

Intègre.
Impartial.
Efficace.



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

Rapport annuel 2014

VISUALISATION DES DONNÉES (DATAVIZ)

Permet de visualiser
de l'information
complexe



Permet un accès
facile et clair aux
statistiques



Transforme la
science en art



Pour une version
interactive du
Rapport cliquez
sur cet icône.

Table des matières

Message du
président

4

Message de
l'ombudsman

6

Règlement des
différends

10

Quoi de
neuf en 2014?

20

Revue de
l'exercice

38

Rétroaction
des plaignants

50

Études de cas

54

Profil des
plaignants

66

Gouvernance

72

Rapport
financier

82

Statistiques
sur les plaintes

86

Coordonnées

102



Message du président

Cette année, soit la 19^e année d'activité de l'OSBI, a été une année charnière. Nous avons évolué de façon constante depuis notre création en tant qu'organisme créé par l'industrie il y a deux décennies, mais récemment, nous avons fait un grand pas en avant. En modifiant l'Instrument national 31-103, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont officialisé et grandement élargi le mandat de l'OSBI en tant que service de rechange en matière de règlement des différends au Canada pour les plaintes liées aux placements. Par suite de ce changement, se sont jointes à l'OSBI près de 1 000 nouvelles firmes, soit des courtiers du marché non réglementé, des gestionnaires de portefeuille et des courtiers en régime de bourses d'études. Nous sommes reconnaissants de cette marque de confiance envers la direction et le conseil d'administration de l'OSBI.

Tout au long de l'année, durant sa préparation en vue de l'élargissement de son mandat, l'OSBI a concentré ses efforts à rétablir un processus de traitement opportun et efficace après avoir bataillé pendant plusieurs années pour éviter l'étalement des plaintes des investisseurs.

En 2014, l'OSBI a également mis la touche finale à sa demande visant à obtenir l'approbation du ministre des Finances pour pouvoir agir en tant

qu'organisme externe de traitement des plaintes. Nous espérons recevoir l'approbation du ministre en temps voulu, ce qui aura pour effet d'officialiser le mandat de l'OSBI en matière de règlement des différends auprès des banques qui sont demeurées des firmes participantes, année après année.

Une des priorités de l'OSBI demeure la réalisation d'activités de sensibilisation régulières afin de veiller à ce que les besoins des divers groupes

d'intervenants soient pris en compte de façon efficace et adéquate par le conseil d'administration et la direction de l'OSBI. Le conseil d'administration se réunit régulièrement avec les représentants de l'industrie, le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI et les autorités de réglementation du marché financier, y compris le nouveau comité mixte des autorités de réglementation. Établi au cours de la dernière année, le comité mixte assure la surveillance de l'OSBI au nom des ACVM et offre à l'OSBI une tribune pour faire état de problèmes importants relativement au traitement des plaintes. Le comité mixte et le conseil d'administration ont tenu leur réunion d'inauguration annuelle, et la direction de l'OSBI se réunit régulièrement avec le comité mixte et des membres du personnel d'autres organismes de réglementation participants.

Les discussions avec tous les intervenants se poursuivront sans aucun doute puisque nous nous efforçons de résoudre ensemble certains des principaux problèmes qui nuisent actuellement à l'efficacité du règlement des différends dans le secteur des placements. Les annonces des refus d'indemnisation, obligatoires aux termes du mandat qui nous a été confié il y a des années par l'industrie et les organismes de réglementation, ont clairement démontré la rigueur des évaluations

réalisées par l'OSBI et ont également mis en lumière les types de plaintes et de situations avec lesquels les membres de notre personnel doivent composer. Toutefois, elles ont aussi révélé une faiblesse dans le système de règlement des différends puisque certains investisseurs n'ont, au bout du compte, pas reçu l'indemnisation à laquelle ils auraient dû avoir droit compte tenu des faits et des circonstances particulières.

Bien que ce soient les refus que l'OSBI est tenu de rendre publics, le règlement de plaintes des investisseurs pour des montants bien inférieurs aux recommandations de l'OSBI soulève également des préoccupations. Les consommateurs et les investisseurs ne devraient pas se sentir forcés d'accepter des offres réduites par peur que les firmes refusent la recommandation de l'OSBI et ne leur versent rien du tout au bout du compte. Les rejets des recommandations et les règlements réduits constitueront les principales priorités du conseil d'administration en 2015.

Tout au long du présent rapport annuel, vous en apprendrez davantage sur les nombreuses initiatives importantes et les nombreux développements qui ont marqué l'année, et j'espère que vous trouverez cette lecture intéressante. Au nom du conseil d'administration,

je souhaite remercier tous nos intervenants pour leur soutien indéfectible envers l'OSBI en tant que mécanisme de rechange efficace pour le règlement des différends du secteur financier. Je remercie également l'équipe de direction et les membres du personnel qui ont contribué, encore cette année, à démontrer que l'OSBI est en mesure de présenter, en temps opportun, des recommandations justes et éclairées pour résoudre les plaintes. Le travail acharné que vous accomplissez jour après jour compte pour beaucoup. Sachez que les efforts que vous déployez, souvent dans des conditions difficiles, sont reconnus et appréciés.

L'OSBI a vécu une période longue et ardue du fait de la vague de plaintes qui a déferlé des suites de la crise financière mondiale. Toutefois, nous avons surmonté cette épreuve avec succès et nous sommes clairement prêts à relever les défis que nous réserveront l'évolution continue et l'élargissement de notre mandat.



Fernand Bélisle

Président du conseil d'administration



Message de l'ombudsman

Lorsqu'on est concentré sur les tâches à accomplir quotidiennement à son bureau et au sein d'une organisation, il est parfois difficile de trouver le temps pour réfléchir à l'ensemble de la situation. Il est donc utile, à l'occasion, de prendre du recul pour faire le point et examiner le chemin parcouru. L'année qui vient nous permettra à tous et à toutes, à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), de procéder à cette réflexion. Il y a une fierté qui se dégage du fait de savoir que nous avons traversé une période difficile et que nous en sommes sortis plus forts et mieux équipés pour nous acquitter efficacement d'un mandat d'intérêt public que nous considérons comme nécessaire et ayant une réelle incidence. Au cours de l'année écoulée, nos résultats ont été remarquables, et toute l'équipe de l'OSBI devrait être fière, à juste titre, de ce qui a été accompli.

Après avoir été aux prises pendant des années avec un nombre de cas qui excédait notre capacité, et des difficultés dans la recherche d'une résolution avec un petit nombre de firmes du secteur qui n'étaient pas d'accord avec nos conclusions, nous avons enfin franchi ces obstacles et retrouvé une situation opérationnelle viable. Notre situation antérieure n'était pas facile. En 2008-2009, le ralentissement de l'économie et des marchés

mondiaux avait entraîné une explosion du nombre de plaintes de consommateurs de produits et services financiers.

Même après le tsunami de plaintes qu'avait entraîné la crise financière, le nombre de plaintes était demeuré supérieur aux valeurs historiques pendant un certain temps, et l'arriéré de cas en attente d'examen qui en a résulté a été une difficulté

longue à résoudre. L'augmentation du nombre de plaintes et l'ampleur des pertes alléguées par certains investisseurs avaient également rendu plus difficile le règlement de litiges et eu pour effet de durcir la position de certaines firmes, qui avaient alors choisi de chercher d'autres solutions que le recours à l'OSBI. Cette conjoncture avait créé dans notre organisme des conditions opérationnelles difficiles qui ont duré plusieurs années et qui avaient rendu difficile le respect des normes de rapidité auxquelles les firmes et les plaignants avaient droit. C'est maintenant chose du passé. Cette année, notre rendement en matière de rapidité de traitement de nouveaux cas a atteint ou excédé tous les objectifs, et l'arriéré d'anciennes plaintes liées à des placements a pratiquement été éliminé.

Qu'est-ce qui a changé alors? On ne peut pointer facilement aucun facteur unique expliquant le retour de la stabilité dans notre mandat. Mais il convient de mentionner quelques éléments clés qui y ont contribué.

Les annonces de recommandations refusées, qui ont commencé en 2012, ont été un élément important. Ces annonces ont eu pour effet de démontrer aux firmes participantes que nous étions prêts à rendre publics des refus d'indemnisation,

comme l'exige notre mandat. Elles ont également permis de libérer le personnel de l'OSBI d'un processus itératif non productif qui comportait la recherche d'un règlement avec des firmes qui n'étaient pas disposées à indemniser leurs clients dans des cas où les faits justifiaient pourtant une indemnisation. Le personnel peut maintenant se concentrer sur sa tâche qui consiste à mener des enquêtes approfondies sur les plaintes et à parvenir à des conclusions motivées qui soient équitables pour les parties concernées. Il appartient maintenant strictement aux firmes de décider si elles vont suivre ou non les recommandations. La plupart des firmes ont accueilli favorablement cette clarté, et plus de 99 p. 100 des cas traités par l'OSBI continuent d'être résolus avec succès.

L'accent mis par l'OSBI sur l'amélioration continue du processus dont il est question dans le présent rapport nous a aidés à nous concentrer sur les principales étapes de ce processus et à les rationaliser. Cette amélioration renforce l'uniformité dans le traitement des centaines de cas qui nous sont soumis chaque année et nous aide à recentrer plus efficacement nos ressources limitées. Nos employés ont adopté de nouvelles façons d'accomplir leurs tâches afin d'accroître notre capacité tout en maintenant la qualité de notre travail.

Le soutien solide et visible des organismes de réglementation, de même que leur engagement dans le traitement des plaintes, montrent clairement que ces instances s'attendent à ce que le secteur et l'OSBI fassent en sorte que le règlement des différends fonctionne dans l'intérêt des consommateurs de produits et services financiers. Notre relation de travail avec la vaste majorité des firmes participantes reflète cet esprit de collaboration.

Enfin, une période de stabilité des marchés a fait redescendre le nombre de plaintes aux valeurs historiques. Tous ces facteurs ont contribué à améliorer notre situation actuelle et à très bien nous positionner pour l'avenir.

L'élargissement récent de notre mandat et la formidable augmentation du nombre de firmes participantes au cours de 2014 illustrent la croissance continue et la maturité de l'OSBI. Le nombre de firmes participantes de l'OSBI a presque triplé en 2014, et nous souhaitons une chaleureuse bienvenue à l'ensemble des quelque mille firmes qui ont joint nos rangs cette année.

Ce n'est pas seulement l'aspect lié aux placements qui a évolué dans notre mandat. Le nombre de banques participantes de l'OSBI a augmenté de

plus de 22 % au cours des deux dernières années, ce qui montre que l'écrasante majorité des banques canadiennes continuent de voir dans l'OSBI un organisme de règlement de différends impartial, efficace, compétent et digne de confiance, pour elles-mêmes et pour leurs clients.

Nous sommes fiers de remplir notre mandat, et nous continuerons à innover et à répondre de manière efficace et efficiente, dans un environnement complexe et changeant, aux besoins des consommateurs et des firmes de services financiers en matière de règlement de différends. Nous envisageons avec confiance les défis qu'apporteront inévitablement les changements réglementaires et les revirements des marchés.

Ces derniers temps, certains intervenants du secteur semblent redécouvrir l'utilité que présente l'OSBI en tant que service digne de confiance pour le règlement extrajudiciaire de différends, au-delà de la résolution de plaintes prises individuellement. Permettez-moi de présenter une brève revue à l'intention des nombreuses firmes qui se sont jointes à l'OSBI cette année.

Nous offrons des services à la clientèle, car les firmes tirent avantage d'une relation où le client est confiant et persuadé que toute question non résolue fera l'objet d'une audience équitable. Les clients des banques et les petits investisseurs sont bien connus pour être parmi les clients les plus « fidèles » : une fois qu'ils ont choisi une firme, ils ont tendance à rester pendant longtemps et à confier à celle-ci une grande partie de leurs affaires financières. Il est donc beaucoup plus sensé pour les firmes d'offrir un service de règlement des différends digne de confiance comme l'OSBI, qui permet soit de résoudre une question ou de donner une réponse négative que les clients peuvent accepter, plutôt que de perdre un client en raison d'une perception de piètre traitement ou de l'absence d'un examen impartial par une tierce partie.

Nous représentons également une solution de rechange au règlement de questions devant les tribunaux, une voie coûteuse pour toutes les parties et qui n'est simplement pas abordable pour nombre de Canadiens. Il est également avantageux de faire intervenir dans le règlement d'un différend un organisme spécialisé et possédant de l'expertise en la matière. Le personnel talentueux et compétent de

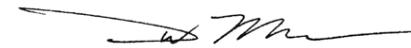
l'OSBI apporte au processus de nombreuses années d'expérience en matière de règlement de différends dans le secteur des finances.

Nous représentons une source abondante de renseignements sur toutes sortes de questions financières, et nous nous efforçons de rendre cette information accessible et compréhensible. Cela permet aux instances de réglementation, au secteur des finances et à d'autres intervenants de cerner des tendances et des thèmes importants, et de contribuer ainsi à d'importants débats en matière de politique publique. Les questions touchant les aînés, notamment les abus financiers commis à l'endroit des personnes âgées, constituent un domaine dans lequel les administrations publiques et les fonctionnaires chargés de la réglementation demandent à l'OSBI de formuler des avis d'expert en raison de l'éclairage particulier que peut apporter notre organisme.

Combiné à notre tâche consistant à aider à résoudre les plaintes individuelles qui nous sont soumises, le travail de l'OSBI n'est jamais monotone et toujours gratifiant. Du matin au soir, chaque jour apporte de nouveaux défis et de nouvelles

possibilités. Je tiens à remercier le conseil d'administration de l'OSBI pour son leadership et son soutien indéfectible dans la prestation de l'orientation et des ressources qui ont été nécessaires pour surmonter les difficultés, liées au nombre de plaintes à traiter, que nous avons connues ces dernières années. À nos partenaires du secteur, chez lesquels sont résolues avec succès la plupart des plaintes des consommateurs de produits et services financiers, j'exprime notre appréciation de leur collaboration visant l'obtention de résultats équitables pour leurs clients. Je remercie également ceux et celles qui apportent au débat le point de vue des consommateurs et des investisseurs, notamment le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI, pour votre engagement et votre contribution à notre amélioration. Enfin, je tiens à souligner le formidable travail accompli cette année par notre équipe de l'OSBI et à remercier celle-ci d'avoir su affronter et surmonter les difficultés auxquelles nous avons dû faire face ces dernières années. Merci pour les efforts que vous avez déployés dans le contexte de différends parfois difficiles, et merci d'avoir apporté votre jugement et votre intégrité dans votre travail quotidien de recherche d'une

issue équitable et raisonnable pour chaque cas. Une tâche difficile qui a été accomplie avec distinction et compassion. Félicitations!



Douglas Melville

Ombudsman et chef de la direction

Règlement des différends



Qui nous sommes

L'OSBI est un service national indépendant de règlement des différends offert aux petites entreprises et aux consommateurs canadiens qui sont aux prises avec un différend qu'ils ne sont pas en mesure de régler avec leur fournisseur de services financiers.

Créé en 1996 à titre de solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille en toute confidentialité et dans un cadre non légaliste afin de trouver des solutions équitables aux différends portant sur les produits et services bancaires et d'investissement. Nous offrons nos services gratuitement aux plaignants.

Notre financement provient de cotisations perçues auprès de toutes les firmes participantes. Si nous jugeons qu'une erreur, un conseil trompeur ou une autre prévarication a entraîné une perte pour un client, nous pouvons recommander un dédommagement allant jusqu'à 350 000 \$.

Notre indépendance est assurée par un conseil d'administration composé majoritairement d'administrateurs de la collectivité, et par de solides garanties concernant notre autonomie et notre impartialité.

Notre façon de travailler

Notre personnel examine et étudie les plaintes non réglées formulées par les clients à l'égard des services et des produits bancaires et d'investissement.

Si nous jugeons que la firme est la cause d'une perte, nous recommandons une offre de règlement qui vise à rétablir la situation du plaignant. Nous pouvons également, dans certaines circonstances, recommander un dédommagement pour inconfort ou des mesures non financières, comme la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit. Si nous jugeons que la firme a agi de façon appropriée, nous expliquons au plaignant pourquoi nous sommes parvenus à cette conclusion.

Lorsque nous recevons une plainte, notre équipe d'évaluation l'examine pour s'assurer qu'elle relève de notre mandat. Par exemple, la firme doit faire partie des banques, des coopératives d'épargne et

de crédit, des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers et gestionnaires en fonds communs de placement, des courtiers sur le marché non réglementé, des gestionnaires de portefeuille et des courtiers en régimes de bourses d'études inscrits auprès de l'OSBI. Nous cherchons également à obtenir une réponse écrite définitive de la part de la firme. Nous sommes alors en mesure d'amorcer notre examen en connaissant les positions des deux parties. L'OSBI examine les différends lorsque le plaignant est insatisfait de la réponse définitive de sa firme ou lorsqu'au moins 90 jours se sont écoulés depuis que le plaignant a déposé une plainte à sa firme, sans que celle-ci soit réglée. Le plaignant doit soumettre la plainte à l'encontre de la firme dans les six ans à compter du moment où il savait ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème.

Lors d'une enquête, nous recueillons des renseignements auprès de chacune des parties et

nous analysons les faits de la cause. Nos décisions sont basées sur l'équité, et pour le plaignant et pour la firme. Pour ce faire, nous prenons en compte les normes et les saines pratiques de l'industrie, les lois, les règlements, de même que toute norme établie par les organismes de réglementation et les codes de conduite.

Si nous sommes d'avis que les faits de la cause ne justifient pas un examen plus approfondi, nous en avisons le plaignant promptement. Dans tous les cas, nous nous assurons d'expliquer nos motifs, comme nous le faisons lorsque nous recommandons une compensation.

Si nous sommes d'avis que le plaignant mérite d'être indemnisé, nous tentons de régler le différend grâce à un règlement facilité entre le plaignant et la firme afin de permettre de résoudre la plainte rapidement et de façon équitable pour les deux parties.

Si nous sommes incapables de faciliter un règlement et que nous croyons qu'une compensation est justifiée, nous complétons notre enquête et nous préparons notre rapport. Nous acheminons un rapport préliminaire à la firme et au plaignant pour une brève période de commentaires. Après la période de

commentaires, nous faisons parvenir aux parties notre rapport final d'enquête énonçant notre recommandation.

L'OSBI n'est ni un tribunal ni un organisme de réglementation; il ne sanctionne ni les firmes ni les particuliers, et ne les condamne pas non plus à une amende. Bien que nos recommandations n'aient force exécutoire pour aucune des parties, nous avons à notre crédit un excellent taux de réussite tant auprès des firmes que des clients : plus de 99 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues.

Bien que nous ne traitons aucune affaire qui a déjà été examinée devant un tribunal ou un arbitre, si un client n'est pas satisfait de nos conclusions, il est libre de faire valoir ses droits selon d'autres processus, y compris le système judiciaire, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi.

Notre engagement envers vous

L'OSBI s'engage à fournir d'excellents services de règlement des différends. Nos normes visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers au Canada.

Notre code de pratique nous engage à atteindre un niveau d'excellence élevé dans onze domaines distincts de notre gestion et de notre gouvernance, dont l'accessibilité, l'équité et l'indépendance, les délais d'exécution et la compétence. Ces critères reposent en partie sur des normes internationales en matière de traitement des plaintes rédigées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO 10003).

L'OSBI doit se soumettre régulièrement à des évaluations indépendantes et rigoureuses, effectuées par une tierce partie. Notre examen le plus récent a été mené en 2011 et a révélé que l'OSBI offre un service de calibre mondial à de nombreux égards. Le prochain examen doit débiter à la fin de 2015 ou au début de 2016.

Firmes participantes

Tous les fournisseurs de services financiers qui offrent des produits et services en matière bancaire ou de placements et qui sont réglementés par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux peuvent s'inscrire auprès de l'OSBI à titre de firme participante.

Les firmes participantes actuelles comprennent :

- des banques canadiennes et étrangères;
- certaines caisses d'épargne et de crédit;

- les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM);
- les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM);
- des sociétés de fonds communs de placement;
- des courtiers sur le marché non réglementé;
- des gestionnaires de portefeuille;
- des courtiers en régimes de bourses d'études;
- des services d'opérations de change;
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt.

Nos employés

Les membres expérimentés et professionnels du personnel de l'OSBI proviennent de divers domaines et champs d'activité, dont le droit, la comptabilité, les services bancaires, les services d'investissement et la conformité réglementaire. Notre personnel s'engage à régler les différends de façon consciencieuse, équitable et diligente, comme en témoignent leurs relations avec toutes les parties. Tous ont reçu une formation et possèdent de l'expérience en résolution de différends dans le secteur financier.

Chaque année, notre équipe d'agents, assistance aux consommateurs, répond à des milliers de demandes de renseignements et de plaintes reçues en ligne, par



téléphone, par courriel et par télécopieur. Nous avons deux équipes d'enquêteurs responsables d'examiner les dossiers et de mener une enquête plus approfondie. L'une est affectée aux services bancaires et l'autre, aux services d'investissement.

Notre équipe d'analyse en investissement est composée d'analystes financiers agréés ('CFA') qui évaluent les placements et en calculent les pertes. L'équipe de l'exploitation veille au rendement et à l'efficacité de l'OSBI. Une autre équipe assure le service aux membres tout en étant responsable des communications et des activités de sensibilisation

Services linguistiques

L'OSBI fonctionne dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français. Le centre de réception des plaintes de l'OSBI peut également traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues. Grâce à notre service téléphonique

international, nous pouvons, en quelques secondes, offrir les services d'un interprète à toute personne qui nous appelle et qui ne parle ni le français ni l'anglais. L'interprète nous aide à comprendre la nature de la demande de renseignements ou de la plainte, et s'assure que le plaignant comprend nos instructions.

Nos services linguistiques ont été utilisés par des appelants qui parlaient le mandarin, l'hébreu, le cantonais, le pendjabi, l'arabe, le russe, le tamoul et l'italien, entre autres. Bien que nous ne puissions offrir un examen complet ou une enquête approfondie dans une autre langue que le français ou l'anglais, les interprètes nous aident à expliquer la façon de travailler de l'OSBI aux plaignants et les orientent vers les ressources communautaires auprès desquelles ils peuvent obtenir une aide linguistique.

Votre équipe de la haute direction



Douglas Melville
ombudsman et chef de la direction

M. Melville a été nommé Ombudsman et chef de la direction en août 2009. Il avait joint les rangs de l'OSBI en 2006 à titre de chef des services bancaires. Auparavant, il a occupé des postes de haute direction de plus en plus importants dans le secteur financier et a participé à des projets des secteurs public et gouvernemental au Canada et à l'étranger à titre d'analyste politique et de consultant. Il est membre du Barreau de l'Ontario et détient un baccalauréat ès arts de l'Université Carleton, un diplôme en droit et une maîtrise en administration des affaires de l'Université de Western Ontario ainsi qu'une maîtrise en droit de l'Osgoode Hall Law School de l'Université York. Il a siégé au conseil d'administration de nombreux organismes du secteur financier et d'organismes sans but lucratif œuvrant dans des domaines tels que les soins de santé, l'environnement, les politiques de lutte contre la pauvreté et la littératie en matière financière, le développement international et les arts de la scène.

Sasha Angus
ombudsman adjoint principal
et chef de l'exploitation

M. Angus est devenu ombudsman adjoint principal et chef de l'exploitation de l'OSBI en 2012. Il s'occupe de la dernière étape de l'examen d'une plainte avant qu'elle soit acheminée à l'ombudsman (le cas échéant), des exercices annuels de planification du personnel et des améliorations des processus en vue d'augmenter l'efficacité de l'OSBI. Il dirige également le processus d'établissement du budget avec le comité des finances et de la vérification du conseil d'administration. M. Angus est membre du Barreau de l'Ontario et détient un baccalauréat ès arts de l'Université Queen's ainsi qu'un diplôme en droit et une maîtrise en administration des affaires de l'Université de la Colombie-Britannique (Oxford). Avant de se joindre à l'OSBI, il a occupé des postes de haute direction à la British Columbia Security Commission et à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, où il a aussi été conseiller spécial du président et directeur général.



Brigitte Boutin
ombudsman adjointe,
Services bancaires

Mme Boutin dirige l'équipe Services bancaires de l'OSBI, qui est responsable de l'examen des plaintes relatives aux banques, aux caisses d'épargne et de crédit et à d'autres institutions de dépôt. Elle a obtenu un diplôme en droit de l'Université de Sherbrooke et est membre du Barreau du Québec. Mme Boutin a d'abord pratiqué le droit dans un cabinet d'avocats se concentrant principalement sur les litiges commerciaux et le droit bancaire. Elle a travaillé six ans au sein d'une grande caisse d'épargne et de crédit avant de devenir l'une des premières enquêteuses de l'OSBI en 1997. Mme Boutin a également occupé le poste de gestionnaire des enquêtes avant de devenir ombudsman adjointe pour les Services bancaires.

Robert Paddick ombudsman adjoint, Investissement

M. Paddick dirige l'équipe Investissement de l'OSBI, qui est responsable de l'examen des plaintes relatives aux fonds communs de placement, aux actions et à d'autres types de valeurs mobilières. Il est membre du Barreau de l'Ontario et détient un baccalauréat ès sciences de l'Université Western ainsi qu'un diplôme en droit de l'Université d'Ottawa. M. Paddick s'est joint à l'OSBI en tant qu'enquêteur principal en 2003, et a été promu au poste d'ombudsman adjoint en 2006. Auparavant, M. Paddick a occupé les postes de directeur responsable de la conformité des fonds communs de placement et de conseiller interne au sein d'une grande société nationale de courtage de fonds communs de placement. Avant de travailler dans l'industrie des services financiers, il pratiquait le droit à Ottawa.



Tyler Fleming directeur, Stratégie et relations avec les intervenants

Travaillant au sein de l'OSBI depuis 2010, M. Fleming s'occupe de la planification stratégique des communications, des relations avec les intervenants et de l'élaboration de politiques. Il agit également à titre d'agent principal de la conformité et d'agent principal de la protection de la vie privée. Auparavant, M. Fleming a occupé le poste de conseiller principal au sein d'une importante société d'experts-conseils en affaires publiques et communications stratégiques. Il a également exercé plusieurs fonctions politiques de haut niveau à l'échelle provinciale et fédérale. Il détient un baccalauréat ès arts spécialisé de l'Université de Toronto. De plus, il a siégé à de nombreux conseils d'administration, notamment à titre de président d'un organisme de Toronto reconnu mondialement, qui a accueilli plus de 300 000 visiteurs en 2014. Durant le mandat de M. Fleming, l'organisme a lancé avec succès un projet d'investissement de 100 millions de dollars, et ses revenus annuels ont plus que doublé.

Marjolaine Mandeville gestionnaire, Administration

Mme Mandeville s'est jointe à l'OSBI en 2006 à titre de gestionnaire, Administration. Elle s'occupe de tout ce qui touche l'administration, notamment le suivi du respect des objectifs budgétaires par l'OSBI, le maintien et le renouvellement de l'infrastructure de technologie de l'information de l'OSBI et l'attribution, la facturation et le recouvrement des frais des firmes participantes. Mme Mandeville, qui vient du Québec, compte plus de 15 ans d'expérience dans le domaine, ayant occupé des postes semblables à SNC-Lavalin Nexacor et à PCDOCS Group International.



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





* Dans certains cas, les recommandations ne sont pas de nature pécuniaire (p.ex. rétablir une cote d'évaluation du crédit)

Guide sur le fonctionnement de l'OSBI à l'intention des firmes participantes





* Dans certains cas, les recommandations ne sont pas de nature pécuniaire (p.ex. rétablir une cote d'évaluation du crédit)



Quoi de neuf en 2014?

Dans certains cas, les événements décrits dans la présente section ont eu lieu au tout début de notre exercice financier 2015. Nous les abordons maintenant afin de respecter l'actualité des renseignements et leur pertinence.

