

OBSI



Rapport Annuel

2018

**Susciter la confiance envers le
secteur des services financiers**



OBSI
OSFI

Faits saillants 2018

5 218



nombre total de demandes de renseignements

760



dossiers ouverts

4 841 \$



dédommagement moyen lié aux services bancaires

augmentation de

5 %



du nombre total de dossiers

21 698 \$



dédommagement moyen lié aux investissements

3 408 620 \$



dédommagement total

Qui nous sommes et ce que nous faisons



L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme sans but lucratif qui enquête sur les différends entre un consommateur et sa firme de services financiers lorsque les deux parties ne sont pas en mesure de régler le problème elles-mêmes.

Table des matières

- 4** Message du président
- 6** Message de l'ombudsman et chef de la direction
- 8** Mission, vision et valeurs
- 10** Progrès à l'égard de nos objectifs
- 16** Demandes de renseignements de la part de Canadiens
- 20** Provenance des dossiers que nous recevons
- 21** Firmes participantes
- 22** Profils des consommateurs
- 26** Revue de l'exercice : Services bancaires
- 34** Revue de l'exercice : Investissements
- 42** Résultats des dossiers
- 44** Rétroaction des consommateurs et des firmes
- 50** Gouvernance
- 52** Conseil d'administration
- 57** Faits saillants financiers

Message du président



Jim Emmerton
Président du conseil d'administration

L'année écoulée marque ma première année en tant que président du conseil d'administration de direction de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Je travaille avec l'OSBI depuis 2010, lorsque je suis devenu membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI, et j'ai l'honneur de siéger à notre conseil d'administration depuis 2012.

L'OSBI joue un rôle important dans le cadre de protection des consommateurs de services financiers. Lorsque les Canadiens sont incapables de régler un différend avec leur banque ou firme de courtage en valeurs mobilières, ils dépendent de l'accès à un ombudsman impartial et transparent qui se concentre sur les services au public et auquel ils peuvent faire confiance pour les aider à comprendre leur situation et à résoudre leur problème de façon équitable.

Tous les investisseurs canadiens bénéficient d'un accès garanti aux services de l'OSBI, car les organismes de réglementation des valeurs mobilières provinciaux exigent que toutes les firmes de courtage en valeurs mobilières, y compris celles des banques, offrent les services de l'OSBI à leurs clients.

Les règlements fédéraux autorisent les banques à choisir leur ombudsman

Même si la mise en place d'un ombudsman à but non lucratif unique pour le secteur des investissements sous réglementation provinciale fait l'objet d'un soutien évident, ce n'est pas le cas pour le secteur des services bancaires de détail sous réglementation fédérale. Le système actuel qui donne aux consommateurs de services bancaires de détail un accès à la justice autorise les banques à choisir un fournisseur de services de

règlement des différends qui enquêtera et rendra une décision à l'égard des plaintes de leurs clients, alors que les consommateurs n'ont aucun choix.

Cette politique, en permettant ce choix aux banques, crée des conflits d'intérêts puisqu'elle incite les fournisseurs de services de règlement des différends à se faire concurrence pour faire affaire avec les banques. Cela aggrave également le déséquilibre déjà important entre les consommateurs et les banques au chapitre des pouvoirs, des ressources et des renseignements.

Le conseil de l'OSBI prône un ombudsman sans but lucratif unique

Le conseil d'administration de l'OSBI croit qu'il serait avantageux pour le secteur bancaire et pour les consommateurs de services bancaires du Canada d'avoir accès à un seul ombudsman bancaire sans but lucratif qui offre l'accessibilité, l'ouverture, la transparence, l'indépendance, l'équité et l'efficacité aux consommateurs et aux sociétés. L'automne dernier, nous avons demandé au gouvernement du Canada d'établir un tel système.

Dans son Énoncé économique de l'automne, le gouvernement a demandé à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) – qui régit les organismes externes de traitement des plaintes comme l'OSBI – de mener un examen et

d'évaluer les processus de traitement des plaintes des banques et l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes. Le rapport est attendu pour juin 2019. L'OSBI se réjouit de cette occasion de démontrer l'efficacité de ses services et a bien hâte de collaborer avec l'ACFC pour mener à bien l'examen.

Les organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières appuient fermement l'OSBI

Pendant l'année, notre conseil d'administration s'est réuni avec le comité mixte des autorités de réglementation de l'OSBI qui surveille les activités relatives aux plaintes en matière de placements de l'OSBI au nom des organismes de réglementation en valeurs mobilières du Canada. Nous continuons d'apprécier notre relation de travail ouverte avec le comité mixte des autorités de réglementation. Au début de l'exercice, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont publié un avis concernant la conformité aux règlements sur le traitement des plaintes. Dans cet avis, les organismes de réglementation expriment le souhait que les firmes participent de bonne foi au respect des processus et des recommandations de l'OSBI. L'avis indique également que les organismes de réglementation « appuient fermement (l'OSBI) dans sa fonction de service indépendant de règlement des différends à la disposition des clients » des firmes inscrites et formule des commentaires à l'égard des efforts continus des organismes de réglementation afin de cerner des manières de renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation, conformément aux recommandations issues des examens externes précédents.

Mission et vision de l'OSBI

Le conseil d'administration demeure fermement engagé envers la vision, la mission et les orientations stratégiques de l'OSBI. Elles sont traitées dans ce rapport. Nous continuons d'appuyer les progrès de l'organisme envers la réalisation de ses objectifs, mettant en œuvre les nouvelles initiatives soulignées dans le plan stratégique, tout en continuant à gérer les dépenses efficacement. Il est important de signaler également que l'année 2018 est la troisième année consécutive de réduction du budget de fonctionnement de l'OSBI, un résultat rendu possible grâce à des investissements importants dans de nouvelles plateformes technologiques et à des gains d'efficacité importants alors que le volume de dossiers a augmenté de plus de 30 % pendant cette période.

Changement de présidence au sein du conseil

Ce fut une année de changement pour notre conseil d'administration avec le départ de Fern Bélisle, président du conseil depuis 2011, qui a terminé son mandat lors de l'assemblée générale annuelle de cette année. M. Bélisle a joué un rôle important de leader pour l'OSBI, alors que les défis à relever étaient nombreux, et a aidé l'organisme à jeter des bases solides et à se remettre sur les bons rails. Le conseil d'administration remercie M. Fern pour tous les efforts qu'il a déployés et pour les conseils qu'il a fournis pour guider l'OSBI. J'aimerais remercier mes collègues membres du conseil d'administration, l'équipe de la haute direction et l'ensemble du personnel pour leur soutien pendant ma première année en tant que président du conseil d'administration. Tous les membres du conseil d'administration, de l'équipe de la haute direction et du personnel ont continué à fournir des résultats qui ont contribué à la réalisation des objectifs de l'OSBI cette année.

Pendant l'année, notre conseil d'administration s'est réuni avec le comité mixte des autorités de réglementation de l'OSBI qui surveille les activités relatives aux plaintes en matière de placements de l'OSBI au nom des organismes de réglementation en valeurs mobilières du Canada.

Le conseil affiche une confiance sans faille envers l'OSBI pour l'avenir. Nous sommes fiers du travail accompli par les membres du personnel l'année dernière et des efforts du personnel de l'OSBI pour collaborer véritablement avec les intervenants – consommateurs et défenseurs des droits des consommateurs, firmes et associations du secteur, gouvernement et organismes de réglementation. Alors que nous nous tournons vers l'avenir, l'OSBI reste attaché à mieux satisfaire les besoins des consommateurs et des entreprises, et est bien positionné pour continuer à s'acquitter de son mandat d'intérêt public avec excellence.

Jim Emmerton
Président du conseil d'administration

Message de l'ombudsman et chef de la direction



Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction

L'année 2018 aura été occupée pour l'OSBI avec l'exécution de notre plan stratégique 2017-2021 et nos progrès vers la réalisation de nos objectifs clés.

Cette année, nous avons accru la transparence au sein de l'organisation, l'accessibilité et la sensibilisation du public. Nous nous sommes efforcés de clarifier nos communications et de résoudre les différends avec efficacité pour les consommateurs canadiens et leurs institutions financières.

Accessibilité et communication améliorées

En 2018, nous avons lancé plusieurs initiatives visant à rendre l'OSBI plus accessible pour les consommateurs et les firmes.

Nous avons amélioré la clarté et l'accessibilité de nos communications écrites pour les consommateurs grâce à notre initiative de langage clair. Cette initiative était centrée, entre autres, autour de la formation et de l'engagement du personnel puisque nous avons examiné et remanié un grand nombre de nos documents principaux, rapports et lettres pour nous assurer qu'ils étaient clairs et faciles à comprendre. Nous avons également lancé un engagement de communication dans un délai de 30 jours. Elle vise à s'assurer que nous communiquons avec les consommateurs et les firmes directement et régulièrement concernant leurs dossiers.

Nous avons continué de renforcer la transparence et l'accès en ligne pour le public. Outre nos bulletins trimestriels, nos études de cas régulières, nos documents d'approche et nos bulletins, nous avons ajouté des ressources utiles pour les consommateurs sur notre site Web, notamment une nouvelle page Foire aux questions et une section Financement. Cette année, nous avons également lancé avec succès notre

stratégie relative aux médias sociaux avec notamment le lancement de notre compte Twitter @Ombudsman_OBSI. Au cours de notre première année, nous avons rejoint plus de 1 000 abonnés Twitter et enregistré plus de deux millions d'impressions sur Twitter, tandis que notre page LinkedIn a attiré plus de 700 abonnés avec 2 700 pages consultées.

Après la conclusion d'un projet pilote détaillé, nous avons lancé notre Service de renseignements aux firmes pour toutes les firmes participantes. Ce service renseigne les firmes à propos de nos expériences et de nos approches pour les aider à traiter les plaintes des consommateurs à l'interne de manière équitable et efficace. Nous sommes satisfaits du niveau d'utilisation du Service de renseignements aux firmes ainsi que des commentaires que nous avons reçus et nous nous réjouissons de continuer à offrir ce service au cours des prochaines années.

Nouvelles règles générales

En 2017, nous avons entamé un projet complet de deux ans visant à remanier nos règles générales. Ce projet visait à rendre nos règles générales plus claires et plus faciles à utiliser. La mise à jour a harmonisé également le mandat avec nos pratiques et procédures actuelles. La consultation s'est déroulée en 2018 et nous avons reçu de précieux commentaires de la part des organismes de réglementation, des consommateurs, des défenseurs des droits des consommateurs ainsi que des représentants et firmes du secteur. Le conseil a approuvé la version finale des nouvelles règles générales le 6 décembre 2018.

Augmentation du volume de dossiers et améliorations en matière d'efficacité

L'OSBI est souvent le premier point de contact pour les Canadiens qui cherchent à obtenir de l'aide pour résoudre leurs problèmes en matière de services financiers. En 2018, nos agents du service d'assistance aux consommateurs ont traité 5 218 demandes de renseignements distinctes. Dans le cadre de ces demandes, ils ont aidé les consommateurs à déposer une plainte, leur ont fourni des services de renseignements pour répondre à leurs questions et les ont dirigés vers la firme ou l'organisme en mesure de leur fournir l'aide requise.

En raison du nombre plus élevé de dossiers touchant les services bancaires, nous avons ouvert cette année 760 enquêtes, soit une augmentation globale de 5 % par rapport à 2017. Nous avons ouvert 415 dossiers touchant les services bancaires en 2018, ce qui représente une augmentation de 12 % par rapport aux 370 dossiers enregistrés l'année dernière. En revanche, nous avons ouvert 345 dossiers liés aux investissements, soit une légère diminution par rapport aux 351 dossiers ouverts l'année dernière.

Nous avons également apporté des modifications pour renforcer l'efficacité en 2018. Dans l'ensemble, le nombre moyen de jours nécessaires pour la fermeture des enquêtes est passé à 61 jours en 2018 contre 69 jours en 2017. Le nombre moyen de jours nécessaires pour la fermeture des enquêtes liées aux services bancaires a légèrement augmenté, passant à 53 jours en 2018 contre 50 jours l'année précédente. Le nombre de dossiers liés aux investissements a reculé, passant à 72 jours contre 86 jours en 2017.

Priorités pour 2019

En 2019, nous nous efforcerons de fournir des services de règlement des différends efficaces aux firmes et aux consommateurs et mettrons en œuvre un certain nombre d'initiatives d'amélioration continue. Par exemple, nous avons prévu d'optimiser nos données sur les plaintes et sur la démographie afin d'améliorer nos capacités de production de rapports. Cela nous permettra d'ajouter une analyse multidimensionnelle à nos rapports. De plus, nous étendrons la portée de nos communications en améliorant l'accessibilité du contenu de notre site Web et en poursuivant nos efforts sur les réseaux sociaux. À l'interne, nous lancerons notre nouveau système de gestion des connaissances pour aider les membres de notre personnel à partager leurs connaissances et à trouver les renseignements dont ils ont besoin avec efficacité.

Cette année, nous avons également l'intention de lancer notre nouveau portail pour les firmes. Il leur permettra d'accéder en ligne aux demandes de renseignements et aux dossiers qui les concernent, de partager des documents sur les dossiers en toute sécurité et de mettre à jour facilement leurs coordonnées. En 2019, nous commencerons à élaborer les exigences et les lignes directrices relatives à un portail des consommateurs parallèle, dont le lancement est prévu pour 2020.

En 2019, l'OSBI multipliera également des initiatives visant à aborder la question de la santé mentale pour les membres de notre personnel et les citoyens que nous servons. Elles comporteront des programmes qui ont pour but de maintenir et de soutenir la santé mentale des employés ainsi qu'une formation et des lignes directrices complètes sur la façon d'aborder les comportements difficiles des plaignants élaborées et dispensées aux membres du personnel.

En raison du nombre plus élevé de dossiers touchant les services bancaires, nous avons ouvert cette année 760 enquêtes, ce qui représente une augmentation globale de 5 % par rapport à 2017.

Les membres de notre personnel ont travaillé ensemble sans relâche pour respecter nos priorités clés en 2018 et je voudrais les remercier pour tout le travail qu'ils ont accompli l'année dernière. Notre personnel est un atout pour nous et je suis fier de diriger un organisme constitué de membres engagés et dévoués.

Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction

Mission, vision et valeurs

Depuis plus de 20 ans, l'OSBI offre des services de règlement des différends aux consommateurs et aux firmes de services financiers canadiens.

Notre objectif est de consolider notre réputation d'ombudsman indépendant et de confiance du Canada en matière de services financiers, en agissant comme organisme d'enquête impartial et équitable concernant les plaintes liées aux services bancaires et aux investissements

En 2018, nous avons axé nos efforts sur la mise en œuvre des initiatives clés identifiées dans notre plan stratégique 2017-2021.



Ces initiatives permettront à l'OSBI d'atteindre son objectif de fournir des services de grande valeur et d'être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends auprès de l'industrie financière et des consommateurs. Voici quelques-unes de nos réalisations cette année :



lancement de notre Service de renseignements aux firmes



modernisation de nos règles générales



mise en œuvre de notre engagement de communication dans un délai de 30 jours



publication de la mise à jour de la lettre de consentement et du document À quoi vous attendre



Mission DE L'OSBI

L'OSBI réalise ses activités principales et sa proposition de valeur grâce à son engagement envers sa mission, laquelle guide l'organisation dans ses activités quotidiennes.

« Nous aidons les consommateurs et les fournisseurs de services financiers à régler leurs différends ou à en diminuer le nombre grâce à des enquêtes ouvertes et impartiales et au partage de nos connaissances et de notre expertise. »



Vision DE L'OSBI

Les activités principales et la proposition de valeur destinée aux intervenants clés sont façonnées par la vision du rôle de l'OSBI au sein du secteur des services financiers du Canada.

« Susciter la confiance envers le secteur des services financiers du Canada. »



Valeurs DE L'OSBI

Les valeurs de l'OSBI sont les principes qui guident la façon dont l'organisation exerce ses activités principales et réalise sa proposition de valeur à l'intention des intervenants.

