres recherches et analyses dans le cadre du processus de prise de décision. Notre processus a été élaboré de manière à ce qu'aucune partie ne soit obligée d'être représentée par un avocat pour parvenir à un résultat équitable. Nous écoutons attentivement les deux parties, nous communiquons les renseignements dont nous disposons qui vont à l'encontre de leur position et nous nous concentrons sur les faits du dossier et sur notre propre expertise plutôt que sur la plainte présentée ou sur la partie en mesure de présenter les arguments juridiques les plus persuasifs. Nous encourageons également les règlements rapides informels dans la mesure du possible – ce qui n'est pas la priorité des tribunaux.

Toutes ces différences témoignent de la nature et de l'objectif uniques d'un service d'ombudsman et sont conformes aux meilleures pratiques des ombudsmans financiers à l'échelle mondiale.

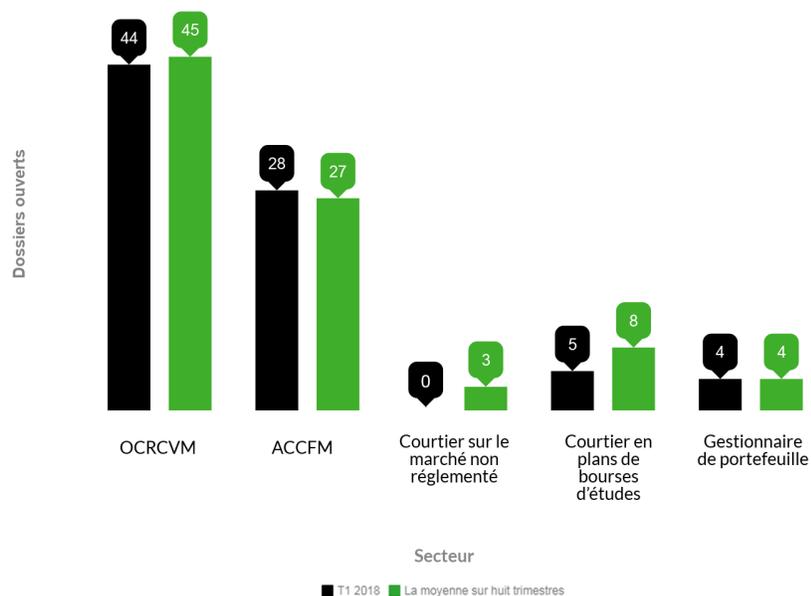
Pour obtenir des renseignements plus détaillés sur ces questions, veuillez consulter [le document d'information sur la justice naturelle](#) (en anglais).

Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes comparant le premier trimestre de 2018 à la moyenne trimestrielle des huit trimestres les plus récents.



Au premier trimestre de 2018, l'OSBI a ouvert un nombre de dossiers à peu près équivalent à la moyenne trimestrielle des huit derniers trimestres. 94 dossiers liés aux produits et services bancaires ont été ouverts au premier trimestre de 2018, soit une hausse de 6 % d'une année à l'autre et un écart de +10 % par rapport la moyenne trimestrielle des huit derniers trimestres, ce qui constitue toutefois une hausse plus modérée que les augmentations récentes. Ces résultats contrastent avec les 81 dossiers liés aux placements. Cette catégorie a connu une baisse de 9 % d'une année à l'autre et affiche un écart de -6 % par rapport à la moyenne trimestrielle des deux dernières années.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Le nombre de dossiers liés aux placements ouverts pendant le premier trimestre était comparable à la moyenne trimestrielle. Le nombre de dossiers liés aux courtiers sur le marché non réglementé et aux courtiers en plans de bourses d'études a légèrement reculé par rapport aux

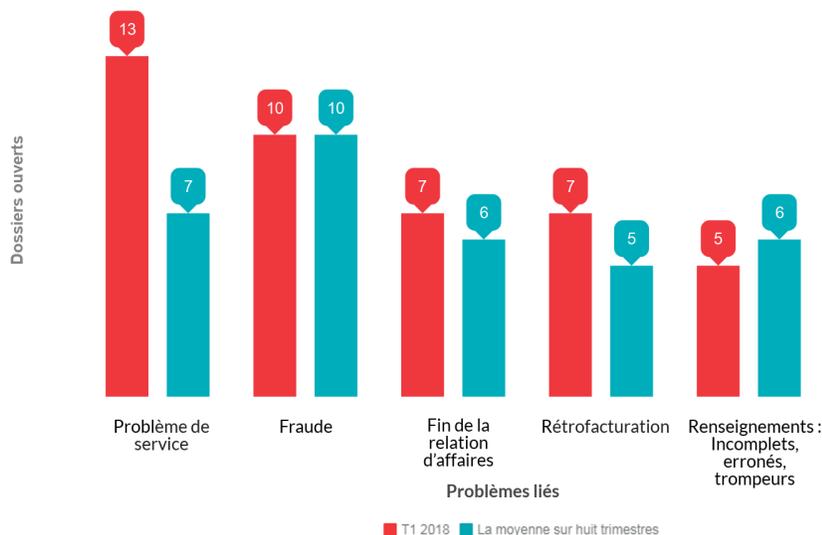
moyennes trimestrielles.