Élargissement du mandat de l'OSBI

Les modifications apportées à l'Instrument national 31-103 par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sont entrées en vigueur le 1er mai 2014. Ces modifications obligent tous les courtiers (dont les clients sont des particuliers) et les conseillers inscrits qui font uniquement affaire avec des clients autorisés qui ne sont pas des particuliers, à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de services de règlement des différends, sauf au Québec.

Auparavant, tous les membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM étaient tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI en vertu des règlements de leurs organismes d'autorégulation. En outre, de nombreuses firmes de placement se sont inscrites auprès de l'OSBI sur une base volontaire, y compris tous les membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada. Les modifications proposées par les ACVM et visant l'Instrument national 31-103 font en sorte que les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur le marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études à l'extérieur du Québec sont tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI.

De ce fait, les ACVM ont obligé toutes ces sociétés de placement à devenir des firmes participantes de l'OSBI depuis le 1er août 2014 et à participer au

processus de règlement des différends de ce dernier tout en respectant leurs obligations de traiter leurs clients de façon équitable et honnête en faisant preuve de bonne foi. Pour devenir membres en règle de l'OSBI, les firmes doivent payer la totalité des frais d'adhésion exigés par l'OSBI.

En date du 31 décembre 2014, 895 firmes s'étaient jointes à l'OSBI en raison des modifications apportées à l'Instrument national 31-103 (dont 11 firmes se sont retirées après avoir volontairement annulé leur inscription auprès de leur commission des valeurs mobilières, étant ainsi libérées de leur obligation d'être membres de l'OSBI). Présentement, environ 1 500 firmes de services financiers sont membres de l'OSBI.

À la demande des ACVM, l'OSBI transmet aux organismes de réglementation des valeurs mobilières des renseignements au sujet des firmes membres et de celles qui ont payé les frais d'adhésion requis. Si vous travaillez pour une firme qui n'est pas encore membre de l'OSBI bien qu'elle doive l'être, veuillez communiquer avec nous le plus tôt possible à l'adresse suivante : membership@obsi.ca. Nous nous engageons à travailler avec votre firme afin de garantir que celle-ci se conforme rapidement aux exigences réglementaires et aux règles d'adhésion.

Comité mixte des autorités de réglementation

En plus des modifications apportées à l'Instrument national 31-103, l'OSBI a signé un protocole d'entente avec les ACVM qui établit un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières pour l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication.

Un comité mixte des autorités de réglementation a été mis sur pied. Il est composé de représentants désignés de l'ACVM (Commissions des valeurs mobilières de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario), ainsi que de représentants de l'OCRCVM et de l'ACCFM. L'OSBI rencontre régulièrement les membres de ce comité afin de discuter des questions de gouvernance et des questions opérationnelles, de même que des problèmes importants susceptibles de compromettre l'efficacité du système de règlement des différends.

L'OSBI a participé à cinq réunions avec le comité mixte des autorités de réglementation en 2014. Quatre de ces réunions s'adressaient uniquement aux membres de l'équipe de la haute direction, tandis que la cinquième était la réunion d'inauguration annuelle du conseil d'administration de l'OSBI et du comité. Parmi les points discutés tout au long de l'année, notons l'incidence de la modification des processus de l'OSBI; l'incidence

22 %

Augmentation du nombre
des banques participantes
en deux ans

2013: 15 % 2014: 7 %

des refus d'indemnisation; les questions liées à l'élargissement du mandat de l'OSBI afin que les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur le marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études soient tenus de s'inscrire auprès de l'organisation; et les problèmes soulevés par l'OSBI qui découlent de plaintes en particulier et qui ont eu une incidence plus large sur le système de traitement des plaintes.

Approbation d'un organisme externe de traitement des plaintes (services bancaires)

En octobre, l'OSBI a reçu la confirmation de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) que sa demande visant à devenir un organisme externe de traitement des plaintes était complète et qu'elle avait été certifiée. Les organismes externes de traitement des plaintes qui reçoivent cette certification doivent ensuite envoyer une lettre au ministre des Finances afin d'obtenir son approbation, ce qu'a fait l'OSBI. Au moment de la publication du présent rapport, l'OSBI ignore dans combien de temps elle recevra une réponse.

L'OSBI a été chef de file lors du processus de demande. Nos intervenants sauront que l'ACFC a pour mandat de superviser le processus de présentation d'une demande déposée par un

organisme externe de traitement des plaintes, comme l'OSBI, et de formuler des recommandations à l'intention du ministre des Finances concernant l'approbation de cet organisme. Après la présentation de notre demande initiale en septembre 2013, soit trois gros cartables contenant divers documents décrivant notamment nos politiques, nos processus, nos compétences et les mesures permettant d'assurer notre indépendance, plusieurs étapes ont été ajoutées à ce processus.

D'abord, l'ACFC a tenu une consultation publique sur la réputation et le caractère des demandeurs à la fin de 2013 et au début de 2014. À cette fin, l'OSBI a dû publier un avis dans la *Gazette du Canada* pendant quatre semaines consécutives, ainsi que des avis dans au moins un journal national de langue française et un de langue anglaise pour la même durée. L'OSBI a donc publié des avis dans *The Globe and Mail*, *National Post* et *La Presse*.

L'OSBI et l'ACFC sont demeurés en contact au printemps et à l'été pendant l'examen de la demande. L'OSBI s'est vu demander de prendre quelques mesures supplémentaires, notamment d'apporter des modifications techniques à son mandat. L'ACFC a également visité le bureau de Toronto de l'OSBI, où des réunions ont été tenues avec la direction et le personnel de l'OSBI.

Au printemps 2014, l'ACFC a annoncé qu'elle examinerait toutes les demandes provisoires afin de s'assurer qu'elles sont complètes après le 30 septembre. L'OSBI a reçu sa certification peu après cette date. Tout demandeur ayant reçu une certification dispose de 30 jours pour envoyer une lettre officielle au ministre des Finances en vue d'obtenir son approbation, ce qu'a fait l'OSBI dès que possible.

Au moment de recevoir sa certification, l'OSBI a dû respecter quelques nouvelles obligations. L'OSBI doit avisé l'ACFC s'il envisage de modifier son mandat, ses politiques ou ses procédures ou de s'en écarter de façon importante, de modifier considérablement sa structure organisationnelle, de modifier des fonctions de la haute direction ou des fonctions importantes de contrôle de la gestion des risques, ou de modifier substantiellement les règlements administratifs ou les statuts constitutifs, et ce, le plus tôt possible à l'étape de conception ou d'élaboration (mais dans un délai d'au moins 90 jours). Le cas échéant, l'OSBI doit fournir les documents visés à l'ACFC aux fins d'examen. Cette mesure vise à accorder suffisamment de temps au personnel de l'ACFC pour évaluer l'incidence de telles modifications sur le profil en matière de supervision et de risque réglementaire de l'OSBI.

Bien que nous n'entrevoions aucune difficulté à répondre à ces attentes, nous nous attendons à ce que cela prolonge les processus de consultation et d'élaboration de politiques pour les points susmentionnés.

Nous tiendrons les intervenants informés des développements au fur et à mesure.

Nouvelles banques membres

Le nombre d'institutions de services bancaires inscrites auprès de l'OSBI continue d'augmenter chaque année, car la grande majorité des banques canadiennes continuent à faire de l'OSBI leur premier choix en matière de résolution de différends. Les nouvelles banques qui se sont inscrites auprès de l'OSBI en 2014 comprennent les suivantes :

- JP Morgan Chase Bank Canada
- M&T Bank
- Fifth Third Bank
- Banque Continentale du Canada

Le nombre de banques inscrites auprès de l'OSBI a de nouveau augmenté de 7 % en 2014, après avoir grimpé de plus de 15 % l'année précédente.

Règlement rapide des différends

Comme il est indiqué dans son rapport de l'année dernière, l'OSBI a commencé à mettre à l'essai



certain changements dans ses processus internes dans le but de réduire le temps moyen de résolution des plaintes. Ces changements comprenaient la rédaction de rapports d'enquête abrégés, le recours aux résumés de cas à l'occasion, le passage rapide à l'annonce des refus d'indemnisation ou de collaboration, la gestion plus serrée des livrables des firmes et des plaignants et la mise en place d'une entente globale de suspension du délai de prescription.

En plus des autres changements mis en œuvre par la direction et le conseil d'administration, la mise à l'essai des changements susmentionnés a porté ses fruits. Le nombre de jours moyen dont il nous a fallu pour clore les dossiers liés aux placements a chuté de 17 % en 2014. Comme nous avons clos de nombreux dossiers plus vieux au cours de l'année en raison du retard accusé dans le traitement de ceux-ci, le temps d'exécution global ne reflète pas encore pleinement l'incidence des changements. Les nouvelles plaintes liées aux placements qui sont déposées auprès de l'OSBI sont maintenant attribuées très rapidement à un enquêteur. Par conséquent, l'OSBI dépasse maintenant l'objectif

Le retard dans le traitement des plaintes liées aux placements devrait être rattrapé d'ici mai 2015

du conseil d'administration visant à résoudre 80 % des nouvelles plaintes liées aux placements dans un délai de 180 jours.

Nous sommes heureux de constater que ces améliorations ont fait augmenter le taux de satisfaction des plaignants à l'égard des services que nous offrons.

Lorsque nous leur avons demandé si l'enquête s'était déroulée dans un délai raisonnable, les plaignants qui se sont adressés à l'OSBI après la mise en œuvre des changements de processus nous ont accordé une note beaucoup plus élevée que les plaignants précédents. En ce qui concerne les plaintes liées aux placements plus particulièrement, la note moyenne accordée par les plaignants ayant reçu une indemnisation est passée de 7,18 à 8,84, tandis que celle accordée par les plaignants n'ayant reçu aucune indemnisation est passée de 3,82 à 5,17 (il est à noter que les notes accordées par les plaignants qui n'ont reçu aucune indemnisation sont toujours plus basses). D'autres données sur la satisfaction des plaignants se trouvent aux pages 52-53.

Élimination du retard dans le traitement des dossiers liés aux placements

Les personnes qui suivent les activités de l'OSBI sauront que lorsque l'économie et les marchés se sont

effondrés en 2008-2009, le volume de plaintes de l'OSBI liées aux placements a triplé en très peu de temps. Compte tenu des contraintes de financement, il était impossible d'examiner toutes les plaintes dès qu'elles ont été déposées, du moins sans compromettre l'intégrité et l'équité du processus de l'OSBI. Nous avons accusé un retard dans le traitement des dossiers liés aux placements, que nous rattrapons progressivement depuis les dernières années.

Afin de mesurer le temps d'exécution, les dossiers en retard ont été classés dans la catégorie « phase 1 », c'est-à-dire qu'ils ont été reçus par l'OSBI, mais pas encore attribués à un enquêteur. Au cours des dernières années, le temps que nous avons consacré au traitement des dossiers en retard représente une grande partie du temps global qu'il nous a fallu pour résoudre les dossiers liés aux placements.

À l'automne 2013, le conseil d'administration de l'OSBI s'est engagé à éliminer le retard dans le traitement des dossiers liés aux placements en huit mois, soit d'ici le 1^{er} mai 2015. Pour y parvenir, le conseil d'administration s'est engagé à ne pas augmenter les frais des firmes participantes, mais plutôt à mettre en place une combinaison de changements de processus visant à augmenter l'efficacité de l'OSBI, à réaliser des économies de

coûts dans le budget existant et à puiser dans le fonds de réserve de l'organisation.

Nous sommes heureux d'annoncer que l'OSBI est en voie d'éliminer le retard dans le délai fixé. À la fin de 2014, il restait 56 dossiers en retard, comparativement à 389 au début de l'année. Toutes ces plaintes devraient être résolues comme prévu d'ici le 1^{er} mai 2015.

Entente globale de suspension du délai de prescription

Le délai en vertu duquel il est permis d'intenter un recours légal par suite d'un événement y donnant ouverture est appelé « délai de prescription. » Au Canada, ce délai de prescription varie selon les provinces et les territoires. Comme son nom l'indique, l'entente globale de suspension du délai de prescription a pour effet de suspendre l'écoulement du temps durant cette période.

L'an dernier, nous avons annoncé que l'OSBI élaborerait une entente globale de suspension du délai de prescription qui couvrirait toutes les plaintes sur lesquelles l'OSBI enquête, dans la mesure permise par la loi. En 2014, nous sommes allés de l'avant avec la mise en œuvre de cette entente.

Les firmes et les plaignants sont tenus depuis longtemps de signer une entente de suspension du délai de prescription lorsqu'ils participent au processus de l'OSBI, mais une nouvelle entente devait être signée par les firmes pour chaque plainte. Élaborée en collaboration avec l'industrie financière, l'entente globale de suspension du délai de prescription de l'OSBI a permis à ce dernier d'améliorer l'efficacité de son processus, en plus de fournir de plus amples précisions aux parties quant au début et à la fin de la suspension du délai de prescription.

Par le passé, le personnel de l'OSBI a consacré beaucoup de temps à discuter de l'entente indépendante de suspension du délai de prescription avec les firmes, à contester les tentatives de modification unilatérale du libellé de l'entente et à obtenir les signatures requises des parties concernées. Des processus inefficaces et inutiles comme ceux-ci entraînent des retards dans l'examen des plaintes et une augmentation des coûts transférés aux firmes membres, ce que nous tentons par tous les moyens d'éviter.

À la suite d'une vaste consultation publique, le mandat de l'OSBI a été modifié en 2013 de façon, notamment, à obliger toutes les firmes participantes à signer une entente globale de suspension du délai

de prescription couvrant toutes les plaintes sur lesquelles l'OSBI enquête, dans la mesure permise par la loi. Lorsqu'il a annoncé la mise en œuvre d'une telle entente, l'OSBI s'est engagé à consulter l'industrie relativement au libellé de cette entente, par l'intermédiaire de diverses associations représentant nos membres.

La mise en œuvre d'une entente globale de suspension du délai de prescription ne constituait pas une modification importante des droits ou des obligations des firmes participantes puisque ces dernières étaient déjà tenues de signer une entente individuelle de suspension du délai de prescription pour chaque plainte faisant l'objet d'une enquête de l'OSBI, dans la mesure permise par la loi. En fait, de nombreuses banques avaient déjà signé une entente de ce type. Il ne s'agit là que d'une mesure pour accroître l'efficacité et réduire les coûts. Nous n'avons entendu aucune objection à l'égard de cette approche au cours des consultations sur notre mandat ni par la suite.

La consultation visait à faire approuver par l'industrie un libellé qui cadrerait avec l'intention réglementaire de l'entente, qui était rédigé dans un langage relativement clair, et qui ne limitait pas injustement la capacité des plaignants à accéder à nos services. Selon nous, l'entente mise en œuvre respecte ces objectifs.

La consultation menée auprès des associations de l'industrie a eu lieu au printemps 2014. La direction et le conseil d'administration de l'OSBI souhaitent remercier les associations pour leurs contributions dans le cadre de ce processus. Le libellé de l'entente a ainsi pu être amélioré de façon à offrir, tant aux firmes qu'aux plaignants, une certitude et une protection accrue.

Les dossiers de plainte ouverts avant la mise en œuvre de la nouvelle entente annoncée continueront d'être assujettis aux dispositions relatives à la suspension du délai de prescription qui ont été approuvées par les parties auparavant. L'entente globale de suspension du délai de prescription s'applique seulement aux nouvelles plaintes reçues par l'OSBI après l'annonce de la mise en œuvre de la nouvelle entente.

L'entente globale de suspension du délai de prescription figure dans le mandat de l'OSBI et la lettre de consentement que les plaignants doivent signer à l'ouverture d'un dossier par l'OSBI. Une copie de ces documents se trouve sur le site Web de l'OSBI.

Nouvelle brochure pour les consommateurs

L'OSBI a produit récemment une nouvelle brochure pour les consommateurs et les investisseurs qui

explique qui nous sommes et ce que nous faisons. Les firmes participantes, les organismes communautaires, les représentants élus, etc. remettent souvent cette brochure à leurs clients ou à leurs électeurs. Si vous voulez obtenir des exemplaires papier, veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante : membership@obsi.ca. Elles sont gratuites.



Une brochure pour les firmes de services bancaires et de placements est également disponible sur notre site Web.

Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a été créé pour pouvoir intégrer le point de vue des consommateurs et des investisseurs à la gouvernance et aux activités de l'OSBI, à titre de complément aux opinions que reçoit régulièrement l'OSBI de la part des intervenants de l'industrie et des responsables réglementaires et gouvernementaux.

Le Conseil s'est activement engagé à remplir son mandat tout au long de l'année 2014. Ses activités

comprenaient ce qui suit : rencontrer le conseil d'administration de l'OSBI et lui présenter des propositions; apporter une contribution directe à la direction de l'OSBI; faire office de liaison avec les représentants des consommateurs et des investisseurs.

En 2014, un nouveau membre s'est joint au Conseil. Il s'agit de Guy Lemoine, du Québec. L'OSBI souhaite la bienvenue à M. Lemoine au sein du Conseil et se réjouit de sa contribution.

La principale activité du Conseil en 2014 consistait à entreprendre un projet qui lui avait été attribué par le conseil d'administration de l'OSBI. Ce projet consistait à examiner les processus et le matériel de communication de l'OSBI du point de vue des consommateurs et des investisseurs et à recommander des améliorations. Le conseil d'administration a reçu le rapport de 50 pages du Conseil à sa réunion de février 2015.

Dans le cadre de ce projet, des séances de remue-méninges ont été organisées avec l'équipe de la haute direction d'une part et l'ensemble du personnel d'autre part. Voici des exemples de questions qui y ont été examinées:

1. Qui sont les plaignants considérés comme vulnérables?
2. Qui sont les plaignants considérés comme « difficiles » ou exigeants?
3. Quels sont les groupes qui ne semblent pas avoir recours aux services de l'OSBI?
4. Quels obstacles pourraient empêcher les plaignants d'accéder aux services de l'OSBI?

Le Conseil a également élaboré des études de cas originales et des questions de discussion à l'intention de l'équipe de la haute direction et du personnel.

Le rapport définitif du Conseil comprenait une série de recommandations, dont les suivantes : assurer, voire augmenter la priorité de la formation du personnel de l'OSBI sur les problèmes d'accessibilité des plaignants; élaborer du matériel de communication plus solide à l'intention des consommateurs et des investisseurs et le publier sur le site Web de l'OSBI; augmenter les activités de sensibilisation auprès des groupes manquants ou sous-représentés parmi les plaignants de l'OSBI.

Le conseil d'administration et le personnel de l'OSBI aimeraient remercier le Conseil pour les efforts déployés dans le cadre de ce projet. Ses recommandations seront examinées afin d'être ajoutées aux plans de travail de 2015 et 2016.

Membres du Conseil en 2014

Julia Dublin, présidente

Avocate en pratique privée, spécialisée en droit des affaires et valeurs mobilières, Mme Dublin est aussi professeure associée à l'Osgoode Hall Law School, où elle donne un cours avancé en droit des valeurs mobilières. Elle a travaillé pendant quatre ans au ministère de la Justice fédéral, puis à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario pendant 18 ans. Elle a aussi été affectée provisoirement au ministère des Finances fédéral en 1992-1993 en tant que consultante sur les questions de réglementation en valeurs mobilières visant les institutions financières.

Guy Lemoine*

Guy Lemoine est avocat et détenteur d'une maîtrise en administration publique. Il a successivement exercé ses fonctions auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec, puis comme Substitut du Procureur général du Québec

principalement en matière de criminalité économique et comme avocat au ministère de la Justice du Canada. Il a été vice-président de la Commission des valeurs mobilières du Québec, membre du conseil de la North American Securities Administrators Association, puis président fondateur du Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières du Québec.

Ermanno Pascutto

Fondateur et ancien directeur général de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada), M. Pascutto a aussi été directeur général et chef du personnel à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario de 1984 à 1989, puis vice-président de Hong Kong Securities and Futures Commission de 1989 à 1994. Administrateur indépendant de Market Regulation Services de 2004 à 2008, il compte plus de 30 années d'expérience en réglementation et dans la pratique du droit des valeurs mobilières au Canada et à Hong Kong.

* S'est joint au Conseil en 2014.

Les membres du Conseil participent à titre personnel et ne représentent pas les organisations avec lesquelles ils pourraient être affiliés.



James R. Savary

M. Savary est professeur agrégé émérite en sciences économiques à l'Université York de Toronto, spécialisé en politique et théorie monétaires, dans les marchés et institutions financières. Ancien membre du conseil d'administration du Travel Industry Council of Ontario, il est président sortant du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada.

Eric Spink, QC

M. Spink est un avocat qui se spécialise en droit des valeurs mobilières, en politiques et en arbitrages. Il a été administrateur et vice-président de la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta de même que chef des opérations de Capital Markets Policy, au ministère des Finances de l'Alberta. Depuis maintenant 15 ans, M. Spink est président et directeur d'un organisme sans but lucratif visant à offrir du soutien financier à des projets particuliers concernant l'éducation financière du public et des gens d'affaires.

Richard Swift, QC

M. Swift est associé principal au sein d'un bureau d'avocats comptant dix membres, situé à Courtenay sur l'île de Vancouver, en Colombie-Britannique. Sa pratique est principalement orientée vers les

promoteurs immobiliers et les propriétaires de petites entreprises. M. Swift a été président du conseil d'administration du British Columbia Institute of Technology et vice-président de la Land Title and Survey Authority de la Colombie-Britannique. Il est actuellement président du Patient Care Quality Review Board pour la Vancouver Island Health Authority.

Laura Tambllyn Watts

Avocate et associée principale à Elder Concepts, consultante spécialisée dans les domaines liés à la protection des droits des aînés et des consommateurs, Mme Watts était, de 2004 à 2011, directrice du Canadian Centre for Elder Law, avocate et vice-présidente de la Section nationale du droit des aînés à l'Association du Barreau canadien. Professeure associée dans plusieurs universités, dont les universités de Toronto et de Victoria, Mme Watts a reçu le Distinguished Fellowship in Elder Law 2012 de l'Université Stetson.

Nidhi Tandon

Nidhi Tandon est directrice générale et fondatrice de Networked Intelligence for Development, un cabinet indépendant de conseillers établi en 1997 en vue de fournir aux clients des services techniques, des services de gestion de projet, des services de recherche interdisciplinaire et du matériel didactique. Les services spécialisés de Networked

Intelligence for Development mettent l'accent sur le lien entre les droits de la personne, le développement durable et les écologies saines à l'appui de l'équité sociale et économique. Mme Tandon est professeure au Seneca College et détient un certificat d'études supérieures en gestion et leadership des organismes sans but lucratif. Elle a été présidente d'Ontario Nature et est actuellement vice-présidente d'Oxfam Canada.

Produits d'assurance-épargne

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), qui agit à titre d'ombudsman du secteur des assurances de personnes pour les agents qui produisent les fonds distincts, est responsable des enquêtes et des analyses portant sur les plaintes relatives aux fonds distincts (un produit d'assurance-épargne). Comme l'OSBI reçoit occasionnellement des plaintes relatives à des portefeuilles comprenant, entre autres, des produits d'assurance-épargne, nous avons publié en 2014 un protocole décrivant la façon dont nous gérons ces plaintes.

Entre autres, le protocole établit la façon dont l'OSBI relayera les plaintes relatives aux produits d'assurance-épargne à l'OAP, la façon dont un plaignant sera informé du rôle de l'OAP et la façon dont l'OSBI rendra compte du volume des plaintes relayées. Pour ce qui est des plaintes concernant à

la fois des valeurs mobilières et des produits d'assurance-épargne, l'OSBI procédera à l'examen de la partie de la plainte de l'investisseur se rapportant aux valeurs mobilières.

Refus d'indemnisation

Depuis la création de l'OSBI, la très grande majorité des plaintes déposées devant notre organisation ont été résolues. Les plaintes qui se terminent par un refus de la firme d'indemniser ses clients sont très rares : plus de 99 % des milliers de plaintes déposées auprès de l'OSBI depuis sa création ont été résolues avec succès.

Toutefois, dans d'autres dossiers, les firmes ont tout bonnement refusé d'indemniser leurs clients alors qu'il y avait lieu de le faire. Étant donné que l'OSBI a épuisé tous les recours dont il disposait pour régler ces plaintes, il n'avait d'autres choix que de rendre ces refus publics, conformément à son mandat.

Les firmes suivantes ont refusé de suivre les recommandations d'indemnisation de l'OSBI en 2014 :

Equity Associates

Equity Associates a refusé de verser une indemnisation de 83 386 \$ à un couple de retraités.

Equity Associates est un courtier en fonds communs de placement établi à Markham, en Ontario. Les plaignants, M. et Mme H., sont un couple de retraités ayant une connaissance limitée en matière d'investissement. Ils ont vendu leur maison et ont demandé à leur conseiller de placer le produit de la vente dans des placements à faible risque pendant la construction de leur nouvelle demeure, qui devait être prête dans un an.

Pendant plusieurs mois, le conseiller a investi le capital provenant de la vente de la maison du couple dans divers fonds communs de placement à long terme assortis d'un niveau de risque de moyen à élevé. Ces placements étaient inappropriés compte tenu des objectifs de placement et de la tolérance au risque du couple. Comme la construction de leur nouvelle maison achevait, M. et Mme H. ont à maintes reprises vérifié que leur argent était en sécurité et qu'il pourrait être retiré. Leur conseiller était évasif et tentait de les persuader de retirer une somme moins importante. Ultimement, il leur a expliqué que la valeur de leur placement avait considérablement diminué. N'ayant plus l'argent nécessaire pour payer leur nouvelle maison, M. et Mme H. n'ont eu d'autre choix que d'utiliser leur marge de crédit pour combler l'écart.

L'OSBI a conclu qu'Equity Associates est responsable des pertes subies par M. et Mme H. du fait des placements inappropriés ayant un niveau de risque de moyen à élevé. Equity Associates a permis au conseiller d'ouvrir de nouveaux comptes au nom du couple sans obtenir au préalable les renseignements liés à la connaissance du client, comme l'exigent les organismes de réglementation. En conséquence, Equity Associates ne pouvait pas déterminer le caractère approprié des placements comme elle était tenue de le faire. L'OSBI a également trouvé des preuves qui laissent fortement entendre que M. et Mme H. n'avaient pas signé les documents d'achat de fonds communs de placement. Il semble que ces documents aient été altérés, les signatures du couple ayant été photocopiées à partir d'autres sources.

Richardson GMP

Richardson GMP a refusé de verser une indemnisation de 232 500 \$ et de 66 366 \$ à plusieurs investisseurs.

Richardson GMP, un courtier en valeurs mobilières, est établi à Toronto et possède des bureaux presque partout au pays. Dans deux affaires distinctes sur lesquelles l'OSBI a enquêté, les plaignants (qui sont tous parents) étaient sur le point de prendre leur retraite et avaient accumulé un grand nombre

d'actifs qu'ils avaient investis auprès de Richardson GMP. Leur conseiller, M. S., avait placé une partie des portefeuilles des plaignants dans des placements non convenables étant donné leurs objectifs de placement et leur tolérance au risque.

Richardson GMP est responsable du préjudice financier subi par les plaignants en raison des placements non convenables recommandés par le conseiller. Richardson GMP a décidé de ne pas admettre ses responsabilités à l'égard des plaignants et a refusé de leur verser l'indemnisation qui leur est due d'après les faits aux dossiers.

Comme il a été annoncé précédemment, l'OSBI met à l'essai plusieurs changements dans son processus dans le but d'accélérer le temps moyen de résolution des plaintes. L'un de ces changements expérimentaux touche les situations où une firme informe l'OSBI qu'elle ne versera pas d'indemnisation à ses clients dans le contexte d'une plainte donnée, peu importe les conclusions de l'OSBI. Dans la plupart des cas, l'OSBI terminera l'enquête, mais annoncera ses recommandations dans un résumé indiquant les faits au dossier, ses conclusions et une fourchette d'indemnisation qu'il estime équitable et raisonnable (s'il est impossible de déterminer un montant exact). Nous ne consacrerons plus de temps et de ressources à

rédiger des rapports d'enquête détaillés s'il est certain qu'il y aura refus d'indemnisation. Ces deux affaires de Richardson GMP sont les premières dans le cadre desquelles nous avons publié des résumés d'enquête au lieu de rapports complets.