Équité

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

Impartialité

Notre travail est équilibré et objectif

Intégrité

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes

Accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

Indépendance

Nous sommes exempts de toute influence indue

Professionalisme

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



Progrès à l'égard de nos objectifs

**Quatre orientations
stratégiques pour 2018**



1. Fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

Nos objectifs sont les suivants :

- Continuer d'offrir des services accessibles et de qualité aux consommateurs et aux firmes participantes
- Mobiliser l'expertise et les connaissances pour améliorer la compréhension des intervenants
- Exploiter les capacités actuelles pour accroître la gamme des services offerts

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Explorer et évaluer les solutions de rechange aux dénonciations	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons participé à des réunions et des téléconférences avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et nous avons collaboré autant que possible avec les organismes de réglementation en valeurs mobilières sur ce projet
Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons reçu les sondages des firmes de 2017 au premier trimestre qui contenaient des réponses des banques et des firmes de courtage en valeurs mobilières • Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à tous les intervenants et nous les avons affichés sur notre site Web
Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons envoyé nos sondages aux consommateurs pour tous les dossiers fermés pendant l'année • Nous avons publié les résultats de nos sondages aux consommateurs de 2017 ainsi que notre plan d'intervention sur notre site Web • Nous analyserons les résultats de toute l'année 2018 et en rendrons compte en 2019
Améliorer la collecte des données démographiques sur les consommateurs et analyser les résultats	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons versé toutes les données démographiques recueillies dans notre système de gestion des dossiers pour améliorer la capacité de collecte de données et d'analyse • Nous continuerons à optimiser nos données sur les plaintes et la démographie en ajoutant l'analyse multidimensionnelle à nos capacités de production de rapports
Revoir et mettre à jour les règles générales de l'OSBI	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons entrepris un processus de consultation publique qui s'est terminé au deuxième trimestre, analysé les réponses reçues et intégré cette rétroaction dans nos règles générales modifiées • Nos règles générales définitives ont été approuvées par notre conseil d'administration, et notre réponse à l'ensemble de la rétroaction du public a été publiée
Montrer l'importance des services offerts par l'OSBI en partageant avec les consommateurs et les firmes participantes l'expertise de l'organisation en matière de plaintes et de dédommagement	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons amélioré l'accès à l'information en développant et augmentant notre site Web de manière continue • Nous avons accru notre présence dans les médias sociaux en publiant régulièrement des messages sur Twitter et LinkedIn • Notre ombudsman et le personnel ont régulièrement assisté à des événements de l'industrie, de professionnels et de consommateurs

2. Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance du service offert par l'OSBI

Nos objectifs sont les suivants :

- Accroître la confiance des firmes et les sensibiliser davantage à l'importance de l'OSBI
- Accroître la notoriété de la marque auprès des consommateurs
- Prouver la valeur et l'efficacité des services de l'OSBI auprès des organismes de réglementation

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Mettre en place un système de gestion des relations avec le secteur ainsi qu'un volet de communication relatif à la stratégie d'affaires publiques	✓ Fait	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes • Nous avons communiqué les résultats détaillés du sondage auprès des firmes et les mesures d'intervention • Nous divulguons régulièrement les données tendancielles liées aux problèmes ou aux produits à tous les intervenants par différents moyens de communication
Concevoir et diriger un programme de conseils rapides destiné aux firmes participantes	✓ Fait	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons lancé le Service de renseignements aux firmes à l'intention des firmes participantes après l'achèvement d'un projet pilote détaillé
Sonder les firmes participantes pour connaître leur intérêt à suivre des séances de formation de l'OSBI sur le règlement des différends et sur les approches de l'organisation à l'égard des différents types de scénarios possibles	••• En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons rencontré des firmes et des associations du secteur pour améliorer leur compréhension des approches de l'OSBI en matière de plaintes et d'expérience liée aux plaintes • Notre équipe d'analystes a tenu des réunions avec les firmes participantes intéressées sur les méthodes de calcul des pertes et d'évaluation des risques
Mettre en place le volet de relations publiques de la stratégie d'affaires publiques qui visent les consommateurs	••• En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons amélioré l'accès à l'information en développant et augmentant notre site Web de manière continue • Nous avons accru notre présence dans les médias sociaux en publiant régulièrement des messages sur Twitter et LinkedIn
Tirer profit des occasions qui se présentent pour contribuer de façon significative à l'élaboration des politiques du gouvernement et des organismes de réglementation	••• En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons fait des commentaires et des présentations officielles à des secteurs nouveaux ou en évolution, tant à l'échelle fédérale que provinciale, relativement à la politique publique sur la protection des consommateurs et à d'éventuelles méthodes de règlement des différends • Nous avons fourni régulièrement des données aux organismes de réglementation qui en faisait la demande

3. Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

Nos objectifs sont les suivants :

- Normaliser et améliorer les processus, en plus d'uniformiser et de réduire les délais
- Améliorer l'efficacité des technologies de l'information
- Gérer efficacement les risques de l'entreprise et préparer le personnel à faire face aux chocs extérieurs

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Normaliser les processus pour l'ensemble des enquêtes sur les services bancaires et d'investissement, ce qui comprend les améliorations à apporter à la suite de l'examen des données sur les délais	<p>•••</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous continuons à constater des améliorations dans le nombre moyen de jours par dossier – avec une réduction de 70 % par rapport à 2015 • Nous avons amélioré notre processus d'examen par les pairs des décisions des enquêteurs et des gestionnaires • Nous avons étendu et mis à jour nos directives sur les enquêtes pour les enquêteurs
Élaborer un mécanisme permettant d'examiner et de mettre à jour ponctuellement les processus internes	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mis au point des tableaux de bord pour les enquêteurs et les gestionnaires qui permettent de suivre les progrès des dossiers en temps réel et d'assurer une gestion active et efficace du traitement des dossiers • Nous avons étendu les fonctions de notre base de données de gestion des dossiers pour améliorer l'efficacité des enquêtes et les capacités de production de rapports
Instaurer une politique pilote de règlement rapide des dossiers et en tirer des enseignements pour la mise en œuvre complète	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons terminé l'analyse de notre projet pilote d'enquête accélérée • Nous avons élaboré une nouvelle politique d'enquête accélérée ainsi que des notes d'orientation et du matériel de formation approprié pour les membres de notre personnel en vue d'une mise en œuvre complète en 2019 • Nous avons créé un programme pour nous assurer que notre processus de réévaluation génère une rétroaction de qualité
Concevoir et mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité fondé sur les résultats des sondages effectués auprès des firmes et des consommateurs, et dont les mesures de la satisfaction et de la qualité sont prioritaires	<p>•••</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons examiné la rétroaction issue de nos sondages auprès des consommateurs et des firmes, et nous avons préparé et communiqué nos conclusions et nos plans d'intervention • Parmi les grands projets de cette année, citons notre initiative de langage clair, la mise à jour de notre processus de rapports sur les enquêtes pour renforcer l'efficacité et l'uniformité, ainsi que la mise en œuvre de l'engagement de prise de contact dans un délai de trente jours

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

État

Ce que nous avons accompli en 2018

<p>Appliquer les recommandations issues de l'évaluation sur l'infrastructure informatique et la sécurité en fonction des priorités, ce qui comprend la détermination des nouvelles exigences relatives à l'infrastructure, ainsi que l'acquisition et l'utilisation du matériel nécessaire</p>	<p>••• En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons apporté des améliorations clés à notre système de gestion des dossiers. • Nous avons lancé un nouveau système de facturation pour améliorer les processus et faciliter l'intégration avec le nouveau portail des firmes qui sera lancé en 2019 • Nous avons réalisé des investissements importants dans nos programmes de sécurité des technologies de l'information • Nous avons passé en revue nos relations avec nos fournisseurs de services de TI clés et avons opéré une transition pour améliorer la fiabilité et la sécurité • Nous avons mis en place un nouveau système téléphonique pour qu'il soit plus efficace pour nos équipes et pour améliorer l'expérience de prise de contact des consommateurs
<p>Élaborer chaque trimestre un plan de gestion des risques de l'entreprise spécifique, ainsi que des processus et un programme de formation interne du personnel, et en assurer le suivi, dans le but de préparer l'organisation à des changements soudains dans le nombre de dossiers à traiter et à faire face à d'autres chocs internes ou externes</p>	<p>••• En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mis en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires identifiées dans le plan de gestion des risques de l'entreprise • Nous avons mis à jour le plan de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre

4. Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

Nos objectifs sont les suivants :

- Mettre l'accent sur le maintien de l'effectif et le perfectionnement professionnel
- Poursuivre le développement des capacités de gestion des connaissances
- Renforcer l'engagement des employés

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Mettre en place une formation dans le but de répondre aux exigences du plan interne de relève et du cadre de perfectionnement professionnel	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mis en œuvre un programme de formation professionnelle mutuelle pour toutes les équipes de service afin d'améliorer les occasions de perfectionnement à l'interne et d'assurer la relève
S'assurer que l'établissement et l'évaluation des objectifs de rendement de l'OSBI s'harmonisent avec sa stratégie et les objectifs en matière d'approbation du conseil	✓ Fait	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les objectifs de rendement du personnel concordent avec les objectifs du plan stratégique. • Les examens de rendement trimestriels soutiennent la responsabilité
Présenter davantage de comptes rendus sur les dossiers lors des rencontres du personnel d'enquête afin de permettre à tous ceux qui sont présents de partager les connaissances acquises dans le cadre de chaque dossier	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Des comptes rendus sur les dossiers sont effectués régulièrement lors des réunions hebdomadaires d'équipe et de la direction • Notre comité sur l'engagement des employés a lancé une série de discussions sur les dossiers au cours desquelles les participants passent en revue des études de cas pratiques et partagent leurs pratiques exemplaires
Mettre au point une analyse de rentabilité pour un système de gestion des connaissances	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> • L'étude de cas du système de gestion des connaissances interne qui sera élaboré et lancé en 2019 est terminée, et un fournisseur a été sélectionné
Appliquer les recommandations du comité sur l'engagement des employés, dans la mesure du possible	✓ Fait	<ul style="list-style-type: none"> • Notre comité sur l'engagement des employés a poursuivi sa série de conférences par des intervenants internes et externes et a renouvelé l'adhésion du comité • Notre détachement à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) s'est achevé au deuxième trimestre et nous recherchons à présent de nouvelles occasions • Nous avons adopté d'autres recommandations du comité sur l'engagement des employés
Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mené notre sondage sur l'engagement des employés et communiqué les résultats à notre conseil d'administration. La rétroaction obtenue indique que des progrès ont été réalisés dans les domaines de la vision, de la gestion immédiate et de l'innovation

Demandes de renseignements de la part de Canadiens

Les services de l'OSBI sont gratuits et offerts en français et en anglais. En 2018, d'un océan à l'autre, plus de 5 000 Canadiens et des personnes de tous horizons se sont tournés vers l'OSBI pour obtenir de l'aide en vue de résoudre une plainte liée à des services financiers.

L'OSBI reçoit les plaintes du public concernant la plupart des questions bancaires et d'investissement, comme les hypothèques, les fonds communs de placement, les obligations, les certificats de placement garanti (CPG), les cartes de débit et de crédit, les prêts et le crédit, les transactions non autorisées, les erreurs de transaction, les fraudes et les conseils de placement. Nos agents du service d'assistance consignent chacune des interactions uniques avec le public dans une demande de renseignements.

5 218

demandes en 2018



Comment les Canadiens communiquent-ils avec nous et pourquoi le font-ils?

Les consommateurs nous disent souvent qu'ils se sentent perdus : À qui doivent-ils s'adresser pour résoudre leur problème lié aux services financiers? Quel organisme de réglementation supervise le règlement de leur différend? Quels règlements s'appliquent aux plaintes liées aux services financiers? Quel fournisseur de services de règlement de différends liés aux services financiers est chargé de traiter leur plainte? Quelles étapes doivent-ils suivre pour résoudre leur problème? Nos agents du service d'assistance sont là pour les aider.

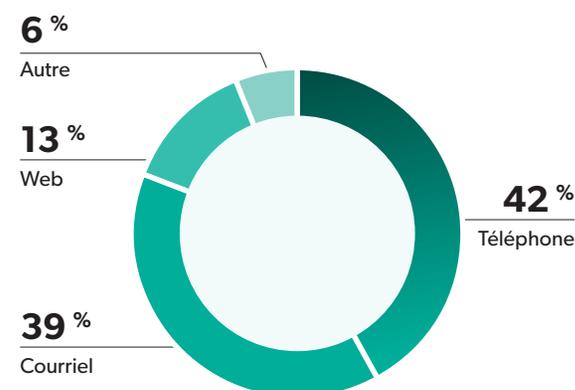
En plus d'accompagner les consommateurs dans le dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI, nos agents du service d'assistance aux consommateurs sont là pour les aider et sont formés pour les orienter vers la solution la plus appropriée si la question dépasse notre mandat. Aider les consommateurs à trouver leur chemin dans un système financier complexe et souvent déroutant fait partie intégrante du cadre de protection des consommateurs de services financiers du Canada.

Beaucoup de consommateurs communiquent avec l'OSBI pour soumettre une plainte contre leur banque, leur firme d'investissement ou leur institution financière. Dans ce cas, un agent du service d'assistance recueillera des renseignements de base, notamment les coordonnées de la personne et les détails de sa plainte. L'agent du service d'assistance aux consommateurs examinera la plainte du consommateur et déterminera si elle relève de notre mandat. Si des renseignements supplémentaires sont requis, l'agent du service d'assistance peut lui demander de fournir des documents justificatifs. En 2018, nous avons constaté que 16 % des demandes de renseignements s'inscrivaient dans notre mandat. Lorsque c'est le cas, notre prochaine étape consiste à demander au consommateur de signer et renvoyer une lettre de consentement qui nous permettra de commencer notre enquête. Si une plainte est jugée hors mandat, la plainte est fermée et nous communiquons nos raisons au consommateur.

Comment les Canadiens communiquent-ils avec nous?

Nous offrons plusieurs moyens de communication aux consommateurs. Les plus utilisés sont le téléphone et le courriel. Notre service est offert dans les deux langues officielles, soit en anglais et en français. Nous pouvons également répondre aux questions sur notre processus de règlement des différends dans plus de 170 langues grâce à un service de traduction.

L'année dernière, nous avons assisté à un changement important dans la façon dont les Canadiens communiquent avec nous. Par rapport à 2017, les demandes de renseignements par courriel ont augmenté de 10 % et le lancement de notre nouveau site Web a fait doubler les demandes de renseignements par Internet. Les consommateurs peuvent maintenant accéder rapidement aux renseignements dont ils ont besoin et utiliser nos outils améliorés pour soumettre une plainte en ligne. En 2018, moins de consommateurs ont choisi de présenter leur demande de renseignements par téléphone. Ces demandes de renseignements ont reculé de 25 % par rapport à 2017.



Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Quel est l'objet des demandes de renseignements des Canadiens?

Nous recevons des plaintes et des questions concernant nos firmes participantes et leurs produits et services. Notre équipe d'agents du service d'assistance surveille les demandes de renseignements du public et les plaintes des consommateurs pour déceler les tendances éventuelles dans les produits et problèmes liés aux services financiers. La détection précoce des problèmes de produit, de secteur ou systémiques représente un service important que nous fournissons au public.

