OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

1996 2021

# Équitable

# Efficace

# Fiable



RAPPORT ANNUEL 2021

# Faits saillants 2021

**NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

7 593

**INDEMNITÉS TOTALES**

2 163 840 $

**DOSSIERS OUVERTS**

1 082

**INDEMNITÉ MOYENNE LIÉE AUX SERVICES BANCAIRES**

2 185 $

**AUGMENTATION DU NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS**

37 %

**INDEMNITÉ MOYENNE LIÉE AUX INVESTISSEMENTS**

8 896 $



# À propos de l'OSBI

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

Des services d'ombudsman équitables et efficaces sont un élément essentiel du maintien d'un secteur des services financiers prospère et sain. Lorsque les consommateurs et les entreprises savent qu'ils peuvent s'adresser à un organisme de confiance en cas de litige, ils peuvent faire des affaires en toute confiance.

# Table des matières


**02** Faits saillants 2021

**04** L'OSBI, 25 ans d'histoire

**06** Message du président

**09** Message de l'ombudsman et chef de la direction

**12** Vision et principes directeurs

**14** Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

**22** Demandes de renseignements des Canadiens

**27** Firmes participantes

**28** Profils des consommateurs

**32** Revue de l'exercice : Services bancaires

**40** Revue de l'exercice : Investissements

**48** Résultats des dossiers

**52** Commentaires des consommateurs et des firmes

**58** Gouvernance

**60** Conseil d'administration

**65** Faits saillants financiers

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN
VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS
PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS
PROFILS DES CONSOMMATEURS
SERVICES BANCAIRES
INVESTISSEMENTS
RÉSULTATS DES DOSSIERS
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES
GOUVERNANCE

# L'OSBI, 25 ans d'histoire

Depuis 25 ans, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) agit à titre d'ombudsman financier indépendant et digne de confiance du Canada, agissant à titre d'enquêteur impartial et équitable des plaintes liées aux banques et aux investissements. Nous sommes fiers de marquer l'année 2021 comme notre 25e anniversaire d'exploitation. Nous continuons à fournir gratuitement des services de résolution des litiges de haute qualité aux consommateurs et aux investisseurs lorsqu'ils ne parviennent pas à un règlement de leurs plaintes auprès de leurs services bancaires ou de leurs firmes de placement.

**1996**



L Ombudsman bancaire canadien (CBO) est créé dans le but d'aider de petites entreprises canadiennes dont les plaintes bancaires ne sont pas résolues. Le CBO compte actuellement neuf banques participantes. Michael Lauber est le premier ombudsman et chef de la direction.

**1997**

Le mandat du CBO s'étend à tous les consommateurs canadiens en ce qui concerne les plaintes non résolues concernant les services bancaires et les placements auprès des banques participantes.

**1998**

Plus de Canadiens entendent parler du CBO, et le nombre de demandes et d'enquêtes augmente.

**1999**

Le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens publie un rapport sur plusieurs questions, notamment les services d'un ombudsman destinés aux consommateurs financiers canadiens.

**2000**

Le CBO prend part à des discussions avec le gouvernement fédéral sur l'avenir du processus de règlement des litiges financiers indépendant au Canada.

**2001**

Le nombre de banques participantes atteint 35.

Le CBO participe à la fondation du Réseau de conciliation du secteur financier canadien avec des organisations canadiennes d'ombudsmans du secteur de l'assurance.

**2002**

Le mandat du CBO s'élargit pour englober 450 courtiers en valeurs mobilières, des sociétés de fonds communs et des courtiers en fonds communs de placement, d'où son changement de nom en l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

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

**2003**

Le nombre d'enquêtes augmente de 76 % : plus de 500 dossiers sont ouverts.

**2004**

Le nombre de firmes participantes atteint 500.

**2005**



David Agnew est nommé ombudsman et chef de la direction.
L'OSBI accueille la 5e Conférence internationale des ombudsmans des services financiers à Toronto.

**2006**

Le réseau des caisses populaires de la Saskatchewan se joint à l'OSBI. Le Réseau de conciliation financière canadien cesse d'exister.

**2007**

Le réseau des caisses populaires de l'Alberta et tous les membres de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada se joignent à l'OSBI, élevant le nombre de firmes participantes à 650. Le nombre d'enquêtes ouvertes augmente de 40 %.

**2008**

Après la crise financière mondiale, l'OSBI enregistre une hausse importante de plaintes, et les enquêtes ouvertes atteignent un sommet sans précédent.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

## 2009



Douglas Melville est nommé ombudsman et chef de la direction. La crise financière mondiale entraîne une augmentation de 200 % des dossiers ouverts; les ressources disponibles sont débordées et le traitement des dossiers prend du retard.

## 2010

Les répercussions de la crise financière mondiale continuent de se faire sentir avec plus de 1 000 nouveaux dossiers ouverts.

## 2011

Selon un examen indépendant, l'OSBI atteint ou dépasse les normes internationales dans des domaines comme l'accessibilité, la portée des services, l'équité, la reddition des comptes et la transparence.

L'OSBI accueille la conférence annuelle du réseau international des programmes d'ombudsman des services financiers, à Vancouver.

## 2012

Les organismes canadiens de réglementation des valeurs mobilières apportent des modifications au Règlement 31-103 pour exiger que toutes les firmes de placement de détail hors Québec soient tenues d'offrir les services de l'OSBI à leurs clients. Le conseil d'administration de l'OSBI consacre une part importante de ses ressources opérationnelles à la résolution des dossiers en retard. Fernand Bélisle est nommé président du conseil d'administration de l'OSBI.

## 2013

L'OSBI signe un protocole d'entente avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ayant permis d'établir un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières au sein de l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication. L'ombudsman et chef de la direction de l'OSBI Douglas Melville est élu nouveau président du réseau international des programmes d'ombudsman des services financiers.

## 2014

Les changements apportés aux règlements sur les valeurs mobilières entrent en vigueur. Le nombre de firmes participantes augmente et avoisine les 1 450.

## 2015



Le retard accumulé découlant de la crise financière mondiale est rattrapé.

L'OSBI reçoit l'approbation des organismes de réglementation bancaire fédéraux à titre d'organisme externe de traitement des plaintes. Sarah Bradley est nommée ombudsman et chef de la direction.

## 2016

Les conclusions d'un examen indépendant de l'OSBI sont favorables et l'OSBI annonce un plan stratégique quinquennal. L'OSBI lance un nouveau système de gestion des dossiers de pointe.

## 2017

L'OSBI lance un nouveau site Web convivial et une stratégie en matière de médias sociaux. L'organisation met l'accent sur des communications en langage clair.

## 2018

À l'issue d'une consultation publique, le conseil d'administration de l'OSBI approuve le nouveau mandat. L'organisation adopte des flux de travail numériques qui sont entièrement basés sur le nuage. Jim Emmerton est nommé président du conseil d'administration de l'OSBI.

## 2019

L'OSBI lance le nouveau portail destiné aux firmes, qui met des outils numériques et des renseignements à la disposition des firmes participantes.

## 2020

L'OSBI lance un nouveau portail des consommateurs et un nouveau processus d'ouverture des plaintes en ligne. La pandémie mondiale perturbe le marché et un nombre significatif de dossiers sont ouverts. L'OSBI entame une transition sans problème vers les services à distance. Une directrice des intérêts des consommateurs est nommée au conseil d'administration de l'OSBI.

## 2021

La pandémie continue de sévir. Les volumes de dossiers atteignent des sommets inégalés. Tous les délais de traitement de dossiers sont respectés; il n'y a aucun retard.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE



**JIM EMMERTON**

Président du conseil d'administration

# Message du président

## L'année 2021 a été une autre année difficile pour les Canadiens, car nous avons tous dû faire face aux incertitudes causées par la pandémie en cours et les perturbations connexes dans nos vies personnelles et professionnelles.

Comme d'autres organisations, le conseil d'administration, l'équipe de gestion et le personnel de l'OSBI ont travaillé depuis leur domicile, ont tenu des réunions virtuelles, ont attendu avec espoir les vaccins et se réjouissaient à l'idée de pouvoir travailler de nouveau ensemble en personne, alors que les nouveaux variants de la COVID-19 et les confinements tout au long de l'année ont créé de nouvelles préoccupations et retardé notre retour à la normale. Les difficultés de 2021 ont touché nos collectivités et nos entreprises et ont fait en sorte que l'OSBI a connu son plus grand nombre de dossiers ouverts et de demandes de renseignements, dépassant même le nombre de dossiers survenus à la suite de la crise financière mondiale de 2008.

### Gestion des opérations pendant la pandémie

Bien que le nombre de dossiers ait atteint des niveaux records, le conseil a continué d'accorder la priorité à la rapidité d'exécution et de veiller à ce que l'OSBI dispose des ressources nécessaires pour éviter de créer un arriéré de dossiers. Après avoir compté sur notre réserve de fonctionnement pour maintenir nos niveaux de service en 2021, le conseil a également approuvé une augmentation des frais pour 2022 afin de s'assurer que ces niveaux de service demeureraient viables à mesure que la pandémie et les volumes élevés de dossiers se poursuivaient et que les firmes de services financiers se renforçaient. Bien qu'il s'agisse d'une décision difficile – surtout après avoir maintenu des budgets de fonctionnement stables pendant plusieurs années – il était nécessaire de prendre des mesures pour veiller à ce que l'OSBI dispose des ressources nécessaires pour éviter les défis auxquels l'organisation faisait face à la suite de l'exercice financier précédent.

### L'accent sur la planification stratégique se poursuit

La fin de 2021 a marqué la dernière année de notre plan stratégique 2017-2021, qui nous a guidés dans une période de reconstruction et de modernisation de l'organisation. Au cours de cette période, nous avons réalisé des investissements importants dans notre personnel, nos systèmes et nos processus afin de relever efficacement les nouveaux défis en tant qu'organisation résiliente. L'un des faits marquants de l'année a été l'élaboration de notre nouveau plan stratégique quinquennal et son approbation ultérieure par le conseil. Le plan a été annoncé au cours du premier trimestre de l'exercice 2022 et les points saillants sont présentés à la page 13 du présent rapport.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

Notre nouveau plan stratégique pour 2022-2026 a été élaboré dans le but de garantir que l'OSBI disposera de la souplesse nécessaire pour s'adapter aux problèmes émergents, sachant que l'industrie, la réglementation et le marché continuent de changer tout en présentant de nouvelles occasions. La pandémie a clairement démontré l'importance de la résilience et de l'adaptabilité organisationnelles et notre nouveau plan reflète cet impératif moderne, tout en fournissant une structure et un cadre pour une excellence opérationnelle continue.

### Un environnement réglementaire en évolution

Au début de l'exercice, le Groupe de travail sur la modernisation des marchés financiers de l'Ontario a publié son document de consultation, qui proposait de donner à l'OSBI le pouvoir d'obliger les firmes d'investissement à verser une indemnisation équitable aux investisseurs lorsque cela est justifié et d'augmenter la limite des recommandations de l'OSBI en matière d'indemnisation. Un groupe de travail établi par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) s'est également penché sur la question de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un cadre réglementaire qui renforcerait les pouvoirs de l'OSBI en matière de réparation pour les investisseurs en rendant ses décisions dans les litiges relatifs aux valeurs mobilières obligatoires pour les firmes inscrites.

L'année 2021 a également été active pour les organismes de réglementation bancaire de l'OSBI. En juillet 2021, le ministère fédéral des Finances a lancé une consultation publique sur le système des multiples organismes externes de traitement des plaintes (OETP) au Canada et a terminé le processus de consultation en octobre. Cette consultation avait été promise par l'ancien ministre des Finances Bill Morneau en février 2020 – juste avant le début de la pandémie, suite à la publication d'un rapport de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) sur le système des OETP. Pendant cette période, le gouvernement libéral s'est engagé, dans son programme de campagne de 2021, à mettre en place un médiateur unique et indépendant pour les plaintes des consommateurs impliquant des banques, avec le pouvoir d'imposer un arbitrage contraignant. Cet engagement a ensuite été inclus dans la lettre de mandat de la vice-première ministre et ministre des Finances Chrystia Freeland.