Armstrong & Quaille

Armstrong & Quaille a refusé de verser une indemnisation de plus de 34 000 \$ à un couple de retraités.

Armstrong & Quaille est une société de courtage de fonds communs de placement dont le siège social est situé à Manotick et à Waterloo, en Ontario. La société compte plus de 200 associés aux ventes agréés qui travaillent à partir de diverses succursales partout au Canada. Les plaignants, M. et Mme H., étaient retraités et subsistaient grâce aux prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Leur conseiller chez Armstrong & Quaille, M. O., leur a recommandé d'emprunter de l'argent pour investir. Cette stratégie (appelée stratégie de levier) n'était pas convenable pour eux, compte tenu de leur situation financière personnelle et de leur tolérance au risque. Ainsi, lorsque la valeur de leurs placements a chuté, M. et Mme H. ont été contraints de liquider ceux-ci dans le but de rembourser leur prêt. Ils ont subi une perte de plus de 34 000 \$.

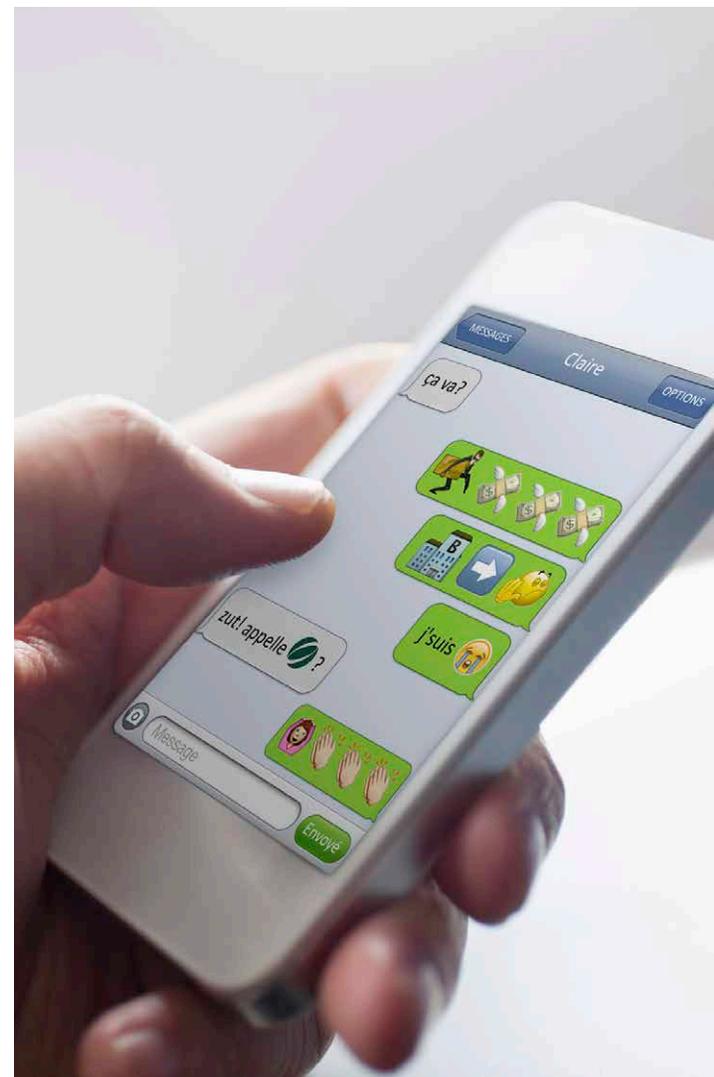
Armstrong & Quaille est responsable du préjudice financier subi par les plaignants en raison de la stratégie de levier inappropriée recommandée par le conseiller. La société a décidé de ne pas admettre ses responsabilités à l'égard des plaignants et a refusé de leur verser l'indemnisation qui leur est due d'après les faits aux dossiers. Tout comme Richardson GMP, Armstrong & Quaille a indiqué rapidement qu'elle ne verserait aucune indemnisation à ses clients dans cette affaire, peu importe les conclusions de l'OSBI.

Monarch Wealth Corporation

Monarch Wealth Corporation a refusé de verser une indemnisation de 30 628 \$ à un jeune couple nouvellement arrivé au Canada.

Monarch est un courtier en fonds communs de placement établi à Toronto. Les plaignants, M. H. et Mme W., sont partis de la Chine pour venir s'établir au Canada en 2001, et ils n'avaient ni famille ni amis ici à cette époque. Ils ont rencontré leur conseiller, qui est du même milieu culturel qu'eux, à l'église qu'ils fréquentent tous les trois.

Leur conseiller, M. Z., leur a recommandé d'emprunter de l'argent pour investir. Il s'agit d'une stratégie (stratégie de levier) qui n'était pas convenable compte tenu de leur situation financière



personnelle et de leur tolérance au risque. Les plaignants avaient une connaissance limitée et très peu d'expérience en matière d'investissement, et ils ne comprenaient pas les risques associés à la stratégie de levier. M. Z. n'avait même pas revu cette stratégie lorsque des changements importants étaient survenus dans la situation financière des plaignants (ils ont acheté une maison et Mme W. a pris un congé de maternité). M. Z. avait garanti au couple qu'il ne subirait aucune perte.

L'OSBI a trouvé des preuves démontrant des irrégularités quant à la signature de M. H. et celle de Mme W. dans plusieurs documents. Même si Monarch a reçu des plaintes d'autres clients de M. Z. au sujet d'opérations non autorisées, y compris des opérations liées à la stratégie de levier, des signatures contrefaites et des documents inexacts, Monarch n'a pas communiqué avec M. H. et Mme W. au sujet de leurs comptes.

La stratégie de levier inappropriée a fait perdre plus de 61 000 \$ à M. H. et à Mme W. Étant donné que cette stratégie avait d'abord été utilisée lorsque les plaignants étaient clients de M. Z. à une autre firme (firme A), nous avons imputé 50 % de la responsabilité des pertes à Monarch. Les plaignants et la firme A ont convenu d'un règlement à cet



égard, tandis que Monarch a refusé de verser une indemnisation au couple.

Byron Capital

Byron Capital a refusé de verser une indemnisation de 41 149 \$ au propriétaire d'une petite entreprise.

Byron Capital est un courtier en valeurs mobilières établi à Toronto qui a récemment mis fin à la majorité de ses activités et dont la demande visant à ne plus être membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières n'a pas encore été approuvée. Le plaignant, M. B., propriétaire d'une société d'experts-conseils, était un investisseur à risque faible à modéré sur le point de prendre sa retraite. Ses principales préoccupations étaient la stabilité et la continuité de ses revenus de placement.

Le conseiller de M. B. chez Byron Capital, M. W., lui a recommandé d'acheter des produits structurés complexes à risque élevé à l'aide du compte de sa petite entreprise, lesquels étaient inappropriés compte tenu de la tolérance au risque et des objectifs de placement de M. B. Même s'il connaissait bien les placements, M. B. s'est fié à son conseiller qui lui avait dit qu'il s'agissait de

placements à risque modéré. Le plaignant ne savait pas qu'il s'agissait plutôt de placements à risque élevé. Byron Capital est responsable du préjudice financier subi par M. B. en raison des placements inappropriés. Byron Capital a décidé de ne pas admettre ses responsabilités à l'égard de M. B. et a refusé de lui verser l'indemnisation qui lui est due d'après les faits aux dossiers.

Le montant de l'indemnisation recommandée par l'OSBI représente la différence entre la valeur qu'auraient dû avoir les placements de M. B. s'ils avaient été appropriés et la valeur réelle des placements à la date à laquelle M. B. a fermé son compte d'entreprise détenu auprès de Byron Capital. Pour indemniser M. B. de la privation de jouissance de ses fonds s'ajoutent à ce montant les intérêts courus depuis la date de sa plainte initiale à la firme.

Observations relativement à la dénonciation

Il y a maintenant un peu plus de deux ans que l'OSBI a entrepris de rendre public le refus de certaines firmes de placement d'indemniser leurs clients lorsque les faits le justifient. Les détails des différents cas ont certes suscité un grand intérêt, mais nous nous sommes aussi fréquemment vu demander de

formuler des observations sur le processus d'annonce des refus (appelé la « dénonciation »), ainsi que sur ce qui a mené à certains de ces refus en premier lieu.

Nous avons communiqué certaines de ces observations, que nous rappelons dans le présent rapport annuel, dans l'espoir d'améliorer la compréhension à l'égard du rôle de l'OSBI et de certains des facteurs en jeu dans la résolution des plaintes qui nous sont présentées.

Nous ne faisons campagne contre personne

En certaines occasions, l'annonce par l'OSBI des refus d'indemnisation a été considérée comme une « campagne » contre des firmes en particulier ou même contre l'industrie financière en général. Ces croyances sont fausses. Nous répétons que le fait de rendre publics les refus d'indemnisation constitue une obligation qui a été imposée à l'OSBI au moment de la création du bureau. Aux termes de l'article 27 de notre mandat, nous devons rendre publics les refus et les détails des plaintes. Il s'agit d'un pouvoir que l'industrie financière et les autorités de réglementation nous ont conféré dans le but d'inciter les firmes à coopérer; personne ne s'attendait toutefois à devoir l'utiliser un jour.

Nous avons été mis au courant des frustrations de l'industrie à l'égard de cette approche, ainsi que des frustrations des investisseurs et des défenseurs des investisseurs quant à l'incapacité de l'OSBI à imposer ses conclusions. L'OSBI et les autorités de réglementation du marché financier qui le supervisent continueront à évaluer les répercussions de l'annonce des refus d'indemnisation, tant pour les firmes que pour les plaignants qui s'adressent à l'OSBI. Toutefois, à court terme, la « dénonciation » demeurera l'outil principal de l'OSBI pour inciter les firmes à coopérer.

Assurance erreurs et omissions insuffisante

Les firmes disposent généralement d'une forme d'assurance responsabilité professionnelle, communément appelée « assurance erreurs et omissions », pour se prémunir contre les plaintes qui pourraient être déposées contre elles. Au fil du temps, l'OSBI a constaté que les polices d'assurance détenues par les firmes participantes sont très variées et que la nature des polices dicte souvent le comportement des firmes lorsqu'elles traitent avec nous.

Plus particulièrement, certaines polices d'assurance erreurs et omissions ne couvrent pas les accords conclus à l'amiable grâce aux services de l'OSBI,

mais ne couvrent que les décisions qui ont force exécutoire pour les parties, comme les décisions des tribunaux. D'après notre expérience, les cas touchant des firmes dont la police d'assurance erreurs et omissions ne couvre pas le type de règlements obtenus par l'OSBI ou des firmes qui ne sont pas certaines d'être couvertes tendent à s'éterniser et semblent plus susceptibles de se solder par un refus d'indemnisation.

L'OSBI encourage toutes les firmes participantes à examiner leur police d'assurance erreurs et omissions pour s'assurer qu'elle couvre le type de versement volontaire d'indemnisation recommandé par l'OSBI. Certains ont proposé une approche à l'échelle de l'industrie pour régler cette question, et l'OSBI serait heureux d'y participer. Si cela pouvait être utile, nous pouvons discuter avec les fournisseurs d'assurance des firmes pour les aider à mieux comprendre notre rôle et nos processus. Nous l'avons d'ailleurs déjà fait pour certaines firmes.

Dossiers plus vieux

Parmi les dénonciations, nombre d'entre elles avaient trait à des plaintes datant de plusieurs années, donnant ainsi une impression erronée sur le taux « normal » de refus.

Avant que ne débute l'annonce des refus d'indemnisation à la fin de 2012, l'OSBI avait entrepris une série de mesures extraordinaires dans le but de résoudre les dossiers qui étaient dans une impasse. Dans cette foulée, l'OSBI avait amorcé une vaste consultation sur sa méthodologie relative à la détermination de la convenance et à l'évaluation des pertes. Il s'était aussi soumis à une évaluation rigoureuse et indépendante de ses activités (laquelle a par la suite conclu que les services offerts par l'OSBI étaient de calibre mondial sous plusieurs aspects). Il avait de plus mis en œuvre une méthode ponctuelle d'examen indépendant pour les dossiers qui ne progressaient pas. En agissant ainsi, le conseil d'administration voulait que l'OSBI s'assure dans un premier temps que les refus des firmes concernés ne pouvaient être évités.

Bien que ces mesures extraordinaires aient permis de résoudre certains dossiers, ce ne fut pas le cas pour d'autres et nous avons dû ainsi publier les refus d'indemnisation. Les dossiers les plus vieux sont parmi les refus qui ont été rendus publics. Reste à savoir quel sera le taux de refus « normal » au fil du temps.

La participation de la haute direction tôt dans le processus permet de résoudre certains cas

Si un cas semble se diriger vers l'annonce publique

d'un refus d'indemnisation, l'OSBI a mis en place un processus dans le cadre duquel l'ombudsman écrit directement à la haute direction de la firme. Dans cette lettre, l'ombudsman avise la firme que la recommandation de l'OSBI a été rejetée et que le refus devra donc être annoncé publiquement sous peu. La firme a alors droit à un délai préétabli pour revoir sa position avant que le refus ne soit annoncé publiquement par l'OSBI.

Nous avons noté qu'il arrive parfois, à cette étape, que les hautes directions des firmes n'ont soit pas été avisées des détails des plaintes, soit pas été informées du tout de celles-ci. En écrivant à la haute direction, l'OSBI offre à la firme la possibilité de faire réexaminer la plainte par des personnes qui n'y sont pas étroitement liées. À titre de pratique exemplaire, nous recommandons que les employés des firmes qui sont responsables du traitement des plaintes informent les hauts dirigeants, le plus rapidement possible, des détails concernant le rejet d'une recommandation de l'OSBI et des répercussions d'un tel refus.

Les refus émanent principalement des petites firmes

Chacun sait que les dernières années ont été difficiles pour bon nombre de petites et moyennes

firmes de placement du Canada. Les personnes qui suivent les activités de l'OSBI auront également constaté que beaucoup des refus d'indemnisation que nous avons annoncés émanaient de petites firmes de placement.

Bien que les refus ne soient pas tous liés à des difficultés financières, nous remarquons que plusieurs des firmes concernées se trouvaient en plein processus de réduction des activités, qu'elles avaient été suspendues par leur organisme d'autoréglementation ou qu'elles n'existaient en fait que de nom. Le conseil d'administration de l'OSBI et les autorités de réglementation du marché financier qui supervisent nos activités continueront à surveiller l'incidence de ces circonstances sur l'exécution efficace du mandat de l'OSBI.

Débat concernant les longs rapports d'enquête ou les résumés

Comme il a été annoncé précédemment, l'OSBI met à l'essai plusieurs changements dans son processus dans le but d'accélérer le temps moyen de résolution des plaintes. L'un de ces changements expérimentaux touche les situations où une firme informe l'OSBI qu'elle ne versera pas d'indemnisation à ses clients dans le contexte d'une plainte donnée, peu importe les conclusions de

l'OSBI. Dans la plupart des cas, l'OSBI terminera l'enquête, mais annoncera ses recommandations dans un résumé indiquant les faits au dossier, ses conclusions et une fourchette d'indemnisation qu'il estime équitable et raisonnable (s'il est impossible de déterminer un montant exact). Nous ne consacrerons plus de temps et de ressources à rédiger des rapports d'enquête détaillés s'il est certain qu'il y aura refus d'indemnisation.

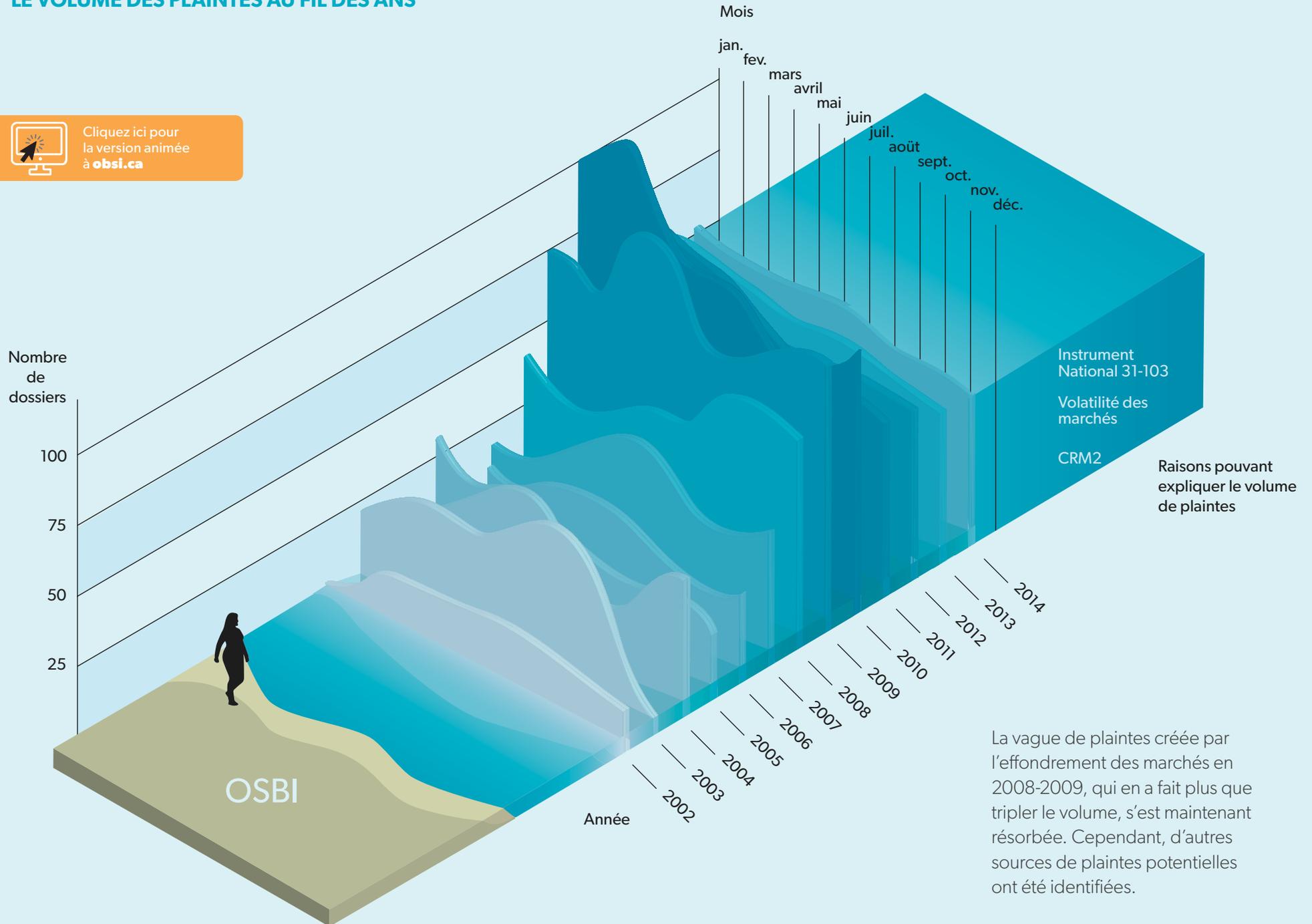
Jusqu'à maintenant, nous avons annoncé les refus de deux firmes dans ces circonstances. Curieusement, même si nous avons adopté ce changement expérimental par souci de rapidité d'exécution et d'efficacité, plusieurs firmes nous ont laissés savoir que nous devrions continuer à publier des rapports détaillés de façon systématique, et ce, malgré les ressources connexes nécessaires.

Nous savons très bien que d'autres firmes s'opposeraient à une telle mesure; nous voulions seulement souligner que les avis divergent parmi les intervenants de l'industrie quant à la meilleure approche à adopter.

LE VOLUME DES PLAINTES AU FIL DES ANS



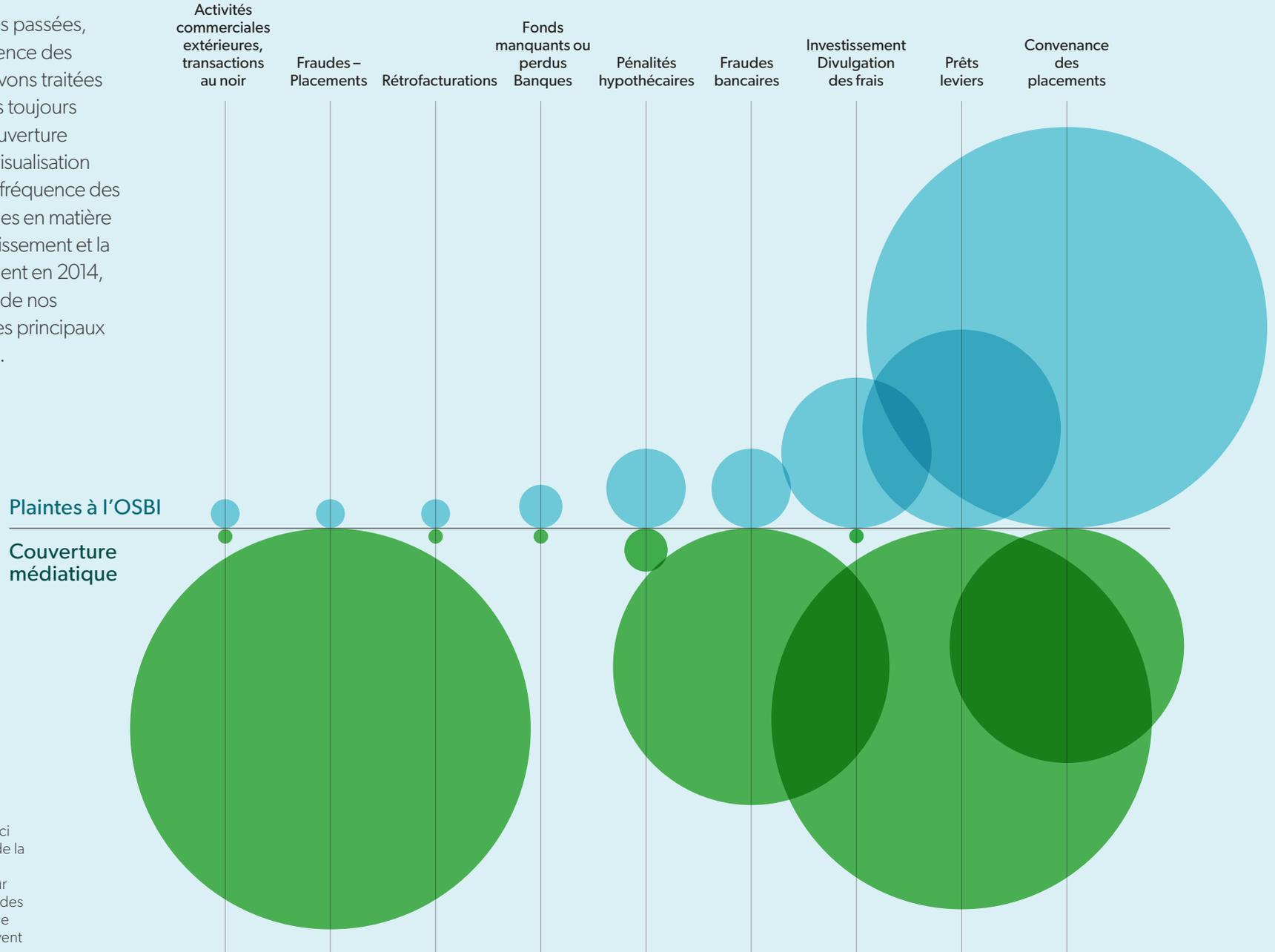
Cliquez ici pour la version animée à obsi.ca



La vague de plaintes créée par l'effondrement des marchés en 2008-2009, qui en a fait plus que tripler le volume, s'est maintenant résorbée. Cependant, d'autres sources de plaintes potentielles ont été identifiées.

COUVERTURE MÉDIATIQUE

À l'instar des années passées, la nature et la fréquence des plaintes que nous avons traitées en 2014 ne sont pas toujours reflétées dans la couverture médiatique. Cette visualisation permet d'illustrer la fréquence des principaux problèmes en matière bancaire et d'investissement et la place qu'ils occupaient en 2014, tant dans le volume de nos dossiers que dans les principaux journaux canadiens.



Les proportions utilisées ici sont à titre indicatif. Lors de la recherche, un éventail de mots-clés a été utilisé pour comparer la taille relative des catégories. Des critères de recherche différents peuvent modifier ces proportions.

Revue de l'exercice



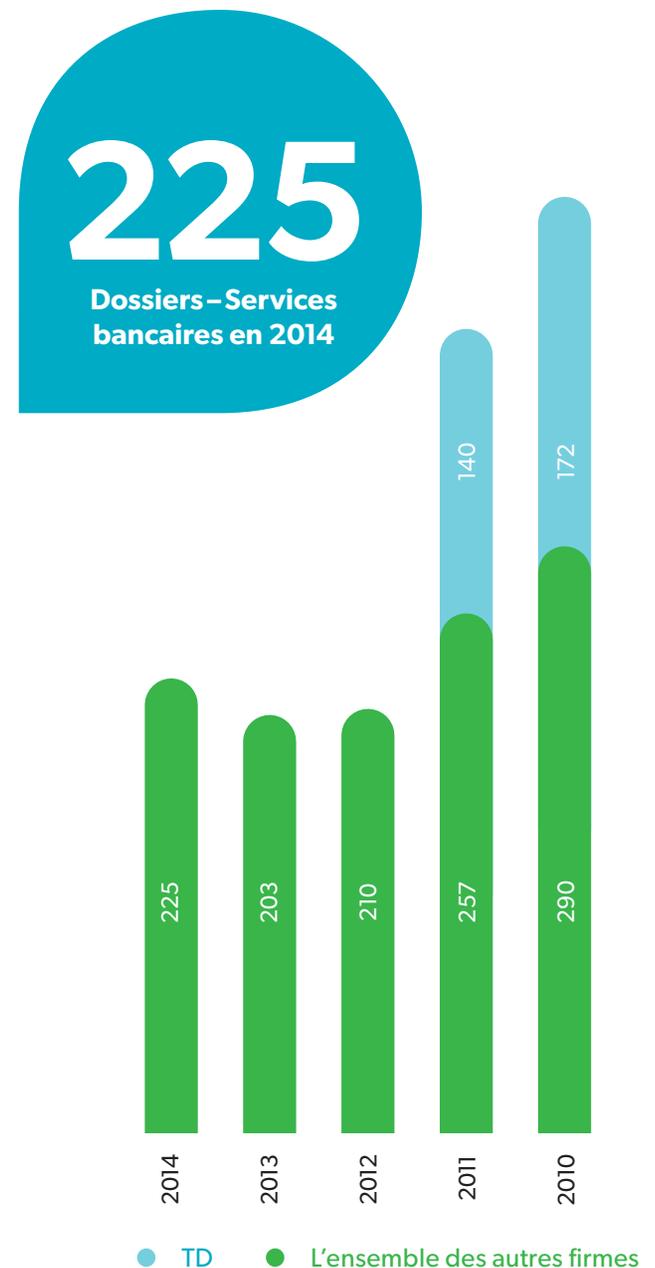
Services bancaires

L'OSBI offre un service national indépendant et intègre de résolution des différends aux firmes de services bancaires et à leurs clients. Presque toutes les banques canadiennes participent aux services de l'OSBI, y compris les divisions canadiennes de banques étrangères, les sociétés de fiducie, les caisses d'épargne et de crédit et les sociétés de paiement. Toutes les institutions de dépôt, les prêteurs, les sociétés de paiement et autres firmes fournissant des services bancaires au Canada peuvent participer aux services de l'OSBI.