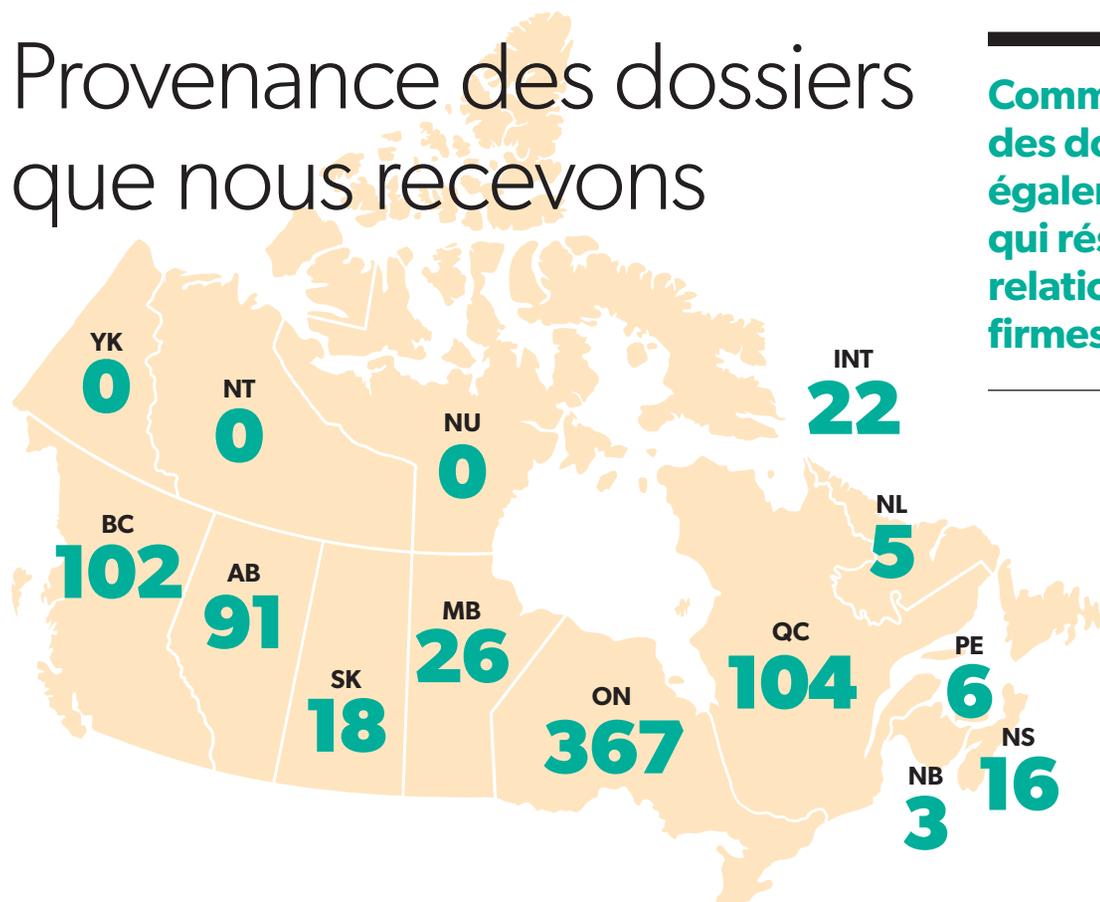
Environ un quart de nos demandes de renseignements provient du secteur des placements, et le reste des demandes concerne les banques. Nous redirigeons également certains appels pour les banques non participantes, notamment la Banque Royale, Groupe Financier Banque TD et la Banque Nationale. En 2018, nous avons enregistré une hausse de 20 % des demandes de renseignements liées aux placements et une baisse de 16 % des demandes de renseignements liées aux banques. Les demandes de renseignements liées aux banques non participantes sont restées stables.

En 2018, nous avons enregistré une hausse de 20 % des demandes de renseignements liées aux placements et une baisse de 16 % des demandes de renseignements liées aux banques. Les demandes de renseignements liées aux banques non participantes sont restées stables.

Secteur financier	N ^{bre} de demandes de renseignements
Établissements de dépôt	
Banques	3 308
Coopératives financières	47
Firmes de courtage en valeurs mobilières	
OCRCVM	464
ACCFM	287
Courtiers en plans de bourses d'études	67
Gestionnaires de portefeuille	57
Courtiers sur le marché non réglementé	23
Autre	6
Firmes non participantes	
Banques	572
Autre	387
Total	5 218



Provenance des dossiers que nous recevons



Comme l'OSBI est un service national, il reçoit des dossiers d'un océan à l'autre. Nous recevons également des dossiers de la part de clients qui résident à l'étranger et entretiennent des relations bancaires et d'investissement avec des firmes au Canada.

Langue des dossiers

Région	Anglais	Français
Saskatchewan (SK)	17	1
Ontario (ON)	366	1
Québec (QC)	41	63
Nouveau-Brunswick (NB)	2	1
International	21	1
Toutes les autres provinces	246	0
Total	693	67

Dossiers au total

760

En anglais **693** En français **67**

Région	Nb ^{re} de plaintes	% de plaintes
Ontario	367	48 %
Québec	104	14 %
Colombie-Britannique	102	13 %
Alberta	91	12 %
Manitoba	26	3 %
International	22	3 %
Saskatchewan	18	2 %
Nouvelle-Écosse	16	2 %
Île-du-Prince-Édouard	6	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	5	1 %
Nouveau-Brunswick (NB)	3	<1 %
Nunavut (NU)	0	0 %
Territoires du Nord-Ouest (NT)	0	0 %
Yukon (YK)	0	0 %
Total	760	100 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

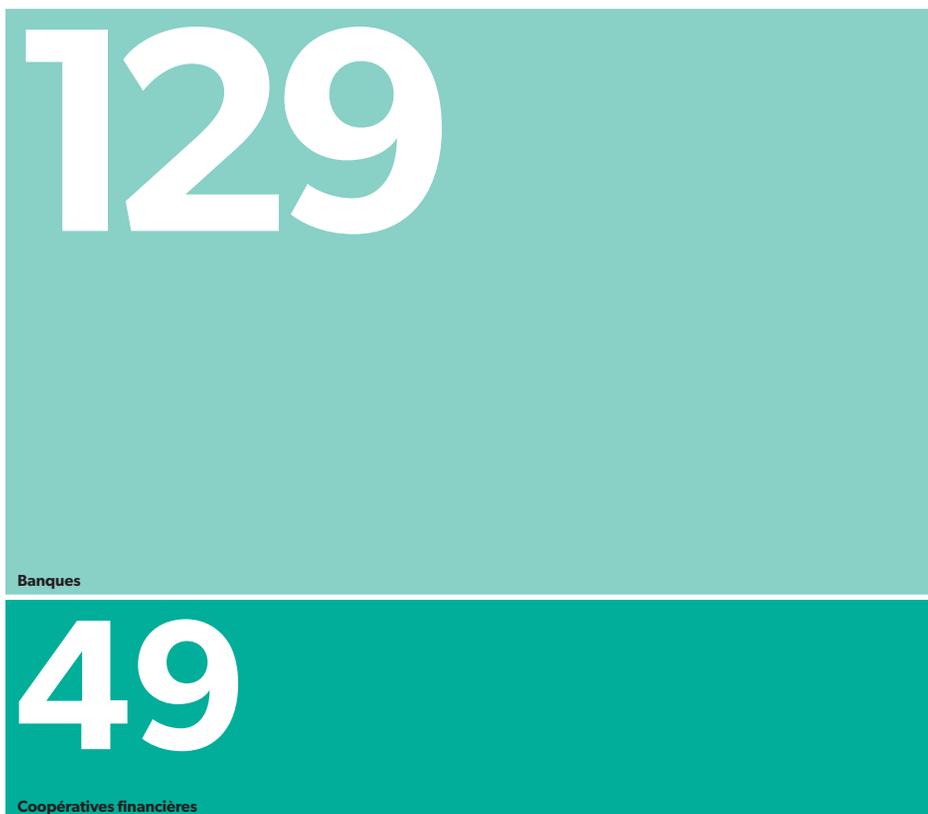
Firmes participantes

Environ 1 400 firmes et institutions financières au Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

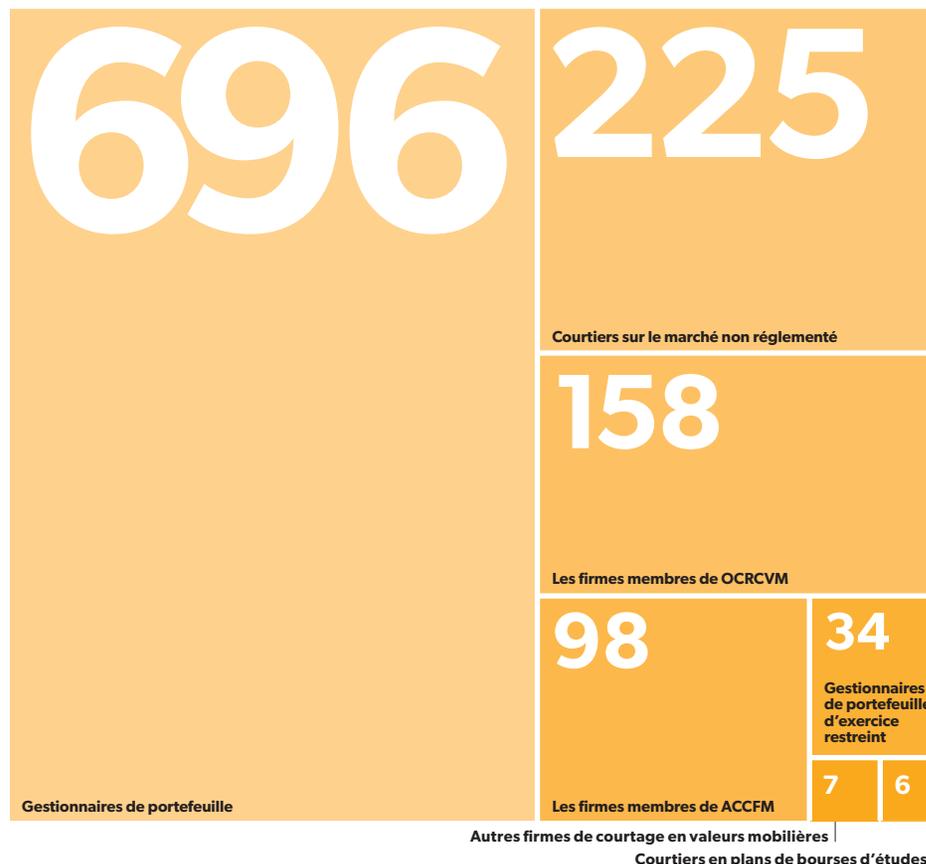
La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes d'investissement réglementées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM),

l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) sont des firmes participantes de l'OSBI. Parmi les firmes participantes figurent des coopératives d'épargne et de crédit, des fiducies, des gestionnaires de portefeuille, des courtiers sur le marché non réglementé et des courtiers en plans de bourses d'études. Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut rejoindre nos membres.

