



## MESSAGE DE SARAH BRADLEY, OMBUDSMAN ET CHEF DE LA DIRECTION



À l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), nous nous engageons à communiquer des renseignements pertinents et à les mettre à la disposition de nos intervenants. Je suis heureuse de vous présenter cette première édition du bulletin trimestriel de l'OSBI qui, j'espère, sera pour vous utile et pertinente. Comme vous pouvez le voir ci-dessous, vous trouverez dans le bulletin des mises à jour concernant les projets, les questions et les initiatives de l'OSBI, ainsi que des annonces quant aux événements à venir auxquels participera l'OSBI. Le bulletin servira aussi à souligner les principales statistiques des trois premiers trimestres de 2017 ainsi que les tendances que nous avons observées.

Dans le plan stratégique que nous avons publié plus tôt cette année, nous avons fait ressortir l'importance du rôle de l'OSBI dans l'échange de renseignements et la participation active à un dialogue avec l'industrie. Le lancement de ce bulletin donnera la possibilité à nos équipes d'analyse des communications et des affaires de cibler et de transmettre des renseignements importants, et nous espérons que ces efforts seront également utiles pour vous, nos intervenants.

Si vous avez des questions ou des commentaires, notamment en ce qui concerne le type d'information que vous aimeriez obtenir plus souvent de notre part, n'hésitez pas à nous envoyer un message à [affairespubliques@obsi.ca](mailto:affairespubliques@obsi.ca).

---

## PROJET PILOTE D'UN NOUVEAU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS AUX FIRMES

Dès le 1<sup>er</sup> novembre, nous ferons le lancement du projet pilote de notre service de renseignements aux firmes, qui sera mis à la disposition des firmes participantes pendant trois mois. Le service renseignera les firmes à propos de nos expériences et de notre approche pour les aider à traiter les plaintes de manière équitable et efficace.

Les firmes pourront communiquer avec l'OSBI par messagerie vocale ou par courriel. Un membre de la haute direction passera en revue tous les appels et les courriels reçus et les acheminera à un membre compétent du personnel de l'OSBI qui y répondra dans un délai de 48 heures.

### **Voici où vous pouvez nous joindre à partir du 1<sup>er</sup> novembre :**

Par téléphone, au 1-888-451-4519, poste 2406 (français)/poste 2405 (anglais); par courriel, à [FirmServices@obsi.ca](mailto:FirmServices@obsi.ca).  
Votre participation est volontaire et vos commentaires sont les bienvenus.

Comme toujours, pour toute demande relative à l'adhésion en tant que firme participante, veuillez communiquer avec nous à [membres@obsi.ca](mailto:membres@obsi.ca) ou au 1-888-451-4519, poste 2306.



---

## LANCEMENT DU NOUVEAU SITE WEB DE L'OSBI

Nous sommes très heureux de vous annoncer que le lancement du nouveau site Web de l'OSBI aura lieu à la fin du mois. Entièrement revu pour une meilleure expérience utilisateur, OSBI.ca sera facile à utiliser et entièrement accessible aux consommateurs et aux firmes.

Les utilisateurs pourront accéder rapidement aux renseignements voulus. Il sera plus facile que jamais de trouver une liste de nos firmes participantes, de comprendre le processus de traitement des plaintes ou de parcourir des études de cas récentes. OSBI.ca est conçu de façon réactive pour vous permettre d'y accéder depuis une tablette ou un téléphone. Grâce à l'amélioration de la mise en page et à la clarté du menu, la visite de notre site Web sera une expérience enrichissante et positive.

Nous sommes convaincus que le nouvel OSBI.ca fera vivre une expérience exceptionnelle aux utilisateurs, et nous attendons votre visite avec impatience!