Brigitte Boutin, ombudsman adjointe, Services bancaires

Une fois de plus, l'équipe Services bancaires de l'OSBI a connu une année occupée au cours de laquelle elle s'est efforcée de respecter les nouvelles échéances réglementaires fédérales en matière d'examen des plaintes. De plus, le nombre de plaintes a augmenté, une première depuis plusieurs années. Malgré tout, l'OSBI est demeuré le chef de file lors du processus d'approbation fédéral pour les organismes externes de traitement des plaintes et il a été la première organisation à voir sa demande jugée complète et certifiée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

À la suite du retrait de la Banque TD de l'OSBI il y a quelques années, le nombre de plaintes liées aux services bancaires déposées auprès de l'OSBI a chuté considérablement. Nous avons donc rajusté notre budget et les frais liés au personnel en conséquence; un processus difficile, mais nécessaire. Bien que le nombre de plaintes déposées auprès de l'OSBI ait été relativement stable au cours de l'année précédente, il a de nouveau augmenté en 2014, grimant de 9 %. L'OSBI a réussi non seulement à gérer ces nouvelles plaintes avec l'équipe Services bancaires et ses ressources actuelles, mais aussi à respecter les nouvelles exigences réglementaires fédérales selon lesquelles toutes les enquêtes doivent être achevées dans un délai de 120 jours,



ce qui constitue une réalisation importante. Cette période présentait également son lot de défis, mais l'équipe Services bancaires, les firmes participantes et les plaignants nous ont permis de relever le défi de respecter les nouvelles normes établies, et je tiens à les remercier.

Bien que l'OSBI ne soit pas encore assujéti aux règlements fédéraux, comme il a été mentionné l'an dernier, nous avons choisi d'agir comme si c'était le cas et de respecter les échéances prévues par la Loi sur les banques. Nous avons effectué un examen approfondi de nos politiques et processus afin de mieux respecter ces nouvelles exigences.

L'examen des processus est souvent axé sur trois caractéristiques : la qualité, le temps d'exécution et le coût. Je suis fière qu'ensemble nous ayons réussi à accélérer nos processus et à en améliorer l'efficacité et ce, sans compromettre la qualité et l'intégrité de notre travail. La confiance de la population canadienne et des firmes de services bancaires que l'OSBI a su gagner en près de deux décennies est un élément clé des valeurs chères à chacun des membres de l'équipe de l'OSBI.

Même s'il est toujours possible de formuler une recommandation finale écrite dans les délais

prescrits, cela ne mène pas nécessairement à un règlement des différends. Néanmoins, notre objectif a toujours été de régler les différends entre les parties de façon équitable.

À l'OSBI, chaque plainte qui relève de notre mandat est examinée attentivement. Nous communiquons toujours avec les plaignants et nous nous assurons de déterminer et d'évaluer tous les problèmes soulevés. Le nombre de plaintes relevant de notre mandat que nous avons reçues cette année a augmenté de 9 %, pour un total de 225 plaintes. Nous avons également résolu 14 % plus de dossiers qu'au cours de l'année précédente, soit 223 dossiers. En moyenne, il nous a fallu 38,6 jours pour clore les enquêtes simples. Quant à l'ensemble des enquêtes, le nombre de jours moyen est demeuré relativement stable, soit 69,4 jours. De plus, nous avons reçu 50 plaintes qui ne relevaient pas de notre mandat, et nous en avons informé les plaignants dans un délai d'en moyenne 13,5 jours.

Comme l'an passé, la majorité des plaintes concernaient les produits et les problèmes suivants : prêts hypothécaires (frais liés aux paiements anticipés), cartes de crédit et de

débit (fraudes et rétrofacturations) et autres prêts (recouvrement et cotes de crédit). Nous avons également reçu davantage de plaintes relatives à de vieux certificats de placement garanti manquants, mais il ne s'agit pas d'une tendance, selon nous.

L'exploitation financière des personnes âgées est un problème que l'OSBI gère en priorité. Tout au long de l'année, les représentants de l'OSBI ont participé à de nombreux forums ayant pour but de régler ce problème et d'accroître la sensibilisation à l'égard des conséquences sur la vie de celles-ci. Une grande partie des plaintes que nous avons reçues proviennent toujours de personnes âgées ou de représentants de celles-ci, et il est décourageant de voir le nombre de cas où des personnes âgées vulnérables sont exploitées financièrement ou très mal informées. Certains aînés font trop à certains membres de leur famille, voisins ou soignants en leur donnant leurs cartes de crédit ou de débit et leur numéro d'identification personnel. D'autres ne comprennent pas l'incidence de la signature d'une procuration ou de l'ouverture d'un compte conjoint avec une autre personne. Surtout, certaines personnes ne semblent pas comprendre l'incidence de la signature de

certains formulaires dans le cadre de leur planification successorale.

Il serait judicieux que les clients et leur firme vérifient d'avance si la signature d'une procuration normalisée peut avoir une incidence sur une procuration générale ou perpétuelle ou tout autre document ayant déjà été signé devant un avocat ou un notaire. Le fait de donner une procuration visant uniquement un compte bancaire peut engendrer des difficultés si ce compte devient conjoint avec le mandataire pour des raisons de commodité. En effet, si le compte est assorti d'un droit de survie, le solde de celui-ci et les placements connexes pourraient finir entre les mains du mandataire et non entre celles de l'héritier désigné par le client dans son testament par exemple. Cette situation peut se produire non seulement au décès du client, mais aussi de son vivant.

D'autres observations peuvent être faites relativement aux plaintes que nous avons reçues cette année.

Selon les règles de certaines grandes sociétés émettrices de carte de crédit, les clients sont admissibles à l'annulation d'une transaction effectuée au moyen de leur carte de crédit pour



des raisons particulières. Pour ce faire, ils doivent fournir certaines preuves dans un délai prescrit. Toutefois, les clients ne sont pas toujours au courant du processus de rétrofacturation et des délais, et ils déposent une plainte auprès de l'OSBI lorsque la firme n'annule pas la transaction comme prévu. Tout le monde devrait s'assurer de bien comprendre les modalités de ses conventions de compte. Les banques devraient également prendre soin d'expliquer de façon appropriée le processus de rétrofacturation à leurs clients lorsqu'elles reçoivent des demandes de renseignements à cet égard.

Nous vivons dans un environnement branché sur le monde, et de nombreuses personnes concluent des opérations dans plusieurs pays. Souvent, elles possèdent un compte en dollars américains ou envoient des fonds en devises autres que canadiennes. Les erreurs relatives au numéro de compte ou au montant à transférer peuvent faire en sorte que des transactions soient annulées ou effectuées dans le mauvais compte, ce qui peut entraîner des problèmes importants et des retards pour la personne à l'origine du transfert et le destinataire. Dans certains cas, les plaignants perdent beaucoup d'argent lorsque ces retards

surviennent au moment où les taux de change varient, puisqu'il est possible que la transaction soit finalement effectuée alors que les taux de change sont moins favorables.

Comme toujours, tout le monde devrait surveiller de près ses affaires bancaires et ses actifs. Chaque année, nous recevons certaines plaintes relatives à de vieux certificats de placement garanti manquants. Toute personne qui détient un certificat de placement garanti devrait vérifier régulièrement ses relevés et s'assurer de conserver les documents justificatifs connexes. Cependant, il faut savoir que les vieux certificats de placement garanti ne sont pas conservés indéfiniment après avoir été encaissés. Nous recevons régulièrement des plaintes de personnes ou d'exécuteurs testamentaires qui trouvent de vieux relevés de certificats de placement garanti et qui affirment que les fonds n'ont jamais été encaissés. Souvent, ces relevés datent de 20 ou 30 ans. Il est difficile pour l'OSBI, ou n'importe qui d'autre, de savoir ce qui s'est réellement passé après tant d'années. En général, les firmes ne sont pas tenues de conserver leurs dossiers pendant plus de six ans. Par conséquent, dans de nombreux cas, il n'y avait malheureusement aucune résolution possible. Si

les fonds ne figuraient pas dans les dossiers de la Banque du Canada, où tous les soldes non réclamés doivent être transférés après dix ans, notre enquête se trouvait malheureusement dans une impasse.

Pour conclure, je souligne avec satisfaction que le nombre de firmes de services bancaires inscrites auprès de l'OSBI a augmenté de plus de 22 % au cours des dernières années. Nous sommes reconnaissants de la confiance que ces nouvelles firmes participantes nous accordent et nous nous engageons à leur fournir, ainsi qu'à leurs clients, un service de règlement de différends de qualité supérieure auquel la population canadienne s'attend désormais. Nous sommes confiants que ce nombre continuera d'augmenter au cours de l'année à venir, et nous travaillerons fort en ce sens. Nous nous engageons également à demeurer le chef de file lors du processus d'approbation fédéral pour les organismes externes de traitement des plaintes, alors que nous avons bon espoir de voir notre demande approuvée par le ministre des Finances.

Investissement

La majorité des firmes de placement canadiennes participent au service de règlement des différends de l'OSBI. Les clients des sociétés de courtage en valeurs mobilières réglementées par l'OCRCVM et des sociétés de courtage en fonds communs de placement réglementées par l'ACCFM ont la possibilité, depuis 2002, de nous soumettre leurs plaintes aux fins d'examen, suite à l'évolution de notre organisation. En 2014, le mandat de l'OSBI a été élargi afin que tous les courtiers en régimes de bourses d'études, les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché non réglementé à l'extérieur du Québec, dont les clients sont des particuliers, soient tenus de s'inscrire auprès de l'organisation.

Robert Paddick, ombudsman adjoint, Investissement

Ce fut une année des plus réussies pour l'équipe Investissement. Grâce à l'orientation et au soutien du conseil d'administration, nous avons fait d'énormes progrès concernant l'accélération du processus d'enquête et le rattrapage du retard dans le traitement des dossiers plus vieux qui s'est accumulé depuis l'effondrement de l'économie et des marchés en 2008-2009. Les investisseurs n'ont plus à attendre longtemps avant le début d'une enquête, et nous sommes en mesure de résoudre la majorité des plaintes dans le délai de 180 jours

visé. Il s'agit d'un objectif de longue date, et nous sommes fiers d'avoir été capables de l'atteindre.

Tout au long de l'année, l'OSBI a mis en œuvre certains changements de processus visant à accélérer le temps nécessaire pour mener les enquêtes. Ces changements comprenaient la rédaction de rapports d'enquête abrégés, le recours aux résumés de cas à l'occasion, le passage rapide à l'annonce des refus d'indemnisation, la gestion plus serrée des livrables des firmes et des plaignants, et la mise en place d'une entente globale de suspension du délai de prescription. Le



conseil d'administration de l'OSBI nous a fourni les ressources nécessaires pour rattraper le retard accumulé dans le traitement des plaintes en matière de placements sans augmenter les frais des firmes participantes, et l'équipe Investissement a été à la hauteur du défi.

Bien entendu, il y a eu une période de transition où les firmes ont dû s'adapter aux changements de processus et à nos demandes plus pressantes afin que nous obtenions les documents et les réponses nécessaires en temps opportun. Les firmes ont également dû s'adapter au fait que nous commençons une enquête presque immédiatement après avoir reçu la plainte.

Après les quelques problèmes de transition initiaux que nous avons connus, je suis heureux de constater que l'OSBI et les firmes de placement participantes ont été en mesure d'augmenter considérablement le temps de traitement des plaintes. Les plaignants sont souvent en état de détresse au moment du dépôt d'une plainte et de l'examen de celle-ci, tout comme les conseillers visés par la plainte. Maintenant, toutes les parties sont informées du résultat de la plainte beaucoup plus rapidement. Les investisseurs touchent donc plus rapidement leur indemnisation, le cas échéant. Dans les cas où l'OSBI ne recommande aucune

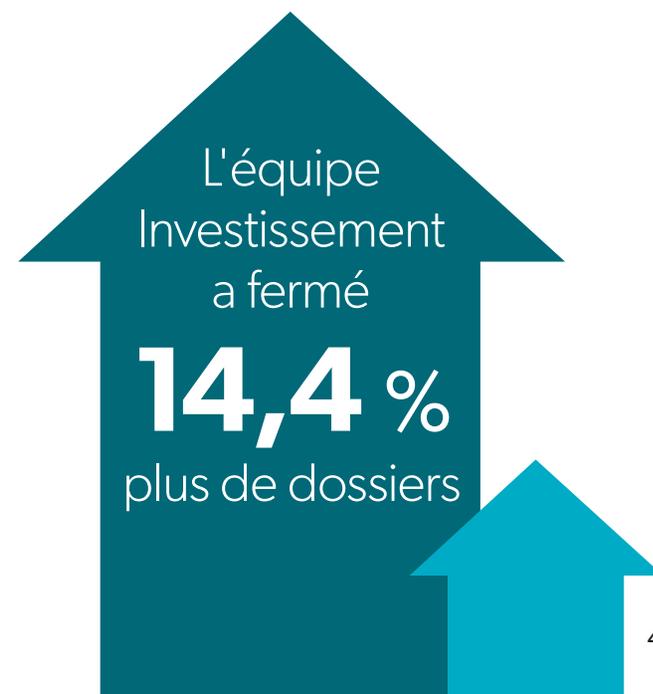
indemnisation ou que la firme refuse de verser l'indemnisation recommandée, les plaignants sont informés plus rapidement de la clôture du dossier ou de leur capacité à faire valoir leurs droits selon d'autres processus, comme les tribunaux.

Compte tenu du temps consacré aux dossiers en retard et aux nouvelles plaintes déposées, le nombre de dossiers clos par l'équipe Investissement a augmenté considérablement en 2014 par rapport à l'année précédente. En 2014, nous avons clos 539 dossiers, soit une augmentation de 14,4 % comparativement à 2013.

Entre-temps, l'équipe Investissement s'est préparée à l'élargissement du mandat de l'OSBI par les ACVM afin que tous les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur le marché non réglementé et les courtiers en régimes de bourses d'études à l'extérieur du Québec dont les clients sont des particuliers soient tenus de s'inscrire auprès de l'OSBI. La majorité des courtiers en régimes de bourses d'études s'étaient déjà inscrits volontairement auprès de l'OSBI, et nous avons déjà une grande expérience dans l'examen des plaintes liées aux produits non réglementés offerts par les membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM. Cependant, reconnaissant que chaque secteur est unique, nous avons pris plusieurs mesures pour

nous assurer que les bonnes personnes possédant les compétences requises étaient en place. Ces initiatives sont décrites de façon plus approfondie dans une autre section du présent rapport.

En ce qui concerne les tendances et les thèmes des plaintes examinées en 2014, la situation était à peu près la même que par les années passées. La convenance des placements demeure le principal problème visé par les plaintes reçues à notre bureau, suivie de l'utilisation de leviers financiers et des transactions 'extérieures'.





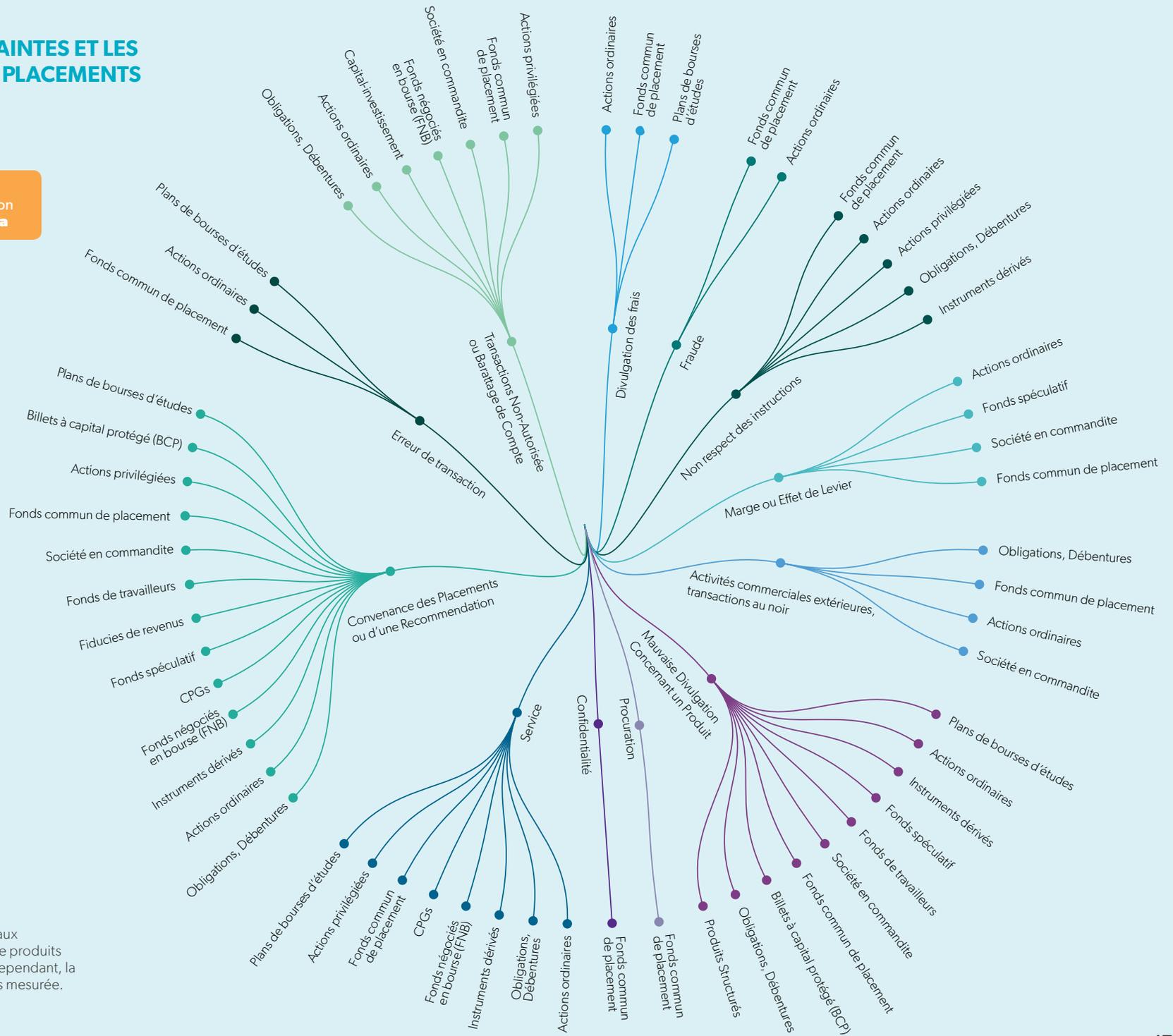
Il convient de noter que les produits structurés, des produits complexes qui sont difficiles à comprendre pour de nombreux investisseurs, sont de plus en plus répandus dans les dossiers qui nous sont confiés. Les conseillers doivent s'assurer qu'ils connaissent leurs produits et de bien les expliquer à leurs clients afin que ceux-ci puissent prendre des décisions éclairées concernant leurs placements. Évidemment, les conseillers doivent aussi s'assurer que les produits correspondent à la tolérance au risque de chaque client et à leurs objectifs de placement. Comme toujours, les investisseurs devraient poser des questions s'ils ne comprennent pas certaines choses.

Il y a plusieurs incertitudes relatives au volume des plaintes pour l'année à venir, dont le nombre de plaintes déposées relativement aux nouvelles firmes participantes, la volatilité actuelle du marché et l'incidence des nouvelles exigences en matière de divulgation établies dans le cadre des initiatives Modèle de relation client-conseiller – Phase 2, menées par les organismes de réglementation des valeurs mobilières. Nous surveillerons l'incidence de ces développements et nous tiendrons les intervenants informés de toute variation importante du nombre de plaintes déposées auprès de l'OSBI.

LIENS ENTRE LES PLAINTES ET LES PRODUITS LIÉS AUX PLACEMENTS



Cliquez ici pour accéder à une version interactive à obsi.ca



Chacune des lignes correspond aux combinaisons de problèmes et de produits constatées par l'OSBI en 2014. Cependant, la fréquence des plaintes n'y est pas mesurée.

Activités

L'OSBI s'engage à offrir à l'industrie financière canadienne un service de conciliation efficace et rentable. Dans le cadre de cet engagement, l'OSBI assure l'amélioration continue de ses processus ainsi qu'une gestion prudente des dépenses.

Sasha Angus, ombudsman adjoint principal et chef de l'exploitation

Au cours des dernières années, l'OSBI a déployé d'énormes efforts pour préparer le terrain et apporter des changements opérationnels afin de simplifier ses processus, d'accélérer la prestation de son service et d'augmenter son efficacité et sa rentabilité en général. En 2014, bon nombre de ces efforts ont porté leurs fruits, et d'autres améliorations sont à venir.

La mise à l'essai des changements de processus en 2013 a donné d'excellents résultats. Comme il est indiqué ailleurs dans le présent rapport annuel, l'OSBI devrait être en mesure de rattraper le retard dans le traitement des plaintes liées aux placements d'ici le 1^{er} mai 2015. De plus, nous respectons l'engagement renouvelé du conseil d'administration visant à compléter 80 % des enquêtes relatives à de nouvelles plaintes en matière de placements dans un délai de 180 jours. Pour ce qui est des services bancaires, toutes les enquêtes sont achevées dans un délai de 120 jours, conformément à la Loi sur les

banques. Il s'agit là de réalisations importantes pour lesquelles nous devrions tous être fiers. Pour y arriver, notre personnel, les firmes participantes et les plaignants ont tous dû déployer des efforts, et nous en sommes reconnaissants.

Au printemps, l'OSBI a reçu les résultats d'un examen exhaustif des processus réalisé par des conseillers externes en matière d'efficacité. Le rapport contenait des recommandations sur la façon dont l'OSBI devrait mener ses enquêtes et en communiquer les résultats. Ces recommandations ont guidé nos efforts continus visant à faire de l'OSBI un service de conciliation efficace et efficient et contenaient plusieurs idées concrètes qui ont déjà été mises en œuvre. Parmi ces idées, notons l'élaboration de certaines lignes directrices et listes de vérification pour aider les enquêteurs à réaliser des enquêtes complexes plus rapidement. Nous avons également établi des échéances relatives aux enquêtes afin d'assurer un meilleur suivi des dossiers gérés par les enquêteurs ainsi que des livrables des firmes et des plaignants.



En prévision de l'élargissement de notre mandat en vertu de l'Instrument national 31-103, tous les enquêteurs de l'équipe Investissement ont dû suivre un cours sur les produits offerts sur le marché non réglementé. Nous avons également embauché de nouveaux enquêteurs ayant de l'expérience dans le domaine du marché non réglementé pour aider notre personnel qui possède déjà une telle expérience. Les membres de l'équipe de la haute direction ont choisi le cours *CCO Education Series* donné par la Private Capital Markets Association, l'association des courtiers sur le marché non réglementé. Enfin, l'OSBI s'est engagée dans un dialogue régulier avec l'industrie du marché non réglementé et les organismes de réglementation des valeurs mobilières, afin de cibler les problèmes en matière de traitement des plaintes.

Malheureusement en 2014, l'OSBI a dû annoncer que, en dépit de ses recommandations, six firmes de placement participantes avaient refusé de verser une indemnisation à des investisseurs. Les investisseurs visés par ces dossiers ont subi un réel préjudice financier en raison des actions (ou de l'inaction) des firmes. D'après les faits aux dossiers, nous croyons fortement qu'une telle indemnisation était justifiée. Malgré ces cas malheureux, nous nous réjouissons du fait que le nombre de recommandations refusées demeure très bas par

rapport au nombre global de plaintes reçues à notre bureau qui sont résolues avec succès.

Un projet d'importance sur lequel l'équipe Exploitation travaillera en 2015 consiste à trouver une solution pour remplacer la plateforme de gestion des dossiers utilisée présentement par l'OSBI et à assurer la réussite de la migration vers une nouvelle plateforme. En effet, au cours des rencontres de planification annuelles avec chacun des membres du personnel, un point commun soulevé était le fait que le système actuel de gestion des dossiers de l'OSBI était devenu inadéquat et ne permettait plus de respecter les exigences en matière d'établissement de rapports sur les statistiques, y compris les rapports exigés par les nouveaux règlements relatifs aux services bancaires et les nouvelles règles des organismes de réglementation auxquels l'OSBI doit se conformer. L'année dernière, l'équipe Exploitation a travaillé fort avec les conseillers externes en matière de technologie afin d'identifier nos besoins relativement au nouveau système de gestion des dossiers et de choisir un fournisseur approprié. Nous prévoyons choisir la nouvelle plateforme d'ici le printemps 2015 et la mettre en place d'ici l'automne.

La nouvelle plateforme de gestion des dossiers permettra de centraliser les ressources d'enquête internes de l'OSBI dans un seul système. Elle



des enquêtes des nouvelles plaintes liées aux placements complétées en moins de 180 jours.

comprendra des documents électroniques exhaustifs sur les enquêtes, des lignes directrices et des résultats. De plus, elle permettra de consigner des renseignements pertinents, de les analyser, d'accéder à des lignes directrices en matière d'enquête au besoin, d'examiner les documents relatifs aux enquêtes et l'état d'avancement de celles-ci, d'établir des rapports, d'éliminer les chevauchements et de centraliser l'information.

Pour toutes ces raisons, nous croyons que le projet de remplacement de la plateforme de gestion des dossiers permettra d'augmenter l'efficacité de notre processus d'enquête. Par contre, comme dans tous les grands projets liés à la technologie, il y aura une période d'adaptation au nouveau système. Nous nous engageons auprès du personnel à fournir le soutien nécessaire pour effectuer cette migration. De plus, nous nous engageons auprès des firmes participantes à gérer la transition de façon à ce qu'il n'y ait aucune incidence négative sur ces dernières et leurs clients pour qui un dossier a été ouvert par l'OSBI.



Rétroaction des plaignants

En agissant à titre de tierce partie neutre entre des plaignants mécontents et leurs fournisseurs de services financiers, l'OSBI est bien placé pour prédire le niveau de satisfaction à l'égard des services qu'il offre. Si notre enquête permet d'établir que la firme a agi raisonnablement et que le plaignant n'a droit à aucune indemnisation, la firme est satisfaite, alors que le plaignant ne l'est pas. De même, si nous recommandons un dédommagement, le plaignant est satisfait, alors que la firme ne l'est pas.

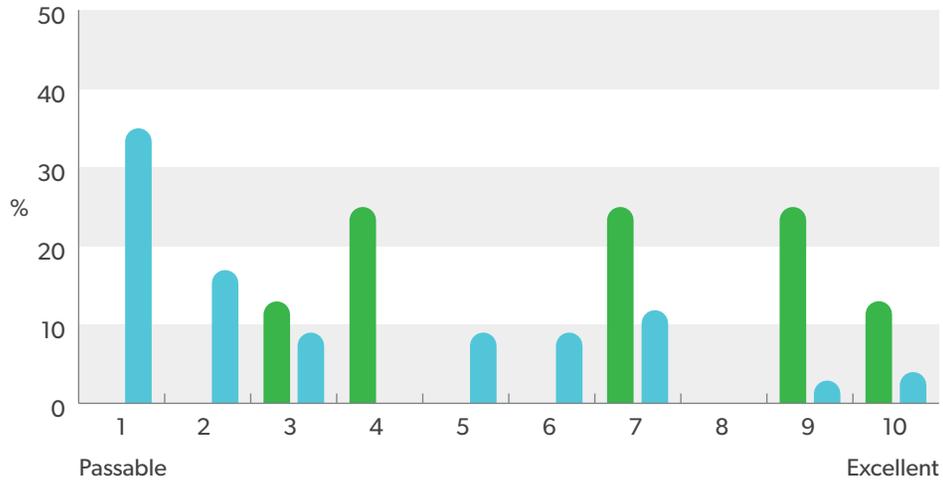
Comme nous l'avions auparavant observé, les données ont indiqué une forte corrélation entre le résultat de l'examen des plaintes des clients et leur niveau de satisfaction par rapport aux services de l'OSBI. Il était cependant encourageant de constater que de nombreuses personnes qui n'avaient pas reçu de dédommagement ont tout de même exprimé une opinion positive à l'égard de nos services.

Bien qu'il nous soit impossible de plaire à tous tout le temps, l'obtention de données sur les perceptions des clients à l'égard des services nous a aidés à déterminer les domaines où nous pouvons nous améliorer ou auxquels accorder une attention particulière.