Établissements de dépôt



Firmes de courtage en valeurs mobilières



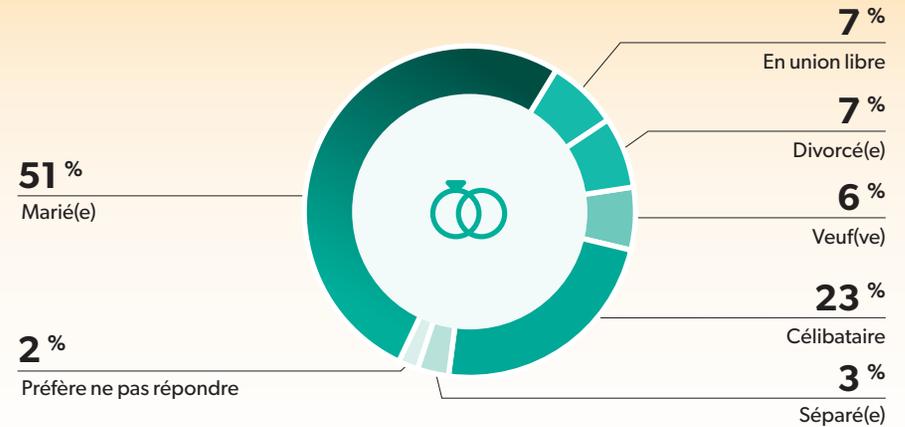
Profil des consommateurs

Services bancaires

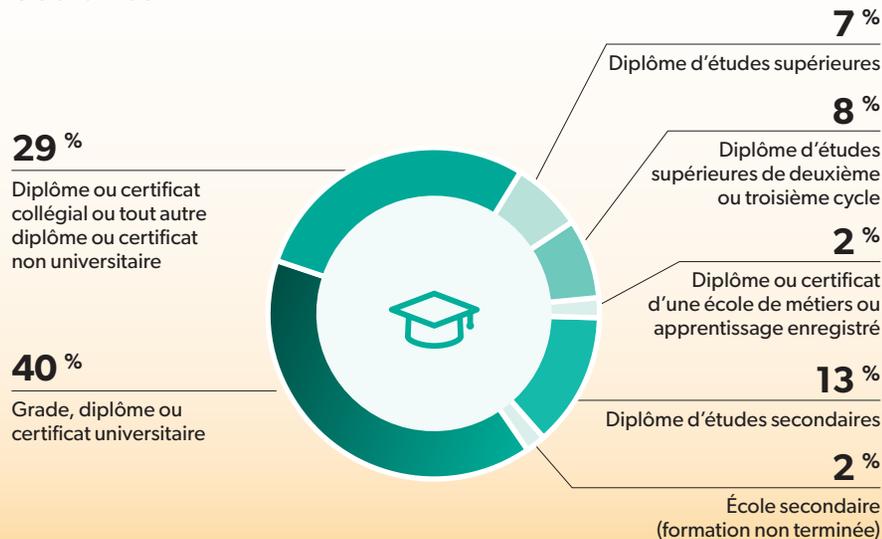
Sexe



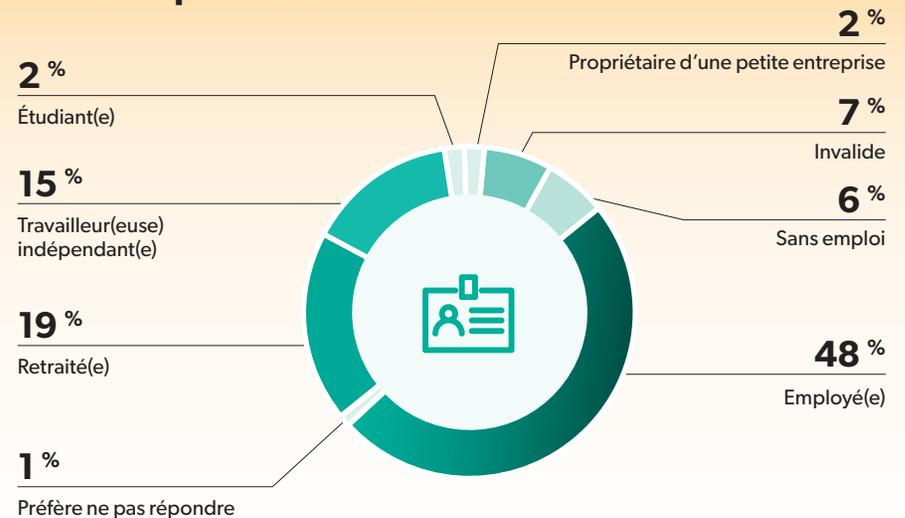
État matrimonial



Scolarité

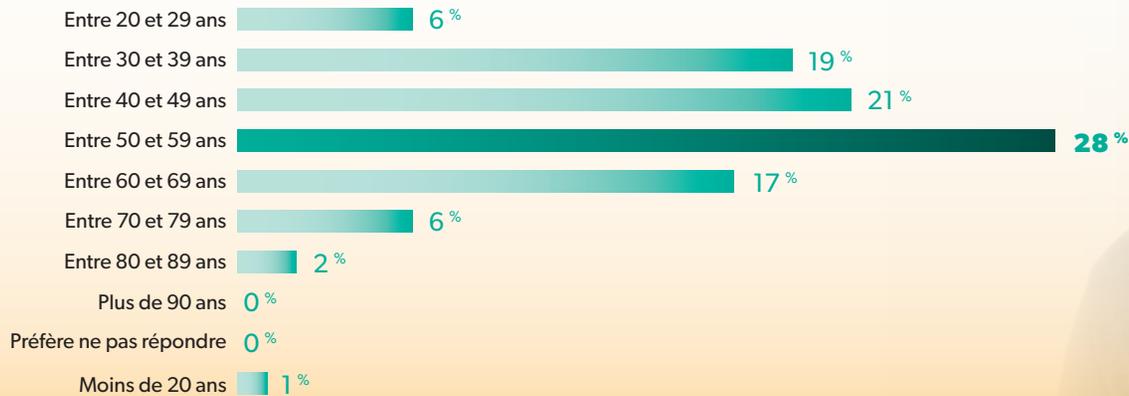


Situation professionnelle

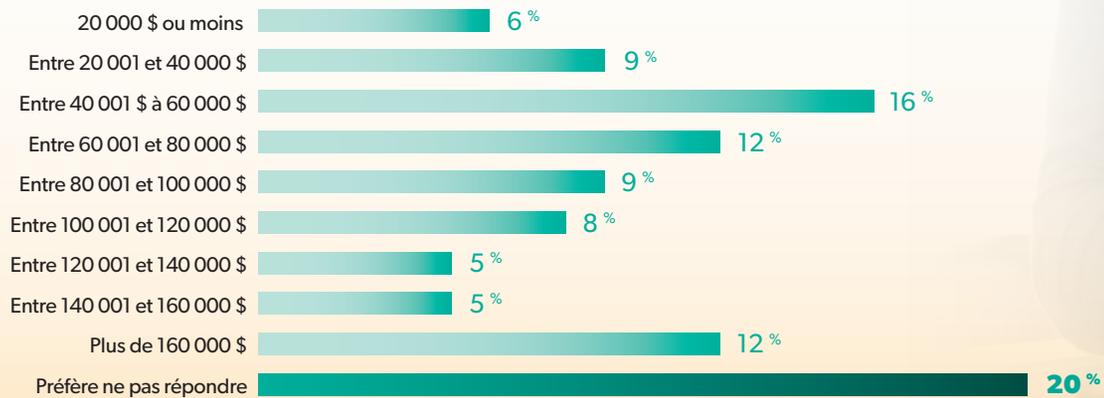


Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Âge



Revenu annuel du ménage



Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Profil des consommateurs

Investissements

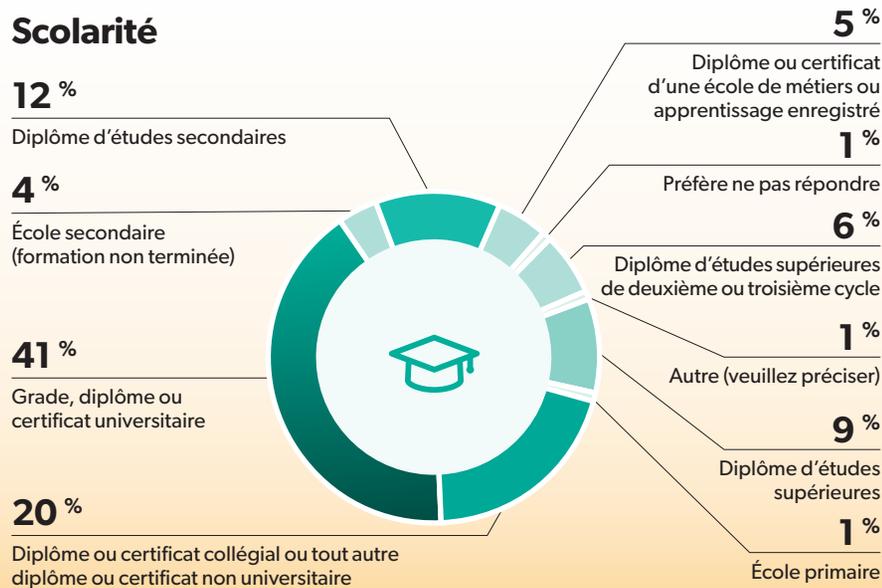
Sexe



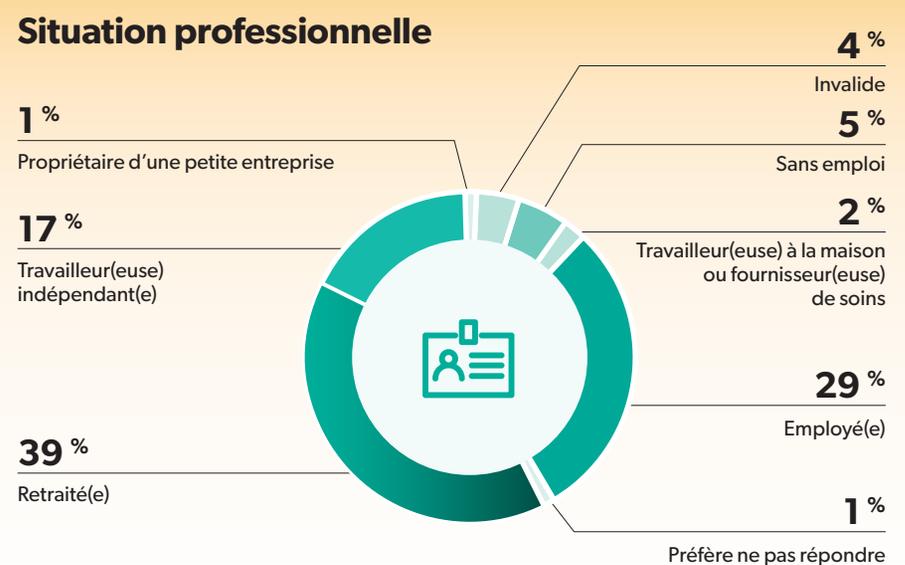
État matrimonial



Scolarité

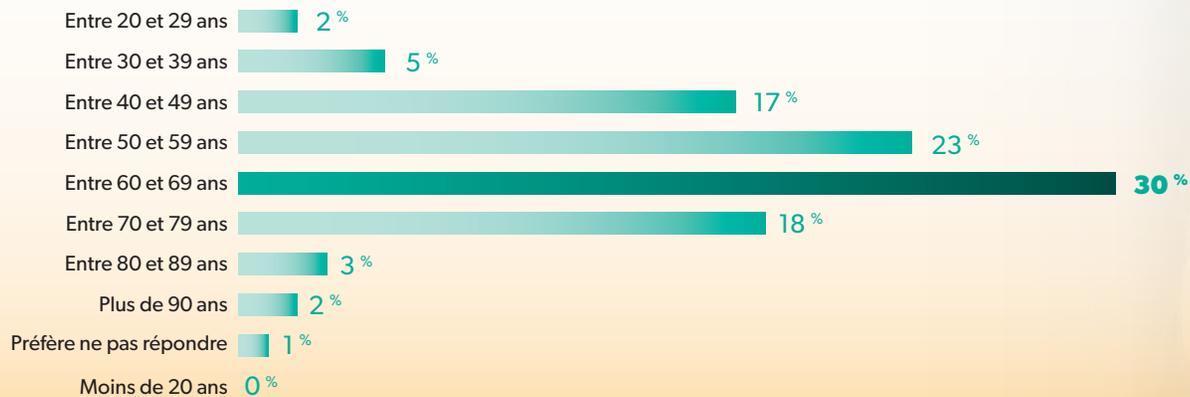


Situation professionnelle

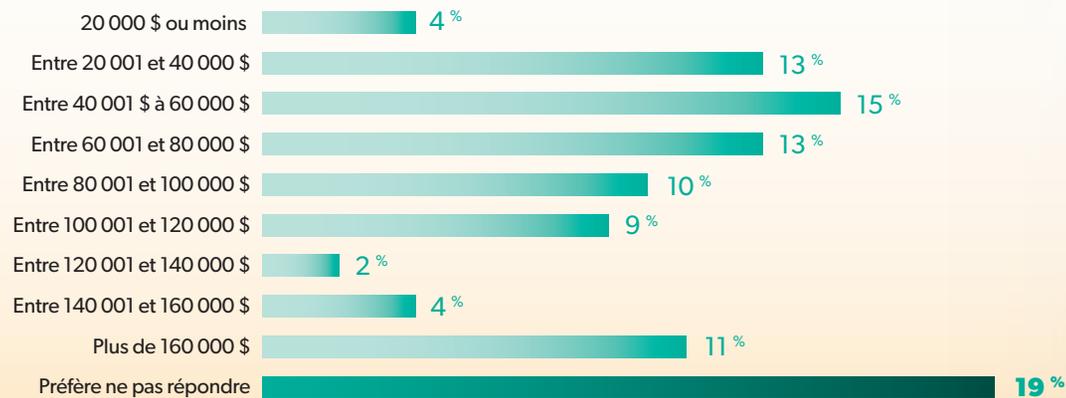


Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Âge



Revenu annuel du ménage



Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.



Revue de l'exercice :

Services bancaires

Les dossiers bancaires ouverts ont poursuivi leur tendance à la hausse pluriannuelle, passant de 370 en 2017 à 415 en 2018, ce qui représente une augmentation de 12 % d'une année à l'autre.

En 2018, les plaintes liées aux services bancaires ont poursuivi leur ascension et ont plus que doublé en cinq ans.

415 dossiers ouverts

417 dossiers fermés

Indemnité moyenne de
4 841 \$

12 % Augmentation de du nombre de dossiers par rapport à 2017

53 jours en moyenne pour clore une enquête

Dédommagement médian de
778 \$

Produits et problèmes principaux

- **Rétrofacturations relatives aux cartes de crédit**
- **Fraudes par carte de crédit**
- **Pénalités liées aux prêts hypothécaires**

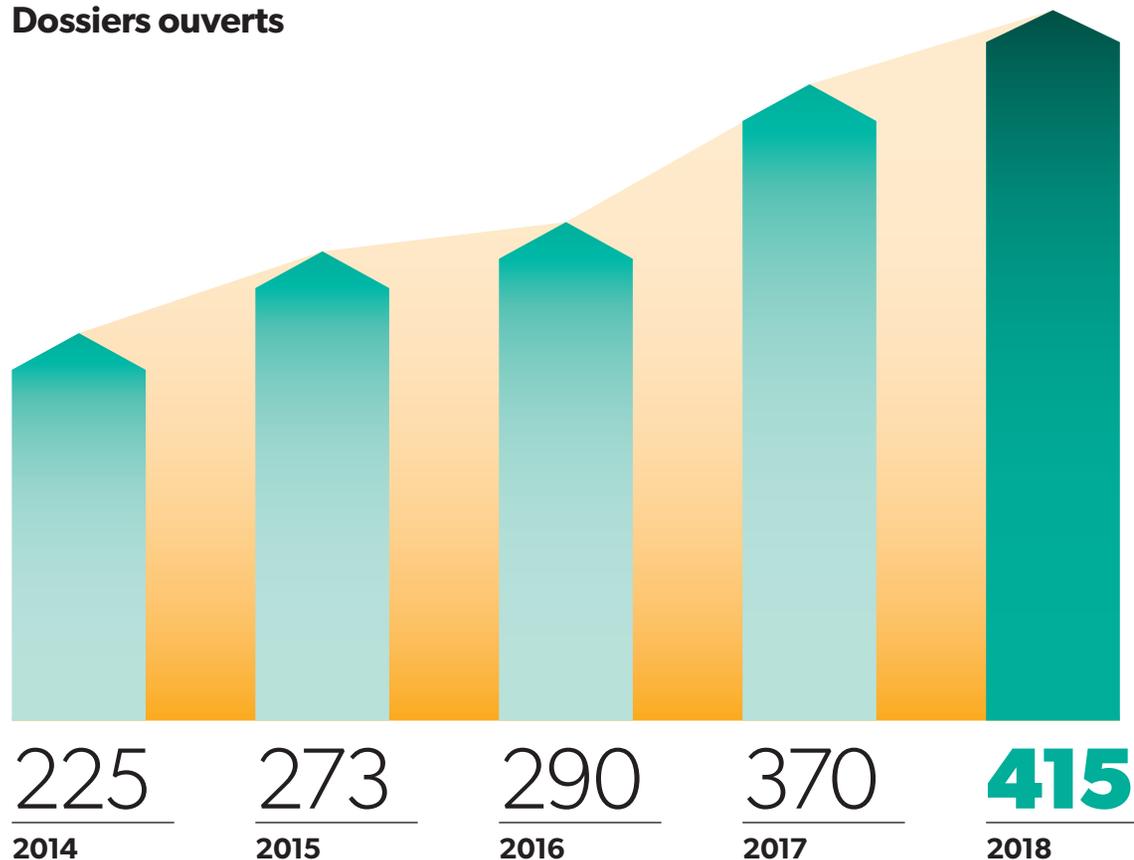
Dossiers

En 2018, les cartes de crédit, les prêts hypothécaires et les comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne représentent les produits bancaires dont les consommateurs se plaignent le plus.

Les plaintes liées aux cartes de crédit étaient en légère baisse par rapport à l'année précédente, passant de 30 en 2017 à 27 %. Les plaintes liées aux prêts hypothécaires ont augmenté, passant de 67 en 2017 à 89 en 2018, ce qui représente une hausse de 33 %. Les plaintes liées aux comptes d'opérations personnels ont augmenté de 25 %.

La rétrofacturation arrive en tête de liste des problèmes liés aux cartes de crédit. En ce qui concerne les problèmes liés aux produits hypothécaires, les renseignements erronés ou incomplets et les pénalités continuent d'être les principaux problèmes signalés. Comme en 2017, le principal problème lié aux comptes d'opérations était la fin de la relation d'affaires. En 2018, 417 dossiers liés aux services bancaires ont été clos contre 349 en 2017, soit une augmentation de 19 %.

Dossiers ouverts

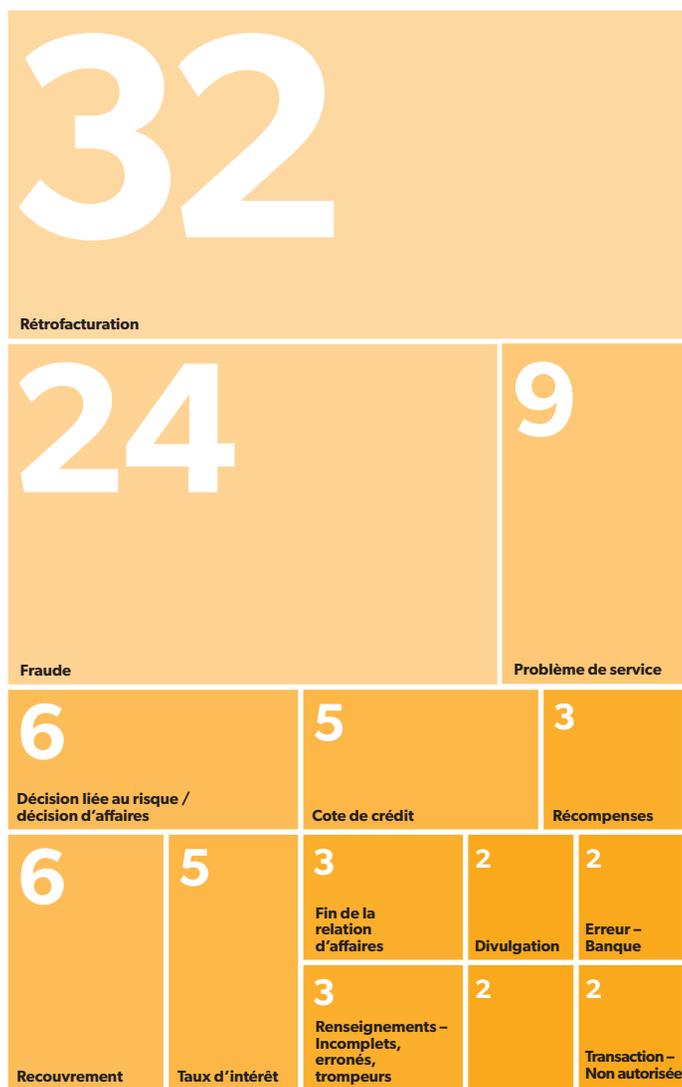


Les plaintes liées aux prêts hypothécaires ont augmenté, passant de 67 en 2017 à 89 en 2018, ce qui représente une hausse de 33 %. Les plaintes liées aux comptes d'opérations personnels ont augmenté de 25 %.

Produits et problèmes

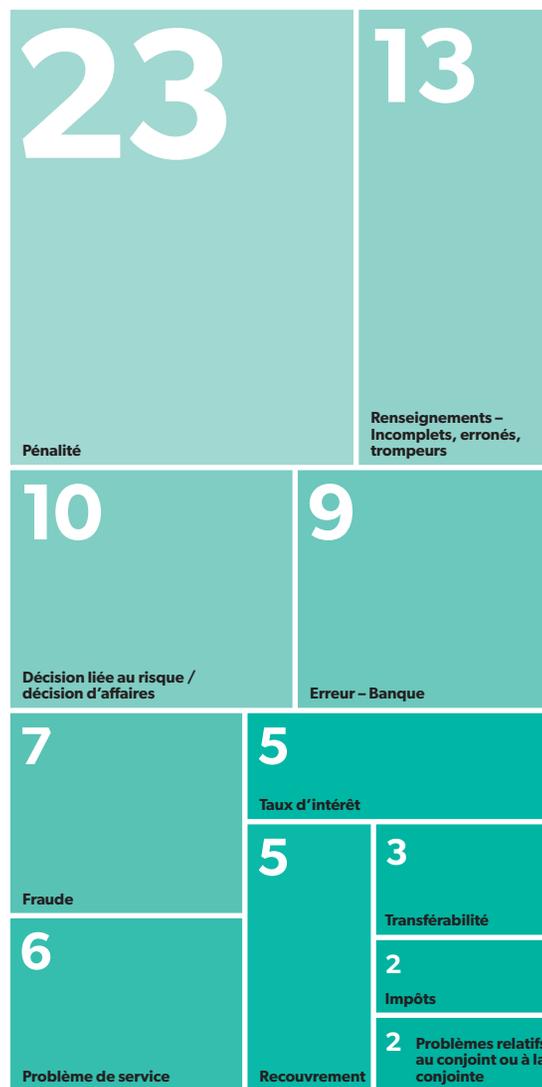
Voici une représentation graphique des cinq produits bancaires qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle, représentant un problème, est associé au produit correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes.