Dossiers ouverts par région : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



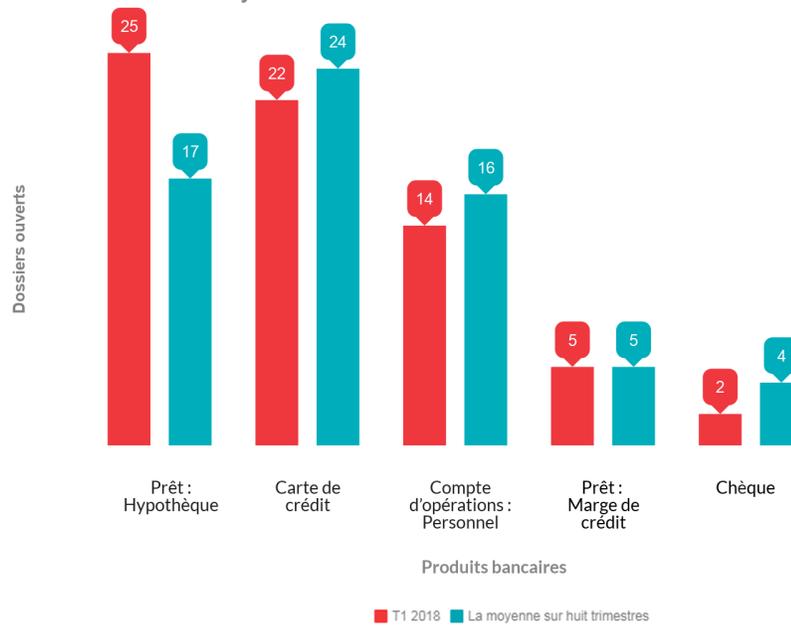
À l'échelle régionale, le nombre de dossiers a augmenté au Québec, passant de 29 dossiers contre une moyenne trimestrielle de 20 dossiers sur les huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers était légèrement sous la norme dans provinces de l'Ouest et en Colombie-Britannique après une augmentation à la même période l'année dernière. La majorité des dossiers proviennent toujours de l'Ontario.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



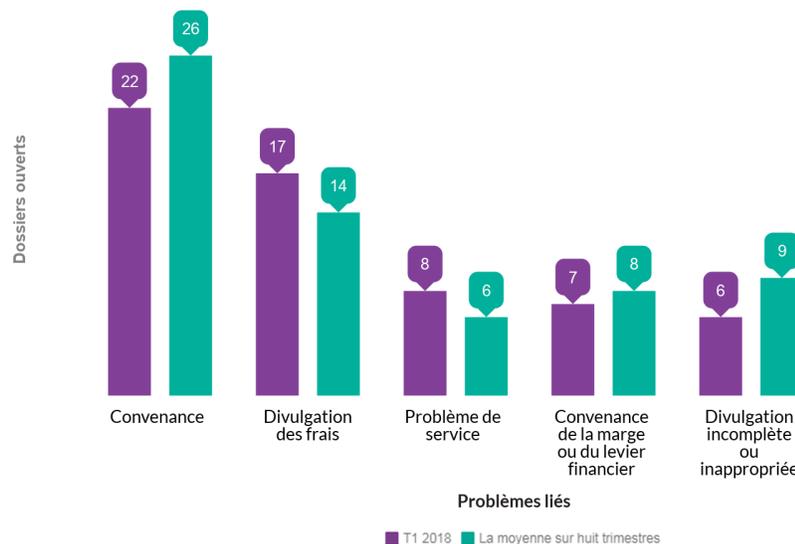
Les cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires n'ont pas changé au premier trimestre. Les plaintes relatives à des problèmes liés au service ont pour leur part pratiquement doublé par rapport à la moyenne trimestrielle, passant de 7 à 13 dossiers, tandis que les problèmes liés à la rétrofacturation sont en légère hausse également. Les litiges liés à la fin de la relation et à la fraude restent proches des normes historiques.