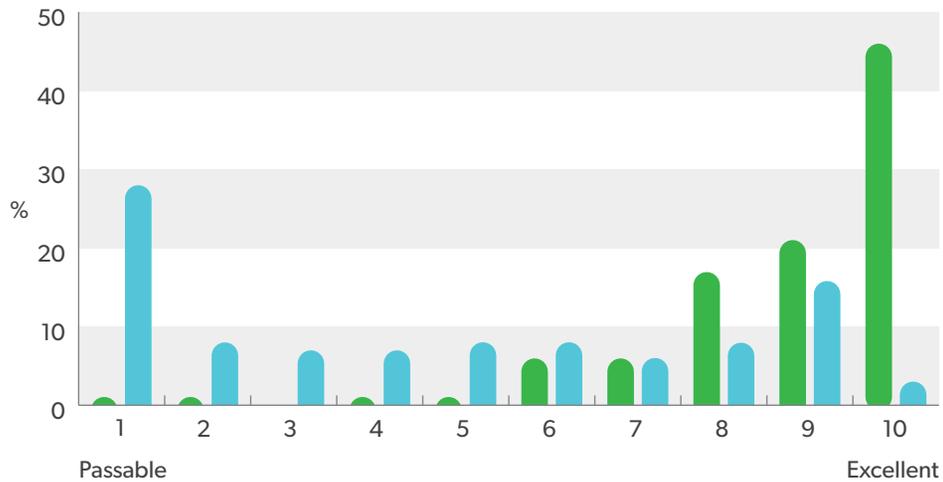
● Dédommagement ● Aucun dédommagement

QUALITÉ DU SERVICE

Plaintes liées aux services bancaires

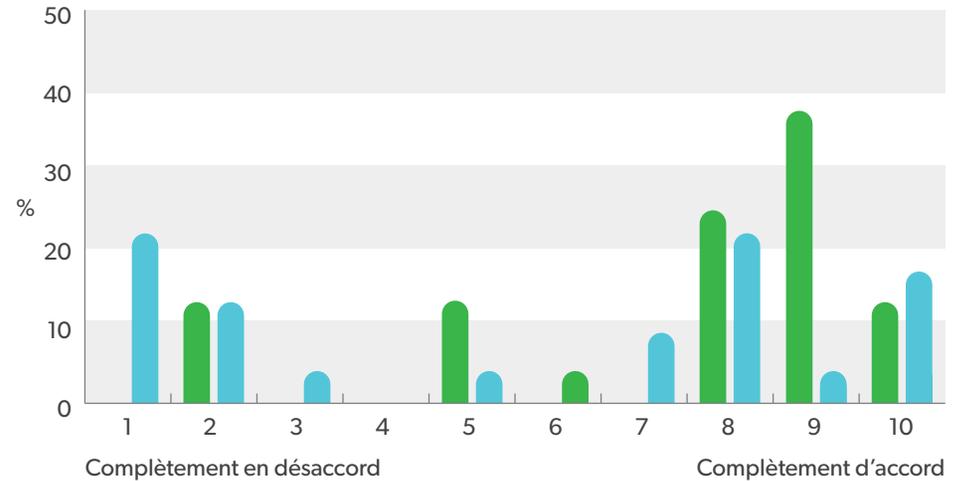


Plaintes liées aux placements

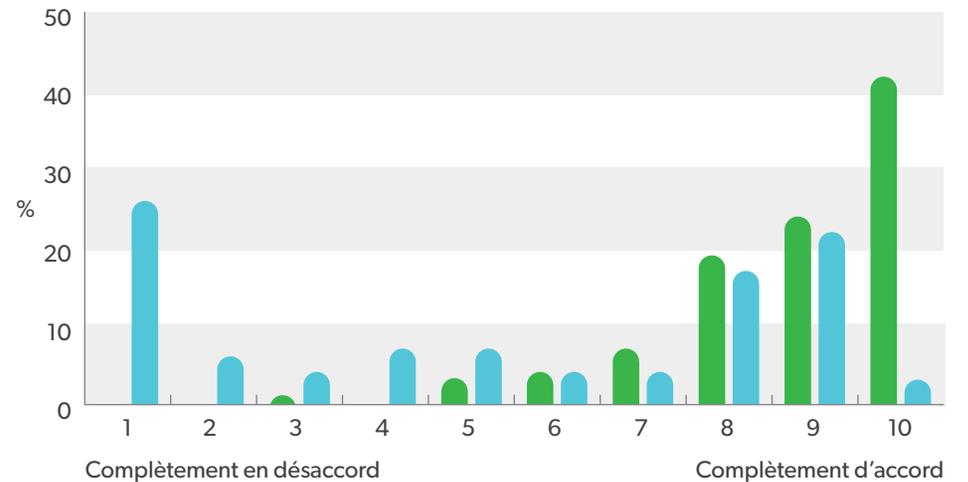


LE PROCESSUS ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE ET À SUIVRE

Plaintes liées aux services bancaires



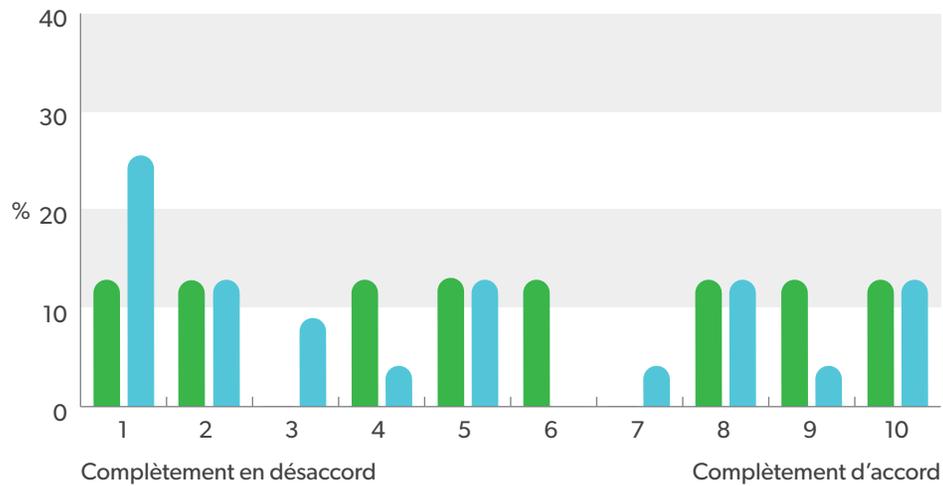
Plaintes liées aux placements



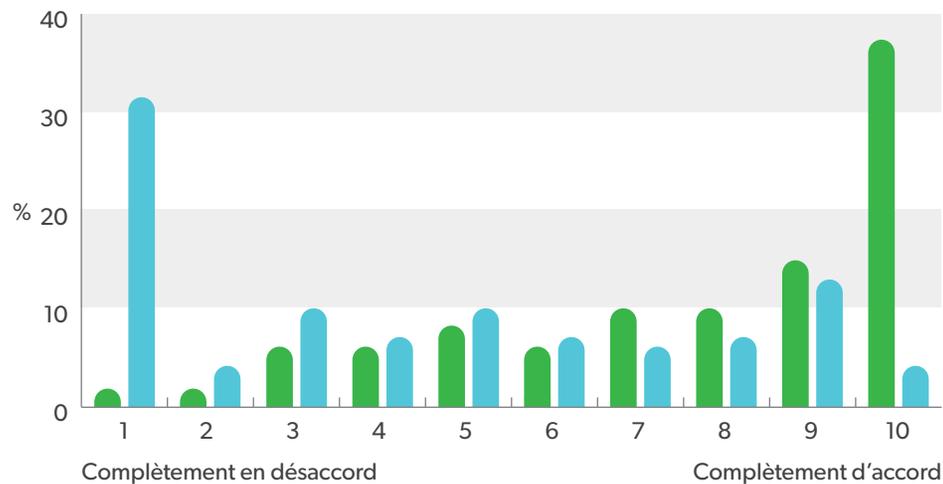
● Dédommagement ● Aucun dédommagement

L'ENQUÊTE S'EST DÉROULÉE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

Plaintes liées aux services bancaires

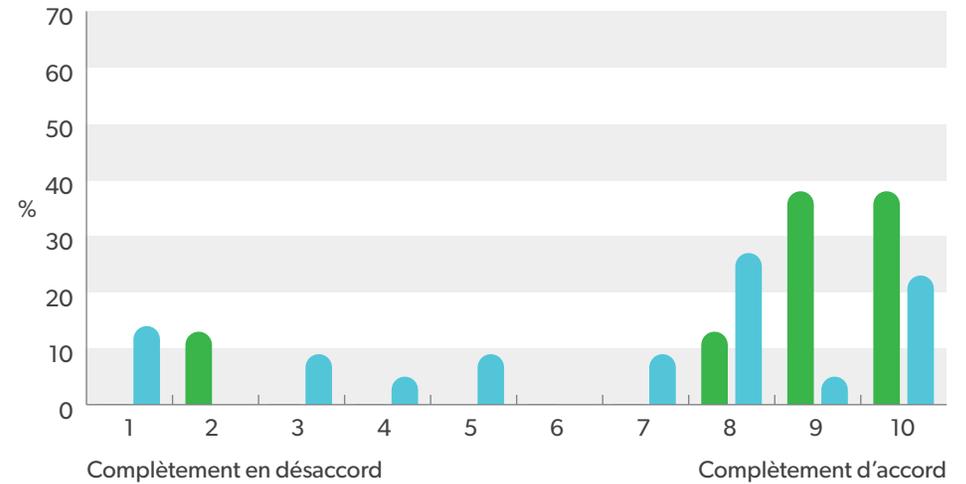


Plaintes liées aux placements

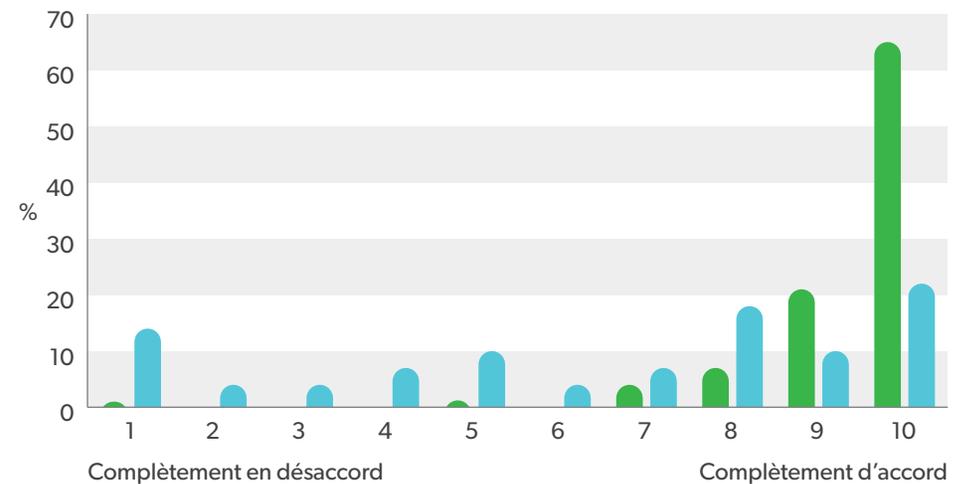


L'ENQUÊTEUR ÉTAIT COURTOIS ET PROFESSIONNEL

Plaintes liées aux services bancaires



Plaintes liées aux placements



Études de cas

Les études de cas suivantes servent d'exemple et ne créent pas de précédents. L'OSBI examine le bien-fondé de chaque dossier de manière individuelle.

Étude de cas n° 1 – Services bancaires

Utilisateur autorisé d'une carte de crédit

Mme K. a ajouté son mari comme utilisateur autorisé de sa carte de crédit. Il a immédiatement commencé à utiliser la carte de crédit de Mme K. pour acheter d'autres cartes de crédit prépayées, en expliquant que celles-ci étaient destinées à des clients dans le cadre de son travail et que son employeur lui en rembourserait les coûts. En trois ans, la valeur des cartes achetées a augmenté continuellement, atteignant près de 50 000 \$ par mois.

Mme K. a commencé à s'inquiéter à propos de ces transactions. Même si des paiements étaient versés régulièrement, elle a questionné son mari afin de savoir s'il recevait réellement un remboursement de la part de son employeur. Le mari de Mme K. a alors admis qu'il avait acheté toutes les cartes de crédit prépayées en raison d'une dépendance au jeu et qu'il n'y avait jamais eu d'entente avec son employeur. Mme K. a appelé sa banque pour retirer le nom de son mari de son compte, et le couple a divorcé peu après. Au moment de l'appel, elle avait un solde impayé de 45 000 \$, qu'elle a acquitté par la suite au moyen de ses économies personnelles et d'une marge de crédit garantie.

Mme K. avait été malade pendant plusieurs mois et n'avait pas examiné attentivement ses relevés de carte de crédit. Elle s'est plainte à la banque, affirmant que celle-ci aurait dû surveiller son compte de carte de crédit plus attentivement et bloquer certaines des

transactions de son mari. Selon Mme K., la banque avait la responsabilité de l'informer de l'activité anormale de son compte. À son avis, les achats exorbitants de cartes de crédit prépayées constituaient des activités anormales. Elle a demandé à la banque de lui verser une indemnisation de 15 000 \$ pour couvrir une partie de ses pertes.

Même si elle comprenait la situation de Mme K., la banque a refusé de lui verser une indemnisation. La banque a indiqué que selon la convention du compte de carte de crédit, le titulaire principal de la carte est responsable de tout solde, y compris des achats effectués par des utilisateurs autorisés. La banque n'a pas détecté d'activité suspecte, car la valeur des achats de cartes de crédit prépayées a augmenté progressivement, le bon numéro d'identification personnel a été utilisé à chaque transaction et des paiements réguliers ont été effectués. De plus, elle a souligné que Mme K. avait appelé la banque plusieurs fois pendant la période au cours de laquelle elle affirme avoir été trop malade pour surveiller ses finances. Mme K. avait posé des questions au sujet du solde de son compte et avait même demandé, une fois, que sa limite de crédit soit augmentée, s'inquiétant du fait que son solde avait presque atteint cette limite.

Insatisfaite de la réponse de la banque, Mme K. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Dans le cadre de l'examen de la plainte de Mme K., l'OSBI a examiné la convention de détenteur de carte, les règlements et les lois applicables ainsi que les pratiques de l'industrie. Nous nous sommes également entretenus avec la banque et Mme K. Bien que nous soyons compréhensifs à l'égard de la situation malheureuse de Mme K., nous ne pouvons pas conclure que la banque a commis une faute.

Mme K. avait autorisé son conjoint à utiliser sa carte de crédit. La banque a agi correctement en permettant à M. K. de faire des achats conformément aux droits des utilisateurs autorisés qui sont décrits dans la convention de compte. Il semble que Mme K. était consciente de l'activité de son compte, étant donné qu'elle a non seulement questionné son mari, mais aussi demandé des renseignements à sa banque. Même si son mari lui a menti au sujet du but des achats, nous ne pouvons pas conclure que la banque est responsable de la pratique trompeuse de son mari. Mme K. avait aussi l'option de restreindre ou d'annuler l'autorisation de M. K. en tout temps durant la période de trois ans visée. Nous n'avons donc pas recommandé à la banque de dédommager Mme K.

Étude de cas n° 2 – Services bancaires

Procuration

M. T. a converti son compte de chèques personnel en un compte conjoint avec son amie, assorti d'un droit de survie. À ce moment-là, le solde du compte était de 15 000 \$. Quelques mois plus tard, M. T. a également signé une procuration pour que son fils et sa fille puissent agir en son nom.

Comme la santé de M. T. se détériorait, il a demandé à ses enfants de retirer les fonds de son compte conjoint afin de payer une partie de ses dettes. Une fois que la procuration est entrée en vigueur à la banque, les enfants ont demandé que les fonds de M. T., qui totalisaient alors 21 000 \$, soient transférés vers un nouveau compte bancaire. Toutefois, comme le caissier ne pouvait pas ouvrir un nouveau compte parce que la personne responsable n'était pas disponible, une traite bancaire a été émise au nom des enfants de M. T. Le jour suivant, un compte bancaire a été ouvert en leurs noms, et la traite de 21 000 \$ y a été déposée.

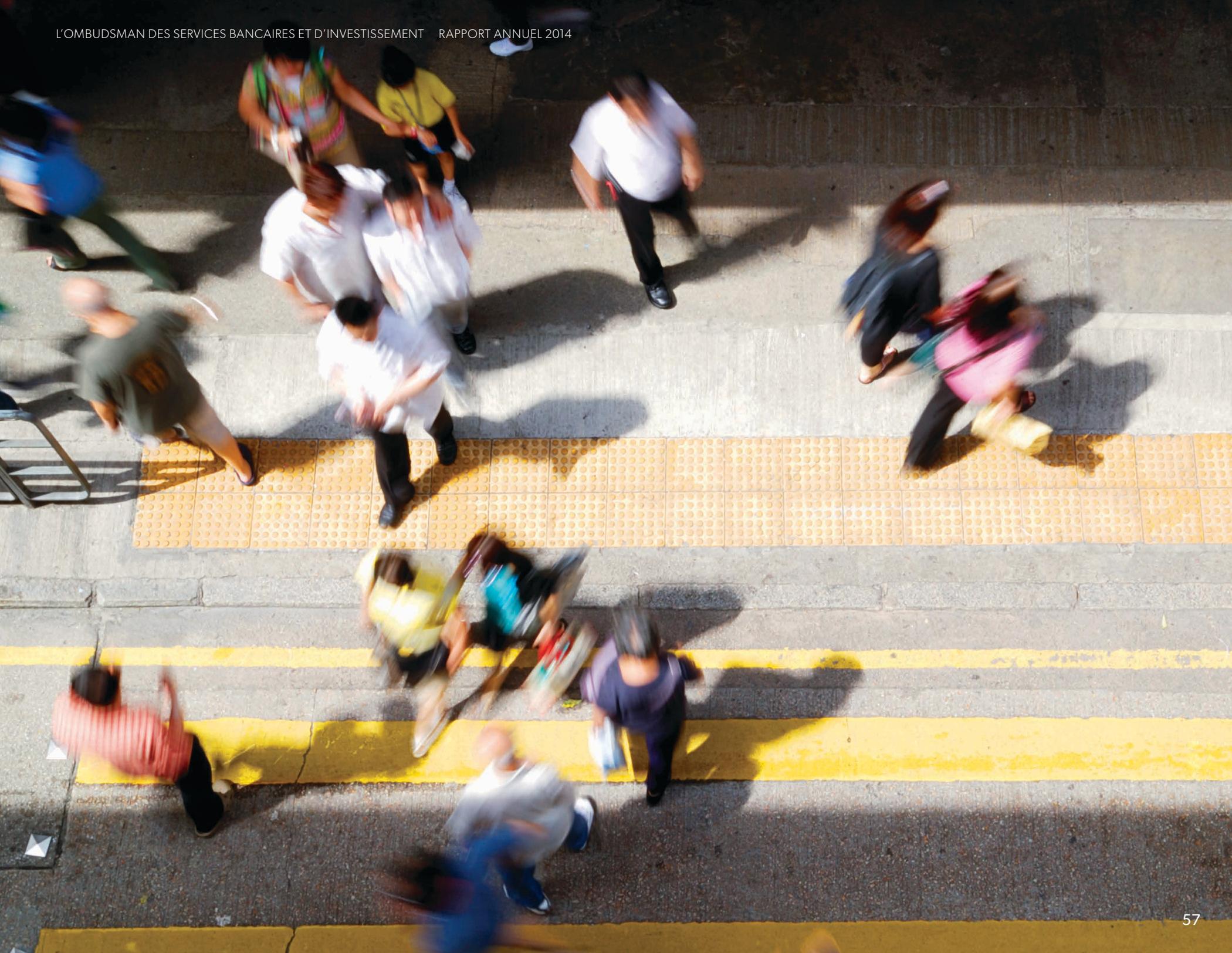
M. T. est décédé peu après. Ses enfants ont retiré 2 500 \$ du nouveau compte pour payer les frais d'obsèques.

Par la suite, pensant que les fonds n'avaient pas été utilisés au profit de M. T., la banque a transféré les fonds restants dans le compte conjoint initial et les a bloqués. Les enfants ont ensuite appris que la cotitulaire du compte (l'amie de M. T.) prétendait avoir droit à la moitié du solde du compte. Confrontée à une dispute familiale, la banque a refusé de faire quoi que ce soit avant de recevoir les directives de la Cour concernant la répartition des fonds. La succession de M. T., représentée par ses enfants, a déposé une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Plainte accueillie

Nous avons examiné les circonstances des événements. Selon nous, la procuration donnait le droit aux enfants de M. T. de retirer les fonds. Cependant, les fonds auraient dû demeurer dans un compte au nom de M. T. La banque était préoccupée par le fait que les fonds n'avaient pas été utilisés au profit de M. T. Dans le cas présent, de nombreux intérêts contradictoires étaient contestés.

Nous avons discuté de l'affaire de façon approfondie avec la banque et les représentants de la succession afin d'évaluer les intérêts de chaque partie. Comme toutes les parties ont accepté de faire des compromis, nous avons pu obtenir un règlement. La banque a accepté de débloquer les fonds. Une partie du montant a été utilisée pour rembourser une partie des dettes de M. T. envers la banque, et cette dernière a accepté d'effacer l'autre partie des dettes. Le solde du compte est demeuré au nom de la cotitulaire. Ce règlement a permis d'éviter que des poursuites soient intentées entre les parties.



Étude de cas n° 3 – Services bancaires

Régime enregistré d'épargne-études (REEE)

Mme P. croit à l'importance de l'éducation. Elle a donc cotisé, auprès de sa banque, à un Régime enregistré d'épargne-études (REEE) familial pour ses quatre petits-enfants, afin de les encourager à poursuivre des études supérieures. Le gouvernement du Canada ajoute la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) aux cotisations à un REEE. Chaque étudiant admissible peut recevoir un maximum de 7 200 \$ à vie au titre de la SCEE.

Trois des quatre petits-enfants de Mme P. sont entrés à l'université la même année. Mme P. a demandé à la banque de verser 5 000 \$ du REEE à chacun de ses petits-enfants pour leur première année d'université puis de leur verser 2 500 \$ durant leur deuxième année. Les versements étaient constitués de la SCEE et des intérêts accumulés dans le REEE. La banque a suivi les directives de Mme P.

Un an plus tard, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a informé les trois petits-enfants que les montants reçus au titre de la SCEE dépassaient le maximum à vie de 7 200 \$ et qu'ils devaient donc rembourser le trop-payé.

Lorsqu'elle a appris la nouvelle, Mme P. s'est plainte à sa banque. Mme P. a soutenu que, même si ses petits-enfants avaient reçu les documents sur les paiements par la poste, ils ne connaissaient pas très bien le programme et ne savaient pas qu'il leur fallait examiner les documents attentivement. Puisque ni la banque ni l'ARC n'ont informé Mme P. que les paiements qu'elle avait autorisés étaient constitués de la subvention et d'intérêts, elle ne savait pas que la limite de la SCEE avait été dépassée. À son avis, si elle avait été mise au courant de la situation, elle aurait pu éviter le versement du trop-payé. Elle a demandé à la banque de rembourser les montants retournés à l'ARC et de rétablir tout retrait excédentaire au titre de la SCEE dans le REEE.

La banque a rejeté la demande de Mme P., expliquant qu'elle avait suivi les procédures établies par le gouvernement ainsi que ses instructions pour les versements faits à partir du REEE.

Mécontente de la décision de la banque, Mme P. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Au cours de notre enquête, nous avons appris que Mme P. avait également cotisé à un REEE pour ses petits-enfants auprès d'une autre banque. Les paiements faits par la banque visée par la plainte de Mme P. ne dépassaient pas, à eux seuls, la limite à vie de la SCEE, mais une fois combinés aux paiements du REEE de la seconde banque, la limite était effectivement dépassée. Comme les banques ne sont pas au courant des renseignements détenus par d'autres institutions financières et que ni Mme P. ni ses petits-enfants n'avaient avisé la banque de l'existence de l'autre REEE, elle n'aurait pas pu savoir que la limite de la SCEE avait été dépassée. Mme P. a soutenu que la banque aurait dû lui demander si elle avait ouvert d'autres REEE auprès d'autres institutions financières. Nous ne pouvons toutefois pas lui donner raison puisque la responsabilité de surveiller les montants reçus au titre de la SCEE revient à chaque bénéficiaire.

Conformément aux directives du gouvernement, les confirmations de paiements sont envoyées aux bénéficiaires, soit aux petits-enfants de Mme P. dans cette affaire. Les confirmations de la banque indiquaient que, comme pour tout autre

bénéficiaire, il incombait aux petits-enfants de Mme P. d'assurer le suivi des montants totaux reçus au titre de la SCEE dans le cadre de tous leurs REEE. Il leur incombait d'aviser Mme P. de tout dépassement possible de la limite de la SCEE afin qu'elle puisse rajuster les paiements en conséquence. Nous avons conclu que la banque n'avait aucune raison de communiquer avec Mme P. au sujet des montants reçus par ses petits-enfants au titre de la SCEE compte tenu des renseignements dont elle disposait et de l'exigence du gouvernement selon laquelle chaque bénéficiaire doit s'assurer que la limite de la SCEE n'est pas dépassée. Par conséquent, nous n'avons pas recommandé à la banque de rembourser les petits-enfants de Mme P. ni de rétablir les retraits excédentaires au titre de la SCEE dans le REEE.

Étude de cas n° 1 – Investissement

Emprunter pour investir

M. B. touchait un revenu modeste, vivait d'un chèque de paye à l'autre et n'avait aucune économie. Un conseiller en placement, ami de M. B., lui a recommandé d'emprunter de l'argent pour acquérir quelques placements (stratégie de levier). Comme M. B. souffrait de déficience cognitive et avait des connaissances financières restreintes, il faisait confiance à son ami. Il a donc suivi ses conseils et a emprunté de l'argent pour investir.

La valeur des placements de M. B. a diminué peu après leur acquisition, mais comme il recevait régulièrement des sommes dans son compte de chèques, M. B. présumait que ses placements avaient un bon rendement. Plutôt que de rembourser son prêt, il a utilisé toutes les sommes reçues pour subvenir à ses besoins quotidiens, comme l'épicerie et le transport, ainsi que pour rembourser l'intérêt sur le prêt.

M. B. a commencé à éprouver des problèmes financiers, car ses paiements des intérêts courus avaient augmenté. Comme sa situation empirait, il a demandé à un proche d'examiner ses affaires financières. Après avoir découvert le prêt, M. B. et son proche se sont plaints à la firme de placement

au sujet de la stratégie de levier, affirmant que cette option ne convenait pas à M. B. étant donné sa situation financière et ses connaissances limitées en matière d'investissement. Après avoir reconnu que la stratégie de placement proposée était inappropriée, la firme a accepté de verser une indemnisation de 14 000 \$ à M. B., soit 1 000\$ de plus que la perte réellement encourue par ce dernier. Cependant, s'il avait accepté l'indemnisation offerte par la firme, M. B. aurait toujours un prêt d'environ 5 000 \$ à rembourser, encouru pour couvrir ses frais de subsistance. Mécontent de l'offre de règlement, M. B. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte accueillie

La divulgation des risques et des caractéristiques d'une stratégie ou d'un placement recommandé est un élément clé des responsabilités d'un conseiller en placement et d'une firme de placement. Toutefois, la divulgation de renseignements ou la remise de documents sur les placements ne libère pas les conseillers de leur obligation de recommander des placements qui conviennent à leur investisseur. Autrement dit, le fait de divulguer les renseignements ne rend pas un placement ou une stratégie convenable si celui-ci ou celle-ci n'est pas conforme aux objectifs de placement et à la tolérance au risque de l'investisseur. Les investisseurs devraient pouvoir se fier à leur conseiller et à leur firme de placement sans avoir à effectuer des vérifications. Nous tenons toutefois compte du niveau de connaissance en matière d'investissement de l'investisseur et de sa capacité à pouvoir faire une évaluation éclairée des recommandations de son conseiller.