Carte de crédit



Confidentialité

Prêt - Hypothèque



Compte d'opérations - Personnel



Prêt - Marge de crédit



Carte de débit



Produits bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Carte de crédit	110	27 %
Prêt – Hypothèque	89	21 %
Compte d'opérations – Personnel	76	18 %
Prêt – Marge de crédit	23	6 %
Placement – CPG/ dépôt à terme	14	3 %
Carte de débit	14	3 %
Compte d'opérations – Commercial	11	3 %
Chèque	9	2 %
Compte d'opérations – Conjoint	7	2 %
Prêt – Auto	6	1 %
Compte d'opérations – Succession	6	1 %
Coffre-fort	6	1 %
Virement – Électronique/ SWIFT	5	1 %
Placement – Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)	5	1 %
Prêt – Personnel	5	1 %
Prêt – Commercial	3	1 %
Chèque – Traite bancaire	2	< 1 %
Investissement – REER	2	< 1 %
Autre	2	< 1 %

Produits bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Prêt – Prêt sur valeur domiciliaire	2	< 1 %
Virement – Électronique	2	< 1 %
Prêt – Autre	2	< 1 %
Prêt – Étudiant	2	< 1 %
Compte d'opérations – En fiducie	1	< 1 %
Investissement – Service de courtage	1	< 1 %
Assurance – Protection du crédit	1	< 1 %
Assurance – Invalidité	1	< 1 %
Investissements – Régime enregistré d'épargne-études (REEE)	1	< 1 %
Chèque – Officiel	1	< 1 %
Investissement – FERR	1	< 1 %
Assurance – Vie	1	< 1 %
Prêt – Autorisation de découvert	1	< 1 %
Actions ordinaires	1	< 1 %
Placements – billets à capital protégé	1	< 1 %
Services de carte aux marchands	1	< 1 %
Total	415	100 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Problèmes liés aux services bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Fraude	59	14 %
Décision liée au risque / décision d'affaires	33	8 %
Problème de service	33	8 %
Rétrofacturation	33	8 %
Renseignements – Incomplets, erronés, trompeurs	26	6 %
Erreur – Banque	25	6 %
Fin de la relation d'affaires	23	6 %
Pénalité	23	6 %
Recouvrement	21	5 %
Taux d'intérêt	15	4 %
Transaction – Non autorisée	13	3 %
Fonds/biens manquants ou perdus	13	3 %
Cote de crédit	12	3 %
Frais	11	3 %
Divulgaration	10	2 %
Confidentialité	7	2 %
Retenue de fonds	6	1 %
Problèmes relatifs au conjoint ou à la conjointe	4	1 %
Transaction – Succursale	4	1 %
Transaction – Non autorisée	4	1 %
Réclamation refusée	3	1 %
Transférabilité	3	1 %

Problèmes liés aux services bancaires	N ^{bre} de dossiers	% de dossiers
Récompenses	3	1 %
Transaction – En ligne	2	< 1 %
Transaction – Guichet automatique	2	< 1 %
Publicité/ promotion trompeuse	2	< 1 %
Démence/ incapacité mentale	2	< 1 %
Erreur – Client	2	< 1 %
Relevé/livret bancaire	2	< 1 %
Saisie-arrêt	2	< 1 %
Arrêt de paiement	2	< 1 %
Retard dans le transfert	2	< 1 %
Impôts	2	< 1 %
Autre	2	< 1 %
Contrefaçon de signature	1	< 1 %
Transaction – Dépôt direct	1	< 1 %
Amortissement	1	< 1 %
Mauvais traitements envers les aînés	1	< 1 %
Procuration	1	< 1 %
Droit de survie	1	< 1 %
Remise en argent	1	< 1 %
Faillite	1	< 1 %
Caution/sûreté	1	< 1 %
Total	415	100 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Rapidité d'exécution

Tous les dossiers liés à des services bancaires ont été fermés bien avant les délais réglementaires fédéraux. En 2018, les enquêtes liées à des services bancaires ont duré 53 jours en moyenne contre 50 jours en 2017. Le traitement de plaintes concernant des banques sous réglementation fédérale a également duré en moyenne 53 jours.

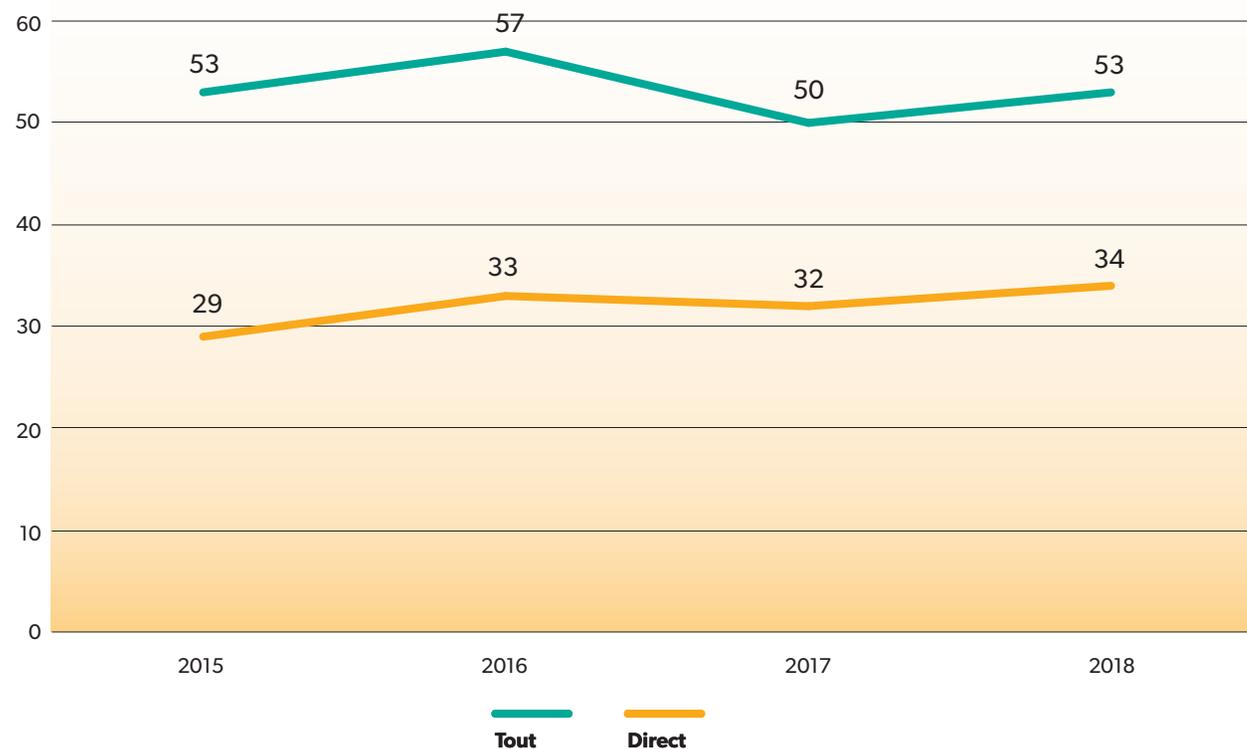
L'OSBI adhère aux normes du gouvernement fédéral relatives au délai de traitement des dossiers de plainte pris en charge par des organismes externes. Selon ces normes, l'OSBI dispose de 120 jours après avoir reçu les renseignements nécessaires au traitement de la plainte pour formuler une recommandation écrite définitive aux parties d'un dossier de plainte. Habituellement, la norme de 120 jours commence lorsqu'une enquête est ouverte – une fois tous les renseignements pertinents recueillis – et s'achève lors de la présentation de la conclusion écrite au consommateur et aux firmes participantes. Les retards externes qui sont hors du contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans le calcul des délais.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples*	34
Toutes les enquêtes	53

*Les enquêtes simples portent habituellement sur des dossiers moins complexes pour lesquels un règlement est rapidement conclu.

N ^{bre} de jours	N ^{bre} de dossiers fermés	% de dossiers fermés
<=120	417	100 %
> 120	0	0 %

Délai de traitement 2015-2018



Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 415 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 33 firmes fournissant des services bancaires.

En ce qui concerne le nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter que le fait qu'un plus grand nombre de dossiers aient été ouverts pour une firme ne constitue pas nécessairement un indicateur

négatif. En général, le volume de dossiers plus élevé n'a aucun lien avec le résultat des dossiers et peut simplement découler du fait qu'une firme a informé sa clientèle au sujet des services de l'OSBI.

Nous avons recommandé un dédommagement monétaire dans 99 dossiers et un dédommagement non monétaire, par exemple une excuse ou le rétablissement de la cote de solvabilité, dans 11 dossiers. Une recommandation peut être favorable ou défavorable au consommateur. Les résultats des sondages sur la satisfaction des consommateurs se trouvent à la page 44.



Pourquoi ces chiffres sont-ils publiés?

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a établi des exigences que les organismes externes de traitement des plaintes doivent respecter afin de conserver l'agrément de l'ACFC. En tant qu'organisme externe de traitement des plaintes approuvé, l'OSBI est tenu de publier un rapport annuel contenant les renseignements suivants :

- Les plaintes qu'il a reçues
- Les plaintes qui s'inscrivent dans le cadre de ses règles générales
- Les recommandations finales qu'il a émises
- Les plaintes qui, d'après l'organisme, ont été résolues à la satisfaction des personnes qui les ont déposées

Que sont les « plaintes résolues à la satisfaction du plaignant »?

Il s'agit des plaintes qui ont abouti à des règlements que l'OSBI considère à la satisfaction des personnes qui les ont déposées. En voici quelques exemples :

- Les règlements monétaires visant des plaintes qui méritaient un dédommagement selon l'OSBI, y compris les règlements monétaires liés à des plaintes qui avaient fait l'objet d'une offre initiale jugée équitable par l'OSBI
- Les règlements non monétaires, par exemple une lettre d'excuse, la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit ou une lettre d'explication adressée aux créanciers du client
- Les règlements avant l'enquête, lorsque la firme et le plaignant sont parvenus à un règlement avant l'ouverture officielle d'une enquête

Signification des catégories de colonne	Taille de la firme	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme entrant dans notre mandat	Règlements Avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales émises	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte nié - à l'intérieur mandat	Plaintes résolues à la satisfaction du plaignant
			Analyse détaillée du mandat et décision prise	Plainte réglé avant l'enquête			Tous les documents ont été reçus de la part des consommateurs et de la firme et le dossier a été attribué à un enquêteur		L'OSBI est d'accord avec l'offre de la firme
Banque Amex du Canada	2 313 \$	9	9	0	9	6	0	4	1
B2B Banque	11 403 \$	2	2	0	2	3	0	3	0
Banque de Chine (Canada)	3 683 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
Banque de Montréal	774 048 \$	76	70	0	62	59	10	39	17
La Banque de Nouvelle-Écosse ²	998 493 \$	169	158	3	154	169	14	116	34
Caisse populaire acadienne Itée (UNI)	4 217 \$	2	2	0	2	3	0	2	1
Banque Canadienne Impériale de Commerce	597 099 \$	89	77	1	72	63	16	30	28
Banque Canadian Tire	6 168 \$	4	4	0	3	3	0	2	1
Banque Canadienne de l'Ouest	29 021 \$	1	1	0	1	1	0	1	1
Capital One (É.-U.), N.A.	7 946 \$	44	40	0	37	33	9	16	16
CS Alterna Bank	828 \$	1	1	0	1	0	0	0	0
Banque Équitable	23 662 \$	4	4	0	4	4	0	2	0
Banque HomeEquity	3 409 \$	3	2	0	2	3	0	2	0
Banque HSBC Canada	104 012 \$	13	12	1	12	13	3	8	5
Banque ICI CI du Canada	6 480 \$	3	3	0	2	1	0	1	0
Industrial and Commercial Bank of China (Canada)	1 928 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
JP Morgan Chase Bank National Association	208 \$	0	0	0	0	1	0	1	0
Banque Laurentienne du Canada	\$45,895	12	12	1	12	8	0	6	2

¹Actifs des banques et fiducies canadiennes au 31 octobre 2018 publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières

²Les recommandations finales formulées incluent 16 dossiers transférés à un autre organisme externe de traitement des plaintes

Signification des catégories de colonne	Taille de la firme	Plaintes reçues	Plaintes considérées comme entrant dans notre mandat	Règlements Avant enquête	Dossiers ouverts	Recommandations finales émises	Offre initiale présentée par la firme jugée équitable	Plainte nié - à l'intérieur mandat	Plaintes résolues à la satisfaction du plaignant
	Taille approximative en fonction des actifs bancaires canadiens (en millions) ¹	Documentation reçue et décision préliminaire relative au mandat prise	Analyse détaillée du mandat et décision prise	Plainte réglé avant l'enquête	Tous les documents ont été reçus de la part des consommateurs et de la firme et le dossier a été attribué à un enquêteur	Nombre de dossiers fermés après enquête	L'OSBI est d'accord avec l'offre de la firme	Aucune compensation recommandée	Consultez la page 31 pour connaître la définition
Banque le Choix du Président	\$3,590	4	4	0	4	4	3	1	3
Banque SBI Canada	\$1,119	1	1	0	1	1	0	1	0
Banque Tangerine ²	\$39,782	28	24	0	19	23	3	13	8
La Banque Walmart du Canada	\$1,235	3	3	0	3	5	0	4	1
Fiducies									
La société de Fiducie Banque de Nouvelle-Écosse	\$107	1	1	0	1	1	0	0	0
Société de fiducie Computershare du Canada	\$231	0	0	0	0	1	0	0	0
Concentra Trust	\$17	1	1	0	1	1	0	0	0
Société de fiducie Home	\$17,976	4	3	0	3	3	1	2	2
TSX Trust	\$95	1	0	0	0	0	0	0	0
Coopératives financières³									
Affinity Credit Union	5 194 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
Christian Credit Union Ltd.	229 \$	1	1	0	1	1	0	1	0
Conexus Credit Union	5 819 \$	1	0	0	0	0	0	0	0
First Calgary Financial	4 505 \$	0	0	0	1	1	0	0	1
North Valley Credit Union	s. o.	1	1	0	1	1	0	0	0
Servus Credit Union Ltd.	15 390 \$	2	2	0	2	2	0	0	1
Total		483	441	6	415	417	59	257	121

¹Actifs des banques et fiducies canadiennes au 31 octobre 2018 publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières

²Les recommandations finales formulées incluent deux dossiers transférés à un autre organisme externe de traitement des plaintes

³Actifs des coopératives financières de 2017 conformes aux résultats rendus publics

Revue de l'exercice :

Investissements

Les plaintes liées aux investissements ont légèrement diminué, passant de 351 dossiers ouverts en 2017 à 345 en 2018.

En 2018, 139 plaintes relatives aux fonds communs de placement ont été déposées, soit 40 % de toutes les plaintes liées aux placements contre 36 % en 2017. Les actions ordinaires (ou titres de participation) représentaient 38 % des plaintes liées aux placements, comme en 2017, mais sont passées de la première à la deuxième place des plaintes liées aux placements. Les plans fiduciaires canadiens de bourses d'études représentaient 5 % des plaintes, contre 9 % en 2017.