Cinq principaux produits bancaires : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



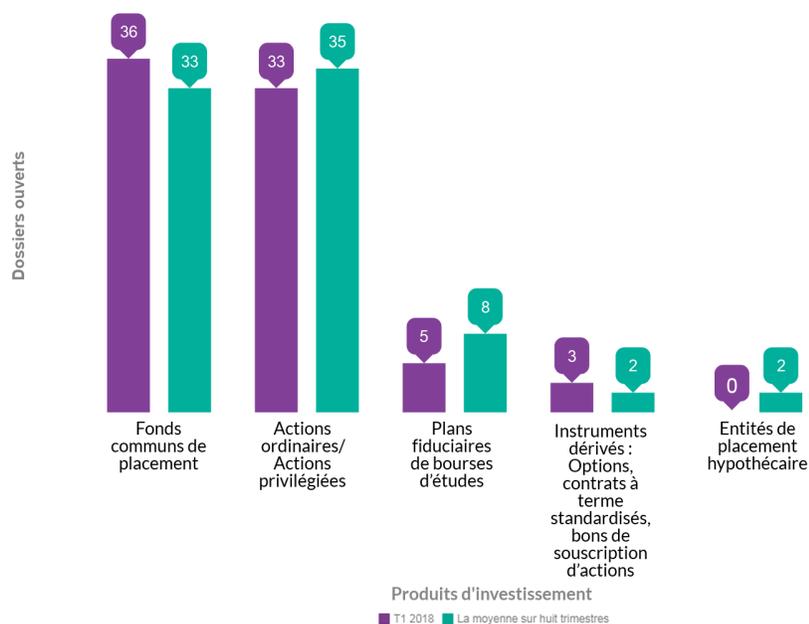
Bien que les cartes de crédit constituent le produit le plus fréquemment visé par les plaintes des consommateurs au cours des huit derniers trimestres, les prêts hypothécaires sont arrivés en tête au premier trimestre de 2018, soit une hausse considérable par rapport à la moyenne historique.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



La plupart des litiges liés aux placements avoisinent les normes historiques. Les problèmes de convenance et les problèmes de divulgation incomplète ou inappropriée sont en légère baisse par rapport à la moyenne du premier trimestre de 2018. Les litiges liés à la divulgation des frais ont accusé pour leur part une légère augmentation avec 17 dossiers ouverts pendant le trimestre.

Cinq principaux produits de placement : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cinq principaux produits de placement se trouvent tous dans la fourchette attendue d'après les moyennes précédentes. Les produits comme les fonds communs de placement et les instruments dérivés, les options, les contrats à terme standardisés et les bons de souscription d'actions ont enregistré de légères augmentations. Celles-ci ont été compensées par une diminution du nombre de dossiers liés aux actions ordinaires/actions privilégiées et aux plans fiduciaires de bourses d'études.

Étude de cas : Comprendre les catégories de retraits d'un REEE

M^{me} K. avait un REEE familial pour ses quatre enfants. Elle a commencé à faire des retraits au titre de son régime en 2009, quand ses enfants sont entrés à l'université.

Chaque année, un peu avant la rentrée des classes, elle appelait son conseiller et lui indiquait la somme d'argent qu'elle souhaitait retirer du régime. M^{me} K. fournissait des documents montrant l'inscription de son enfant et son conseiller remplissait le formulaire de retrait pour elle. Ensuite, M^{me} K. signait le formulaire. Il était nécessaire de sélectionner le type de retrait sur le formulaire.

Pour chacun des formulaires signés par M^{me} K. de 2009 à 2016, le conseiller a coché l'option de retrait de fonds du capital pour études postsecondaires. Cela signifie que les retraits étaient faits uniquement à partir des sommes déposées par M^{me} K. dans le régime plutôt qu'à partir des revenus et des subventions gouvernementales.

Principaux enseignements

- Il existe différents types de retraits d'un régime enregistré d'épargne-études (REEE), et le choix que vous faites peut avoir d'importantes répercussions financières. Discutez toujours des options de retraits de votre REEE avec votre conseiller.

- Assurez-vous de bien comprendre les coûts et l'imposition associés

Lisez la suite de cette étude de cas [sur notre site Web](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les différents types de REER et connaître l'issue de la plainte de M^{me} K.



aux retraits d'un REEE, et établissez avec votre conseiller un plan de retraits qui répondra à vos besoins et à ceux de votre famille. Autrement, votre bénéficiaire peut perdre des subventions gouvernementales ou devoir payer plus d'impôt.

Suivez l'OSBI sur les réseaux sociaux



PARTAGER >

Courriel : affairespubliques@obsi.ca
Site Web : www.osbi.ca
Télé : 1-888-451-4519
Fax : 1-888-422-2865
ATS : 1-855-889-6274

401, rue Bay, Bureau 1505 ,
C.P. 5, Toronto, (Ontario) M5H 2Y4

Vous recevez ce courriel parce que vous avez demandé d'être tenu au courant de ce qui se passe à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Désabonnez-vous

Veuillez noter que l'abonnement aux Infolettres de l'OSBI pour les personnes-ressources désignées par les firmes participantes est obligatoire.