Pendant notre enquête, M. B. nous a fourni une lettre d'un médecin indiquant qu'il avait une incapacité mentale et que même s'il était capable d'effectuer des activités simples par lui-même, il avait besoin d'aide pour réaliser des activités complexes et se fait essentiellement aux autres. La preuve nous a également permis de conclure que M. B. n'avait pas été entièrement informé par son conseiller au sujet des risques liés à l'emprunt d'argent pour investir. Il avait une faible compréhension des questions financières et ne comprenait pas le concept des intérêts, l'incidence sur son prêt pour l'investissement ou le concept général des dettes.

Après avoir examiné les faits au dossier, nous avons discuté avec la firme de nos constatations. Celle-ci a accepté de verser à M. B. une indemnisation de près de 19 000 \$ pour couvrir la perte de valeur de son investissement et le solde de son prêt. Ce

montant représentait près de 6 000\$ de plus que les pertes réelles subies par M. B. suite à la stratégie de levier. La firme a jugé que cela était raisonnable, compte tenu de la capacité limitée de M. B. de comprendre cette stratégie.

Étude de cas n° 2 – Investissement

Convenance des placements

En 2000, M. et Mme F. ont ouvert chacun un régime enregistré d'épargne-retraite auprès de leur firme de placement. Au cours des douze années qui ont suivi, ils ont versé des cotisations à leur régime équivalant à environ 300 000 \$. Lorsqu'il a examiné les relevés de compte, M. F. était consterné par le rendement de certains placements pendant cette période. Plus particulièrement, un placement dans un fonds spéculatif avait fait perdre environ 100 000 \$ au couple à la suite d'un rachat obligatoire.

M. et Mme F. se sont plaints à leur firme de placement, affirmant que le conseiller leur avait donné de mauvais conseils et qu'il n'avait pas empêché les pertes de placement. Ils remettaient en question la pertinence d'investir dans des fonds spéculatifs étant donné qu'ils avaient plus de 60 ans et qu'ils étaient déjà à la retraite. M. et Mme F. ont demandé une indemnisation pour les pertes subies relativement au placement dans le fonds spéculatif.

La firme a refusé tout dédommagement. Elle a expliqué que le portefeuille du couple comprenait des titres à risque élevé et que cela était généralement conforme à ses objectifs de placement et à sa tolérance au risque. Elle a ajouté que même si la valeur de certains titres avait diminué, le portefeuille en général avait obtenu un bon rendement et généré un gain net. Insatisfait de la réponse de la firme, le couple a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Pour juger de la convenance des placements, nous établissons les risques et les caractéristiques des stratégies et des placements de l'investisseur au moment où ceux-ci ont été recommandés et à des intervalles pertinents, puis nous les comparons avec les objectifs de placement, la tolérance au risque et la situation financière de l'investisseur. Les placements et les stratégies conviennent lorsqu'ils sont conformes à ces renseignements.

Le rendement des placements n'est pas un facteur dans l'évaluation de la convenance. Le fait que la valeur d'un placement a diminué ne signifie pas nécessairement qu'il n'était pas convenable, tout comme un placement ayant obtenu un bon rendement ne convient pas nécessairement.

Pendant notre enquête, nous avons confirmé que la situation financière, l'objectif de placement et la tolérance au risque de M. et Mme F. avaient été

bien documentés par la firme et que ces derniers avaient des connaissances élevées en matière d'investissement. Le couple avait également accepté de faire des placements à risque moyen et élevé et comprenait l'incidence de ces risques.

En examinant la convenance des placements, nous avons découvert certains problèmes. Par exemple, pendant de longues périodes, le portefeuille du couple était constitué à 90 % de placements à risque élevé, ce qui était bien au-delà de la répartition des placements à risque élevé permise de 50 %. De plus, selon les organismes de réglementation des valeurs mobilières, le fonds spéculatif ayant entraîné des pertes importantes ne pouvait être acquis que par des « investisseurs accrédités », une catégorie de particuliers dont les revenus ou les actifs ont atteint un certain plancher, ce qui n'était pas le cas de M. et Mme F.

Une analyse a été effectuée pour déterminer le préjudice financier, le cas échéant. Nous avons comparé le rendement des placements à risque élevé du couple au rendement d'un portefeuille de référence constitué d'indices sélectionnés représentant des placements convenables. Nous avons conclu que même si une partie du portefeuille n'était pas convenable, le couple a obtenu un meilleur rendement que celui qu'il aurait obtenu s'il avait eu un portefeuille convenable et qu'ainsi, aucune perte pécuniaire n'avait été encourue. Par conséquent, nous n'avons pas recommandé à la firme de verser une indemnisation à M. et Mme F.

Étude de cas n° 3 – Investissement

Notes du conseiller

M. A. a vendu sa maison pour 800 000 \$ et a placé les fonds dans un compte non enregistré auprès de sa firme de placement. Pendant un an, il a principalement investi dans des fonds communs de placement en instruments du marché monétaire.

M. A. a ensuite demandé des conseils à son conseiller au sujet de la planification de la retraite. Comme il avait encore plusieurs années devant lui avant de prendre sa retraite, M. A. a indiqué qu'il voulait que ses placements connaissent une croissance raisonnable. Après discussion, le conseiller a liquidé les fonds de M. A. investi dans le marché monétaire et il les a plutôt placés dans des fonds communs axés sur la croissance.

Plus d'un an plus tard, M. A. s'est plaint à sa firme qu'il n'avait pas autorisé les transactions et qu'il n'avait pas été avisé des frais de rachat liés aux fonds communs. M. A. a demandé que ses placements soient rétablis sans frais.

La firme a rejeté la demande de M. A., expliquant qu'il avait bel et bien autorisé les placements et que les frais de rachat avaient été entièrement divulgués au moment de l'achat. Depuis l'acquisition des fonds, leur valeur avait également augmenté de 25 000 \$. Après avoir reçu la réponse de la firme, M. A. a déposé une plainte auprès de l'OSBI.

Plainte rejetée

Lors de notre enquête, nous avons constaté que, selon les notes détaillées du conseiller, ce dernier avait eu plusieurs conversations avec M. A. au sujet des placements dans des fonds communs axés sur la croissance. Les procédures de la firme exigeaient que le conseiller obtienne l'approbation écrite ou verbale du client avant d'effectuer toute transaction, et les notes du conseiller démontraient que M. A. avait approuvé les placements dans les fonds communs et qu'il avait confirmé qu'il n'aurait pas besoin des fonds à court terme, puisque sa retraite n'était pas prévue avant de nombreuses années. De plus, la firme avait envoyé des confirmations de transaction avec les relevés mensuels au client. Nous avons donc conclu que M. A. avait eu maintes occasions de poser des questions au sujet des transactions s'il jugeait qu'il ne les avait pas autorisées.

De plus, nous avons examiné plusieurs échanges de courriels entre le conseiller et M. A., dans lesquels il posait des questions au sujet des frais de rachat et de la façon dont ils étaient calculés. Une réponse du conseiller envoyée

avant l'acquisition des fonds communs axés sur la croissance expliquait le fonctionnement des frais de rachat et décrivait le calcul qui serait utilisé pour déterminer ces frais au moment du rachat des fonds communs.

Compte tenu des correspondances et des documents détaillés fournis par la firme, nous ne pouvons pas conclure que M. A. n'avait pas autorisé l'acquisition des fonds communs ou qu'il n'avait pas été avisé des frais de rachat. L'OSBI n'a donc pas recommandé de dédommagement.



A blurred photograph of three business professionals in a modern office building. They are walking on a staircase with a glass railing. The background features large windows with a grid pattern, and the overall color palette is dominated by cool blues and greys. The image has a motion blur effect, suggesting a fast-paced environment.

Profils des plaignants

L'OSBI est convaincu qu'il est important de mieux connaître les consommateurs de services financiers et les investisseurs qui lui présentent des plaintes. Il est ainsi plus facile de fournir un service qui réponde vraiment à leurs besoins et attentes, tout en servant l'intérêt public.

Tout au long de notre exercice 2014, nous avons mené une recherche détaillée sur le profil des personnes qui s'adressent à nous. Avec l'aide d'une firme de recherche professionnelle, nous leur avons posé des questions concernant, entre autres, leur âge, leur appartenance ethnique, leur niveau d'études, leur profession et leur revenu.

*Certains pourcentages peuvent ne pas donner un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

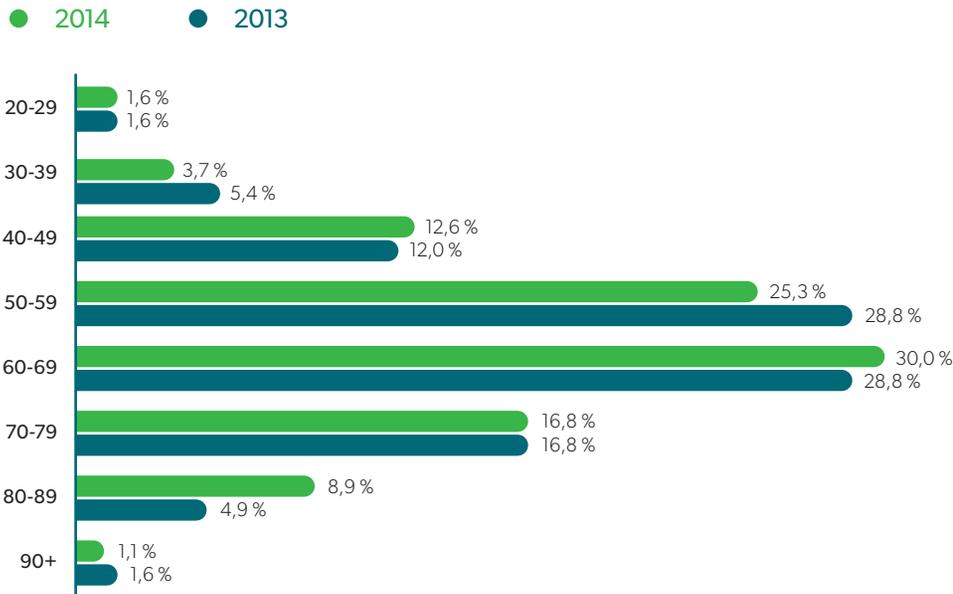
SEXE



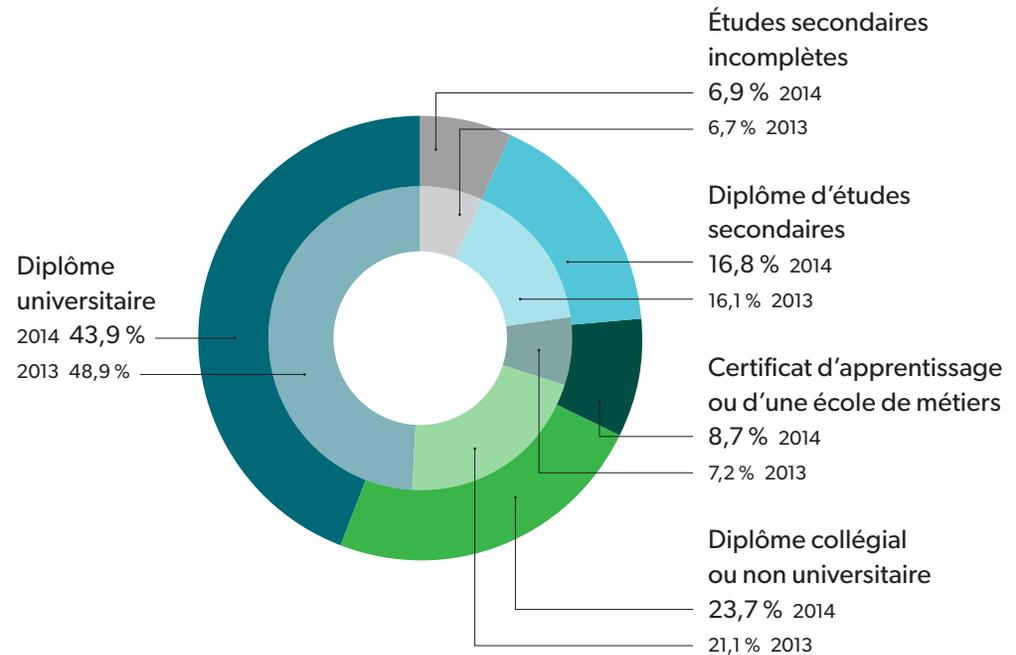
AÎNÉS



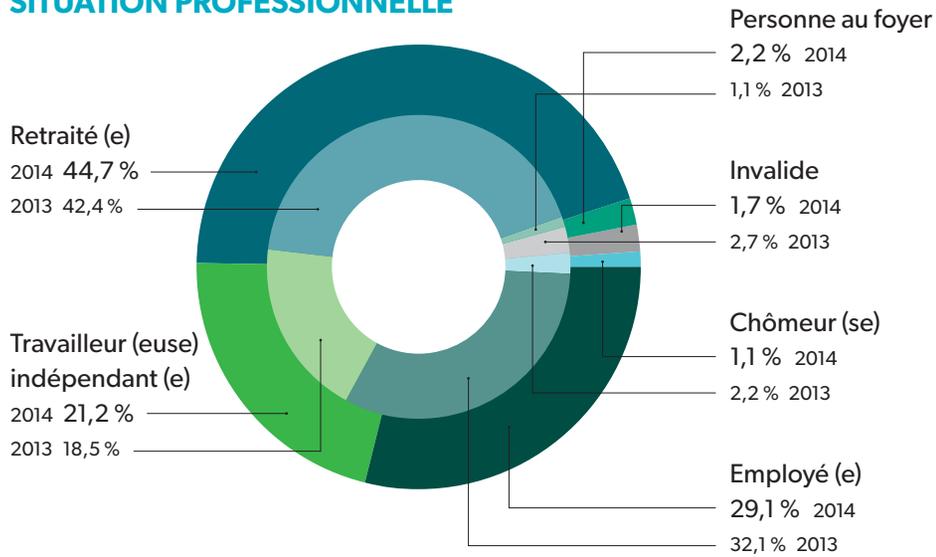
ÂGE



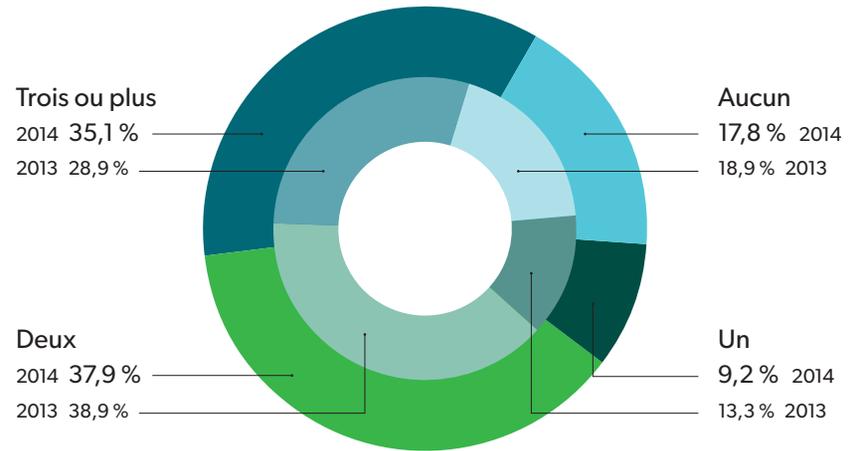
NIVEAU D'ÉTUDES



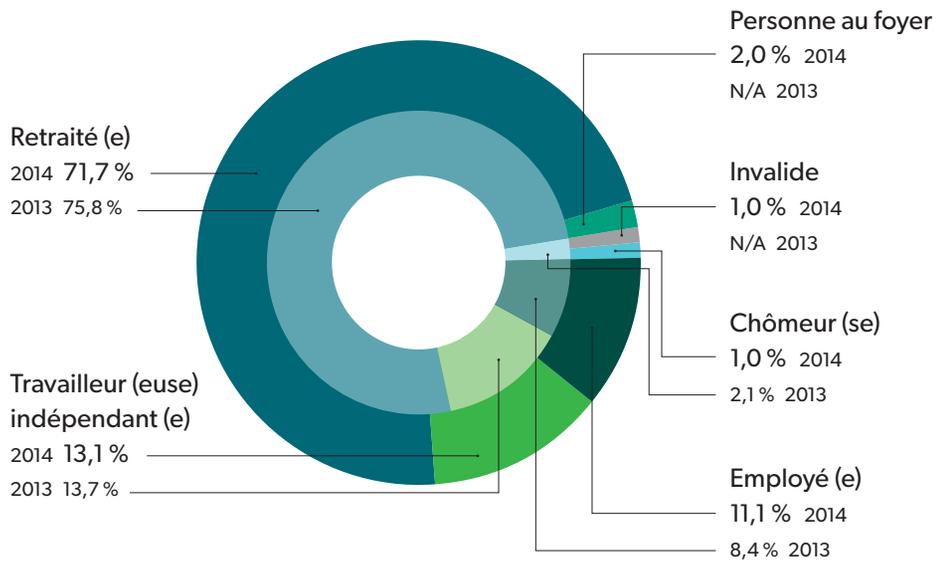
SITUATION PROFESSIONNELLE



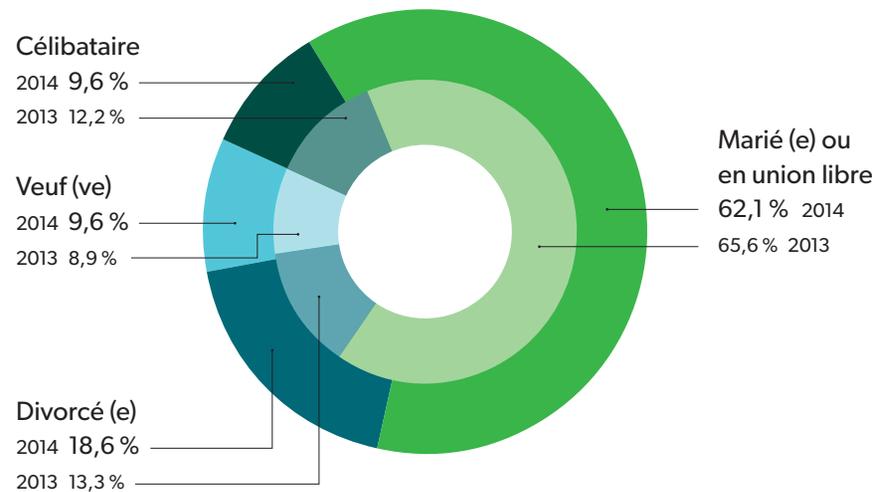
NOMBRE D'ENFANTS



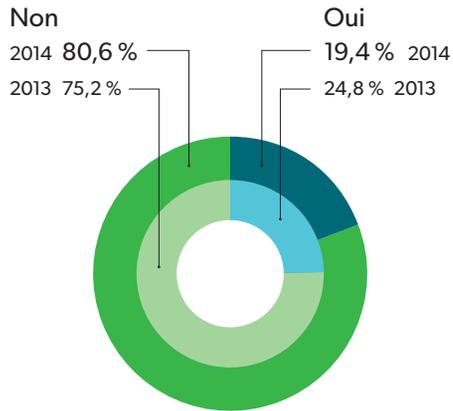
SITUATION PROFESSIONNELLE (AÎNÉS SEULEMENT)



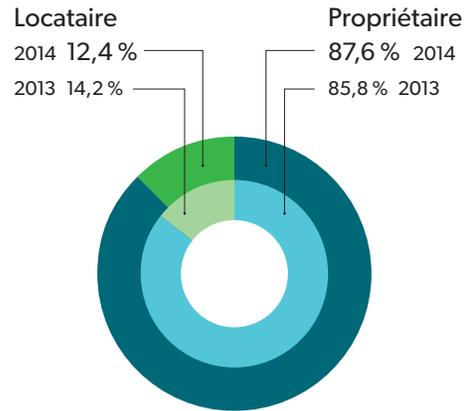
ÉTAT MATRIMONIAL



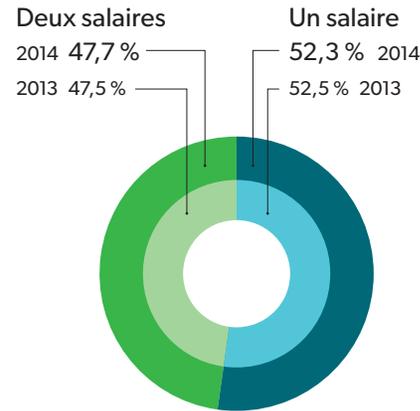
ENFANT DE MOINS DE 18 ANS



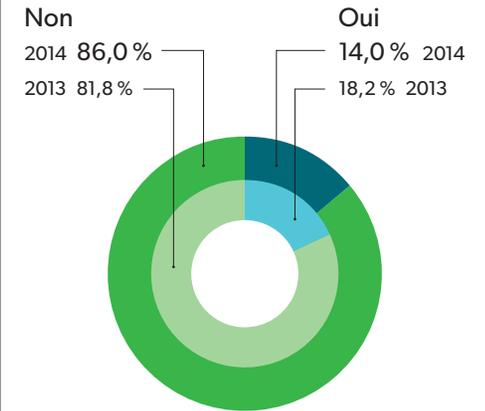
PROPRIÉTÉ



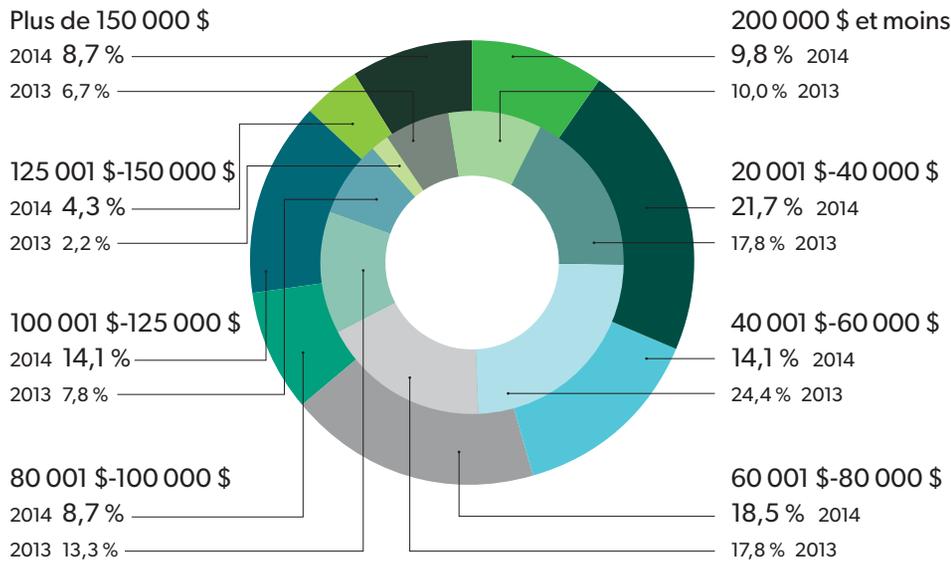
REVENU FAMILIAL - TYPE



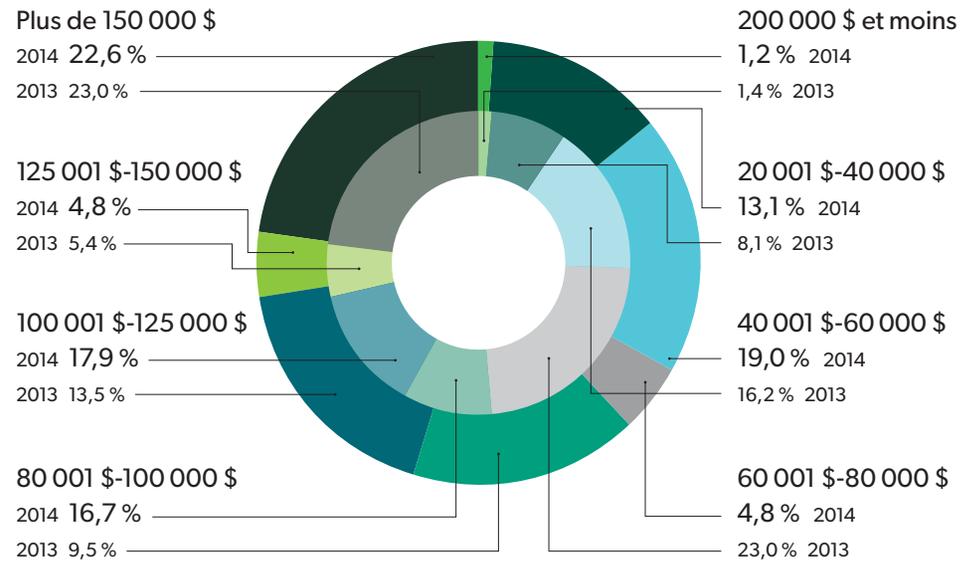
MINORITÉ VISIBLE



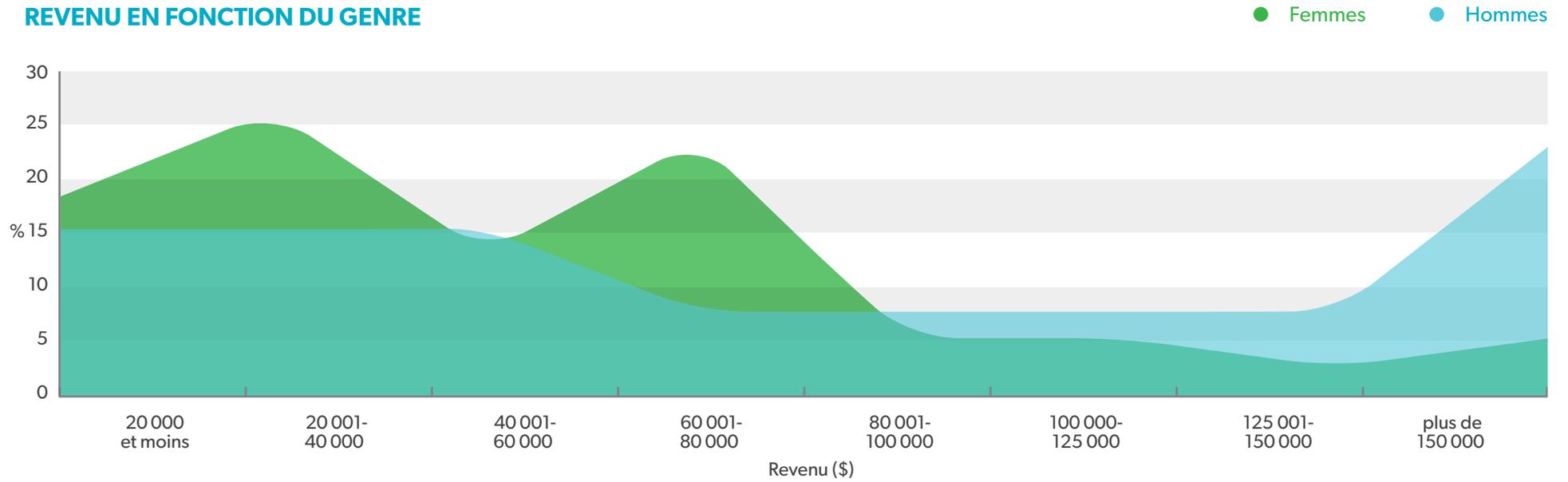
REVENU FAMILIAL (MÉNAGES À SALAIRE UNIQUE)



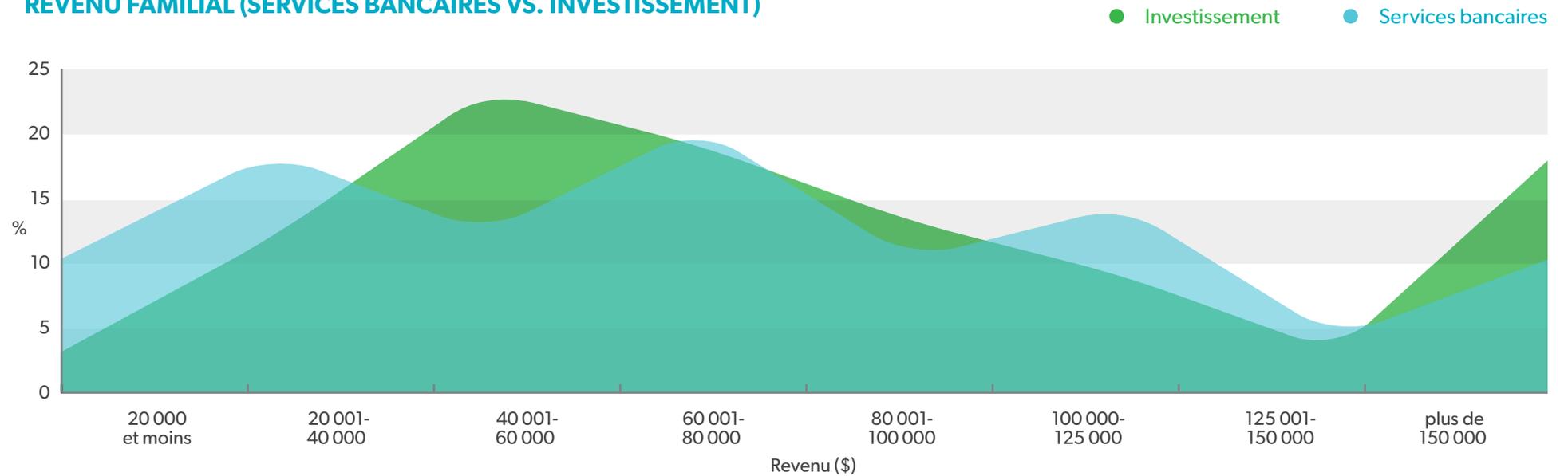
REVENU FAMILIAL (MÉNAGES À SALAIRE DOUBLE)



REVENU EN FONCTION DU GENRE



REVENU FAMILIAL (SERVICES BANCAIRES VS. INVESTISSEMENT)





Gouvernance

A blurred, blue-tinted photograph of a subway station platform. In the foreground, a person in a dark jacket is walking away from the camera. In the background, a train is stopped at the platform, and several other people are visible, some standing near the train doors. The overall scene is dynamic and suggests a busy, fast-paced environment.