345 dossiers ouverts

2 % Diminution de du nombre de dossiers ouverts par rapport à 2017

325 dossiers fermés

72 jours en moyenne pour clore une enquête

Indemnité moyenne de **21,698 \$**

Produits et problèmes principaux

- **Caractère approprié des actions ordinaires**
- **Divulgarion des frais liés aux fonds communs de placement**
- **Caractère approprié des fonds communs de placement**



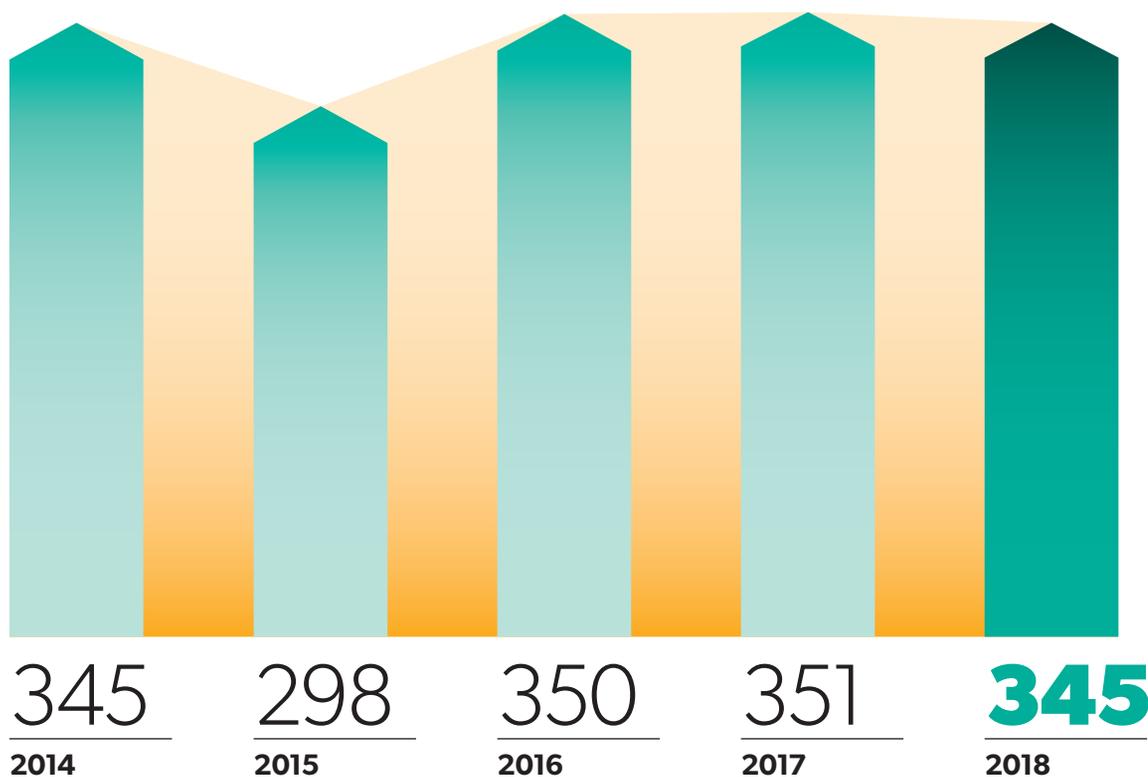
Dossiers

Le principal problème lié aux placements dans l'ensemble des produits était la convenance du placement à 26 %.

Représentant 15 % des problèmes, la divulgation des frais était le deuxième problème le plus signalé. Chaque problème représentait la même proportion des plaintes qu'en 2017. La divulgation incomplète ou inappropriée sur un

produit représentait 10 % des plaintes en 2018, soit une légère augmentation par rapport au résultat de 9 % atteint en 2017. Le nombre de dossiers de placement clos en 2018 s'élevait à 325, contre 382 en 2017.

Dossiers ouverts



La divulgation incomplète ou inappropriée sur un produit représentait 10 % des plaintes en 2018, soit une légère augmentation par rapport au résultat de 9 % atteint en 2017.

Produits et problèmes

Voici une représentation graphique des cinq produits d'investissement qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle, représentant un problème, est associé au produit correspondant. La taille du rectangle est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux cinq autres principaux problèmes. Les dossiers uniques sont exclus. Veuillez vous reporter à la page 37 pour la liste complète.

Fonds communs de placement



Actions ordinaires



Activités commerciales extérieures, opérations au noir | Convenance

Produits d'investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fonds communs de placement	139	40 %
Actions ordinaires	127	37 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	16	5 %
Autre	11	3 %
Instruments dérivés : options, contrats à terme standardisés, bons de souscription d'actions	10	3 %
Actions privilégiées	6	2 %
Fonds négociés en bourse (FNB)	6	2 %
Obligations et débetures	4	1 %
Fonds d'investissement	4	1 %
Billets à capital protégé	3	1 %
Sociétés en commandite (actions accréditives)	3	1 %
Fonds négociés en bourse avec effet de levier	2	1 %
Titres de participation privés	2	1 %
Entités de placement hypothécaire	2	1 %
Fiducies de revenu	2	1 %
Certificats de placement garantis	2	1 %
Fonds distincts et autres produits d'assurance	2	1 %
Titres de participation privés (fonds, actions privilégiées ou actions ordinaires)	1	< 1 %
Fonds de couverture	1	< 1 %
Produits structurés avec remboursement du capital	1	< 1 %
Billets liés	1	< 1 %
Total	345	100 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Questions d'investissement	Nbre de dossiers	% de dossiers
Convenance	91	26 %
Divulgarion des frais (de rachat, modérés, de gestion, d'administration)	51	15 %
Divulgarion incomplète ou inappropriée sur un produit	36	10 %
Problème de service	22	6 %
Conseils inappropriés (p. ex. cotisation à un REER)	21	6 %
Convenance de la marge ou du levier financier	19	6 %
Retard dans le transfert	18	5 %
Erreurs de transaction	17	5 %
Directives non respectées	16	5 %
Opérations non autorisées ou multiplication des opérations	12	3 %
Rendement	10	3 %
Problèmes associés à la marge	7	2 %
Autre	6	2 %
Stratégie de placement inappropriée	5	1 %
Activités commerciales extérieures, opérations au noir	5	1 %
Confidentialité	4	1 %
Fraude (vol/contrefaçon)	3	1 %
Procuration	1	< 1 %
Mauvais traitements envers les aînés	1	< 1 %
Total	345	100 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Rapidité d'exécution

Les données de référence de l'OSBI relatives à la rapidité de traitement des plaintes liées à des investissements diffèrent de celles utilisées pour les plaintes liées à des services bancaires, le premier type de plainte étant souvent plus complexe et nécessitant plus de temps d'enquête. Il en résulte différentes normes pour chaque secteur.

La norme de l'OSBI en matière de rapidité d'exécution en ce qui a trait aux plaintes liées à des investissements est que 80 % des dossiers seront clos en 180 jours.

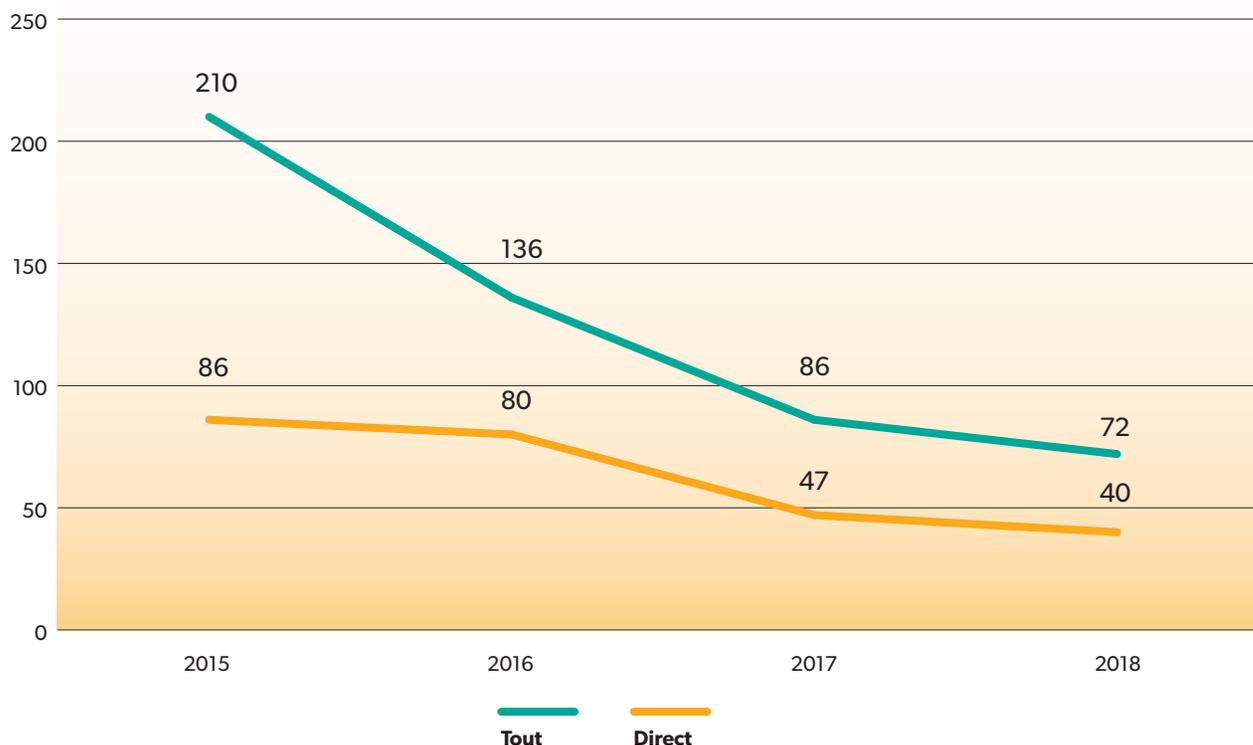
La rapidité de traitement se mesure à partir de la date à laquelle l'OSBI ouvre une enquête jusqu'à celle où une conclusion écrite définitive est rendue au client ou à la firme participante. Les retards externes qui sont hors du contrôle de l'OSBI sont pris en compte dans le calcul des délais.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples*	40
Toutes les enquêtes	72

*Les enquêtes simples portent habituellement sur des dossiers moins complexes pour lesquels un règlement est rapidement conclu.

Nbre de jours	Nbre de dossiers fermés	% de dossiers fermés
≤ 180	321	99 %
> 180	4	1 %

Délai de traitement 2015-2018



Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 345 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 90 firmes de placement.

En ce qui concerne le nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter que le fait qu'un plus grand nombre de dossiers aient été ouverts pour une firme ne constitue pas nécessairement un indicateur négatif.

En général, le volume de dossiers plus élevé n'a aucun lien avec le résultat des dossiers et peut simplement découler du fait qu'une firme a informé sa clientèle au sujet des services de l'OSBI.

Informers clairement et fréquemment les clients des services offerts par l'OSBI en est un exemple, étant donné que cela les encourage à se tourner vers l'organisation afin d'obtenir l'avis d'un tiers indépendant qui leur confirmera que la firme les a traités équitablement ou non.

Firme	N ^{bre} de dossiers ouverts	N ^{bre} de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Acumen Capital Finance Partners Limited	1	1	0
Aligned Capital Partners Inc.	2	2	1
Assante Capital Management Ltd.	1	1	0
BBS Securities Inc.	1	1	0
BMO Ligne d'action Inc.	7	6	2
BMO Nesbitt Burns Inc.	9	9	3
Brant Securities Limited	2	2	0
Canaccord Genuity Corp.	5	6	2
Chippingham Financial Group Limited	0	1	1
Services Investisseurs CIBC inc.	4	5	0
Marchés mondiaux CIBC Inc.	20	16	8
CMC Markets Canada Inc.	1	0	0
Credential Qtrade Securities Inc.	1	0	0
Credential Securities Inc.	4	4	3
Valeurs mobilières Desjardins	2	3	0
Valeurs mobilières Dundee	1	0	0
Edward Jones	5	2	1
Foster & Associates Financial Services Inc.	1	1	1
Global Maxfin Capital Inc.	1	1	1
Valeurs Mobilières Hampton Ltée	1	0	0

Firme	N ^{bre} de dossiers ouverts	N ^{bre} de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Haywood Securities Inc.	0	1	1
Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	2	0	0
Industrielle Alliance Valeurs mobilières Inc.	2	4	2
Interactive Brokers Canada Inc.	5	6	1
Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	1	0	0
IPC Securities Corporation	0	1	0
Kingsdale Capital Markets Inc.	1	1	0
Valeurs Mobilières Banque Laurentienne	1	1	1
Mackie Research Capital Corporation	3	3	3
Placements Manuvie incorporée	5	4	1
Financière Banque Nationale	10	10	1
OANDA (Canada) Corporation ULC	1	2	1
PI Financial Corp.	3	2	1
Qtrade Securities Inc.	0	1	0
Questrade, Inc.	4	4	1
R.J. O'Brien & Associates Canada Inc.	1	0	0
Raymond James Ltée	6	7	5
RBC Placements en Direct Inc.	1	4	1
RBC Dominion valeurs mobilières	7	9	4
Retire First Ltd.	1	0	0

¹Remarque : Ce tableau peut inclure les cas où l'offre de la firme a été rétablie.

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Richardson GMP Limitée	11	10	4
Scotia Capital Inc.	30	28	16
TD Waterhouse Canada Inc.	21	23	9
OCRCVM	185	182	75
BMO Investissements Inc.	5	4	1
Canfin Magellan Investments Inc.	1	1	0
Placements CIBC inc.	2	1	0
Credential Asset Management Inc.	2	1	0
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	1	2	0
Desjardins Cabinet de services financiers inc.	1	1	1
Fiera Capital Inc.	0	1	1
FundEX Investments Inc.	8	7	3
Investissements Global Maxfin Inc.	2	3	3
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.	3	2	1
HUB Capital Inc.	1	1	1
Investia Services Financiers Inc.	5	3	0
Services Financiers Groupe Investors Inc.	29	25	17
IPC Investment Corporation	2	4	2
Keybase Financial Group Inc.	3	4	2
Placements Manuvie Services d'investissement inc.	5	2	1
Monarch Wealth Corporation	2	2	0
Banque Nationale Investissements	0	1	1
PFSL Investments Canada Ltd.	1	1	1
Portfolio Strategies Corporation	4	2	1
Services d'investissement Quadrus ltée	3	3	3
Royal Mutual Funds Inc.	12	9	4
Scotia Securities Inc.	4	7	1
Sentinel Financial Management Corp.	0	1	1
Shah Financial Planning Inc.	1	0	0

¹ Remarque : Ce tableau peut inclure les cas où l'offre de la firme a été rétablie.

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Placements Financière Sun Life (Canada) inc.	1	0	0
Services d'investissement TD inc.	12	5	3
TeamMax Investment Corp.	2	2	2
WFG Valeurs Mobilières Inc.	2	2	1
Worldsource Financial Management Inc.	1	0	0
ACCFM	115	97	51
Gestion d'actifs 1832 S.E.C	2	3	1
Placements AGF Inc.	1	1	0
Bristol Gate Capital Partners Inc.	0	1	0
Chartwell Asset Management Inc.	1	1	0
Fidelity Investments Canada s.r.i	1	0	0
Gold Investment Management Ltd.	2	2	0
GrowthWorks Capital Ltd.	1	1	0
Horizons Fonds négociés en bourse (Canada) Inc.	3	3	0
Invesco Canada Ltd.	1	1	0
MacNicol & Associates Asset Management Inc.	1	0	0
Meckelborg Financial Group Ltd.	0	1	0
RBC Gestion mondiale d'actifs	2	1	0
STYLUS Asset Management Inc.	1	0	0
TD Waterhouse Private Investment Counsel Inc.	2	0	0
WealthSimple Inc.	1	1	0
Gestionnaire de portefeuille	19	16	1
Placements mondiaux Sun Life (Canada) Inc.	1	0	0
Gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint	1	0	0
Becksley Capital Inc.	2	2	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	3	3	1

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers fermés	Résultat en faveur des plaignants ¹
Raintree Financial Solutions Inc.	2	1	0
Tri View Capital Ltd.	1	1	0
WealthTerra Capital Management Inc.	1	1	0
EMD	9	8	1
Consultants C.S.T. inc.	4	3	1
Fonds d'étude pour les enfants inc.	4	5	2
Corporation REEE Global	1	1	0
Fonds d'éducation Héritage Inc.	5	10	6
La Première financière du savoir inc.	2	3	2
Courtier en plans de bourses d'études	16	22	11
Total	345	325	139

¹Remarque : Ce tableau peut inclure les cas où l'offre de la firme a été rétablie.



Résultats des dossiers

L'OSBI collabore avec les consommateurs et les firmes participantes pour en arriver à des résultats équitables et raisonnables.

Si une enquête établit qu'une firme participante a agi de façon inéquitable, a commis une erreur ou a fourni un mauvais conseil, l'OSBI recommandera que la firme indemnise le consommateur ou l'investisseur pour toute perte ou tout préjudice atteignant un maximum de 350 000 \$. L'OSBI peut également recommander une indemnisation non monétaire s'il y a lieu, comme la correction d'une erreur commise sur un historique de crédit.

Si l'OSBI conclut que le consommateur ou l'investisseur ont été traités équitablement, ou que le dédommagement préalablement offert par la firme est juste, une explication claire des conclusions leur sera fournie. Conformément aux règles générales de l'OSBI, le nom de toute firme qui refuse une recommandation de dédommagement sera rendu public.

Dédommagement monétaire

En 2018, **24 %** des plaintes liées aux services bancaires (99 sur 417) se sont soldées par un dédommagement financier. **42 %** des plaintes liées aux investissements (135 sur 325) se sont soldées par un dédommagement financier.

En 2018, le montant total des dédommagements s'élevait à

3 408 620

De plus, aucune firme participante n'a rejeté une recommandation de l'OSBI en 2018.