Nous continuons à dialoguer avec les organismes de réglementation, le cas échéant, sur ces importantes questions de politique et à nous assurer que nous sommes prêts à faire face à tout changement au fur et à mesure qu'il se produit.

### Changements de gouvernance à venir

Alors que les firmes de services financiers, les défenseurs des consommateurs et les gouvernements et organismes de réglementation fédéraux et provinciaux continuent de reconnaître le rôle essentiel que joue un service d'ombudsman dans le cadre de la protection des consommateurs de services financiers, je suis fier de marquer la fin de mon mandat à titre de président du conseil d'administration de l'OSBI.

Il y a plus de dix ans, j'ai eu le plaisir d'être un des premiers membres du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI) de l'OSBI. Après mon passage au sein de ce conseil, j'ai eu l'honneur de me joindre au conseil d'administration de l'OSBI en 2012 et d'être nommé président en 2018. Alors que l'OSBI célébrait son 25e anniversaire, j'ai été heureux d'avoir fait partie de ce long parcours et d'avoir soutenu la vision de l'OSBI, qui consiste à contribuer à assurer un secteur des services financiers canadien équitable, efficace et digne de confiance.

*«Alors que l'OSBI célébrait son 25e anniversaire, j'ai été heureux d'avoir fait partie de ce long parcours et d'avoir soutenu la vision de l'OSBI, qui consiste à contribuer à assurer un secteur des services financiers canadien équitable, efficace et digne de confiance.»*

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

Je tiens à remercier mes collègues du conseil d'administration pour leur temps, leur énergie et leur engagement. Vos contributions ont été extrêmement précieuses pour guider l'OSBI pendant cette pandémie et d'autres défis au fil des ans.

Je tiens à remercier le personnel de l'OSBI pour son professionnalisme et son dévouement au travail, surtout au cours de la dernière année, où il a réussi à gérer un nombre record de demandes de renseignements et de plaintes de la part des consommateurs, tout en travaillant à distance et en faisant face aux autres défis de la pandémie.

J'aimerais également profiter de l'occasion pour remercier le CCCI – son président, Harold Geller, et les membres du conseil – qui ont continué à fournir au conseil d'administration des renseignements importants pour mieux éclairer notre surveillance de l'organisation.

Cette année, j'ai eu le plaisir d'accueillir Maureen Jensen au sein de notre conseil et de la féliciter pour sa nomination à la présidence du conseil d'administration.

Maureen est l'ancienne présidente et directrice générale de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) et elle est un chef de file de l'industrie des placements et de la réglementation des valeurs mobilières depuis plus de 20 ans. Elle a été une fervente défenseure de l'OSBI au fil des ans, ainsi qu'une partisane de longue date de la protection des investisseurs, pilier essentiel d'un secteur des services financiers prospère.

Dirigé par une nouvelle présidente très estimée, un conseil d'administration solide et un excellent personnel, j'attends avec confiance les réalisations futures de l'OSBI.

**Jim Emmerton**
Président du conseil d'administration

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE



**SARAH P. BRADLEY**

L'ombudsman et chef de la direction

# Message de l'ombudsman et chef de la direction

L'année 2021 a été une année occupée et importante pour l'OSBI – une année définie par la pandémie actuelle et ses défis connexes, les volumes de dossiers records et un contexte politique et réglementaire actif.

Cette année, nous avons eu le plaisir de souligner notre 25e anniversaire à titre d'ombudsman financier au Canada et de prendre le temps d'envisager l'élaboration et le lancement de notre plan stratégique 2022-2026. Dans l'ensemble, je suis fier du rendement de notre organisation dans des circonstances difficiles alors que notre équipe continue de faire preuve de résilience et de relever les nombreux défis de l'année.

## Réponse à la pandémie

Dans ce qui est devenu la « nouvelle normalité » pour de nombreuses organisations, notre personnel a principalement travaillé à domicile tout au long de 2021. Nos plateformes numériques, notre planification de la continuité des activités et nos flux de travail sans papier développés au cours des années précédentes ont continué à nous servir à mesure que notre équipe s'adaptait à la réalité du travail à distance à long terme. En mettant l'accent sur les activités virtuelles de renforcement de l'esprit d'équipe et en soutenant le bien-être mental des employés, nous avons pu maintenir l'esprit et l'engagement de notre équipe ainsi que nos normes de service professionnel.

## Notre année la plus occupée jamais enregistrée

Dans l'ensemble, en 2021, nous avons ouvert et fermé plus de dossiers que jamais au cours de nos 25 années d'histoire, et même plus qu'au plus fort de la crise financière mondiale. Malgré nos volumes de dossiers les plus élevés, nous avons été en mesure de respecter toutes nos normes de service et tous nos points de repère en matière de rapidité, sans arriérés de dossiers, ni de retards indus en tout temps. Ce succès est le résultat d'un effort exceptionnel de la part de notre personnel, ainsi que des améliorations opérationnelles que nous avons réalisées ces dernières années grâce à une série de projets transformateurs visant à moderniser nos pratiques organisationnelles, à améliorer notre efficacité, à maximiser notre valeur pour les parties prenantes, à renforcer notre résilience financière et à minimiser nos risques d'entreprise. L'objectif principal de ces projets était de veiller à ce que l'OSBI soit prêt à gérer efficacement les augmentations importantes du volume de dossiers. Nous avons reconnu qu'il ne s'agissait pas de savoir si, mais quand une telle augmentation se produirait – et en 2021, c'est arrivé. Nous avons assisté à une

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN
VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS
PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS
PROFILS DES CONSOMMATEURS
SERVICES BANCAIRES
INVESTISSEMENTS
RÉSULTATS DES DOSSIERS
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES
GOUVERNANCE

augmentation soudaine et soutenue du nombre de dossiers, aussi abrupte que les niveaux croissants de dossiers en 2008 et 2009.

En tant qu'organisme de service public, il était essentiel pour nous de démontrer notre capacité à servir les consommateurs de services financiers et les participants du secteur au Canada de manière efficace à travers les inévitables hauts et bas du marché. Je suis fier de pouvoir dire que nous y sommes parvenus.

En 2021, en plus de notre travail sur les dossiers, nous avons également réalisé une série de projets importants, notamment :

- Améliorations apportées à notre processus d'ouverture de dossier en ligne et au portail des consommateurs.
- La célébration de notre 25e anniversaire par le biais d'une nouvelle image de marque, de vidéos et d'un rapport spécial retraçant notre parcours au cours du dernier quart de siècle.
- La réussite de notre audit de la sécurité des technologies de l'information du National Institute of Standards and Technology sans conséquences négatives importantes.
- La sélection d'un examinateur externe et le lancement de nos examens indépendants pour nos mandats bancaires et de valeurs mobilières.
- Collaborer avec le milieu des politiques et de la réglementation pour le règlement des différends de nature financière avec les consommateurs au Canada, particulièrement en ce qui concerne le pouvoir exécutoire pour notre mandat en matière de valeurs mobilières, et le système de l'organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour les plaintes bancaires.

### Regard tourné vers l'avenir

Comme 2021 était la dernière année de notre plan stratégique 2017-2021, nous avons pris le temps au cours de l'année de nous concentrer sur notre future orientation stratégique et d'élaborer notre nouveau plan stratégique de cinq ans. Au début de 2022, nous avons lancé notre plan stratégique 2022-2026, qui contient trois piliers de réussite interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes (voir la page 13 pour les points saillants). Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos principales initiatives s'harmoniseront avec ces piliers et permettront d'apporter des ajustements au moment de faire face à de nouveaux problèmes.

Au cours du premier semestre de 2022, nous prévoyons recevoir et publier les rapports d'examens externes indépendants pour nos mandats bancaires et de valeurs mobilières. Nous examinerons attentivement les recommandations de ces rapports alors que nous cherchons des occasions d'améliorer nos services.

En 2022, nous accueillerons également toutes les coopératives de crédit de la Colombie-Britannique qui deviendront des firmes participantes de l'OSBI, rejoignant ainsi les coopératives de crédit de l'Alberta et de la Saskatchewan qui sont déjà membres.

Nous prévoyons également de lancer de nouveaux outils intéressants pour les parties prenantes sur notre site Web. En nous appuyant sur nos investissements dans nos plateformes technologiques et sur notre engagement en faveur de la transparence, nous allons lancer

*«En nous appuyant sur nos investissements dans nos plateformes technologiques et sur notre engagement en faveur de la transparence, nous allons lancer deux outils de divulgation importants : notre Cube de données et notre page de divulgation des dossiers bancaires.»*

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

deux outils de divulgation importants : notre Cube de données et notre page de divulgation des dossiers bancaires.

Le Cube de données fournira un accès interactif 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à nos données historiques sur les enquêtes et les dossiers et permettra aux utilisateurs d'examiner les cinq dernières années d'expérience de l'OSBI d'une manière très visuelle et personnalisable.

La page Web de divulgation des dossiers bancaires fournira un résumé des renseignements sur tous les dossiers bancaires clos, y compris de brèves explications sur nos recommandations. Cette divulgation est conçue pour se conformer aux nouvelles exigences du cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques.

Nous prévoyons que les volumes de dossiers resteront élevés en 2022, notamment en ce qui concerne notre mandat bancaire, car de nouvelles mesures de protection des consommateurs entrent en vigueur et les marchés réagissent au déclin de la pandémie et aux mesures de soutien connexes. Malgré cela, nous restons confiants que nous sommes bien positionnés pour gérer nos futures charges de dossiers de manière efficace.

En terminant, je tiens à souligner les exigences importantes qui ont été imposées à notre personnel pendant la pandémie et à lui exprimer mes remerciements particuliers pour son travail acharné et son engagement tout au long de l'année. Malgré le nombre élevé de dossiers, notre équipe de professionnels dévoués a relevé le défi, atteignant et dépassant nos objectifs en matière de rapidité d'exécution et d'obtention de résultats équitables pour les consommateurs et les firmes participantes. Je tiens également à remercier Jim Emmerton, président de l'OSBI, pour les services qu'il a rendus à l'organisation, non seulement en tant que président, mais aussi en tant que membre de longue date du conseil d'administration et ancien membre du CCCI. Il a été un solide dirigeant et un ardent défenseur de l'OSBI tout au long de son mandat, et nous lui souhaitons bonne chance pour la fin de son mandat à titre de président.

**Sarah P. Bradley**
Ombudsman et chef de la direction

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN
VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS
PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS
PROFILS DES CONSOMMATEURS
SERVICES BANCAIRES
INVESTISSEMENTS
RÉSULTATS DES DOSSIERS
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES
GOUVERNANCE

# Vision et principes directeurs

Cette année a marqué notre prochain cycle de planification stratégique, et nous avons lancé un nouveau plan stratégique quinquennal au premier trimestre de l'exercice 2022. Dans le cadre de ce travail, nous avons continué à faire évoluer notre vision, tout en proposant des déclarations pour décrire plus clairement qui nous sommes, ce que nous faisons et la raison pour laquelle nous le faisons.

## Notre vision

Contribuer à assurer un secteur canadien des services financiers équitable, efficace et fiable.

### QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes une organisation indépendante, sans but lucratif, composée de professionnels hautement qualifiés et indépendants, inspirés par notre mission de service public.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous aidons à trouver des solutions aux plaintes et aux litiges entre les consommateurs et les entreprises de services financiers, et nous offrons notre expertise et nos idées aux consommateurs, au secteur et aux organismes de réglementation.

### POURQUOI NOUS LE FAISONS?

Des services d'ombudsman efficaces font progresser l'équité et la confiance dans le secteur des services financiers canadiens en fournissant des services de résolution des litiges efficaces, indépendants et accessibles aux consommateurs et aux entreprises, et en réinjectant des données et des informations dans le système pour soutenir un cycle d'amélioration continue. improvement.

## Nos principes directeurs

**Équité**

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

**Accessibilité**

Nos services sont abordables, simples et pratiques.