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

L'OSBI est un organisme indépendant à but non lucratif, surveillé par un conseil d'administration. Celui-ci est majoritairement constitué d'administrateurs de la collectivité qui n'ont pas travaillé dans l'industrie financière ou au gouvernement depuis au moins deux ans avant leur nomination. Une minorité d'administrateurs sont choisis à partir d'un groupe de candidats proposés par l'industrie.

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 au mandat.

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. Le prochain examen de rendement aura d'ailleurs lieu en 2015.

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 4 000 \$ et 2 000 \$ de plus par année. Les administrateurs reçoivent également 1 800 \$ pour chaque jour où ils doivent assister à une réunion (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 représentant l'industrie. Le président du conseil d'administration a également agi à titre de président du Comité de la gouvernance et des ressources humaines en 2014, mais il a décliné l'offre de rémunération supplémentaire pour ses fonctions de président de ce comité.

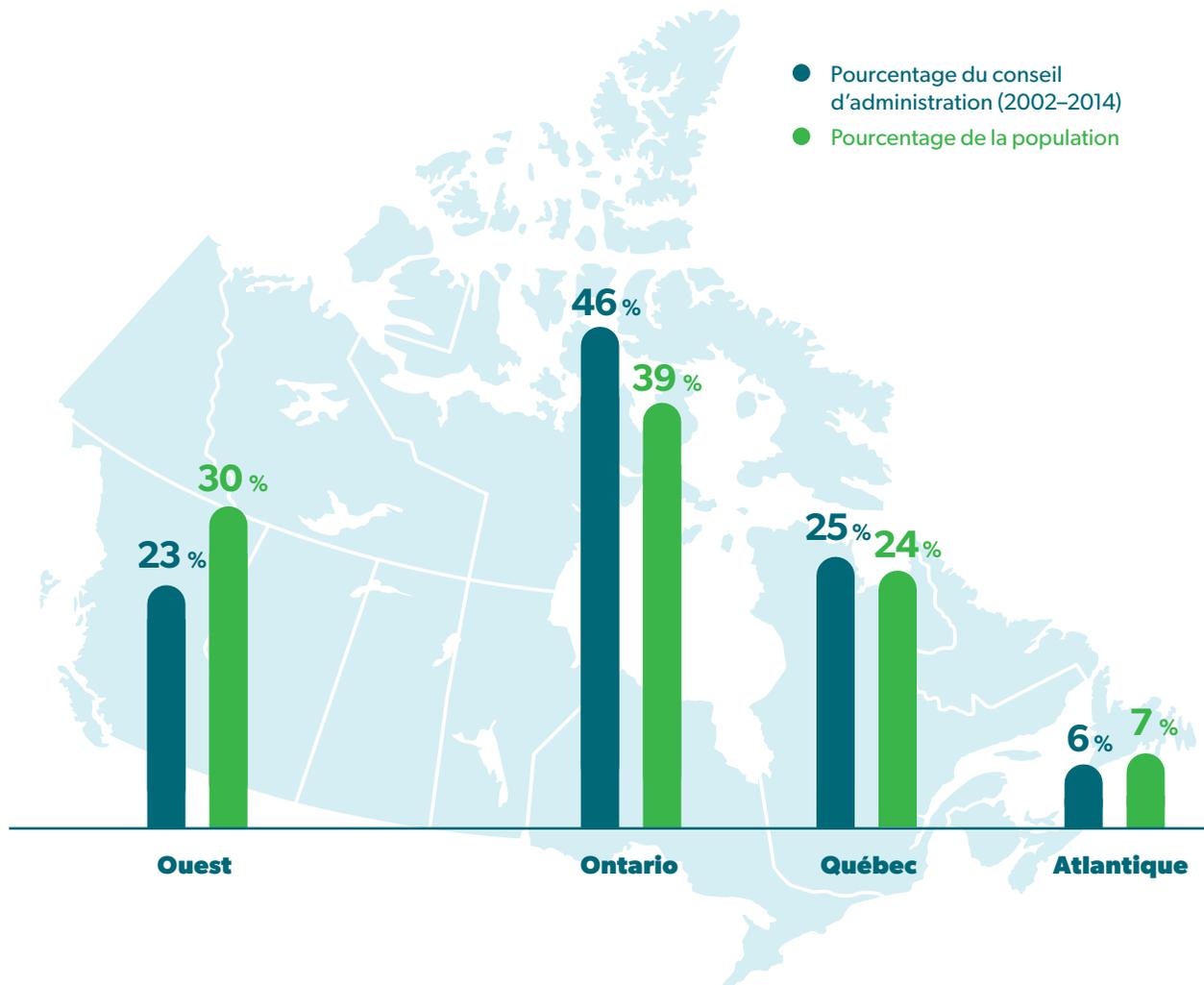
Participation des intervenants

Reconnaissant l'importance de la participation des intervenants, le conseil d'administration a tenu plusieurs dîners de travail avec les principaux groupes d'intervenants au cours de la dernière année. En 2014, le conseil a rencontré des représentants de l'Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada, de la Private Capital Markets Association et de la National Exempt Market Association. Le conseil présente une invitation ouverte à d'autres groupes d'intervenants qui souhaiteraient participer à un dîner semblable, si l'horaire le permet.

En plus de ces dîners de travail, le conseil a tenu ses réunions annuelles avec le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI et le comité mixte des autorités de réglementation mis sur pied aux termes du protocole d'entente conclu avec les ACVM.



DIVERSITÉ GÉOGRAPHIQUE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



LE SAVIEZ-VOUS?

En 2014, les modifications apportées aux règles par les organismes de réglementation des valeurs mobilières de l'Ontario, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut avaient pour objectif d'accroître la transparence pour les investisseurs et les autres intervenants quant à la représentation des femmes au sein des conseils d'administration et des équipes de cadres supérieurs de tous les émetteurs inscrits à la TSX et des autres émetteurs non émergents.

L'OSBI reconnaît depuis longtemps la valeur de la diversité, y compris de la mixité, au sein du conseil d'administration. Depuis 2009, le conseil a toujours été composé d'au moins 50 % de femmes, et ce, même s'il y a eu un important roulement parmi les administrateurs.

Le conseil d'administration de l'OSBI estime que ses administrateurs doivent refléter le plus possible la diversité géographique du Canada. Cette carte indique le pourcentage d'administrateurs provenant de chaque région du Canada depuis la création de l'OSBI en 2002 par rapport au pourcentage actuel de la population de ces régions.

Votre conseil d'administration



Fernand Bélisle président

L'OSBI bénéficie de la vaste expérience acquise par M. Bélisle au sein d'environnements à intervenants multiples et hautement réglementés. Il a été fiduciaire de l'Association canadienne des radiodiffuseurs pendant la restructuration de cette dernière et il agit à titre de consultant pour plusieurs sociétés de radiodiffusion. M. Bélisle a aussi occupé le poste de vice-président de la Radiodiffusion au sein du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), après avoir occupé divers postes de cadre supérieur au sein de cet organisme, dont celui de secrétaire général. Il fait actuellement partie des conseils d'administration de Corus Entertainment et de RNC Media. M. Bélisle a également été administrateur de nombreux autres conseils et il s'investit activement dans sa communauté.

Adrian Burns, LL.D

Mme Burns est présidente du conseil d'administration du Centre national des Arts, présidente de Western Ltd., une corporation immobilière, et membre du Comité de direction du conseil d'administration de Shaw Communications Inc. Elle était anciennement commissaire à plein temps au CRTC et directrice au sein de la Commission du droit d'auteur Canada. Elle siège également au conseil d'administration de plusieurs entreprises et organismes communautaires, notamment la Fondation Carthy et le Centre du patrimoine de la Gendarmerie royale du Canada. Elle a reçu la médaille du jubilé de diamant de la Reine, le Prix de reconnaissance pour services exceptionnels de la Saskatchewan et le Prix de bâtisseur communautaire de Centraide. Elle a aussi été lauréate de plusieurs premiers prix CanPro et elle détient un titre honorifique de capitaine de la Marine royale canadienne.



Jim Emmerton, LL.B

M. Emmerton occupe les postes de directeur général du British Columbia Law Institute et du Canadian Centre for Elder Law depuis 2007. Il a occupé différentes fonctions légales et plusieurs postes de cadre supérieur auprès de John Labatt and Methanex Corp. Il possède une vaste expertise dans les domaines du droit, de la finance et des affaires. Il a également été membre du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. En 2011, il a été le récipiendaire du Western Canada ZSA/National Post Lifetime General Counsel Award.



Angela Ferrante

Mme Ferrante est une dirigeante à la retraite qui a occupé des postes de cadre supérieure au sein de la Commission de l'énergie de l'Ontario, de BMO Groupe financier, d'Ontario Power Generation et de l'Institut C.D. Howe. Elle possède plus de 30 années d'expérience dans la gestion de conseils, notamment à titre de membre du conseil de l'Independent Electricity System Operator, du Conseil de recherches en sciences humaines, de La Fondation pour le journalisme canadien, de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, de VIA Rail et de la Fondation canadienne de recherche sur la gouvernance. Mme Ferrante est actuellement présidente du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto.



Craig Hayman nommé par l'OCRCVM

M. Hayman agit à titre d'associé chez Edward Jones où il est responsable du recrutement de conseillers financiers ainsi que de la formation et de la direction des équipes. Cumulant 15 années de service au sein de cette société, dans divers rôles de direction, il est entré dans ses fonctions actuelles en 2012.

Lynne Kilpatrick nommée par l'Association des banquiers canadiens

Mme Kilpatrick s'est jointe à la CIBC en 2013 en tant que vice-présidente principale, Stratégie des canaux et intégration. Auparavant, elle a travaillé chez BMO Groupe financier pendant 16 ans, dont six ans dans le rôle de vice-présidente principale, Services bancaires aux particuliers au Canada. En cette qualité elle était responsable des stratégies visant certains segments de clientèle, du marketing, de l'expérience client, de la productivité de l'équipe de vente et de la connaissance et de l'analyse des données. Elle a commencé sa carrière comme journaliste d'affaires au *Wall Street Journal* et au *Financial Times of Canada*.



Ian Lightstone

M. Lightstone est actuellement administrateur de MJI Global et d'ArtsandTV.com. Il a été membre du conseil d'administration de Bridgepoint Health Foundation, dont il a d'ailleurs été président. M. Lightstone est membre du conseil d'administration de la Gore Mutual Insurance Company de même que membre de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et du Dobson Centre for Entrepreneurial Studies. Auparavant, il était directeur fondateur de Thompson Lightstone & Company, une des plus importantes firmes d'étude de marché au Canada.

Louise Martel

Mme Martel, FCPA, FCA, est directrice du département des sciences comptables et directrice du Centre international de vigie en information financière à l'École des Hautes Études commerciales de Montréal. Elle agit également à titre d'assistante professionnelle en comptabilité et en finance auprès de cadres supérieurs d'entreprise, et elle participe à des projets d'envergure internationale. Elle est membre du conseil et du Comité de direction, et présidente du comité de vérification de Télé-Québec.



**Kevin E. Regan
nommé par l'ACCFM**

M. Regan est vice-président exécutif et chef des services financiers de la Société financière IGM Inc. Cumulant plus de vingt années de service au sein de cette société, dans divers rôles de direction, il est entré dans ses fonctions actuelles en mai 2012. M. Regan est actuellement membre du conseil d'administration de la Corporation de protection des investisseurs de l'ACCFM et premier vice-président du conseil d'administration de l'Institut des comptables agréés du Manitoba.

Janis Riven, LLB, BCL, MBA

Mme Riven est conseillère en matière de conformité et de gouvernance et détient une vaste expérience relative aux conseils d'administration. Elle est également professeure associée au Centre de perfectionnement John-Molson de l'Université Concordia, où elle enseigne la gouvernance. Avant 2003, Mme Riven occupait un poste de direction dans l'industrie financière, où elle a occupé des fonctions variées liées à la gouvernance et au domaine juridique.





Présence des administrateurs

En 2014, quatre réunions régulières du conseil d'administration ont eu lieu.

Conseil d'administration	3 déc. 2013	25 févr. 2014	27 mai 2014	23 sept. 2014
Fernand Bélisle, président				
Adrian Burns				
Jim Emmerton				
Angela Ferrante				
Craig Hayman				
Lynne Kilpatrick				
Ian Lightstone				
Louise Martel				
Kevin Regan				
Janis Riven				

 Présent  Absent

Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSBI compte trois comités permanents :

Gouvernance et 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.

En 2014, le Comité de la gouvernance et des ressources humaines du conseil d'administration a étudié diverses questions concernant notamment l'adoption d'une entente globale de suspension du délai de prescription, la demande d'approbation présentée par l'OSBI au gouvernement fédéral afin de pouvoir agir à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, les changements connexes requis aux politiques et au mandat de l'OSBI, le processus d'intégration des nouvelles firmes participantes en application de l'Instrument national 31-103 et les obligations de l'OSBI aux termes du protocole d'entente conclu avec les ACVM. Le Comité s'est également chargé de mettre à jour ou de créer plusieurs politiques et procédures pour la gouvernance du conseil.

Comité de la gouvernance et des ressources humaines	3 déc. 2013	25 févr. 2014	27 mai 2014	23 sept. 2014
Fernand Bélisle, président				
Adrian Burns				
Angela Ferrante				
Ian Lightstone				
Kevin Regan				
Janis Riven				

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 cotisation déterminée de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et s'assure que l'OSBI respecte ses obligations juridiques, réglementaires et contractuelles.

En 2014, le Comité des finances et de la vérification du conseil d'administration a examiné diverses questions, notamment le budget de 2015 de l'OSBI, la vérification financière annuelle menée par Crowe Soberman LLP, les obligations de l'organisation en matière de pensions et le rendement, et une solution de remplacement pour la plateforme de gestion des dossiers de l'OSBI.

Comité des finances et de la vérification	3 déc. 2013	25 févr. 2014	27 mai 2014	23 sept. 2014
Louise Martel, présidente				
Jim Emmerton				
Craig Hayman				
Lynne Kilpatrick	S.O.	S.O.		

Comité des normes

Le Comité des normes est responsable de la surveillance des normes de rendement et de qualité de l'OSBI et fait des recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires.

Comme en 2013, 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 2014.



Rapport financier



Comme le nombre de plaintes déposées s'est stabilisé au cours des dernières années, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a pu produire plusieurs budgets consécutifs où les dépenses et les frais des firmes participantes sont demeurés relativement stables. En 2014, les recettes de l'OSBI ont augmenté principalement en raison des frais perçus des nouvelles firmes participantes qui ont dû s'inscrire auprès de l'OSBI en vertu de l'Instrument national 31-103.

Compte tenu de l'élargissement de son mandat, l'OSBI doit maintenant examiner les plaintes visant près de mille courtiers sur le marché non réglementé, gestionnaires de portefeuille et courtiers en régimes de bourses d'études. L'OSBI a également dû renforcer sa capacité administrative afin de facturer et de recueillir les frais directement auprès de ce grand groupe de nouvelles firmes participantes, une tâche effectuée par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) au nom de l'OSBI pour leurs membres respectifs.

Les nouveaux membres ont grandement collaboré. En effet, seulement 1,5 % des nouvelles firmes participantes n'ont pas encore payé les frais à

l'OSBI. Les firmes participantes d'autres secteurs, y compris l'OCRCVM et l'ACCFM, ont parfois soulevé des préoccupations concernant le fait qu'elles devraient financer l'OSBI pour couvrir les frais non payés par les nouveaux membres. Nous espérons que notre politique visant à éviter l'interfinancement rassure toutes les firmes participantes à cet égard.

En réponse aux demandes de l'industrie concernant l'amélioration continue des processus de l'OSBI, un poste budgétaire consacré à la réalisation de gains d'efficacité a été ajouté en 2014. L'un des buts visés par ce poste est l'examen exhaustif des processus réalisés par des conseillers externes, qui a aidé l'OSBI à améliorer considérablement sa rapidité d'exécution et son efficacité. L'engagement de l'OSBI envers une

Absence d'interfinancement

Le calcul des frais d'adhésion repose 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. Au sein du secteur des placements, toutes les firmes membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM de même que les firmes non membres payent les coûts liés à la résolution des plaintes qui concernent leur groupe seulement. Nous retenons les services de notre vérificateur afin de vérifier la conformité à cette politique visant à éviter l'interfinancement.

Les coûts liés à la haute direction et à l'administration et les coûts indirects sont répartis de façon proportionnelle entre les secteurs, selon le pourcentage de plaintes à leur égard.

amélioration continue et l'ajout d'un poste correspondant permanent dans son budget continueront de porter leurs fruits à l'avenir.

Au début de 2015, l'OSBI déterminera le montant de la cotisation annuelle à la réserve de fonctionnement. À titre d'organisme à but non lucratif, l'OSBI a peu de latitude pour gérer l'augmentation marquée du nombre de plaintes en cours d'exercice sans exiger des frais supplémentaires exceptionnels aux firmes participantes, ce qui nous rebute. Une meilleure approche consiste à augmenter notre réserve de fonctionnement, nous permettant ainsi d'atténuer l'incidence de l'augmentation imprévue du nombre de plaintes qui ne peut pas être gérée par les ressources humaines existantes. La réserve de fonctionnement qui avait été constituée pendant de nombreuses années a été entièrement épuisée lorsque RBC s'est retirée de l'OSBI sans préavis en 2008, étant donné que le conseil d'administration du moment avait décidé de ne pas transférer la part du budget de RBC aux autres firmes participantes. L'OSBI est d'avis qu'il est maintenant temps de reconstituer cette réserve afin de couvrir les imprévus.

Cette année, l'OSBI entreprend un projet ponctuel spécial visant à déterminer et à mettre en œuvre une solution pour remplacer la plateforme de gestion des dossiers actuelle. Le système existant ne nous permet plus de rencontrer les nouvelles exigences relatives au volume de plaintes et à l'établissement de rapports dans le cadre de notre mandat élargi en vertu de l'Instrument national 31-103. Selon nous, bien qu'il s'agisse d'un important poste budgétaire cette année, le remplacement de cette plateforme deviendra rentable très rapidement, car il permettra de générer des gains d'efficacité et de réduire les coûts actuels liés au fonctionnement et aux demandes de modifications.

Un autre nouveau poste budgétaire concerne les coûts liés au respect des nouvelles exigences réglementaires (*Loi sur les banques fédérale* et Instrument national 31-103). D'autres postes sont demeurés relativement stables ou ont été réduits, à l'exception des coûts relatifs à la main-d'œuvre. Les coûts liés aux salaires et aux avantages ont quant à eux augmenté en raison d'un rajustement modeste en fonction du coût de la vie.

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

EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT
LE 31 OCTOBRE**2015
BUDGET**2014
VÉRIFIÉ2013
VÉRIFIÉ2012
VÉRIFIÉ2011
VÉRIFIÉ

REVENUS					
Droits des firmes participantes (Services bancaires, OCRCVM, ACCFM)	8 617 558 \$	8 167 962 \$	7 965 906 \$	7 800 221 \$	8 599 862 \$
Droits des firmes participantes (ACVM)	1 070 765 \$	164 579 \$	-	-	-
Revenus en intérêts		28 603 \$	23 481 \$	11 797 \$	12 787 \$
	9 688 323 \$	8 361 144 \$	7 989 387 \$	7 812 018 \$	8 612 649 \$
DÉPENSES					
Personnel	6 935 873 \$	6 604 941 \$	5 446 554 \$	5 792 229 \$	5 830 726 \$
Honoraires et dépenses des administrateurs	351 450 \$	279 422 \$	298 875 \$	844 271 \$	384 734 \$
Loyer et frais d'exploitation	350 000 \$	304 710 \$	298 202 \$	313 372 \$	305 169 \$
Marketing et adhésion	228 400 \$	154 159 \$	102 137 \$	136 940 \$	171 414 \$
Fournitures, services et déplacements	147 500 \$	121 967 \$	106 644 \$	119 828 \$	128 442 \$
Téléphone	80 000 \$	69 09 \$	74 588 \$	85 004 \$	88 555 \$
Technologie de l'information et soutien	215 000 \$	138 223 \$	142 613 \$	117 727 \$	122 829 \$
Administration générale	144 000 \$	117 048 \$	111 381 \$	115 806 \$	88 065 \$
Frais juridiques	206 500 \$	156 186 \$	126 872 \$	155 059 \$	175 486 \$
Assurance	13 500 \$	12 847 \$	12 847 \$	11 89 \$	11 896 \$
Honoraires de vérification	31 000 \$	33 900 \$	46 387 \$	26 725 \$	25 425 \$
Honoraires des consultants	35 000 \$	32 571 \$	-	-	-
Consultants	34 100 \$	93 215 \$	120 469 \$	23 424 \$	29 115 \$
Contribution au fonds de réserve	300 000 \$	-	-	-	-
Autres	2 000 \$	3 465 \$	(3 105 \$)*	(10 273 \$)*	33 005 \$
Amortissement	-	93 408 \$	111 873 \$	79 967 \$	88 017 \$
	9 074 323 \$	8 215 159 \$	6 996 337 \$	7 811 970 \$	7 482 878 \$
Projets ponctuels	614 000 \$		-	-	932 312 \$
Dépenses totales	9 688 323 \$	8 215 159 \$	6 996 337 \$	7 811 970 \$	8 415 190 \$
Excédent des revenus sur les dépenses	-	145 985 \$	993 050 \$	48 \$	197 459 \$

* Comptes recevables (droits des firmes participantes) précédemment déclarés irrécupérables qui ont été collectés.



Statistiques sur les plaintes

DOSSIERS OUVERTS

Année	Total	Services bancaires	Investissement
2014	570	225	345
2013	641	207	434
2012	656	210	446
2011	802	397	405
2010	1 024	462	562

INDEMNISATIONS

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nombre de dossiers
Services bancaires	151 793 \$	4 897 \$	1 021 \$	90 \$	44 036 \$	31
Investissement	4 112 408 \$	18 608 \$	8 300 \$	141 \$	181 178 \$	221
TOTAL	4 264 201 \$	16 921 \$	6 025 \$	90 \$	181 178 \$	252

En 2014, 252 dossiers se sont soldés par un dédommagement financier, d'une valeur totale de 4 264 201 \$. Cela représente 33 % de tous les dossiers clos. Quatorze pour cent des plaintes liées aux services bancaires (31 sur 223) et 42 % des plaintes liées aux investissements (252 sur 531) se sont soldées par un dédommagement financier. En outre, neuf plaintes, soit quatre liées aux services bancaires et cinq liées aux investissements, ont été réglées à l'aide d'une forme de dédommagement non financier. En 2014, des firmes ont refusé d'indemniser leurs clients dans le cadre de huit dossiers, soit 1,1 % de tous les dossiers clos.

Le montant total des indemnités versées des suites d'une recommandation de l'OSBI et le montant moyen des règlements ont suivi une tendance semblable au cours des dernières années. Après avoir baissé légèrement en 2011, les deux montants ont augmenté au cours des deux années qui ont suivi pour atteindre un sommet en 2013 avant de baisser de nouveau en 2014.



DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

10 principales firmes

Firmes*	# de demandes	% du total
Scotia	742	14 %
BMO	603	11 %
TD	437	8 %
CIBC	427	8 %
RBC	334	6 %
Capital One Bank	300	6 %
Canadian Tire	258	5 %
Banque Nationale	246	5 %
HSBC	174	3 %
Banque Laurentienne	136	3 %

* Comprend toute firme bancaire ou de placement affiliée et filiale.

Banques non-participantes

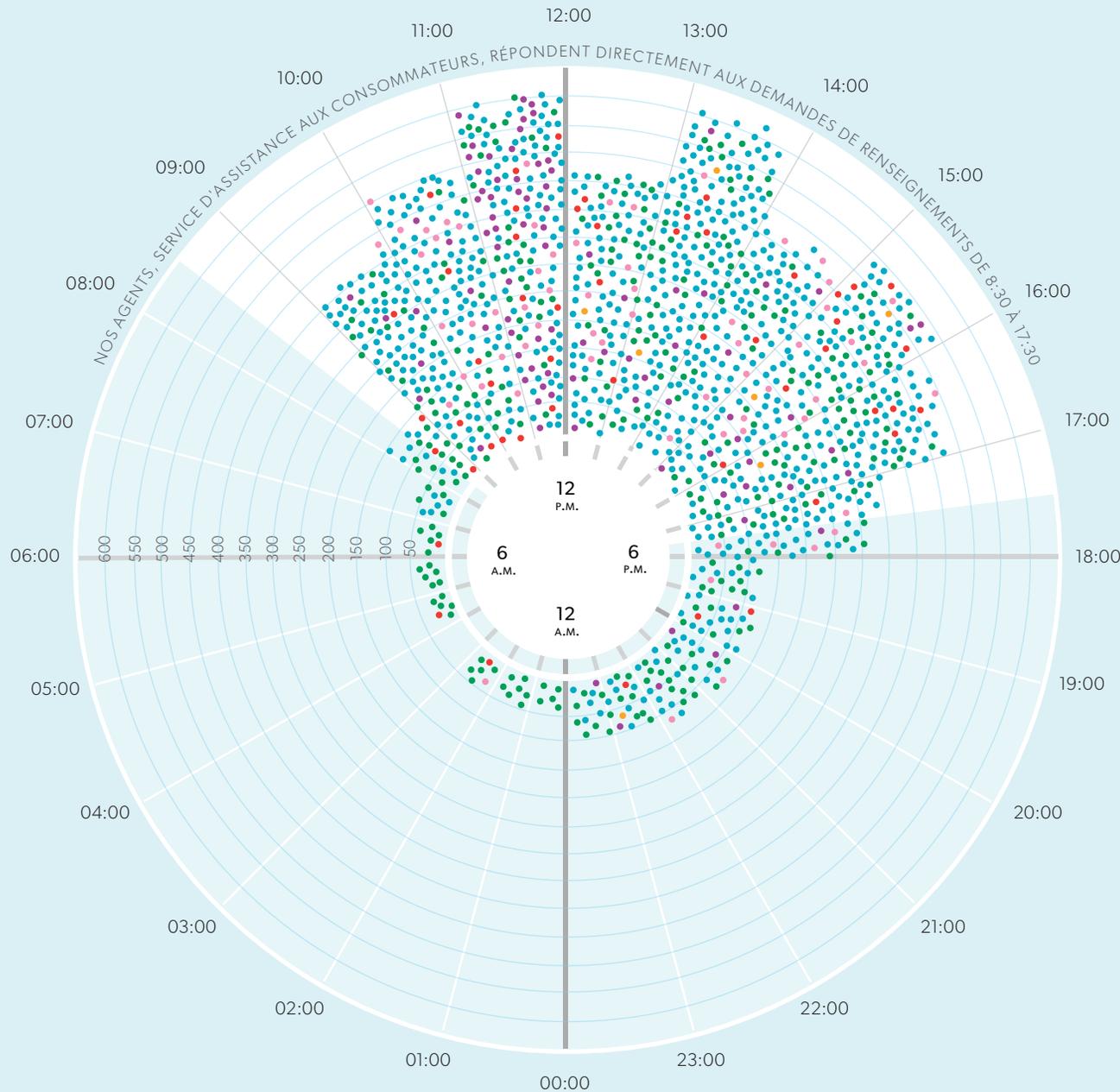
Banques	# de demandes
Direct Cash Bank	2
RBC Royal Bank	260
TD Canada Trust	355
TOTAL	617

Communications avec l'OSBI

	#	%
Courriel	1475	27 %
Télécopieur	270	5 %
Poste ou messagerie	272	5 %
En ligne	398	7 %
Téléphone	2973	55 %
En personne	10	0 %
TOTAL	5398	99 %

Les pourcentages de donnent pas un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

HEURES DES CONTACTS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS



L'OSBI et les organismes de réglementation qui encadrent son travail, reconnaissent l'importance de s'assurer que tous les particuliers qui veulent nous contacter puissent le faire, en toutes circonstances. L'incapacité de communiquer en français ou en anglais, d'utiliser les nouvelles technologies ou de nous contacter selon des horaires précis ne devraient pas être des obstacles.