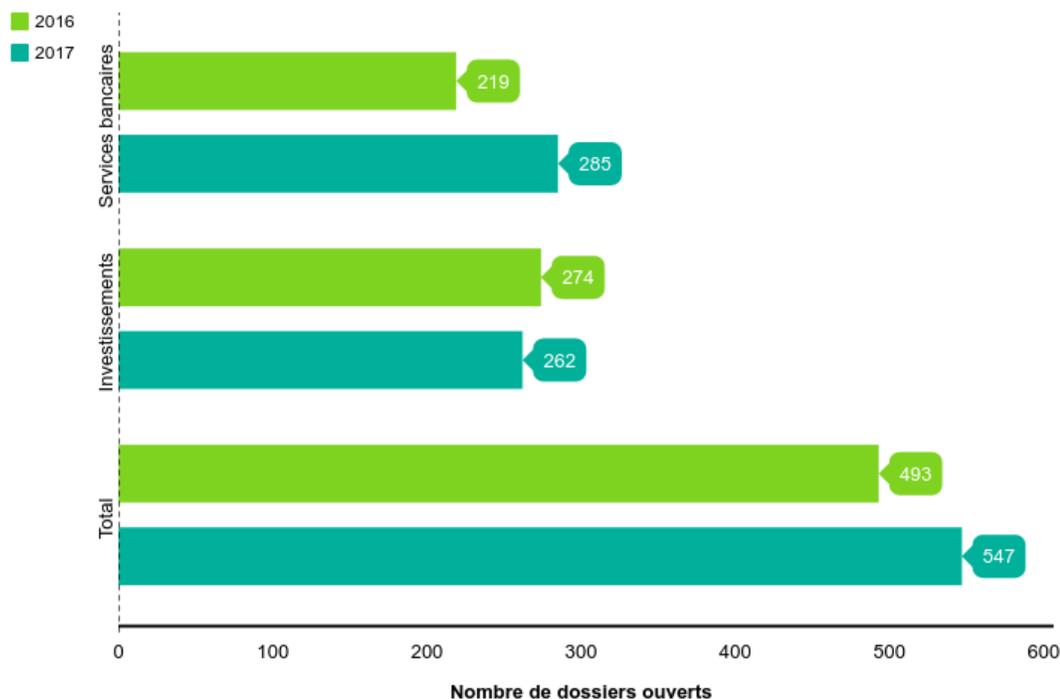
---

## STATISTIQUES DE L'OSBI AU TROISIÈME TRIMESTRE (T3)

Voici un résumé des données sur le total des dossiers de plaintes ouverts au cours des trois premiers trimestres de 2017 et de 2016, à des fins comparatives. Le 31 juillet a marqué la fin du troisième trimestre, car l'exercice financier de l'OSBI s'est étendu du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre. Les données présentées ci-dessous sont préliminaires parce que le classement de certaines de nos plus récentes données n'a pas encore été validé au cours du processus interne d'intégrité des données.

En bref, le volume des plaintes de ces trois trimestres de 2017 a été supérieur à celui de la même période de 2016. L'OSBI a ouvert 547 dossiers durant les trois premiers trimestres de 2017, par rapport à 493 pour cette période en 2016, soit 11 % de plus. Le nombre d'ouvertures de dossiers de plaintes liés aux services bancaires a été de 30 % supérieur à celui de la même période l'an dernier, soit 285 ouvertures de dossiers par rapport à 219 en 2016. Le nombre de dossiers liés aux valeurs mobilières a diminué de 4,5 %, soit 262 dossiers ouverts contre 274 l'an dernier.

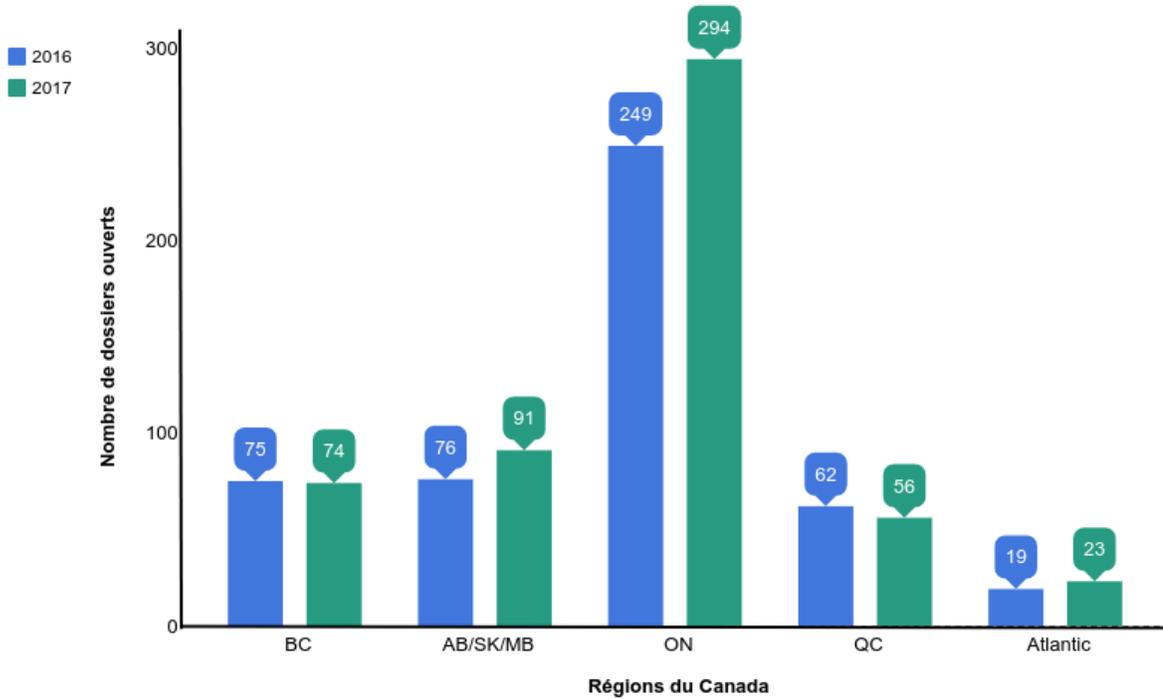
## Dossiers ouverts du T1 au T3



## Plaintes par région

Les plaintes déposées à l'OSBI sont provenues des quatre coins du pays. Le graphique ci-dessous présente une répartition par région. Les plaintes ont augmenté de 19 % du premier trimestre au troisième trimestre dans les provinces des Prairies, passant de 76 à 91. L'Ontario a connu une augmentation de 18 %, passant de 249 à 294 plaintes en 2017, alors que le Canada atlantique est passé de 19 à 23 plaintes. Les dossiers du Québec ont chuté pour s'établir au nombre de 56, soit une diminution de 10 % par rapport aux 62 dossiers ouverts en 2016. Les statistiques sont demeurées au même point en Colombie-Britannique.

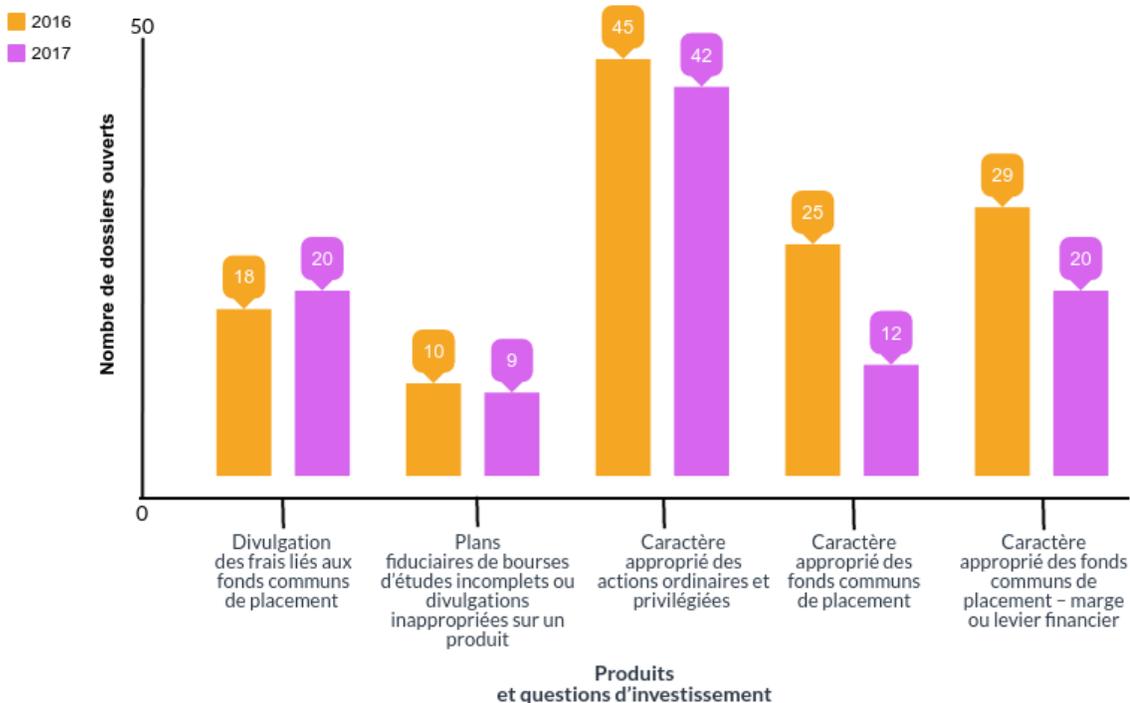
## Dossiers ouverts par région du T1 au T3



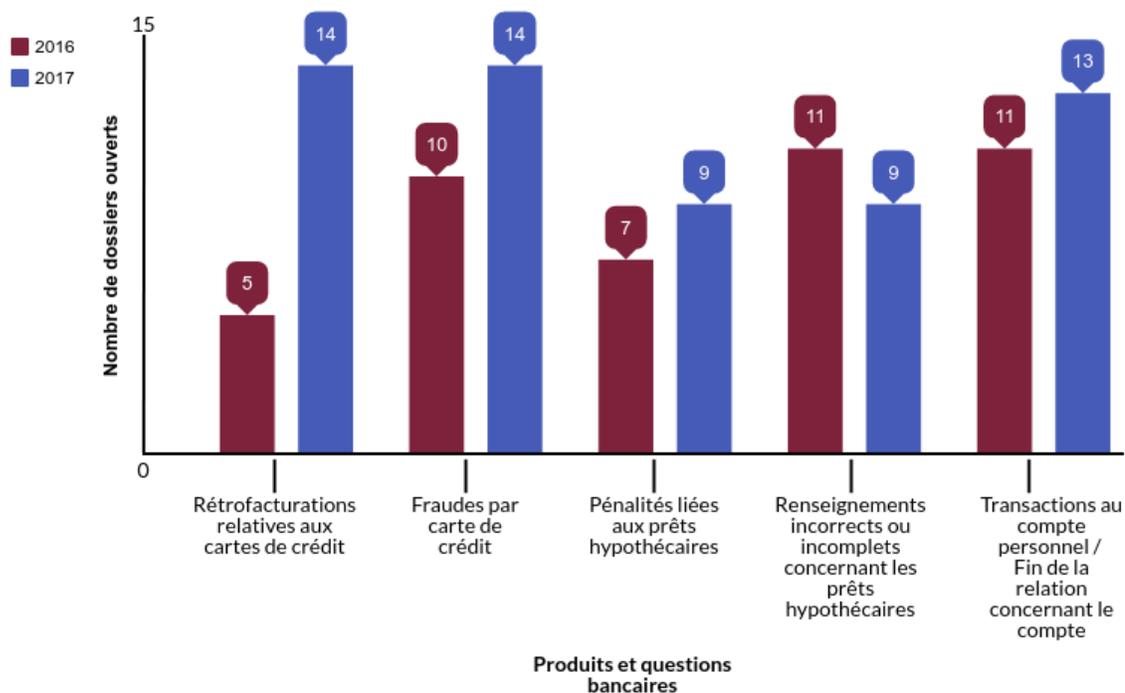
## Produits et problèmes principaux

Ci-dessous sont présentés les cinq produits et problèmes principaux par secteur. Ces graphiques illustrent une comparaison des trois premiers trimestres de 2016 avec ceux de 2017.

### 5 principaux produits et questions d'investissement du T1 au T3



## 5 principaux produits et questions bancaires du T1 au T3



---

## RETARDS MOINS NOMBREUX, RÉSULTATS PLUS RAPIDES

Dans l'examen indépendant mené à l'OSBI l'an dernier, l'évaluateur externe a recommandé que nous adoptions des stratégies proactives de gestion des retards dans les dossiers. L'OSBI a accepté cette recommandation, et nous avons pris un engagement pour nous améliorer et réduire les retards.

Cela s'explique par la résolution des plaintes : les consommateurs et les firmes souhaitent régler ces affaires aussi rapidement que possible. Un des moyens les plus simples d'abrèger le traitement des plaintes consiste à réduire les retards. Le personnel de l'OSBI, les consommateurs et les firmes peuvent tous y contribuer.

Nous avons pris le temps d'étudier les moyens d'améliorer nos processus et avons apporté quelques modifications. Voici des exemples :

- Créer un tableau de bord dans notre système informatisé de traitement des dossiers pour faire le suivi des retards. Nous nous en servons pour savoir quand faire le suivi auprès d'un consommateur ou d'une firme.
- Donner des échéances plus claires aux consommateurs et aux firmes au début et au cours du processus d'enquête.
- Planifier des demandes d'entretien le plus tôt possible au cours du processus d'enquête, et demander tous les renseignements pertinents du même souffle.
- Fournir au consommateur plus de renseignements sur le processus pour lui permettre de bien comprendre l'engagement que nous souhaitons obtenir de sa part durant l'enquête (p. ex., disponibilité, renseignements à transmettre, commentaires au besoin).

Nous avons déjà observé de réelles améliorations grâce aux efforts de chacun. En vérité, le nombre moyen de jours de retard par dossier – une mesure que nous utilisons pour faire le suivi du temps durant lequel nous ne pouvons enquêter assez efficacement – a baissé à peu près de moitié depuis 2016.

---

## ÉTUDE DE CAS D'OCTOBRE

L'étude de cas d'octobre, intitulée *Setting up a non-arm's length mortgage (NALM)*, qui porte sur les prêts hypothécaires avec lien de dépendance, a été publiée sur notre site Web.

Cette étude de cas présente les principaux enseignements suivants :

- Lors de l'achat d'une maison en contractant un prêt hypothécaire avec lien de dépendance, il faut tout d'abord s'assurer de la présence de fonds.
- Il faut comprendre que le transfert des investissements en nature peut prendre plus de temps que ce qui est prévu.

[En savoir plus »](#) \_

### Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Courriel : [membres@obsi.ca](mailto:membres@obsi.ca)  
Site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

Télé.: 1-888-451-4519  
Fax: 1-888-422-2865  
ATS : 1-855-889-6274

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



Ce bulletin d'information au sujet de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) vous est communiqué, suite à votre demande.

**Désabonnez-vous**  
<<Courriel>>.

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