**Impartialité**

Notre travail est équilibré et objectif.

**Indépendance**

Nous sommes exempts de toute influence indue.

**Intégrité**

Nous sommes honnêtes et guidés par des principes.

**Professionnalisme**

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

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Aperçu de notre plan stratégique

Notre plan stratégique de l'OSBI pour 2022–2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes.

Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes.

| PILIERS DE SUCCÈS | OBJECTIFS |
|---|---|
| **Assistance publique et résolution des litiges**<br>L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes. | • Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.<br>• Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.<br>• Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité. |
| **Communication et sensibilisation et leadership éclairé**<br>L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public. | • Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.<br>• Fournir des informations et du leadership éclairé.<br>• Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.<br>• Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada. |
| **Résilience organisationnelle et amélioration continue**<br>L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel. | • Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.<br>• Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.<br>• Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.<br>• Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles. |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Progrès vers l'atteinte de nos objectifs



L'année 2021 marque la fin de notre plan stratégique quinquennal pour 2017-2021. Dans les pages qui suivent, nous fermons ce chapitre en examinant nos progrès par rapport à ce plan pour la dernière année et en soulignant nos réalisations. En 2022, nous nous concentrerons sur la réalisation des objectifs clés définis dans notre nouveau plan stratégique quinquennal pour la période 2022-2026.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

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

**Nos objectifs sont :**

- Continuer à fournir des services de qualité et accessibles aux consommateurs et aux firmes participantes
- Tirer parti de l'expertise et des connaissances pour accroître les connaissances des parties prenantes
- Tirer parti des capacités existantes pour accroître la gamme des services offerts

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Réagir à l'augmentation du volume de dossier, liée à la volatilité du marché et aux facteurs de stress économiques | ••• En continu | • Nous avons géré des volumes records tout en maintenant tous les niveaux de service, sans retard dans le traitement des dossiers<br>• Nous avons mis à jour notre plan d'intervention en cas d'augmentation du volume de dossiers pour répondre à une hausse des volumes de dossiers et nous avons embauché des employés supplémentaires de première ligne et d'enquête |
| Explorer et évaluer des solutions de rechange au « nommer et blâmer » | ••• En continu | • Nous avons activement collaboré avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) pour explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à offrir des recours aux investisseurs<br>• Nous avons collaboré avec le Comité conjoint de réglementation (CRJ) et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) pour examiner les recommandations du Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario visant à nous donner un pouvoir contraignant et à augmenter notre limite de recommandation de 350 000 $ |
| Effectuer un examen externe relatif aux services bancaires et mettre en œuvre les recommandations principales | ••• En continu | • Nous avons lancé une recherche ouverte pour trouver un évaluateur approprié, mené un processus de demande de proposition concurrentiel et nommé un évaluateur indépendant chargé d'évaluer nos activités et nos pratiques relatives à nos mandats bancaires et de placement. Les rapports finaux sont attendus en mars 2022 |
| Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes | ✓ Terminé | • Nous avons reçu au troisième trimestre les sondages de 2020 de la part de sociétés d'investissement qui nous ont fait part d'une plainte au cours de l'année et de toutes les banques participantesWe communicated both the survey results and our response plan to all stakeholders and published them on our website<br>• Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à tous les intervenants et nous les avons affichés sur notre site Web |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Réaliser un sondage auprès des consommateurs qui ont utilisé nos services | ✓ Terminé | • Nous avons envoyé des sondages aux consommateurs pour tous les dossiers fermés pendant l'année<br>• Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à tous les intervenants et nous les avons affichés sur notre site Web |
| Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants | ••• En continu | • Nous avons continué d'examiner les commentaires des sondages d'opinion des consommateurs afin de repérer les occasions d'amélioration opérationnelle et d'améliorer l'expérience des consommateurs à l'OSBI |
| Réaliser un sondage auprès des firmes participantes en ce qui a trait au Portail d'entreprises | ✓ Terminé | • Nous avons élaboré et présenté un certain nombre de questions liées au portail dans le sondage annuel auprès des firmes de 2021 |
| Déterminer et exécuter des initiatives et étendre les offres de services en fonction de l'expérience tirée des dossiers et des résultats des sondages auprès des firmes et des consommateurs | ••• En continu | • Nous avons continué à développer une expertise interne en gestion de comportements difficiles grâce à notre initiative en santé mentale<br>• Nous avons offert une formation continue à tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces pour travailler avec les consommateurs<br>• Nous avons continué d'améliorer nos communications sur les honoraires pour toutes les firmes participantes au moyen de factures détaillées et nouvellement conçues |
| Élaborer et mettre en œuvre une formation améliorée du personnel dans la détermination des tendances et des problèmes systémiques potentiels | ••• En continu | • Nous avons continué de nous assurer que le personnel actuel et le nouveau personnel ont été formés pour déterminer les problèmes émergents<br>• Nous avons identifié six problèmes systémiques potentiels à l'aide d'un système interne pour le suivi et la production de rapports |



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette des données et des communications | ●●● En continu | • Nous avons considérablement réduit notre temps de traitement des plaintes grâce à notre système de soumission de plaintes en ligne et à notre outil de signature électronique de documents<br>• Nous avons également mis au point un nouveau Cube de données de dossiers en ligne, basé sur la veille stratégique, qui sera lancé en 2022. Le Cube de données donnera au public accès à une série de jeux de données de dossiers dynamiques qui fourniront des renseignements regroupés détaillés sur les dossiers |
| Faire régulièrement rapport des observations et des tendances aux organismes de réglementation, aux firmes et aux autres parties prenantes principales | ●●● En continu | • Nous avons continué de publier notre expérience en gestion de dossiers dans des bulletins trimestriels à l'intention de toutes les parties prenantes<br>• Nous déclarons régulièrement les données tendancielles liées aux problèmes et aux produits à toutes les parties prenantes par différents moyens de communication<br>• Nous avons fourni des données détaillées sur les dossiers aux organismes de réglementation, selon les besoins<br>• Nous avons achevé de façon substantielle notre rapport pour le 25ème anniversaire, publié au début de l'année 2022, en fournissant des données sur les tendances et des renseignements tirés de notre histoire sur 25 ans |
| Montrer l'importance des services offerts par l'OSBI en partageant avec les consommateurs et les firmes participantes l'expertise de l'organisation en matière de plaintes et de dédommagement | ●●● En continu | • Nous avons continué à publier un bulletin trimestriel à l'intention de tous les intervenants, soulignant notre expérience et nos récentes initiatives<br>• Nous avons publié plusieurs études de dossiers, approches et bulletins sur une variété de sujets<br>• Nous avons augmenté nos communications sur les médias sociaux pour y inclure du contenu en français et avons atteint un jalon de plus de 5 000 abonnés sur Twitter au quatrième trimestre<br>• Nous avons amélioré notre message numérique pour améliorer l'engagement |



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

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

**Nos objectifs sont :**

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

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Mettre en place un système de gestion des relations avec le secteur ainsi qu'un volet de communication relatif à la stratégie d'affaires publiques | En continu | • Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes.<br>• Nous avons continué de tenir l'industrie au courant des détails de notre intervention en cas de pandémie, car elle a évolué pour répondre aux besoins du secteur financier |
| Sonder les firmes participantes pour connaître leur intérêt à suivre des séances de formation de l'OSBI sur le règlement des différends et sur les approches de l'organisation à l'égard des différents types de scénarios possibles | En continu | • Nous avons partagé notre méthodologie de calcul des pertes avec les entreprises participantes et les défenseurs des consommateurs intéressés<br>• Notre personnel de direction a offert des séances de formation à un certain nombre d'entreprises et d'organisations participantes sur des sujets liés à la conformité et au traitement efficace des plaintes, sur demande |
| Entreprendre auprès des consommateurs une campagne de sensibilisation aux services de l'OSBI | En continu | • Nous avons rencontré régulièrement des groupes de consommateurs pour partager des renseignements<br>• Nous avons tiré parti de notre programme de sensibilisation communautaire pour offrir des webinaires d'information aux groupes de consommateurs vulnérables et aux collectivités qu'ils desservent<br>• Nous avons continué à augmenter nos communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux et augmenté notre promotion de publications et de tweets<br>• Nous avons conçu et promu une vidéo pour commémorer notre 25ème anniversaire au moyen des médias sociaux et de notre site Web |
| Suivre et exploiter les occasions de fournir une contribution politique significative au gouvernement et aux organismes de réglementation | En continu | • Nous avons activement collaboré avec le gouvernement fédéral et des organismes de réglementation des valeurs mobilières sur des questions liées à l'établissement d'un seul ombudsman pour les banques et à l'amélioration de la capacité de l'OSBI à obtenir une nouvelle tenue lorsque cela est justifié |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# 3. Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

**Nos objectifs sont :**

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

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Développer le nouveau plan stratégique quinquennal | ✓ Terminé | • Nous avons engagé un conseiller externe et élaboré notre nouveau plan stratégique quinquennal<br>• Le plan a été approuvé par le conseil d'administration et lancé au premier trimestre 2022 |
| Normaliser les processus pour l'ensemble des enquêtes sur les services bancaires et les investissements, ce qui comprend les améliorations à apporter à la suite de l'examen des données sur les délais | ••• En continu | • Nous avons continué de respecter les délais d'exécution des dossiers tout en affichant le plus haut niveau de volume de dossiers jamais atteint<br>• Nous avons continué de nous concentrer sur la cohérence grâce aux processus d'examen par les paires, enquêteurs et gestionnaires<br>• Nous avons continué d'étoffer et de mettre à jour nos lignes directrices en matière d'enquête en y ajoutant des notes d'orientation internes |
| Mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen de l'infrastructure informatique et de la sécurité sur une base prioritaire, y compris la détermination, l'acquisition et le déploiement des exigences d'infrastructure informatique mises à jour | ••• En continu | • Notre planification et notre investissement en matière de continuité des affaires liées aux technologies a continué de faciliter le travail à distance à l'échelle de l'organisation pendant la pandémie<br>• Nous continuons de mettre en œuvre des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et de notre système de gestion des relations avec la clientèle<br>• Nous avons effectué une évaluation annuelle de la sécurité des technologies de l'information du National Institute of Standards and Technology sans conséquences négatives importantes. Les recommandations relatives aux rapports ont été classées par ordre de priorité et intégrées dans notre plan de travail de l'infrastructure des TI<br>• Nous avons continué d'offrir de la formation sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel<br>• Nous avons adopté un système de comptes fournisseurs entièrement électronique avec de nouveaux processus de facturation pour les firmes et une automatisation accrue |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Élaborer chaque trimestre un plan de gestion des risques de l'entreprise spécifique, ainsi que des processus et un programme de formation interne du personnel, et en assurer le suivi, dans le but de préparer l'organisation à des changements soudains dans le nombre de dossiers à traiter et à faire face à d'autres chocs internes ou externes | En continu | • Nous avons mis à jour notre plan détaillé de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre<br>• Nous avons mis en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires déterminées dans le plan de gestion des risques de l'entreprise.<br>• Nous avons mis à jour notre plan de réponse détaillé pour l'augmentation du volume de dossiers |
| Élaborer et mettre en œuvre un programme interne d'analyse avancée des données | En continu | • Nous avons investi dans la formation du personnel sur les nouvelles applications et les nouveaux outils<br>• Nous avons développé et intégré des processus d'assurance qualité dans tous les travaux d'analyse des données et d'établissement de rapports<br>• Nous avons formé un personnel polyvalent pour assurer une sauvegarde de toutes les analyses et rapports principaux |



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# 4. Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