Dédommagement monétaire

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nombre de dossiers
Services bancaires	479 415 \$	\$4 841 \$	\$778 \$	\$50 \$	148 500 \$	99
Investissements	2 929 205 \$	\$21 698 \$	\$4 238 \$	\$50 \$	350 000 \$	135
Total combiné	3 408 620 \$					

Dédommagement non monétaire

En 2018, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans onze dossiers liés aux services bancaires et trois dossiers liés aux investissements. Les dédommagements non monétaires peuvent prendre la forme d'une lettre d'excuse, de la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit ou d'une lettre d'explication adressée aux créanciers du client.

Problèmes touchant de multiples clients

Un ombudsman pour les services financiers occupe une position unique pour cerner les problèmes qui touchent de multiples clients du secteur des services financiers du Canada.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) n'enquête pas sur les problèmes qui concernent des personnes n'ayant pas porté plainte auprès de lui (appelés « problèmes systémiques » par les organismes de réglementation). Toutefois, l'OSBI doit signaler ces problèmes aux organismes de réglementation :

- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) – tout problème bancaire pouvant avoir une incidence sur plusieurs clients ou sur l'ensemble du marché;
- Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) – tout problème susceptible d'avoir une incidence importante sur le plan de la réglementation, y compris les problèmes pouvant toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs firmes inscrites.

Les problèmes signalés en 2017 et en 2018 comprennent les suivants :

- La dissolution proposée d'une firme de courtage en valeurs mobilières de taille moyenne faisant l'objet de multiples plaintes non réglées de consommateurs relativement à la convenance, à la divulgation, à la fausse représentation et à la mauvaise gestion.
- La prestation de services commerciaux à des sociétés reconnues pour vendre de façon illégale, et souvent frauduleuse, des options binaires aux Canadiens.
- Un manque d'équité dans les processus obligatoires de règlement des différends d'un fournisseur de services de paiement à l'égard des demandes de rétrofacturation des consommateurs.
- Le mépris répété d'une firme à l'égard du processus de règlement des différends de l'OSBI et la manifestation d'une réticence hostile à régler de multiples dossiers alors qu'une indemnisation était clairement justifiée.
- La divulgation inadéquate de renseignements concernant les pénalités en cas d'interruption des cotisations dans le cadre d'un plan fiduciaire de bourses d'études vendu à grande échelle.
- Le défaut répété d'une firme de rembourser les frais d'inscription à un produit de REEE venu à échéance, tel qu'il était convenu dans les documents de marketing originaux du produit.
- La facturation unilatérale de frais par une firme, sans le consentement explicite du client, à un produit de marge de crédit qui avait été commercialisé en tant que produit sans frais.

Rétroaction des consommateurs et des firmes

Dans le cadre de notre engagement à améliorer continuellement nos services, l'OSBI demande aux consommateurs et aux firmes participantes pour lesquels il a eu à traiter une plainte de fournir des commentaires.

Des sondages sont envoyés aux consommateurs environ 30 jours après la clôture de l'enquête.

Rétroaction des consommateurs

Le diagramme montre le degré de satisfaction exprimé par les consommateurs à l'égard des services de l'OSBI et de l'issue de leur plainte. Il y a une forte corrélation entre un niveau élevé de satisfaction et le fait d'avoir obtenu un dédommagement.

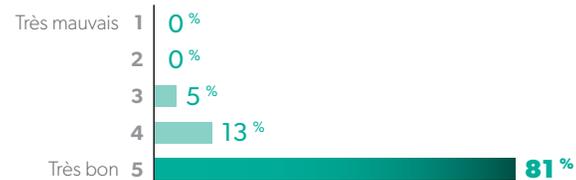
Au total, 263 personnes ont répondu au sondage de l'OSBI, ce qui représente 35 % des dossiers clos pendant l'année. Parmi ces répondants, 29 % étaient très satisfaits ou quelque peu satisfaits de l'issue de leur dossier et 71 % ont dit être insatisfaits du résultat. Les résultats des sondages sont examinés par nos équipes de direction afin de cerner les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

Faits saillants

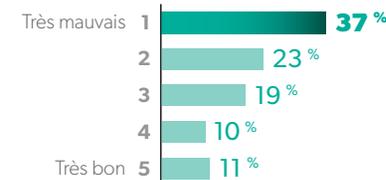
- Environ 30 % des personnes ont trouvé l'OSBI en faisant des recherches dans Internet.
- Selon la plupart des consommateurs, il est facile de trouver de l'information sur les services de l'OSBI et de communiquer avec ce dernier.
- Environ 11 % des consommateurs avaient déposé une plainte pour le compte d'une autre personne.

Satisfait du résultat

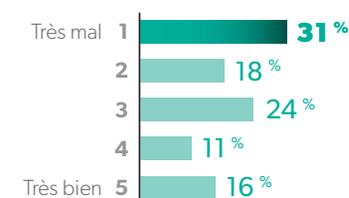
Qualité du service



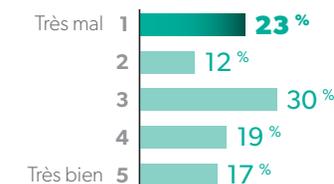
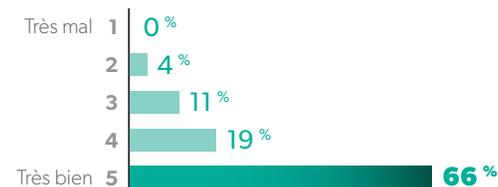
Insatisfait du résultat



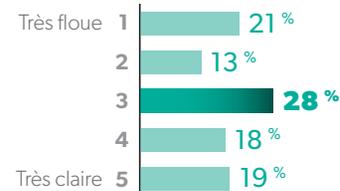
Les membres du personnel de l'OSBI ont-ils bien compris votre problème ou l'objet de votre plainte?



Mesure dans laquelle vous avez été tenu informé de l'état de votre plainte



La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?



Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

	Oui	Non
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?	98 % 100 %	2 % 0 %
L'OSBI vous a-t-il offert ses services gratuitement?	99 % 99 %	1 % 1 %
Avez-vous bénéficié de renseignements relatifs aux procédures de traitement des plaintes et des règles générales?	86 % 99 %	14 % 1 %
L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que des règles générales?	74 % 92 %	26 % 8 %
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou une recommandation écrite finale?	88 % 93 %	12 % 7 %

	Très mal	Assez mal	Adéquate	Assez bien	Très bien
Les membres du personnel de l'OSBI ont-ils bien compris votre problème ou l'objet de votre plainte?	33 % 14 %	14 % 13 %	20 % 21 %	10 % 13 %	24 % 39 %

	Très floue	Assez floue	Adéquate	Assez claire	Très claire
La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?	21 % 15 %	11 % 8 %	27 % 17 %	14 % 15 %	27 % 45 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

Rétroaction des firmes participantes

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

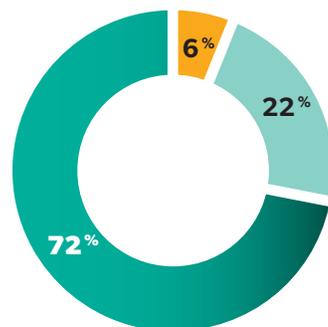
En 2018, nous avons sondé 228 firmes participantes. Cela comprenait toutes les firmes visées par une plainte traitée par l'OSBI en 2017 et toutes les banques sous réglementation fédérale, peu importe si ces dernières avaient été visées par une plainte au cours de l'année. Le taux de réponse globale était de 30 % environ.

Les résultats cumulés des sondages sont examinés par nos équipes de direction afin de cerner les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI. Cette année, les commentaires ont été positifs et de nombreuses firmes ont souligné le professionnalisme et le travail du personnel. L'évaluation préliminaire des résultats montre qu'il y a encore du travail à faire pour tenir les firmes bien informées de l'avancement des enquêtes.

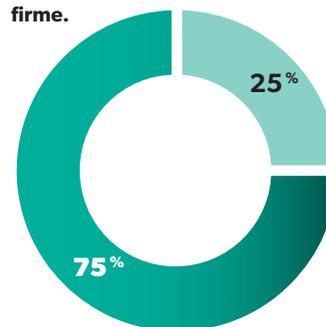
Services bancaires : indice général du service



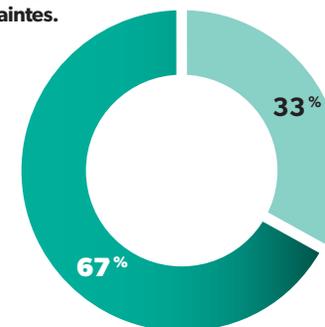
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel



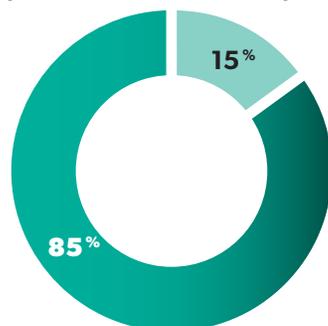
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



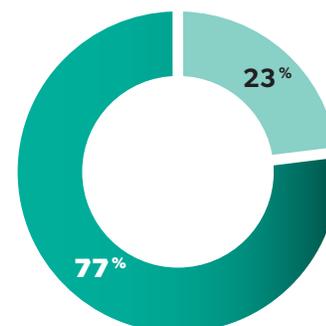
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



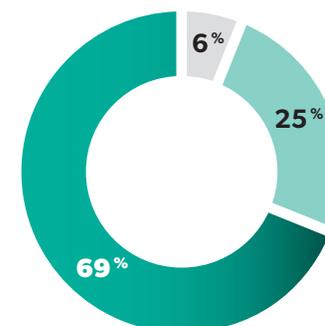
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



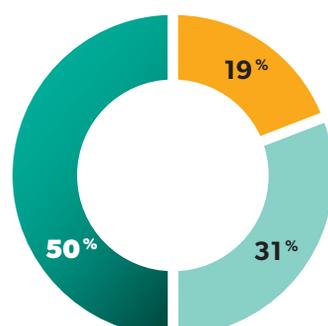
Le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte de notre client.



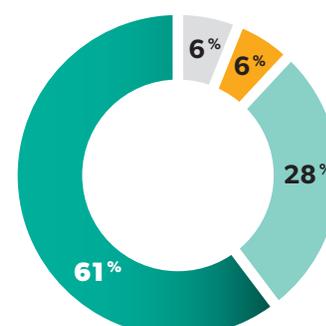
L'OSBI a ajouté de la valeur au traitement des plaintes concernant notre firme.



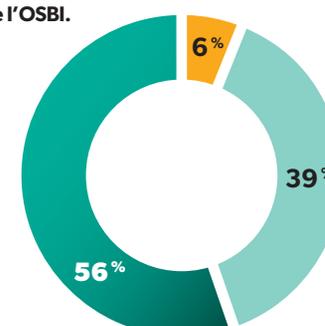
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.

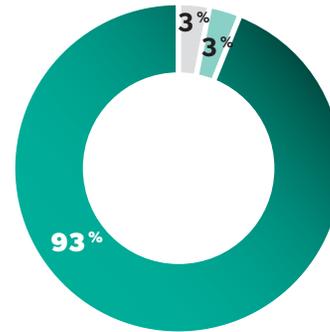


Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

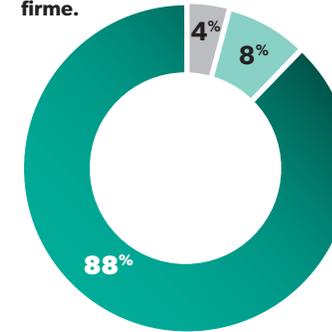
Investissements : indice général du service



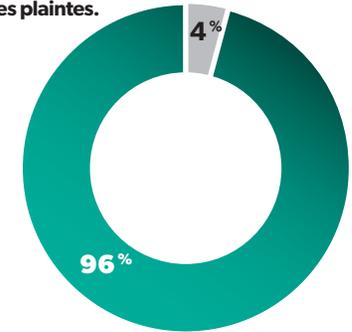
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel



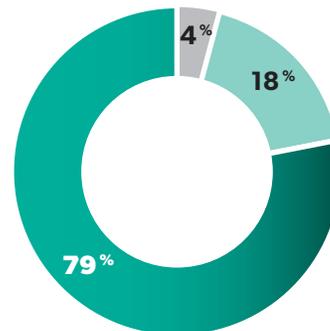
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



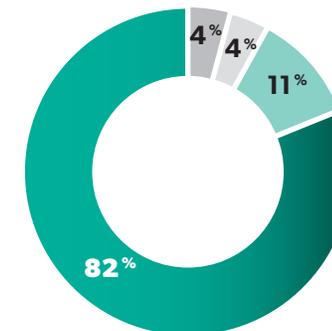
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



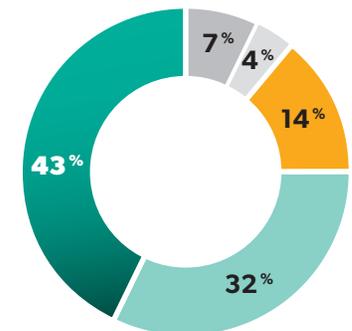
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



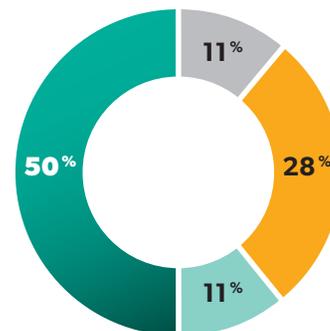
Le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte de notre client.



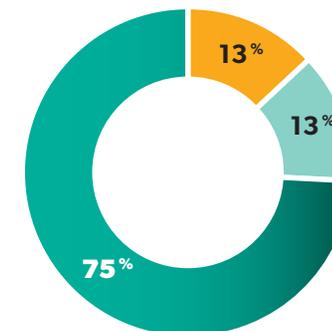
L'OSBI a ajouté de la valeur au traitement des plaintes concernant notre firme.



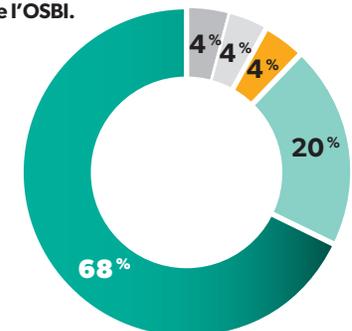
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.



Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

L'évaluation préliminaire des résultats montre qu'il y a encore du travail à faire pour tenir les firmes bien informées de l'avancement des enquêtes.

Rétroaction supplémentaire des firmes participantes

Services bancaires Investissements

	Oui	Non	Plutôt satisf.
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.	92 %	0 %	8 %
	90 %	3 %	7 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.

	Oui	Non
L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation définitive écrite dans un délai de 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans un délai de 180 jours pour les plaintes concernant des services d'investissement.	100 %	0 %
	96 %	4 %
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	100 %	0 %
	90 %	10 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de notre firme.	100 %	0 %
	86 %	14 %
Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	100 %	0 %
	97 %	3 %
L'OSBI a respecté ses règles générales et ses procédures dans le traitement des plaintes.	100 %	0 %
	96 %	4 %

Remarque : Le total n'est pas égal à 100 % en raison de l'arrondissement.



Gouvernance

Le conseil d'administration de l'OSBI, qui compte 10 membres, continue de jouer un rôle important en ce qui a trait à la supervision.

La majorité des administrateurs (sept), dont le président, sont issus de la communauté et sont indépendants, car ils ne font pas partie de l'industrie ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Une minorité d'administrateurs (trois) sont choisis à partir de listes restreintes de candidats fournies par l'industrie. Le renouvellement du conseil constitue une part importante du cadre de gouvernance de l'OSBI. Cette année, l'OSBI a accueilli un nouveau président et trois nouveaux administrateurs de la collectivité qui sont originaires de part et d'autre du pays. Ils nous apportent une diversité de compétences et d'expériences, tant du secteur public que du secteur privé.



Indépendance

L'indépendance est fondamentale pour la gouvernance de l'OSBI. En plus de la composition du conseil d'administration, d'autres mesures importantes sont en place pour assurer l'indépendance de l'OSBI.

Les questions d'importance en matière d'indépendance doivent non seulement être votées à la majorité des administrateurs présents à la réunion, mais également à la majorité des administrateurs de la collectivité présents. Ces questions d'importance en matière d'indépendance peuvent porter notamment sur l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget et les modifications apportées aux règles générales de l'OSBI.