Les contacts initiaux et les demandes de renseignements entrent à toute heure du jour. Bien que nous ne puissions être disponibles 24h/24, ces données statistiques démontrent l'importance de rendre notre système d'accueil des plaintes le plus accessible possible afin d'accommoder les Canadiens. Ceci se traduit par l'éventail des moyens offerts et disponibles aux consommateurs pour soumettre leurs plaintes, de même que par leur facilité d'utilisation.



D'où viennent les plaintes que nous recevons?

Comme l'OSBI est un service national, il reçoit des plaintes 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 participantes au Canada.

Ce tableau compare le pourcentage de plaintes reçues par l'OSBI par province ou territoire, au pourcentage de la population du Canada. Le chiffre proportionnellement plus bas pour le Québec s'explique par le fait que les Caisses populaires Desjardins ne participent pas à l'OSBI en ce qui concerne les services bancaires. De plus, l'Autorité des marchés financiers (AMF) offre aux investisseurs des mécanismes de correction qui n'existent pas dans d'autres juridictions.

Les pourcentages ne donnent pas un total de 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.

Ontario	51 %
Colombie-Britannique	17 %
Québec	12 %
Alberta	8 %
Manitoba	5 %
Saskatchewan	3 %
Nouvelle-Écosse	2 %
Nouveau-Brunswick	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	1 %
International	1 %
Île-du-Prince-Édouard	0 %
Nunavut	0 %
Territoires du Nord-Ouest	0 %
Yukon	0 %

YUKON

0 dossiers

Services bancaires 0
Investissement 0



COLOMBIE-BRITANNIQUE

96 dossiers

Services bancaires 24
Investissement 72

**TERRITOIRES DU
NORD-OUEST**

0 dossiers

Services bancaires 0
Investissement 0



ALBERTA

43 dossiers

Services bancaires 24
Investissement 19

NUNAVUT

0 dossiers

Services bancaires 0
Investissement 0



SASKATCHEWAN

17 dossiers

Services bancaires 3
Investissement 14

**TERRE-NEUVE-ET-
LABRADOR**

4 dossiers

Services bancaires 1
Investissement 3



MANITOBA

26 dossiers

Services bancaires 4
Investissement 22

**ÎLE-DU-PRINCE-
ÉDOUARD**

0 dossiers

Services bancaires 0
Investissement 0



ONTARIO

292 dossiers

Services bancaires 101
Investissement 191

NOUVELLE-ÉCOSSE

14 dossiers

Services bancaires 6
Investissement 8



QUÉBEC

69 dossiers

Services bancaires 57
Investissement 12

**NOUVEAU-
BRUNSWICK**

6 dossiers

Services bancaires 3
Investissement 3



INTERNATIONAL

3 dossiers

Services bancaires 2
Investissement 1

DÉLAIS

Services bancaires

En septembre 2013, l'OSBI a adhéré aux nouvelles normes fédérales relatives au délai de traitement des différends de nature bancaire, applicables aux organismes externes de traitement des plaintes, bien que ces normes ne lui soient pas encore applicables. En vertu de celles-ci, l'OSBI doit émettre aux parties une recommandation finale au plus tard 120 jours après la réception des renseignements nécessaires.

	Délai moyen pour fermer un dossier
Plaintes simples	38,6
Toutes les plaintes	69,4

Indice de référence	Nombre de dossiers Services bancaires	% du total
≤ 120 jours	223	100,0 %
> 120 jours	0	0,0 %

Investissement

L'OSBI rend compte des délais de traitement des plaintes d'investissement en utilisant des critères différents de ceux requis par le gouvernement fédéral pour les plaintes bancaires. L'information sur les définitions utilisées dans les rapports de l'OSBI se trouve ci-dessous et à la page suivante.

Il est important de souligner que les plaintes liées aux placements sont habituellement plus longues et complexes à enquêter que les plaintes de nature bancaire. Pour cette raison, il ne devrait pas y avoir de comparaison de délais entre elles.

Plaintes simples

	Phase 1 : Recueil et évaluation	Phase 2 : Enquête de l'OSBI	Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	Moyenne totale par dossier
Durée moyenne de la phase (en jours)	83	35,9	10	119,1

Toutes les plaintes

	Phase 1 : Recueil et évaluation	Phase 2 : Enquête de l'OSBI	Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client	Moyenne totale par dossier
Durée moyenne de la phase (en jours)	156,9	117,9	103,3	319,2

Phase 1 : Recueil et évaluation

- Délai mesuré de l'ouverture d'un dossier de plainte à son attribution à un enquêteur.
- Commence par la réception de la lettre de consentement du client. Comprend le temps passé à attendre de la firme le dossier du client, ainsi que l'évaluation initiale du dossier.
- Comprend tout retard dû à une augmentation des volumes de plaintes, un financement insuffisant ou un manque de personnel pouvant retarder l'assignation du dossier à l'enquêteur.

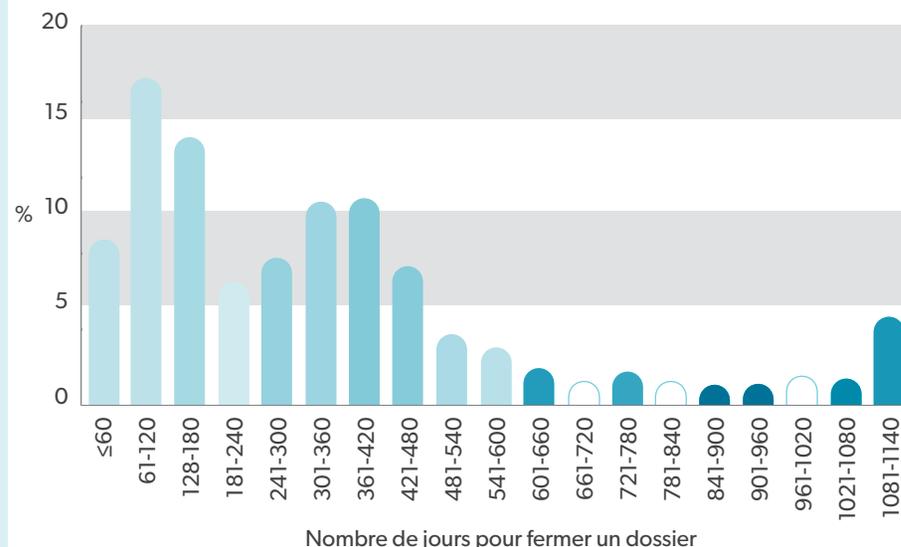
Phase 2 : Enquête de l'OSBI

- Délai mesuré entre l'attribution du dossier à un enquêteur et l'établissement par l'OSBI d'une opinion au sujet du mérite de la plainte et la communication à la firme de la recommandation initiale en matière de dédommagement ou la clôture du dossier si aucun dédommagement n'est justifié.
- Comprend le processus d'enquête de l'OSBI et les facteurs qui échappent au contrôle de ce dernier, comme le manque de coopération de la part d'une firme ou d'un client, la non-réception des documents ou des renseignements demandés et les retards entraînés du fait de l'indisponibilité des clients ou des représentants des firmes pour les entrevues.

Phase 3 : Prise de décision à l'égard de la firme ou du client

- Ne couvre que les dossiers de plainte pour lesquels l'OSBI considère qu'un dédommagement est justifié. Pour la majorité des dossiers, aucun jour n'est consacré à cette phase ni n'est inclus dans le calcul du délai.
- Délai mesuré entre la communication à la firme de notre recommandation initiale en matière de dédommagement et la clôture du dossier, soit par le dédommagement du client par la firme, soit par le rejet officiel de la recommandation de l'OSBI par la firme.
- Comprend le processus de prise de décision de la firme quant aux mesures à prendre concernant la plainte à la suite de la conclusion de l'OSBI, qui indique qu'un dédommagement est justifié. Dans la plupart des cas, une fois que la firme a accepté le dédommagement, le client accepte le règlement le même jour, bien qu'aux termes du processus de l'OSBI, les clients aient 30 jours pour prendre une décision.

INVESTISSEMENT



Une teinte plus foncée indique une plus grande proportion de dossiers impliquant des firmes de moindre taille.

Indice de référence	Nombre de dossiers Investissement	% du total
≤ 180 jours	223	41,4 %
> 180 jours	316	58,6 %
TOTAL	539	100,0 %

PRODUITS ET PROBLÈMES

Produits bancaires

Produit	Produit principal	Produit secondaire	Produit	Produit principal	Produit secondaire
Chèque	5	1	Prêt – Convention de vente conditionnelle	5	0
Chèque – Traite bancaire	6	0			
Carte de crédit	42	3	Prêt – Hypothèque inversée	1	0
Carte de débit	6	1			
Assurance – SCHL / Genworth	0	1	Prêt – Marge de crédit	12	2
			Prêt – Hypothèque	47	8
Assurance – Maladie grave	1	0	Prêt – Autres	1	0
			Prêt – Personnel	3	0
Assurance – Invalidité	2	1	Autres	7	2
Assurance – vie	1	3	Coffret de sûreté	5	1
Assurance – voyage	1	0	Compte d'opérations – Commercial	6	2
Placement – CPG / dépôt à terme	9	1			
Placement – CPG Indiciel	1	0	Compte d'opérations – Succession	2	0
			Compte d'opérations – Fiducie	1	0
Placement – Fonds communs de placement	0	1	Compte d'opérations – Conjoint	5	1
			Compte d'opérations – Personnel	33	4
Placement – REEE	1	0	Virement électronique	0	1
Placement – REER	8	1			
Placement – CELI	3	0	Virement – télégraphique / SWIFT	2	0
Prêt – Auto	2	0			
Prêt – Commercial	5	1			

Problèmes liés aux services bancaires

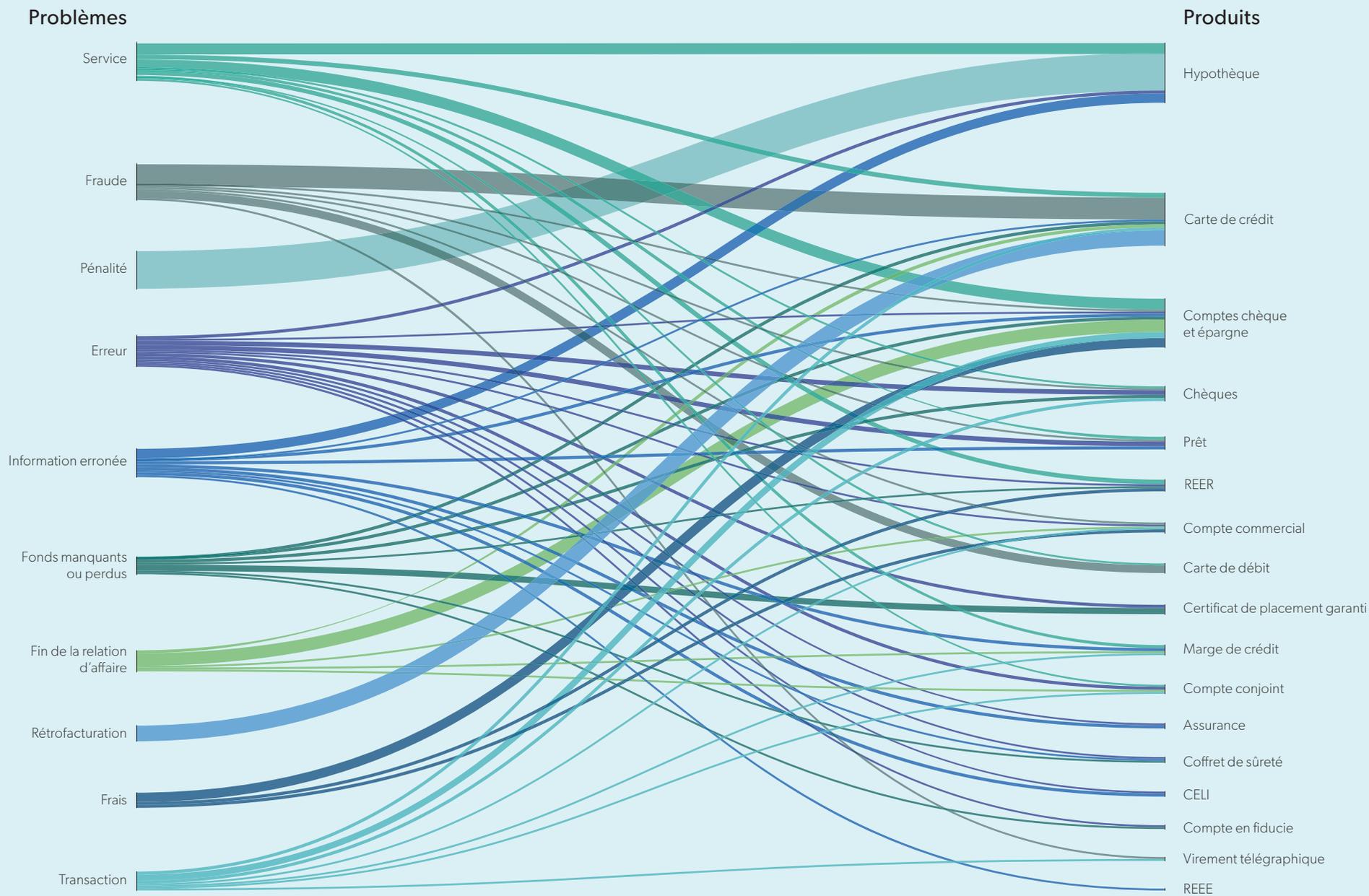
Problème	Problème principal	Problème secondaire	Problème	Problème principal	Problème secondaire
Changement d'adresse	0	1	Fonds perdus ou manquants	14	5
Rétrofacturation	11	0			
Chèque – Endossement	1	0	Fraude "trop-payé"	1	0
			Problèmes – conjoints	0	7
Réclamation refusée	2	0	Pénalité	24	4
Recouvrement	9	6	Transférabilité	1	4
Cote de crédit	3	5	Procuration	3	0
Limite journalière	1	0	Primes	2	2
Démence / Incapacité mentale	0	1	Confidentialité	6	5
			Modification de produit	4	3
Divulgaration	1	2	Fin de la relation	13	3
Abus financiers / Aînés	0	3			
Erreur / Banque	16	8	Récompenses	0	1
Erreur – Client	1	0	Droit de survie	0	1
Erreur – Tiers	0	2	Décision d'affaires / risque	5	5
Frais	11	4			
Fraude	23	5	Service	25	16
Problèmes de jeux	1	0	Arrêt de paiement	2	1
Caution / Garant	3	2	Transaction – dépôt direct	0	1
Retenue de fonds	1	1			
Renseignements – Incomplets / erronés / trompeurs	19	10	Transaction – Devise étrangère	2	0
			Transaction – En ligne	1	0
Taux d'intérêt	9	0	Transaction – Débit pré-autorisé	1	1
Levier / excédent	1	0			
Publicité trompeuse	0	1	Transaction – Non autorisée	6	2



Cliquez ici pour accéder à une version interactive à obsi.ca

LIENS ENTRE LES PLAINTES ET LES PRODUITS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES

10 principaux problèmes



Le volume des plaintes est proportionnel au volume des traits

PRODUITS ET PROBLÈMES (SUITE)

Produits liés aux placements

Produit	Produit principal	Produit secondaire	Produit	Produit principal	Produit secondaire
Obligations/ Débentures	19	7	Prêts – REER	1	0
			Fonds communs de placement	259	22
Actions Ordinaires	141	26			
Produits Dérivés: Options, Contrats à Terme, Bons de Souscription d'Actions	4	2	Options, produits dérivés	3	0
			Autre	21	5
Fonds Négociées en Bourse (FNB)	12	7	Actions privilégiées	9	7
			Billets à capital protégé (BCP)	2	1
Certificats de Placement Garanti (CPG)	4	2	Placements privés de titres de participation (Fonds communs, actions privilégiées ou ordinaires)	1	0
Fonds Spéculatif	5	2			
Fiducies de Revenu	8	9			
Fonds de travailleurs	2	4	Produits structurés avec remboursement du capital	1	0
Fonds Négociés en Bourse à Effet de Levier	1	1	Fondations de bourses d'études	28	0
			Fonds distincts et autres produits d'assurance	2	3
Société en Commandite (Actions Accréditives)	15	7			
Billets Liés	0	1			

Problèmes liés aux placements

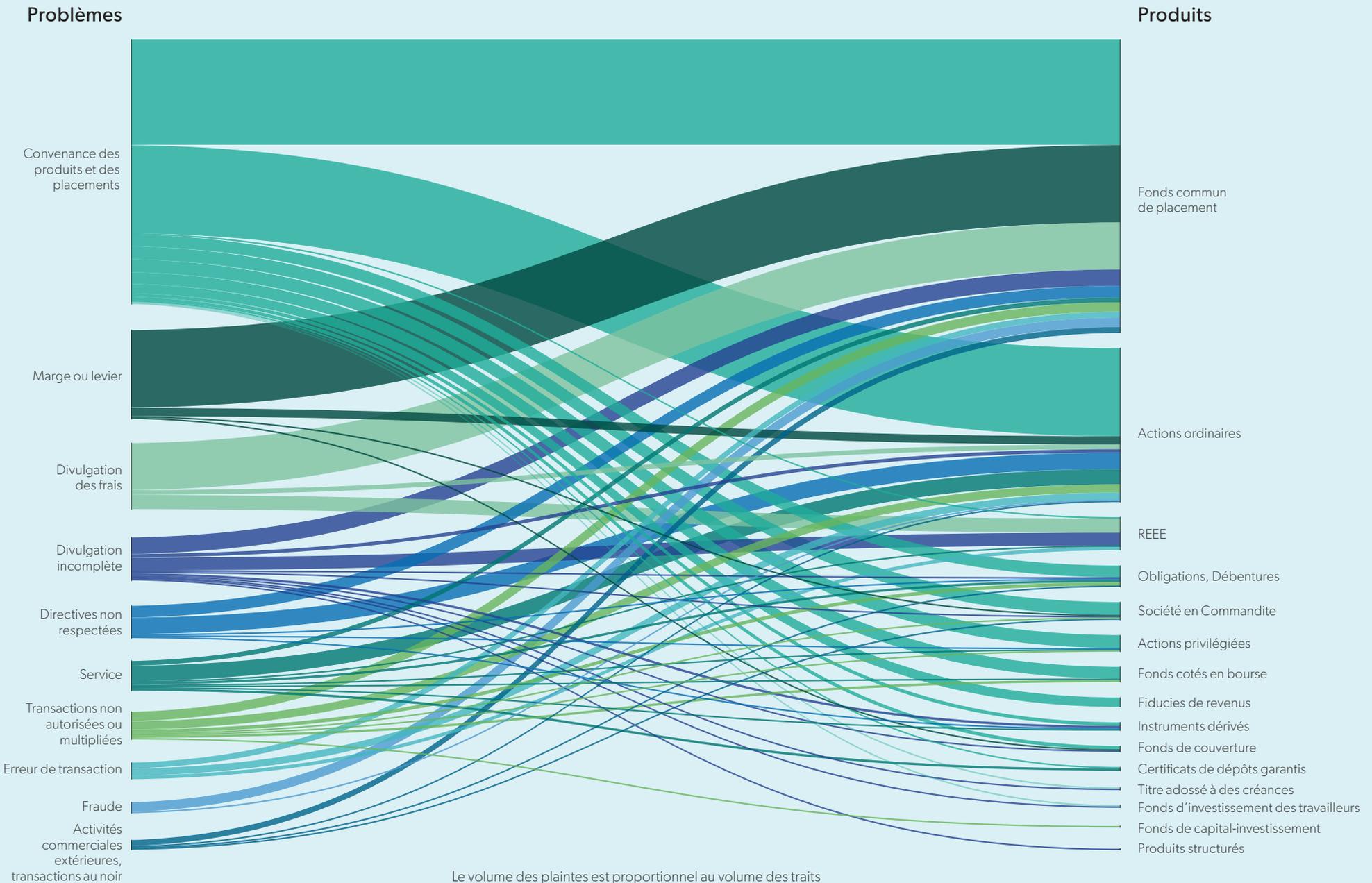
Problème	Problème principal	Problème secondaire	Problème	Problème principal	Problème secondaire
Divulgence des Frais	58	53	Activités Commerciales Externes	13	6
Fraude (Vol/ Contrefaçon)	9	3			
Recommandation Inappropriée (e.g. Contribution à un REER)	12	6	Performance	7	30
			Procuration	3	1
			Confidentialité	1	2
Stratégie de Placement Inappropriée	6	5	Service	26	46
			Convenance	205	69
Divulgence Incomplète ou Fausse Concernant un Produit	38	38	Convenance de la Marge ou de l'Effet de Levier	69	21
Non Respect des Instructions	31	13	Erreurs de Transactions	14	4
Effet de Levier/Excès	1	4	Délai de Transfert	11	10
Problèmes Liés à la Marge	6	1	Transactions Non-Autorisée ou Barattage de Compte	25	32
Autres	4	5			



Cliquez ici pour accéder à une version interactive à obsi.ca

LIENS ENTRE LES PLAINTES ET LES PRODUITS LIÉS AUX PLACEMENTS

10 principaux problèmes



DOSSIERS OUVERTS PAR SECTEUR ET PAR FIRME

Services bancaires

Firmes	Dossiers	Firmes	Dossiers
Alterna Savings	1	CIBC	37
B2B Banque	2	Citibank	1
Bank of China	1	Concentra Trust	1
Banque Amex du Canada	4	Crossroads Credit Union	1
Banque de Montréal	38	Innovation Credit Union	1
Banque HSBC Canada	5	JP Morgan Chase Bank N.A. Canada	2
Banque ICICI du Canada	1		
Banque Laurentienne	9	Northern Trust Company	1
Banque le Choix du Président	1	Servus Credit Union Ltd.	1
Banque Manuvie du Canada	1	Société de fiducie Home	2
Banque Nationale du Canada	17	State Bank of India	1
Banque Scotia	81	Tangerine Bank	7
Canadian Tire Bank	3	Walmart Canada Bank	1
Capital One Bank	5	TOTAL	225

Il faut être prudent lorsque l'on compare le nombre de dossiers ouverts par firme. Un nombre élevé ne signifie pas nécessairement que les plaintes soient fondées. Parfois, ce nombre est le reflet d'une attitude proactive de la part des dites firmes à informer leurs clients de l'existence de l'OSBI, afin qu'ils puissent bénéficier de l'opinion d'une tierce partie indépendante visant à déterminer s'ils ont été traités de manière équitable.

Investissement — organismes réglementés par l'OCRCVM

Firmes	Dossiers	Firmes	Dossiers
Argosy Securities Inc.	1	PI Financial Corp.	2
Assante Financial Management Ltd.	5	Placements Manuvie incorporée	5
B2B Banque Services de valeurs mobilières Inc.	1	Qtrade Securities Inc.	1
		Questrade Inc.	1
BMO Ligne d'action Inc.	3	Raymond James Ltée	18
BMO Nesbitt Burns Inc.	9	RBC Dominion valeurs mobilières	13
Burgeonvest Bick Securities Ltd.	2	RBC Placements en Direct	3
Canaccord Genuity Corp.	16	Richardson GMP Limitée	12
Credential Securities Inc.	2	Scotia Capitaux	23
Edward Jones	9	Secutor Capital Management Corp.	1
Financière Banque Nationale	28	Services Investisseurs CIBC inc.	3
Haywood Securities Inc.	1	Sprott Private Wealth LP	1
Investors Group Securities Inc.	1	TD Waterhouse Canada Inc.	14
Mackie Research Capital Corp.	5	Valeurs Mobilières Hampton Ltée	2
Marchés mondiaux CIBC Inc.	8	Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	3
National Bank Direct Brokerage Inc.	2	Wolverton Securities Ltd.	2
Odlum Brown Ltd.	2	TOTAL	180

Investissement — organismes réglementés par l'ACCFM

Firmes	Dossiers	Firmes	Dossiers
Armstrong & Quaille Associates Inc.	1	Placements Manuvie Services d'investissement inc.	4
BMO Investissements Inc.	2		
Carte Wealth Management	1	Qtrade Asset Management	1
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	1	Royal Mutual Funds Inc.	4
		Scotia Securities Inc.	4
Equity Associates Inc.	1	Sentinel Financial Management Corp.	5
FundEX Investments Inc.	8		
HollisWealth Advisory Services Inc.	4	Services d'investissement Quadrus ltée	5
HSBC Investment Funds (Canada) Inc.	1		
Independent Planning Group Inc.	1	Sterling Mutuals Inc.	3
Investia Services Financiers Inc.	7	Sun Life Financial Investment Services (Canada) Inc.	2
Investissements Global Maxfin Inc.	2		
Investors Group Financial Services	29	TD Investment Services Inc.	1
IPC Investment Corporation	6	Valeurs mobilières Transamerica Inc.	9
Keybase Financial Group	2	Worldsource Financial Management Inc.	5
Monarch Wealth Corporation	2		
PFSL Investments Canada Ltd.	6	TOTAL	117

Investissement — Gestionnaires de portefeuille

Firmes	Dossiers
IA Clarington Investments Inc.	1
Placements AGF Inc.	1
TOTAL	2

Investissement — Courtiers/Marché non réglementé

Firmes	Dossiers
Fisgard Asset Management Corp.	1
HDL Capital Corp.	1
Trapeze Capital Corp.	1
TOTAL	3

Placements — Gestionnaires de fonds d'investissement

Firmes	Dossiers
Cardinal Capital Management Inc.	1
TOTAL	1

Investissement — Régime de bourses d'études

Firmes	Dossiers
Children's Education Funds Inc.	1
Consultants C.S.T. inc.	4
Corporation REEE Global	1
Fonds d'éducation Héritage Inc.	12
Knowledge First Financial Inc.	4
TOTAL	22

Investissement — Autres

Firmes	Dossiers
Banque Laurentienne	1
TOTAL	1



L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

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

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca



OMBUDSMAN

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