**Nos objectifs sont :**

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

| Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021 | État | Ce que nous avons accompli cette année |
|---|---|---|
| Établir un environnement professionnel propice à la productivité, à la collaboration et à l'engagement du personnel | ✓ Terminé | • Depuis le début de la pandémie et le passage au travail à distance, nous avons priorisé les possibilités technologiques de collaboration en ligne et encouragé toutes les équipes à maximiser leur engagement en ligne<br>• Des protocoles de sécurité appropriés ont été élaborés et déployés pour les bureaux de l'OSBI |
| Mettre en place une formation dans le but de répondre aux exigences du plan interne de relève et du cadre de perfectionnement professionnel | ••• En continu | • Nous avons maintenu notre planification de la relève pour toutes les équipes, y compris les initiatives prioritaires de développement des compétences<br>• Tous les membres du personnel ont élaboré un plan personnel de développement professionnel continu |
| Mettre en œuvre une stratégie de gestion des connaissances, dont un système de gestion optimale de ces connaissances | ••• En continu | • Nous avons interrogé le personnel sur l'utilité et les caractéristiques de notre système interne de gestion des connaissances (lancé en 2019) et avons réalisé les mises à niveau et améliorations recommandées |
| Appliquer les recommandations du comité sur l'engagement des employés (CEE), dans la mesure du possible | ••• En continu | • Notre CEE a présenté des possibilités de renforcement de l'esprit d'équipe pendant que nous continuions notre virage vers le travail complètement à distance en raison de la pandémie, et a participé activement à la planification de nos activités de réunion virtuelle pour tout le personnel |
| Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats | ✓ Terminé | • Le personnel a participé au sondage minute sur l'engagement total des employés au quatrième trimestre, qui a montré des résultats toujours positifs<br>• Nous avons mis à jour notre processus d'évaluation du rendement sur la base de la rétroaction du personnel et des gestionnaires<br>• Nous avons mis à jour notre programme de prestations paramédicales sur la base de la rétroaction du personnel |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Demandes de renseignements des Canadiens

## 7 593

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2021**

Augmentation de **28 %** des demandes de renseignements liées à l'investissement en 2021

Augmentation de **29 %** des demandes de renseignements liées aux services bancaires en 2021

## Les services de l'OSBI sont gratuits et offerts en français et en anglais.

L'OSBI entend les plaintes du public concernant la plupart des questions bancaires et d'investissement telles que les hypothèques, les fonds communs de placement, les obligations et les CPG, les cartes de débit et de crédit, les prêts et le crédit, les transactions non autorisées, les erreurs de transaction, les fraudes et les conseils de placement. Nos agents d'évaluation des dossiers (CAO) documentent chacune de ces interactions uniques avec le public dans le cadre d'une comme des demandes de renseignements.



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Comment et pourquoi les Canadiens communiquent-ils avec nous?

Nous sommes souvent contactés par des consommateurs confus : Vers qui se tournent-ils pour résoudre leur problème de services financiers? Quel organisme de réglementation supervise le règlement de leur différend? Quels règlements s'appliquent aux plaintes liées aux services financiers? Quel fournisseur de services de règlement de différends liés aux services financiers est chargé de traiter leur plainte? Et quelles mesures doivent-ils prendre pour résoudre leurs problèmes? Nos CAO sont là pour vous aider.

En plus d'aider les consommateurs à déposer une plainte auprès de l'OSBI, nos Agents d'évaluation de dossiers sont formés pour guider les consommateurs vers l'avenue la plus appropriée si leur problème ne relève pas de notre mandat. En tant que partie intégrante du cadre de protection des consommateurs de services financiers du Canada, nous aidons les consommateurs à naviguer dans un système financier complexe et souvent déroutant.

Les consommateurs contactent l'OSBI lorsqu'ils souhaitent déposer une plainte au sujet de leur banque, firme d'investissement ou institution financière. Dans ces cas, un CAO collectera des informations de base, telles que les coordonnées de la personne et les détails de sa plainte. L'agent d'évaluation de dossiers examinera la plainte du consommateur et déterminera si elle relève de notre mandat. Si plus d'informations sont nécessaires, le CAO peut demander des pièces justificatives.

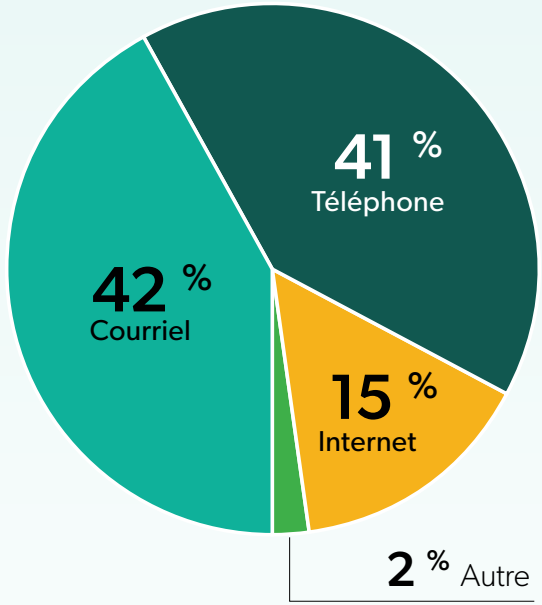
En 2021, nous avons constaté que 13 % des demandes ont mené à l'ouverture de dossiers. Pour les dossiers qui s'inscrivent dans notre mandat, la prochaine étape consiste à demander au consommateur de signer et de renvoyer une lettre de consentement qui nous permettra de commencer notre enquête. Si une plainte ne s'inscrit pas dans notre mandat, elle est fermée et nous communiquons nos raisons au consommateur.

## Comment les canadiens communiquent-ils avec nous?

Nous offrons plusieurs façons aux consommateurs de nous contacter. Les moyens les plus courants sont par téléphone et par courrier électronique. Notre service est disponible en anglais et en français, les langues officielles du Canada. Nous pouvons également répondre à des questions sur notre processus de règlement des litiges dans plus de 170 langues en utilisant un service de traduction.

Au cours de la dernière année, la façon dont les Canadiens ont décidé de nous contacter a très peu changé. Par rapport à 2020, les demandes de renseignements par courriel, en ligne et par téléphone sont demeurées stables.

**TYPES DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

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

Nous recevons des plaintes et des questions concernant nos firmes participantes et leurs produits et services. Notre équipe de CAO surveille les demandes du public et les plaintes des consommateurs pour les tendances potentielles dans les produits et problèmes des services financiers. La détermination précoce des problèmes potentiels de produit, de secteur ou systémiques est un service public important que nous fournissons.

Environ 21 % de nos demandes de renseignements portaient sur les placements alors que le reste portait sur les services bancaires. Nous avons également redirigé plus de 900 appels qui concernaient des firmes non participantes. En 2021, nous avons constaté une hausse de 28 % des demandes de renseignements liées aux placements et de 29 % des demandes de renseignements liées aux services bancaires.

| Secteur financier | Nbre de demandes de renseignements |
|---|---|
| **Firmes de dépôt** | |
| Banques | 5 024 |
| Coopératives financières | 46 |
| **Firmes de courtage en valeurs mobilières** | |
| OCRCVM | 912 |
| ACCFM | 333 |
| Courtiers en plans de bourses d'études | 142 |
| Gestionnaires de portefeuille | 149 |
| Courtiers sur le marché non réglementé | 23 |
| Investissements – Autre | 4 |
| Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint | 3 |
| **Firmes non participantes** | |
| Banques et autre | 957 |
| **Total** | **7 593** |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

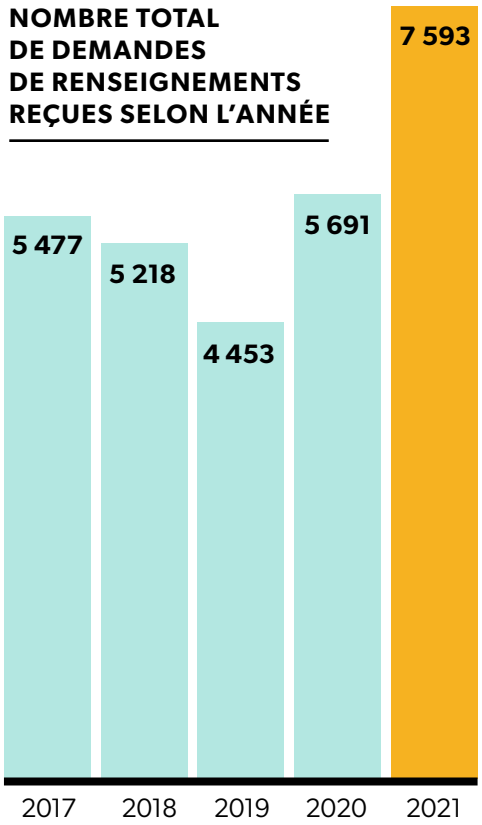
GOUVERNANCE

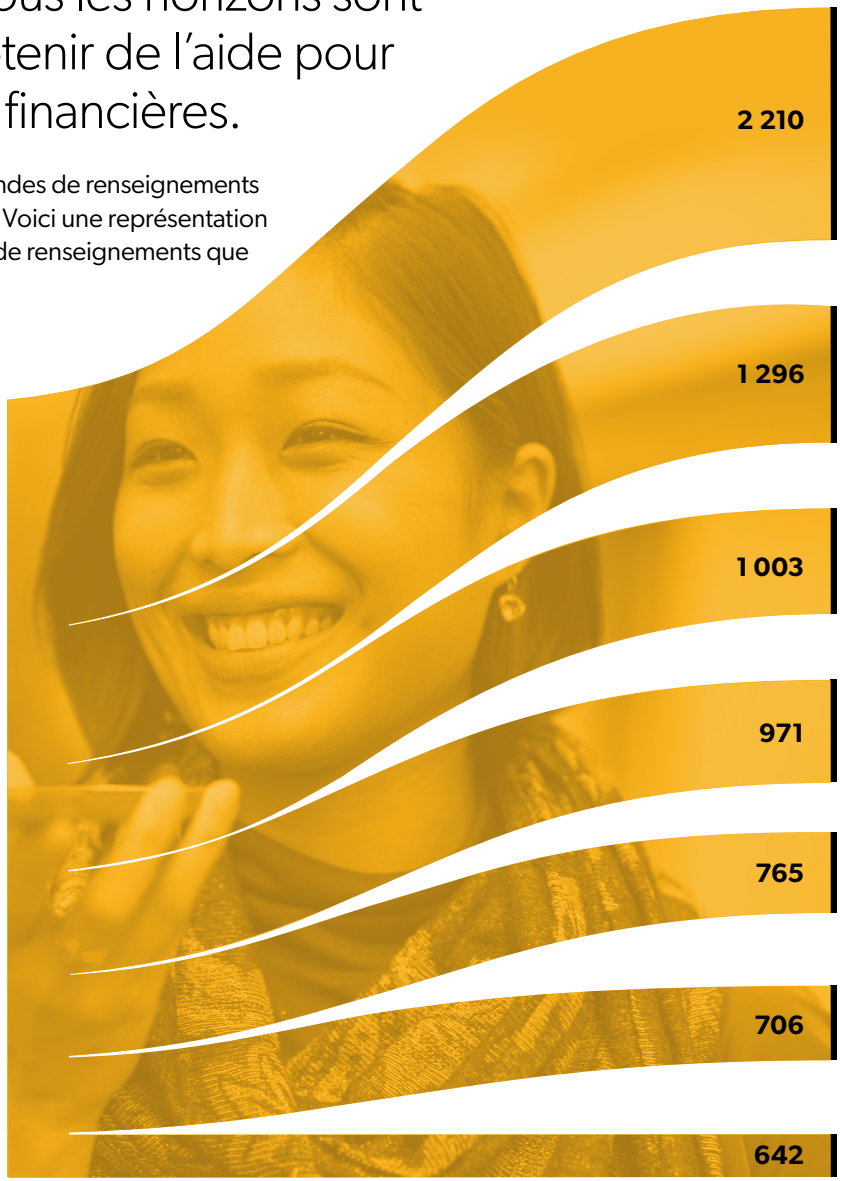
# Demandes de renseignements et résultats

## En 2021, près de 7 600 Canadiens de partout au pays et de tous les horizons sont venus à l'OSBI pour obtenir de l'aide pour résoudre leurs plaintes financières.

Cependant, ce ne sont pas toutes ces demandes de renseignements qui ont donné lieu à l'ouverture d'enquêtes. Voici une représentation graphique du résultat de chaque demande de renseignements que nous avons reçue.

**NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES SELON L'ANNÉE**




**RÉSULTATS**

**Orienté vers la firme**
Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI doit réorienter le client vers sa firme.

**Firme non participante**
Demandes de renseignements que l'OSBI a reçues au sujet de firmes non participantes.

**Renseignements fournis**
Demandes de renseignements pour lesquelles l'OSBI donne des conseils ou des renseignements aux clients.

**Enquête ouverte**
Demandes de renseignements donnant lieu à l'ouverture d'enquêtes.

**Demande de renseignements acheminée à la mauvaise organisation**
Demandes de renseignements reçues par l'OSBI qui doivent être réorientées vers la bonne organisation.

**Correspondance dans laquelle nous sommes en copie conforme**
Demandes de renseignements envoyées à l'OSBI par la correspondance des clients, mais qui étaient destinées à une autre organisation.

**Autre**

Remarque : Des 1 082 enquêtes ouvertes en 2021, 971 découlaient de demandes de renseignements reçues au cours de l'année et 111, en 2020.

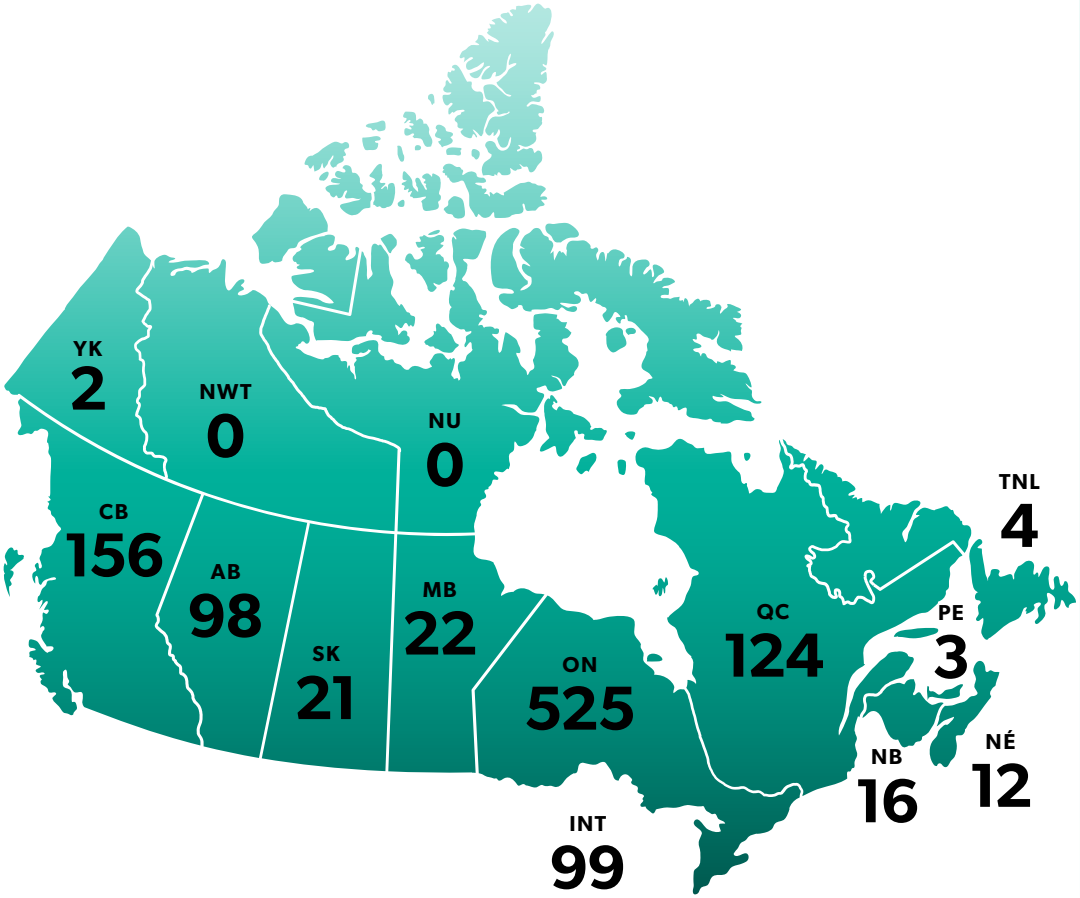
L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN
VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS
PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS
PROFILS DES CONSOMMATEURS
SERVICES BANCAIRES
INVESTISSEMENTS
RÉSULTATS DES DOSSIERS
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES
GOUVERNANCE

# D'où proviennent nos plaintes

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

**1 082** **DOSSIERS AU TOTAL**

**994** dossiers en anglais (92 %)
**88** dossiers en français (8 %)




## TOUS LES DOSSIERS

| Région | Nbre de plaintes | % de plaintes |
|---|---|---|
| Ontario | 525 | 49 % |
| Colombie-Britannique | 156 | 14 % |
| Québec | 124 | 11 % |
| International | 99 | 9 % |
| Alberta | 98 | 9 % |
| Manitoba | 22 | 2 % |
| Saskatchewan | 21 | 2 % |
| Nouveau-Brunswick | 16 | 2 % |
| Nouvelle-Écosse | 12 | 1 % |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 4 | <1 % |
| Île-du-Prince-Édouard | 3 | <1 % |
| Territoire du Yukon | 2 | <1 % |
| **Total** | **1 082** | **100 %** |

## LANGUAGE DES DOSSIERS

| Région | Anglais | Français | Nbre total de dossiers |
|---|---|---|---|
| Ontario | 521 | 4 | 525 |
| Toutes les autres provinces | 318 | 0 | 318 |
| International | 91 | 8 | 99 |
| Québec | 49 | 75 | 124 |
| Nouveau-Brunswick | 15 | 1 | 16 |
| **Total** | **994** | **88** | **1 082** |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

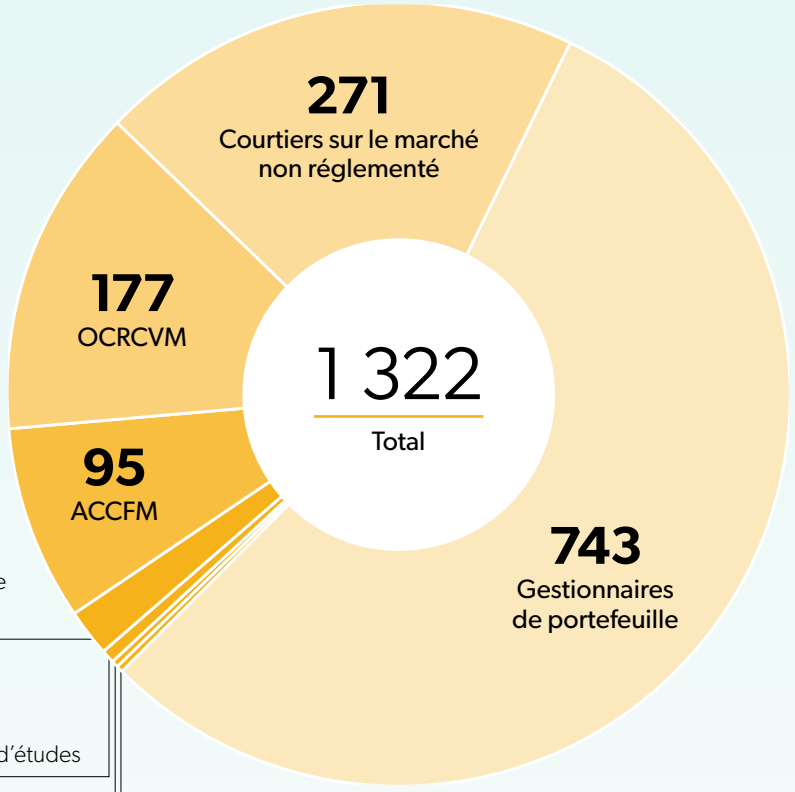
GOUVERNANCE

# Firmes participantes

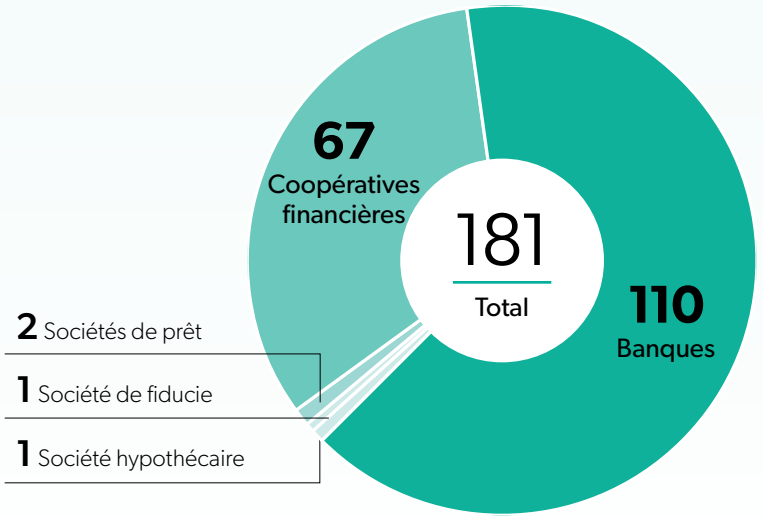
## Environ 1 500 institutions financières et firmes à travers le Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

La plupart des banques sous réglementation fédérale et toutes les firmes d'investissement réglementées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) sont des firmes participantes de l'OSBI. Les firmes participantes comprennent également les coopératives de crédit, les fiducies, les gestionnaires de portefeuille, les courtiers du marché dispensé et les courtiers en plans de bourses d'études. Toute firme réglementée des secteurs des services bancaires et d'investissement peut rejoindre nos membres.