La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, sur le lieu de résidence, sur les antécédents et sur les compétences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède de l'expérience dans la gouvernance, les affaires, le droit, la comptabilité, la consommation et les affaires réglementaires, l'économie, les organismes communautaires, le règlement des différends et la fonction publique. Les examens de rendement du président et du conseil sont réalisés tous les deux ans. Des règlements stricts interdisent au conseil d'administration ou aux administrateurs de s'occuper de plaintes individuelles. L'ombudsman est seul responsable des décisions rendues au sujet des plaintes. Il est impossible d'en appeler de la décision devant le conseil d'administration, et ce dernier n'exerce aucune influence sur les décisions rendues par l'ombudsman.

Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de la collectivité reçoivent des honoraires de 10 000 \$ par année. Quant au président du conseil d'administration et aux présidents des comités, ils reçoivent respectivement 40 000 \$ et 4 000 \$ de plus par année.

Les administrateurs de la collectivité reçoivent également 1 800 \$ pour chaque jour où ils doivent assister à une réunion (ou 750 \$ s'ils y participent par téléconférence). Les déplacements et le temps de préparation ne sont pas remboursés autrement, puisqu'ils sont compris dans les montants susmentionnés. L'OSBI ne verse aucune rémunération aux administrateurs de l'industrie.

Conseil d'administration



Jim Emmerton

LL.B , président

M. Emmerton a pris sa retraite en juin 2015 après avoir agi à titre de directeur général du British Columbia Law Institute (BCLI) et du Canadian Centre for Elder Law, poste qu'il occupait depuis 2007. Il est un administrateur de la collectivité de l'OSBI et a été membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



Catherine Adams

MBA¹

M^{me} Adams est une cadre supérieure retraitée des services financiers. Elle compte plus de 30 années d'expérience en stratégie opérationnelle, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Elle a exercé ses fonctions de cadre supérieure tant au pays qu'à l'étranger, dont sa dernière fonction à Trinidad. Elle est également agente de liaison du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



Rick Annaert

CPA, CMA,
(nommé par l'ACCFM)²

M. Annaert est le vice-président principal, Services consultatifs, Manuvie et président et chef de la direction de Placements Manuvie. M. Annaert détient plus de 30 ans d'expérience dans les services financiers, notamment dans les assurances, les fonds communs de placement, les banques et les sociétés de fiducie.



Carmela Haines

CPA, CA²

M^{me} Haines est vice-présidente, Finance & Administration auprès de Access Communications Co-operative Limited et est actuellement membre du comité de la vérification de la Canadian Cable Systems Alliance. Elle a été présidente du conseil et du comité de vérification de la Regina & District Food Bank. Elle a également agi comme membre du conseil et présidente du comité d'audit de l'Institut des comptables agréés de la Saskatchewan.



Bharat Mahajan

CPA, CA²

M. Mahajan est le directeur financier de Daseke, Inc. Auparavant, il était chef des finances et vice-président des finances chez Aveda Transportation and Energy Services Inc., l'une des plus grandes entreprises de déménagement de plates-formes pétrolières en Amérique du Nord. M. Mahajan est une communauté membre du conseil d'administration de l'OSBI. Il est également président du comité des finances et de la vérification de l'OSBI.

¹Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

²Membre du comité des finances et de la vérification



Norah McCarthy

(nommée par l'Association des banquiers canadiens)²

M^{me} McCarthy dirige les équipes des opérations de fraudes et de recouvrement des comptes de la CIBC. Elle compte plus de 25 ans d'expérience dans les services financiers, principalement dans la gestion du patrimoine et les services bancaires de détail, et plus récemment a été chef de la protection des renseignements personnels et ombudsman de la CIBC.



Janis Riven

LL.B, BCL, MBA¹

Installée à Montréal, Mme Riven possède un cabinet-conseil sur les questions de gouvernance et de conformité dont la clientèle se compose de sociétés cotées en bourse et fermées ainsi que de divers organismes sans but lucratif. Elle est professeure auxiliaire à la John Molson School of Business de l'Université Concordia, où elle enseigne la gouvernance d'entreprise. Conférencière de renom au Canada et à l'étranger dans le cadre de conférences sur la gouvernance d'entreprise, elle agit également à titre de facilitatrice au sein de conseils et de comités de conseils pour diverses organisations cherchant à améliorer l'efficacité de leur gouvernance. Mme Riven possède une vaste expérience au sein de conseils et est actuellement membre des conseils de la Facility Association et de l'Institut des secrétaires agréés du Canada (succursale du Québec). Elle est également présidente du comité de la gouvernance et des ressources humaines de l'OSBI.

¹Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

²Membre du comité des finances et de la vérification



Ronald Smith

F CPA, FCA, ICD.D¹

M. Smith est administrateur et président du comité de vérification d'Alamos Gold Inc. depuis 2009. Il a été membre de nombreux conseils d'administration et comités de vérification 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.



Scott Stennett

(nommé par l'OCRCVM)¹

M. Stennett est chef de l'exploitation et directeur à Richardson GMP Limitée. Il est membre du comité de direction et du comité d'examen des nouveaux produits de la société, et président du comité d'exploitation mixte.



Laura Tamblyn Watts

LL.B¹

M^{me} Tamblyn Watts est avocate et chercheuse. Elle est spécialisée dans le droit des aînés, la réforme du droit et l'inclusion sociale. Elle est agrégée supérieure de recherches au Canadian Centre for Elder Law, dont elle était l'ancienne directrice nationale. Elle enseigne à la University of Toronto, où elle est titulaire d'une bourse de perfectionnement de l'Institute for Life Course and Aging. Elle a en outre été membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.

Présence des administrateurs

	5 déc. 2017	27 févr. 2018	5 juin 2018	20 sept. 2018
Catherine Adams	✓	✓	✓	✓
Rick Annaert*	s. o.	✓	✗	✓
Fernand Belisle**	✓	s. o.	s. o.	s. o.
Jim Emmerton	✓	✓	✓	✓
Stephen Gaskin**	✓	✗	✓	s. o.
Carmela Haines	✓	✓	✓	✓
Bharat Mahajan	✓	✓	✓	✓
Kevin Regan**	✓	s. o.	s. o.	s. o.
Janis Riven	✓	✓	✓	✓
Ron Smith*	s. o.	✓	✓	✓
Scott Stennett	✗	✓	✓	✓
Laura Tamblyn Watts	✓	✓	✓	✓

*Nommée en février 2018

**Mandat terminé après l'assemblée générale annuelle de 2018

Comités du conseil d'administration

Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Le comité de la gouvernance et des ressources humaines aide le conseil à régler les questions qui concernent la gouvernance de l'organisation et les relations avec les intervenants de l'OSBI, y compris le gouvernement. Le comité assure également la surveillance des politiques sur les ressources humaines et des questions portant sur les dédommagements.

Voici quelques-unes des activités de 2018 :

Modifications apportées aux règlements administratifs concernant la durée du mandat du président

Les membres du conseil d'administration de l'OSBI siègent pendant plusieurs années. Les règlements administratifs prévoyaient un mandat d'une durée maximale de huit ans. Toutefois, si un membre du conseil d'administration était nommé à la présidence vers la fin de son mandat, il ne pourrait occuper les fonctions de président que pendant une période limitée, car il devrait respecter la durée maximale du mandat précédent. Compte tenu du rôle important du président, il a été décidé de modifier la durée de son mandat afin d'accroître la flexibilité et de permettre au président d'occuper ses fonctions pendant au moins trois ans.

Élaboration des règles générales applicables au président

Conformément aux pratiques exemplaires du secteur des organisations à but non lucratif, le comité a élaboré des règles générales pour le poste de président. Les règles générales permettent de s'assurer que le président est bien conscient des responsabilités de la fonction et qu'il participe à l'évaluation du rendement ainsi qu'à l'identification des futurs candidats.

Projet de renouvellement du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI)

Le CCCI joue un rôle important dans le soutien des membres du conseil d'administration. Cette année, des membres de longue date ont quitté le conseil, ce qui a été l'occasion de réviser l'énoncé des attentes et d'identifier de nouveaux membres pour représenter les points de vue des consommateurs et des investisseurs.

Programme d'orientation et de formation amélioré pour les nouveaux membres du conseil d'administration

Pour préparer les membres du conseil à leur entrée en fonction, un nouveau programme a été élaboré afin de s'assurer qu'ils possèdent une bonne connaissance de base des activités de l'OSBI et de leurs propres responsabilités en matière de gouvernance.

Recherche de nouveaux membres du conseil d'administration du secteur

Le renouvellement du conseil est un point de mire important et toujours présent pour le comité. Cette année, le comité a remplacé et nommé de nouveaux membres du conseil du secteur de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de l'Association des banquiers canadiens.

Comité des finances et de la vérification

Le comité des finances et de la vérification effectue le suivi des rapports financiers et contrôle les activités du conseil d'administration. Le comité surveille également le régime à cotisations déterminées de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et s'assure que l'OSBI respecte ses obligations juridiques, réglementaires et contractuelles.

Voici quelques-unes des activités de 2018 :

Examen des états financiers

Chaque trimestre, le comité examine les déclarations trimestrielles de revenu non vérifiées ainsi que les dépenses et le bilan trimestriels préparés par la haute direction. Les membres du comité discutent des écarts par rapport au budget avec la haute direction lors des

réunions trimestrielles du comité. Lorsque les états financiers vérifiés sont préparés après la fin de l'exercice, le comité se réunit avec les vérificateurs pour examiner les états financiers et émet des recommandations au conseil. Au cours de la réunion annuelle qui se tient en septembre, le comité approuve le vérificateur et ses honoraires pour l'exercice à venir.

Examen du fonds de réserve

Grâce à une gestion prudente au cours des dernières années, le fonds de réserve de l'OSBI est entièrement financé. Chaque année, la haute direction mène une analyse du fonds de réserve d'exploitation indiquant si les objectifs actuels sont appropriés. Le comité examine cette analyse avec la haute direction, et les excédents ou les manques probables sont abordés.

Mise en œuvre de la politique de l'OSBI en matière d'investissement

La politique de l'OSBI en matière d'investissement établit la façon dont les fonds de réserve doivent être investis. Le comité a examiné cette politique cette année avec la haute direction. La décision a été prise de modifier les investissements de l'OSBI afin de maximiser le rendement tout en veillant à ce que les fonds soient investis dans des placements sûrs et facilement accessibles en cas de besoin.

Examen du budget de 2019

Chaque année à l'occasion de la réunion du comité de septembre, les membres du comité examinent le budget proposé par la haute direction, posent des questions et donnent leur avis.

Gouvernance du régime de retraite

Le comité supervise également le régime de retraite à prestations déterminées, le régime de retraite à cotisations déterminées et le régime de soins médicaux des retraités de l'OSBI. L'année dernière, le texte du régime à cotisations

déterminées a été examiné et mis à jour. Le comité a également demandé un examen du choix de fonds qui sera effectué au cours de l'exercice 2019.

Examen des politiques et avis

Le comité examine et approuve les modifications apportées aux politiques financières de l'OSBI. Cette année, la politique en matière d'investissement et la politique en matière de frais de voyage et de représentation du conseil d'administration ont été modifiées et approuvées par le comité.

Comité des normes

Le comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l'OSBI ainsi que de la formulation de recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires. Comme par les années passées, compte tenu de l'importance des questions opérationnelles avec lesquelles l'organisation devait composer, le conseil d'administration était d'avis qu'il devrait participer à chacune des discussions. Par conséquent, les membres du comité des normes du conseil d'administration n'ont pas tenu de réunions distinctes en 2018.

Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI)

Le CCCI a pour objectif de présenter un point de vue différent des commentaires que le conseil d'administration de l'OSBI reçoit régulièrement de la part des intervenants de l'industrie et des autorités réglementaires et gouvernementales. Les membres proviennent de partout au Canada et apportent une bonne connaissance des problèmes et des préoccupations des consommateurs au CCCI.

En 2018, un renouvellement s'est opéré au sein du conseil avec l'arrivée de cinq nouveaux membres. Les membres du conseil ont discuté ensemble environ une fois par mois par téléphone et en personne afin d'échanger des idées et d'être informés des problèmes actuels par la haute direction. Le CCCI s'est concentré principalement sur la rédaction de l'énoncé des attentes, qui décrit les rôles et les responsabilités du conseil, sur le renouvellement de sa composition, sur les priorités stratégiques du conseil d'administration et de l'OSBI, ainsi que sur les défis que doivent relever les consommateurs et les investisseurs.

Membres de 2018 :

Guy Lemoine, Chair
Mohinder Singh Bajwa
Harold Geller
Wanda Morris
Harvey Naglie
Eric Spink
Andrew Teasdale

Faits saillants financiers

Exercice financier se terminant le 31 octobre



Budget de l'OSBI

L'OSBI est un organisme sans but lucratif. Il fonctionne selon le principe de recouvrement des coûts. Son conseil approuve un plan opérationnel et un budget annuels au mois de septembre. Chaque trimestre, la direction se réunit avec le conseil et le comité des finances et de la vérification pour surveiller le rendement financier de l'organisation.

Le fonds de réserve de l'organisation équivaut environ à six mois de dépenses environ. Ceci permet de s'assurer que l'OSBI est en mesure d'offrir un bon niveau de service pendant les périodes de dépenses imprévues. Il pourrait s'agir par exemple d'une augmentation soudaine du volume de plaintes qui nous obligerait à embaucher des enquêteurs supplémentaires.

Absence d'interfinancement

Les frais d'adhésion reposent sur le principe qu'aucun secteur ni aucune catégorie de firmes inscrites ne devraient financer les frais de l'autre. Les banques ne financent pas le secteur des placements et vice-versa. Pour les banques et les établissements de dépôt, les frais sont établis en fonction des actifs bancaires qu'elles déclarent pour l'année de référence la plus récente par rapport aux actifs des autres banques. Au sein du secteur des placements, toutes les firmes membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM et les firmes non membres payent uniquement les coûts liés à la résolution des plaintes qui concernent leur groupe. Chaque année, la conformité réglementaire à la politique visant à éviter l'interfinancement est vérifiée par nos vérificateurs.

Les coûts liés à la haute direction, à l'administration et aux frais généraux sont répartis proportionnellement entre les secteurs selon le nombre de plaintes de chacun.

Le fonds de réserve de l'organisation équivaut environ à six mois de dépenses environ.

	2019 Budget	2018 Vérifié	2017 Vérifié	
Revenus				
Droits perçus des firmes participantes	7 434 605	\$ 7 911 665	\$ 8,266,708	\$
Nouvelles firmes participantes en vertu du Règlement 31-103	1 132 290	\$ 763 680	\$ 694,390	\$
Revenu en intérêts	70 000	\$ 92 273	\$ 68,934	\$
	8 636 895	\$ 8 767 618	\$ 9,030,032	\$
Dépenses				
Personnel	6 359 092	\$ 6 071 469	\$ 6 229 002	\$
Honoraires et dépenses des administrateurs	446 034	\$ 410 508	\$ 395 022	\$
Loyer et frais d'exploitation	442 455	\$ 412 009	\$ 423 689	\$
Marketing et adhésion	159 680	\$ 159 442	\$ 130 913	\$
Fournitures, services et déplacements	108 700	\$ 89 810	\$ 88 734	\$
Téléphone	8 400	\$ 55 198	\$ 46 941	\$
Technologie de l'information et soutien	605 973	\$ 507 790	\$ 306 976	\$
Coûts d'administration générale	158 900	\$ 147 978	\$ 151 838	\$
Frais juridiques	51 901	\$ 56 196	\$ 36 236	\$
Assurance	42 810	\$ 25 611	\$ 13 873	\$
Honoraires de vérification	38,000	\$ 40 392	\$ 38 420	\$
Honoraires des consultants	50,000	\$ 219 291	\$ 9 065	\$
Autre	0	\$ 0	\$ 0	\$
Projets spéciaux	137 750	\$ 22 858	\$ 148 564	\$
Amortissement	0	\$ 210 085	\$ 201 948	\$
Créances irrécouvrables	0	\$ 4 767	\$ 0	\$
	8 609 695	\$ 8 433 404	\$ 8 221 221	\$
Excédent des revenus sur les dépenses	27 200	\$ 334 214	\$ 808 811	\$
Rajustements du financement				
Contribution au fonds de réserve	-	\$ 353 372	\$ 886 950	\$
Acquisition d'immobilisations	27 200	\$ 190 927	\$ 123 809	\$

Les états financiers de l'OSBI ont été vérifiés par Crowe Soberman LLP.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement



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

Numéro sans frais : 1-888-451-4519
Numéro d'ATS sans frais : 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)
Numéro de télécopieur sans frais : 1-888-422-2865
ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca