

Mot d'ouverture de Sarah Bradley, ombudsman et PDG de l'OSBI,
devant le Comité sénatorial permanent des banques, du commerce et de l'économie

Le 4 février 2026

Bonjour, monsieur le président et honorables membres du comité. Je vous remercie de m'avoir invitée à comparaître devant vous aujourd'hui. Je m'appelle Sarah Bradley et je suis l'ombudsman et la PDG de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). J'assume également actuellement la présidence du Réseau international des ombudsmans des services financiers, ce qui me donne une perspective sur les approches adoptées à l'échelle mondiale à l'égard des enjeux auxquels sont confrontés les ombudsmans du secteur financier.

L'OSBI est un service national, indépendant et à but non lucratif de résolution des plaintes destiné aux consommateurs et aux entreprises financières.

Dans le cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, nous sommes mandatés par les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que par les organismes de réglementation. Nous offrons nos services à tous les consommateurs bancaires et aux investisseurs particuliers au Canada, ainsi qu'à la plupart des membres de coopératives de crédit : plus de 1 500 institutions financières à travers le pays participent à notre service.

Cette année marque le 30^e anniversaire de l'OSBI. Depuis trois décennies, nous contribuons à assurer l'équité dans le marché financier canadien.

À l'OSBI, nous aidons les consommateurs de services financiers canadiens à répondre à leurs questions et à leurs préoccupations, et nous menons des enquêtes équitables et indépendantes sur les plaintes que les consommateurs n'ont pas été en mesure de régler directement avec à leurs institutions financières.

Et nous sommes très occupés : l'an dernier, nous avons répondu à plus de 26 000 demandes de Canadiens et ouvert plus de 6 000 enquêtes sur des plaintes de consommateur, soit plus de 500 demandes et 115 enquêtes chaque semaine.

Cela nous donne une perspective unique sur les types de défis auxquels les consommateurs canadiens sont confrontés dans un système financier de plus en plus complexe et qui se modernise rapidement.

Nous estimons qu'il est important, dans le cadre de notre mandat, de partager les enseignements tirés de notre travail afin de contribuer à un secteur des services financiers juste, efficace et digne de confiance. Nous ne sommes pas un organisme de défense des consommateurs, mais nous publions des données et des statistiques, ainsi que des études de cas et des rapports spéciaux, afin d'aider les consommateurs, les

entreprises de services financiers et les organismes de réglementation à mieux comprendre les enjeux et les défis soulevés par les consommateurs.

Parmi les plaintes que nous traitons, un problème se démarque aujourd'hui de toutes les autres : la fraude. Au cours des dernières années, nous avons constaté une augmentation sans précédent des plaintes liées à la fraude, principalement attribuable aux fraudes numériques et aux stratagèmes fondés sur l'usurpation d'identité. Dans le cadre de notre mandat bancaire, environ le tiers des dossiers que nous traitons concernent la fraude. L'an dernier, cela représentait plus de 1 800 enquêtes. On ne saurait exagérer l'ampleur ni l'impact humain de ces dossiers.

Cependant, dans la plupart des cas, nous ne sommes pas en mesure d'offrir un recours : à l'OSBI, l'an dernier, seulement un dossier de fraude sur cinq a donné lieu à un règlement ou à une recommandation de compensation. Parmi les victimes de fraude qui sollicitent notre aide, quatre sur cinq assument leurs pertes.

Dans la plupart des cas, la raison pour laquelle nous ne pouvons pas recommander une compensation est que nous ne disposons d'aucune base légale ou réglementaire pour le faire.

Le partage de renseignements bancaires confidentiels, intentionnellement ou non, constitue une violation de l'entente conclue par les consommateurs lors de l'ouverture d'un compte bancaire, ce qui les rend responsables de leurs pertes dans la plupart des cas de fraude. Les banques ont des obligations limitées en matière de protection de leurs clients contre ces crimes. Lorsque les banques offrent une restitution, elles le font souvent à titre de geste de bonne volonté.

Lorsque nous recommandons une compensation dans des dossiers de fraude, c'est généralement parce que notre enquête a démontré que la banque n'a pas respecté ses obligations en vertu du Code de pratique canadien des services de cartes de débit (le Code de la carte de débit) ou du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code des aînés), qu'elle n'a pas tenu ses propres déclarations publiques en matière de détection et de prévention de la fraude ou, encore, qu'elle n'a pas empêché une fraude précise alors qu'elle avait une occasion manifeste de le faire.

D'après notre expérience, les consommateurs croient souvent, à tort, qu'ils sont protégés contre la fraude et que leur banque retournera tout l'argent perdu à la suite d'une fraude. Ils estiment n'avoir rien avoir fait de mal, et, en fait, c'est ce que démontrent nos enquêtes dans la plupart des dossiers. Cette attente repose probablement sur la compréhension générale et la promotion des protections de « responsabilité zéro » associées aux produits de carte de crédit, sur les déclarations publiques des banques concernant la sécurité et la protection contre la fraude, ainsi que la réputation générale des banques canadiennes comme étant des institutions sûres et sécurisées pour la garde des dépôts des consommateurs. Les consommateurs sont souvent dévastés d'apprendre qu'ils se sont trompés quant aux protections qu'ils croyaient en place.

Je me tiens à votre disposition pour répondre à vos questions.