### FIRMES DE COURTAGE EN VALEURS MOBILIÈRES



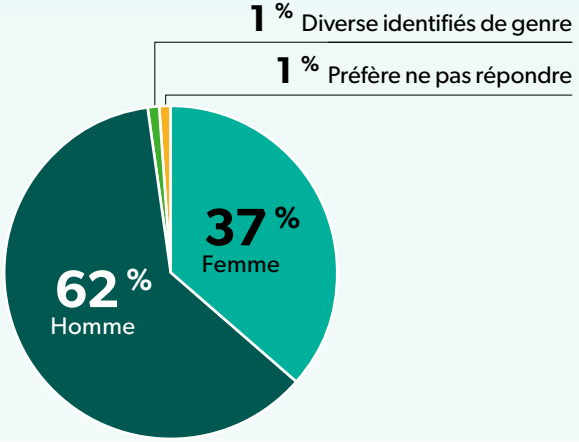

### FIRMES DE DÉPÔT



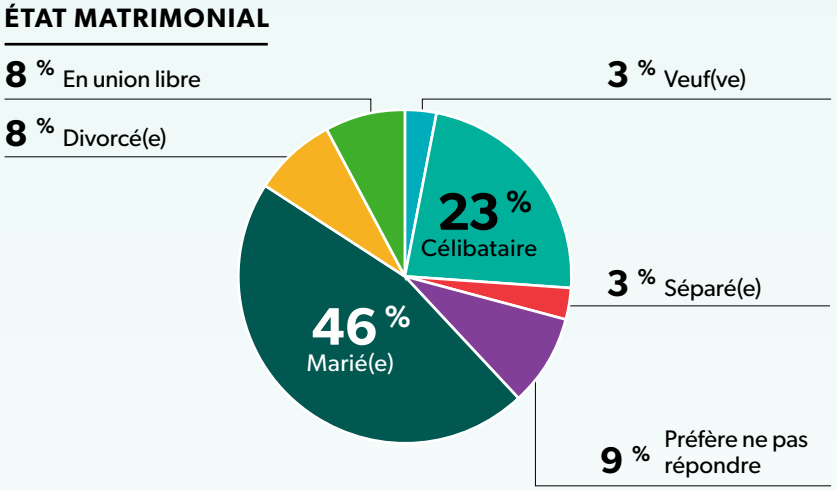
**PROFILS DES CONSOMMATEURS**

# Services bancaires

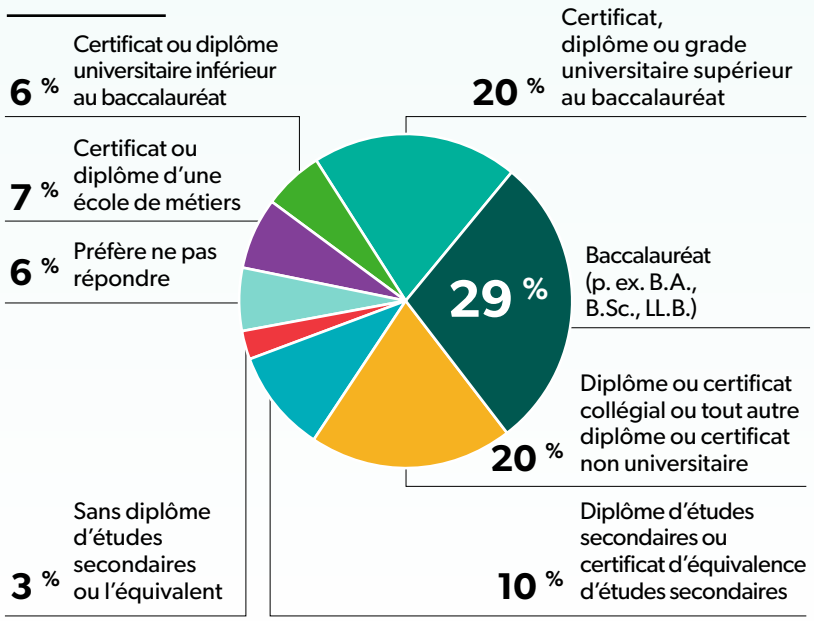
## SEXE



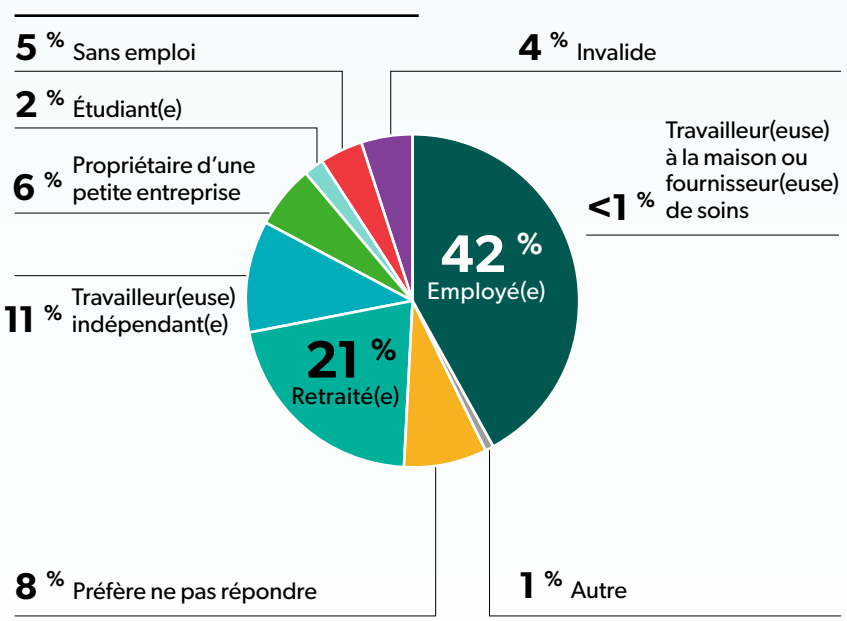

## ÉTAT MATRIMONIAL




## EDUCATION




## SITUATION PROFESSIONNELLE




Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

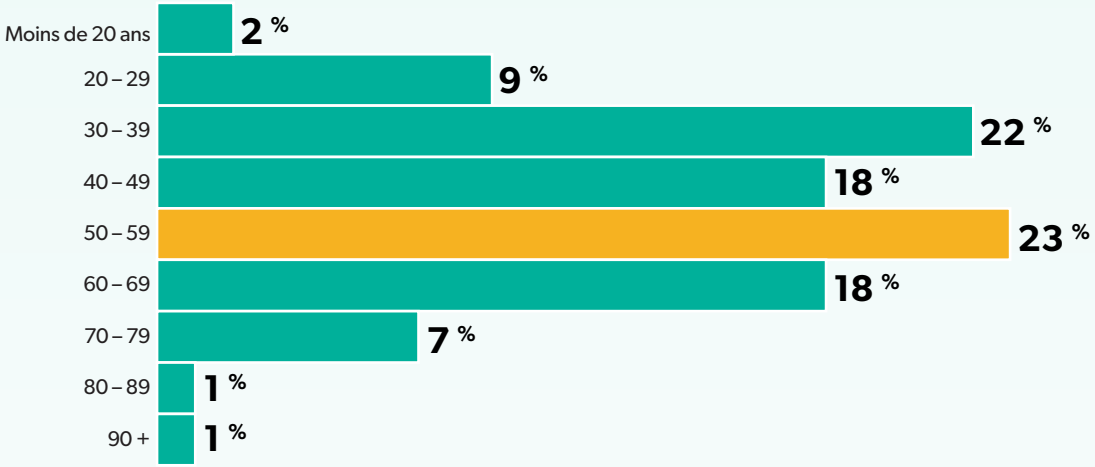
INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

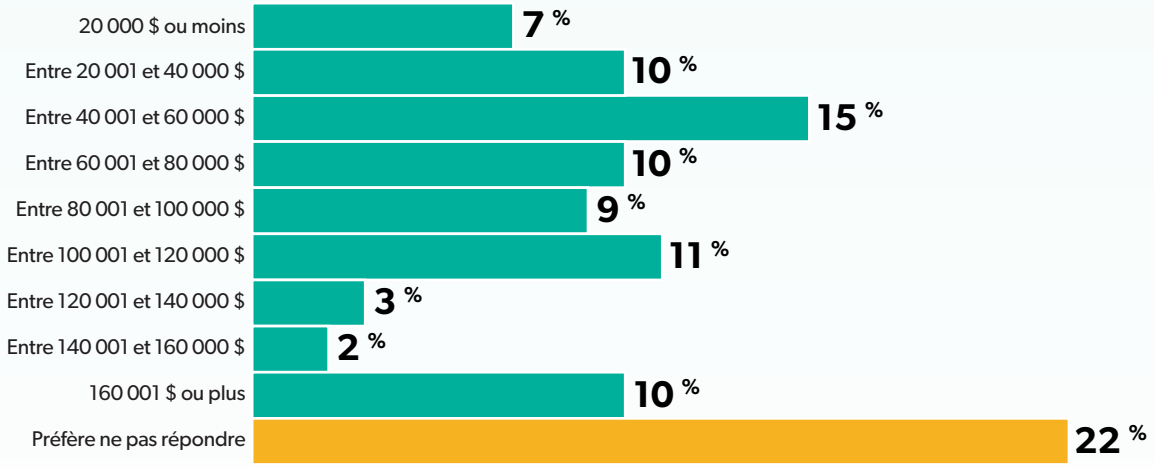
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

## ÂGE




## REVENU ANNUEL DU MÉNAGE



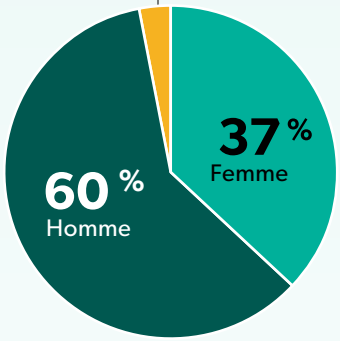

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



**PROFILS DES CONSOMMATEURS**

# Investissements

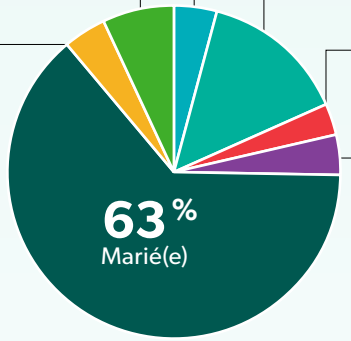
## SEXE




3 % Préfère ne pas répondre

0 % Diverse identifiés de genre

## ÉTAT MATRIMONIAL




4 % Veuf(ve)

14 % Célibataire

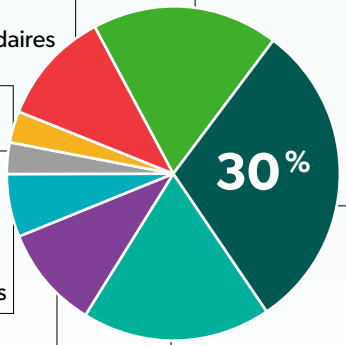
3 % Séparé(e)

4 % Préfère ne pas répondre

7 % En union libre

4 % Divorcé(e)

## EDUCATION




18 % Certificat, diplôme ou grade universitaire supérieur au baccalauréat

11 % Diplôme d'études secondaires ou certificat d'équivalence d'études secondaires

3 % Sans diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

3 % Préfère ne pas répondre

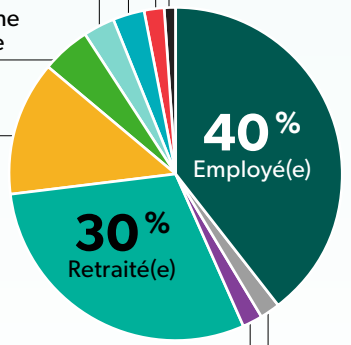
Baccalauréat (p. ex. B.A., B.Sc., LL.B.)

6 % Certificat ou diplôme d'une école de métiers

10 % Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat

18 % Diplôme ou certificat collégial ou tout autre diplôme ou certificat non universitaire

## SITUATION PROFESSIONNELLE




2 % Sans emploi

1 % Travailleur(euse) à la maison ou fournisseur(euse) de soins

3 % Invalide

3 % Étudiant(e)

5 % Propriétaire d'une petite entreprise

13 % Travailleur(euse) indépendant(e)

2 % Autre

2 % Préfère ne pas répondre

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

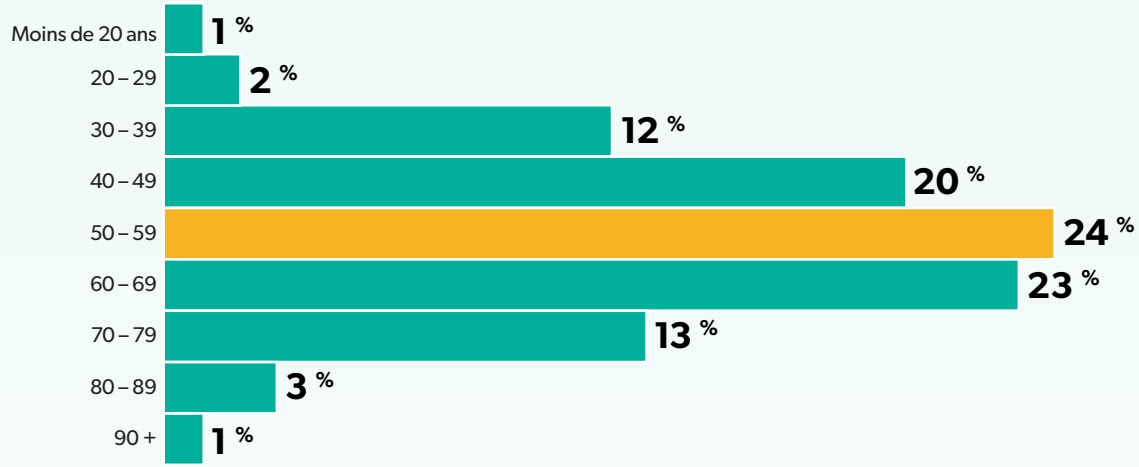
INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

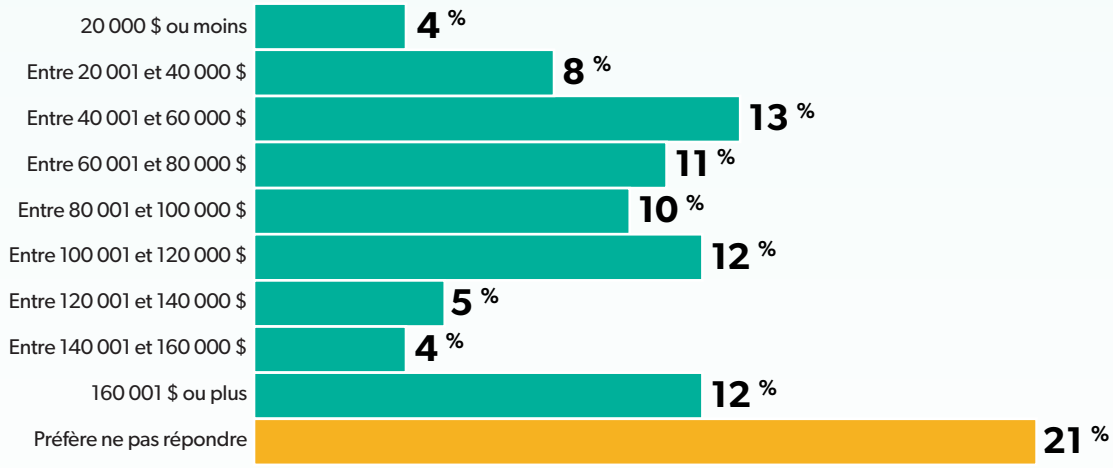
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

## ÂGE




## REVENU ANNUEL DU MÉNAGE




Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

**REVUE DE L'EXERCICE**

# Services bancaires

Les dossiers liés aux services bancaires sont passés de 332 en 2020 à **514 en 2021**, soit une hausse de 55 % par rapport à l'année précédente.

Cette année, la tendance à la hausse des dossiers liés à des services bancaires s'est poursuivie.

**PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX**

- Rétrofacturation des cartes de crédit
- Problèmes liés aux services de carte de crédit
- Fraude par carte de crédit



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Dossiers

## En 2021, les cartes de crédit, les comptes d'opérations personnels et les prêts hypothécaires ont continué de représenter les produits bancaires dont les consommateurs se plaignent le plus.

Les plaintes liées aux cartes de crédit représentaient 35 % des dossiers liés aux services bancaires, en légère baisse par rapport aux 37 % de l'année précédente. Les plaintes liées aux comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne, comptaient pour 15 % de tous les dossiers liés aux services bancaires. Les plaintes concernant les prêts hypothécaires suivaient de près avec 14 %.

La rétrofacturation est arrivée en tête de liste des problèmes liés aux cartes de crédit. Pour les comptes d'opérations personnels, la fin de relation était la principale source de préoccupation pour les clients. Les pénalités de remboursement anticipé ont été le problème majeur des produits hypothécaires. Le nombre total de dossiers liés aux services bancaires clos s'élevait à 461 en 2021, contre 314 en 2020, soit une augmentation de 47 %.

**514** dossiers ouverts

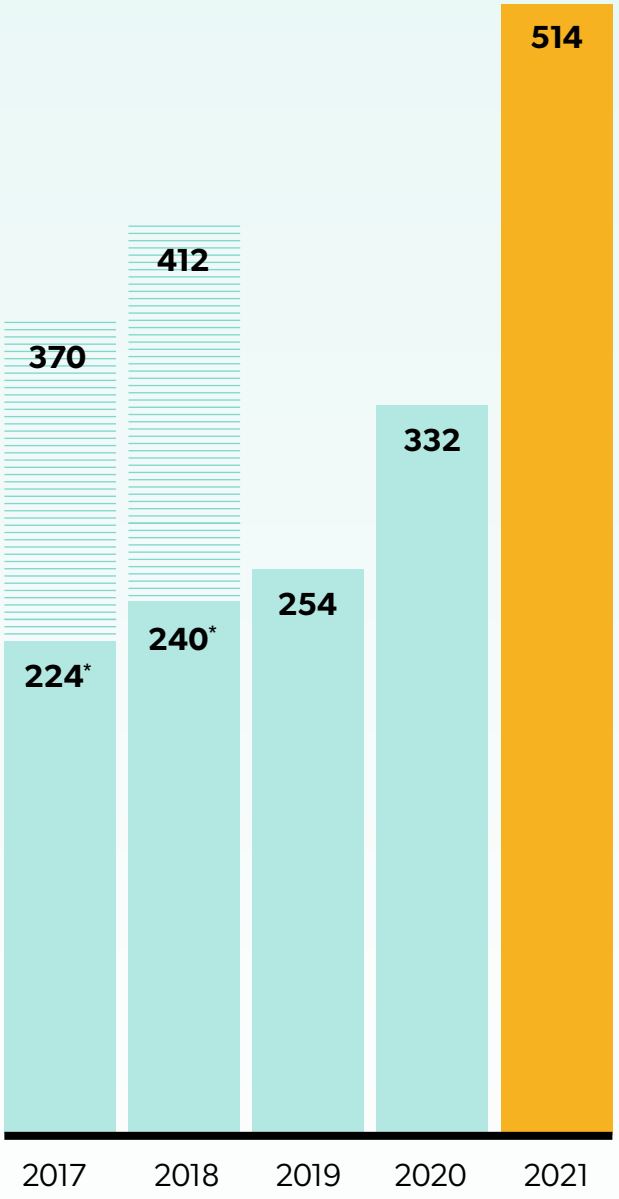
**55 %** d'augmentation du nombre de dossiers liés aux services bancaires par rapport à 2020

**461** dossiers fermés

**55** jours en moyenne pour clore une enquête

**2 185 $** dédommagement moyen

**DOSSIERS OUVERTS**




*Les données excluent l'impact du départ de la Banque de Nouvelle Écosse et de sa filiale, Tangerine.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

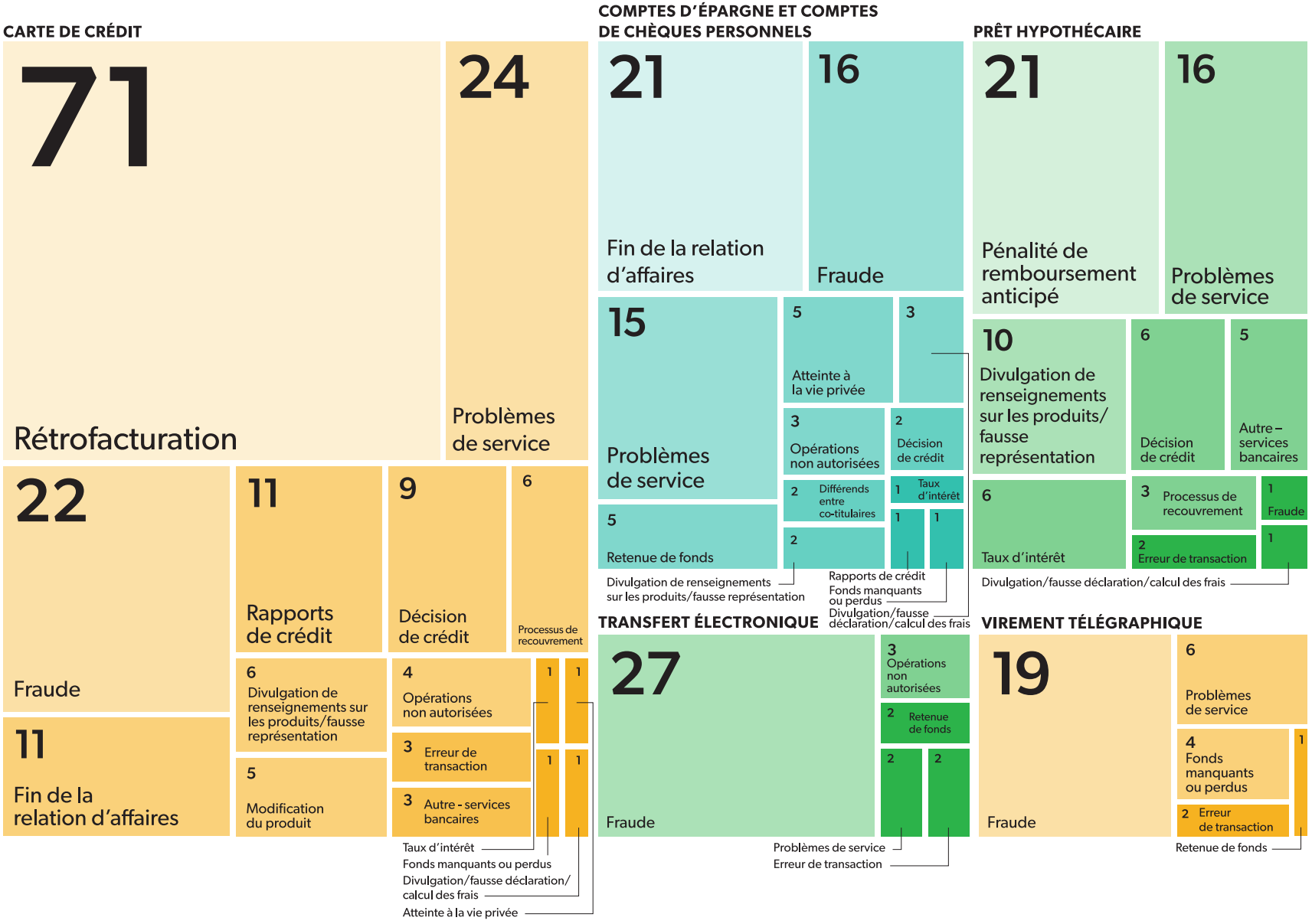
RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Produits et problèmes

Il s'agit d'une représentation visuelle des cinq principaux produits bancaires les plus critiqués au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle représente un problème et est imbriqué avec un produit correspondant. La taille du rectangle de problème est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes.



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Produits bancaires | Nbre de dossiers | % de dossiers |
|---|---|---|
| Carte de crédit | 179 | 35 % |
| Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels | 77 | 15 % |
| Prêt hypothécaire | 71 | 14 % |
| Transfert électronique | 36 | 7 % |
| Virement télégraphique | 32 | 6 % |
| Cartes de débit | 21 | 4 % |
| Chèques/chèques certifiés/ traites bancaires | 21 | 4 % |
| Marges de crédit | 14 | 3 % |
| Prêt personnel | 13 | 3 % |
| Compte de succession | 11 | 2 % |
| Compte commercial | 10 | 2 % |
| CPG/dépôts à terme | 7 | 1 % |
| Assurance – protection du crédit | 5 | 1 % |
| Comptes enregistrés | 4 | 1 % |
| Coffre-fort | 4 | 1 % |
| Autre – Services bancaires | 4 | 1 % |
| Marge de crédit hypothécaire | 3 | 1 % |
| Prêt commercial | 2 | <1 % |
| **Total** | **514** | **100 %** |

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

| Problèmes liés aux services bancaires | Nbre de dossiers | % de dossiers |
|---|---|---|
| Fraude | 111 | 22 % |
| Problèmes de service | 91 | 18 % |
| Rétrofacturation | 71 | 14 % |
| Fin de la relation d'affaires | 36 | 7 % |
| Divulgation de renseignements sur les produits/fausse représentation | 26 | 5 % |
| Décision de crédit | 21 | 4 % |
| Pénalité de remboursement anticipé | 21 | 4 % |
| Autre – Services bancaires | 20 | 4 % |
| Fonds manquants ou perdus | 18 | 4 % |
| Rapports de crédit | 16 | 3 % |
| Opérations non autorisées | 15 | 3 % |
| Erreur de transaction | 14 | 3 % |
| Retenue de fonds | 12 | 2 % |
| Processus de recouvrement | 11 | 2 % |
| Taux d'intérêt | 9 | 2 % |
| Atteinte à la vie privée | 8 | 2 % |
| Modification du produit | 6 | 1 % |
| Divulgation/fausse déclaration/calcul des frais | 5 | 1 % |
| Différends entre co-titulaires | 3 | 1 % |
| **Total** | **514** | **100 %** |



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Rapidité d'exécution

## En 2021, il nous a fallu en moyenne 55 jours pour mener à bien les enquêtes liées aux services bancaires, soit une hausse par rapport à 50 jours en 2020.

Nous avons également mené à bien 100 % des dossiers liés aux services bancaires en moins de 120 jours, conformément aux exigences en matière de délais prévues par la réglementation fédérale relative à la Loi sur les banques.

Nos mesures de rapidité d'exécution commencent lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et se terminent lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.

### En 2021, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 60 jours et presque tous en moins de 90 jours

Selon notre norme de service, nous traitons la plupart des dossiers liés aux investissements en moins de 90 jours et presque tous les dossiers liés aux investissements en moins de 120 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

| Nbre de jours | % de dossiers fermés |
|---|---|
| Moins de 30 | 21 % |
| Moins de 60 | 59 % |
| Moins de 90 | 93 % |
| Moins de 120 | 100 % |

### Les dossiers simples sont fermés en 33 jours en moyenne.

En général, nous pouvons parvenir à une conclusion dans les dossiers moins complexes et plus simples plus rapidement que dans les dossiers plus complexes. En 2021, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux services bancaires simples en 33 jours en moyenne, contre 30 jours en 2020.

| | Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier |
|---|---|
| Enquêtes simples | 33 |
| Toutes les enquêtes | 55 |

**HISTORIQUE DES DÉLAIS DES DOSSIERS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES 2017 À 2021**

Moyenne du nombre de jours



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Dossiers ouverts par firme

## L'OSBI a ouvert 514 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 34 firmes fournissant des services bancaires.

Lors de l'examen du nombre de dossiers pour chaque firme, il est important de noter qu'un nombre plus élevé de dossiers ouverts pour une firme peut ne pas être une indication négative. Des volumes plus élevés de dossiers ne sont généralement pas liés aux résultats des dossiers et peuvent simplement être le résultat du fait que la firme informe efficacement les consommateurs des services de l'OSBI. Nous avons recommandé un dédommagement monétaire dans 130 dossiers et un dédommagement non monétaire, par exemple une excuse ou le rétablissement de la cote de solvabilité, dans 7 dossiers. Une recommandation peut être favorable ou défavorable au consommateur. Les résultats des sondages sur la satisfaction des consommateurs se trouvent à la page 53.



### Pourquoi ces chiffres sont-ils communiqués?

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) établit les conditions qu'un organisme externe de traitement des plaintes (OETP) doit respecter pour maintenir l'approbation de l'ACFC. En tant qu'OETP agréée, l'OSBI est tenu de publier un rapport annuel comprenant :

- Plaintes reçues
- Plaintes qu'il a jugées conformes à son mandat
- Les recommandations finales qu'il a émises; et
- Les plaintes qui, à son avis, ont été résolues à la satisfaction des personnes qui les ont déposées

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

« Résolu à la satisfaction du plaignant » saisit les différents résultats de l'affaire que l'OSBI considère comme résolus à la satisfaction de la personne qui dépose la plainte. Ceux-ci incluent :

- Les règlements monétaires où l'OSBI a conclu que la plainte méritait un dédommagement, y compris les règlements monétaires où l'OSBI a jugé l'offre initiale d'une firme équitable.
- Les règlements non monétaires, par exemple la présentation d'une lettre d'excuse, la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit ou l'envoi d'une lettre d'explication adressée aux créanciers d'un consommateur.
- Règlements avant une enquête où la firme et le plaignant parviennent à une résolution avant qu'une enquête n'ait officiellement commencé

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Nom de la firme | Taille de la firme (en millions)[1] | Plaintes reçues | Plaintes considérées comme relevant du mandat | Règlement avant enquête | Dossiers ouverts | Recom-mandations finales effectuées | Offre initiale présentée par la firme jugée équitable | Plainte rejetée – dans le cadre du mandat | Résolue à la satisfaction du plaignant |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Affinity Credit Union[2] | 6 681 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | |
| Banque Amex du Canada | 2 380 | 29 | 29 | 1 | 30 | 31 | | 26 | 5 |
| B2B Banque | 9 266 | 9 | 9 | | 9 | 10 | | 8 | |
| Bank of America, N.A. | 13 900 | 1 | | | | | | | |
| Banque de Chine (Canada) | 3 309 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | |
| Banque de Montréal | 988 175 | 192 | 182 | 2 | 184 | 155 | 16 | 113 | 31 |
| BMO Mortgage Corp. | 13 532 | 1 | | | | | | | |
| Société de fiducie BMO | 2 898 | 2 | 2 | | 1 | 1 | | 1 | |
| Banque Canadienne Impériale de Commerce | 837 682 | 186 | 174 | 8 | 169 | 143 | 31 | 80 | 56 |
| Banque Canadian Tire | 7 780 | 3 | 2 | | 2 | 2 | | 1 | |
| Banque Canadienne de l'Ouest | 37 323 | 4 | 4 | | 4 | 3 | | 2 | 1 |
| Banque SBI Canada | 1 253 | 1 | 1 | | | | | | |
| Société de fiducie canadienne de l'Ouest | 5 559 | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 | |
| Capital One (É.-U.), N.A. | 7 436 | 51 | 51 | 2 | 53 | 52 | 7 | 28 | 23 |
| Coopérative de crédit fédérale Coast Capital Savings | 21 450 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 |
| Société de fiducie Community | 2 354 | 1 | 1 | | 1 | 2 | | | 1 |
| Société de fiducie Computershare du Canada | 255 | 2 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 |
| Banque Duo du Canada | 5 298 | 5 | 5 | 1 | 5 | 7 | 1 | 4 | 3 |
| Société de fiducie Home | 19 321 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | |
| Banque HomeEquity | 5 215 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | |
| Banque HSBC Canada | 121 183 | 11 | 11 | | 11 | 11 | 2 | 9 | 2 |

[1] Actifs de banques et de fiducies canadiennes au 31 octobre 2021 tels que publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

[2] Taille de l'actif au 15 septembre 2021, telle que publiée par l'Association canadienne des coopératives financières (ACCF)

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Nom de la firme | Taille de la firme (en millions)[1] | Plaintes reçues | Plaintes considérées comme relevant du mandat | Règlement avant enquête | Dossiers ouverts | Recommandations finales effectuées | Offre initiale présentée par la firme jugée équitable | Plainte rejetée – dans le cadre du mandat | Résolue à la satisfaction du plaignant |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Banque ICICI du Canada | 5 849 | 3 | 3 | | 3 | 3 | | 2 | |
| Banque Laurentienne du Canada | 45 077 | 14 | 14 | | 14 | 15 | 1 | 11 | 1 |
| Banque Manuvie du Canada | 27 610 | 4 | 4 | | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| Banque le Choix du Président | 3 990 | 5 | 4 | | 5 | 5 | | 3 | 2 |
| Banque RFA du Canada | 1 538 | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 | |
| Banque Rogers | 393 | 1 | 1 | | 1 | | | | |
| Compagnie de Fiducie Peoples | 5 120 | 1 | | | | | | | |
| Servus Credit Union Limited[2] | 17 290 | 6 | 5 | | 5 | 4 | | 4 | |
| Sunshine Coast Credit Union[2] | 1 704 | 1 | 1 | | 1 | | | | |
| Synergy Credit Union Limited[2] | 1 641 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | |
| Banque UBS (Canada) | 701 | | | | | 1 | | | |
| Banque d'investissement communautaire Vancity | 236 | 1 | 1 | | 1 | | | | |
| Wells Fargo Bank N.A., Canadian Branch | 8 042 | 1 | | | | | | | |
| **Total** | | **545** | **515** | **14** | **514** | **461** | **59** | **303** | **130** |

[1] Actifs de banques et de fiducies canadiennes au 31 octobre 2021 tels que publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

[2] Taille de l'actif au 15 septembre 2021, telle que publiée par l'Association canadienne des coopératives financières (ACCF)



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE



# Investissements

## Les plaintes en matière de placement ont augmenté de 24 % pour atteindre 568 en 2021, par rapport à 459 dossiers ouverts en 2020.

En 2021, il y a eu 245 plaintes concernant les actions ordinaires (ou titres de participation), ce qui représente 43 % de l'ensemble des dossiers liés aux placements, contre 34 % en 2020. Les plaintes liées aux fonds communs de placement ont diminué et comptent désormais pour 27 % des dossiers liés aux placements (soit 154), une baisse par rapport à 37 % en 2020. Elles sont donc passées au deuxième rang. Les plans fiduciaires pour les bourses d'études représentaient 14 % des plaintes, par rapport à 9 % en 2020.

### PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX

- Problèmes de service associés aux actions ordinaires
- Erreurs de transaction concernant des actions ordinaires
- Plans fiduciaires de bourses d'études – divulgation de renseignements sur les produits/fausse représentation

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Dossiers

## Le principal problème de placement, tous produits confondus, était le service, qui s'élevait à 16 %, contre 14 % en 2020. Les renseignements faux ou inexacts sur un produit représentaient 14 % des plaintes en 2021, un pourcentage qui est demeuré inchangé par rapport à 2020.

En 2021, la convenance des placements représentait 14 % des plaintes, une baisse par rapport à 19 % en 2020. Le nombre de dossiers liés aux placements qui ont été fermés en 2021 était de 567, contre 405 en 2020.

**568** dossiers ouverts

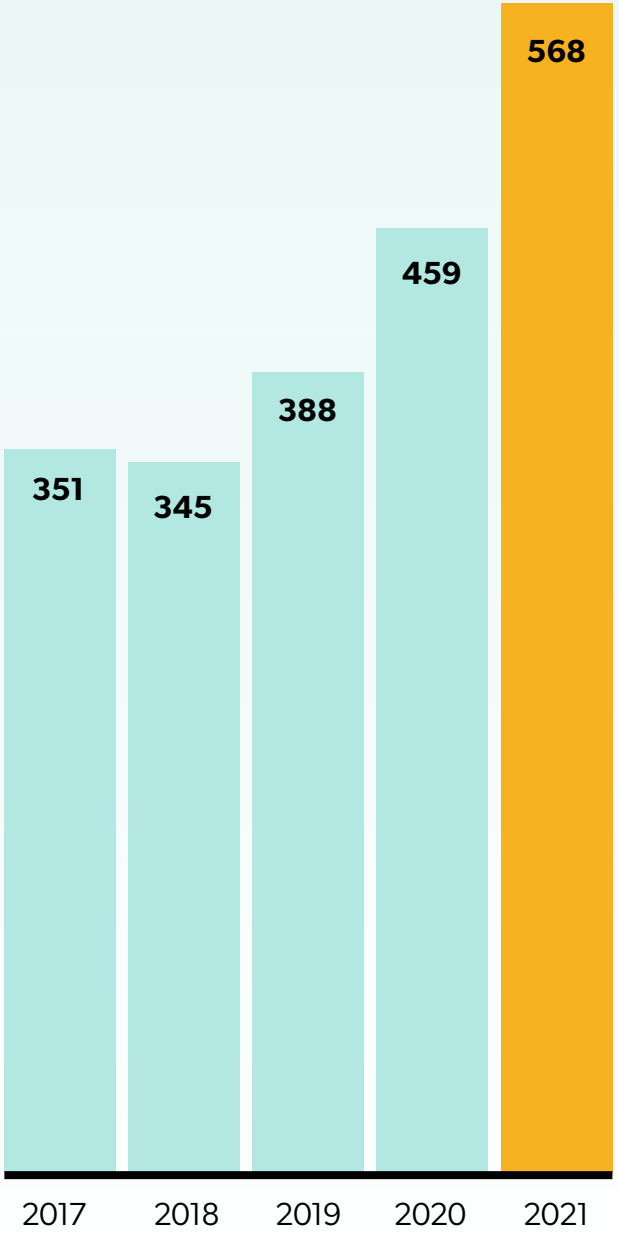
**24 %** d'augmentation du nombre de dossiers par rapport à 2020

**567** dossiers fermés

**75** jours en moyenne pour clore une enquête

**8 896 $** dédommagement moyen

**DOSSIERS OUVERTS**



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

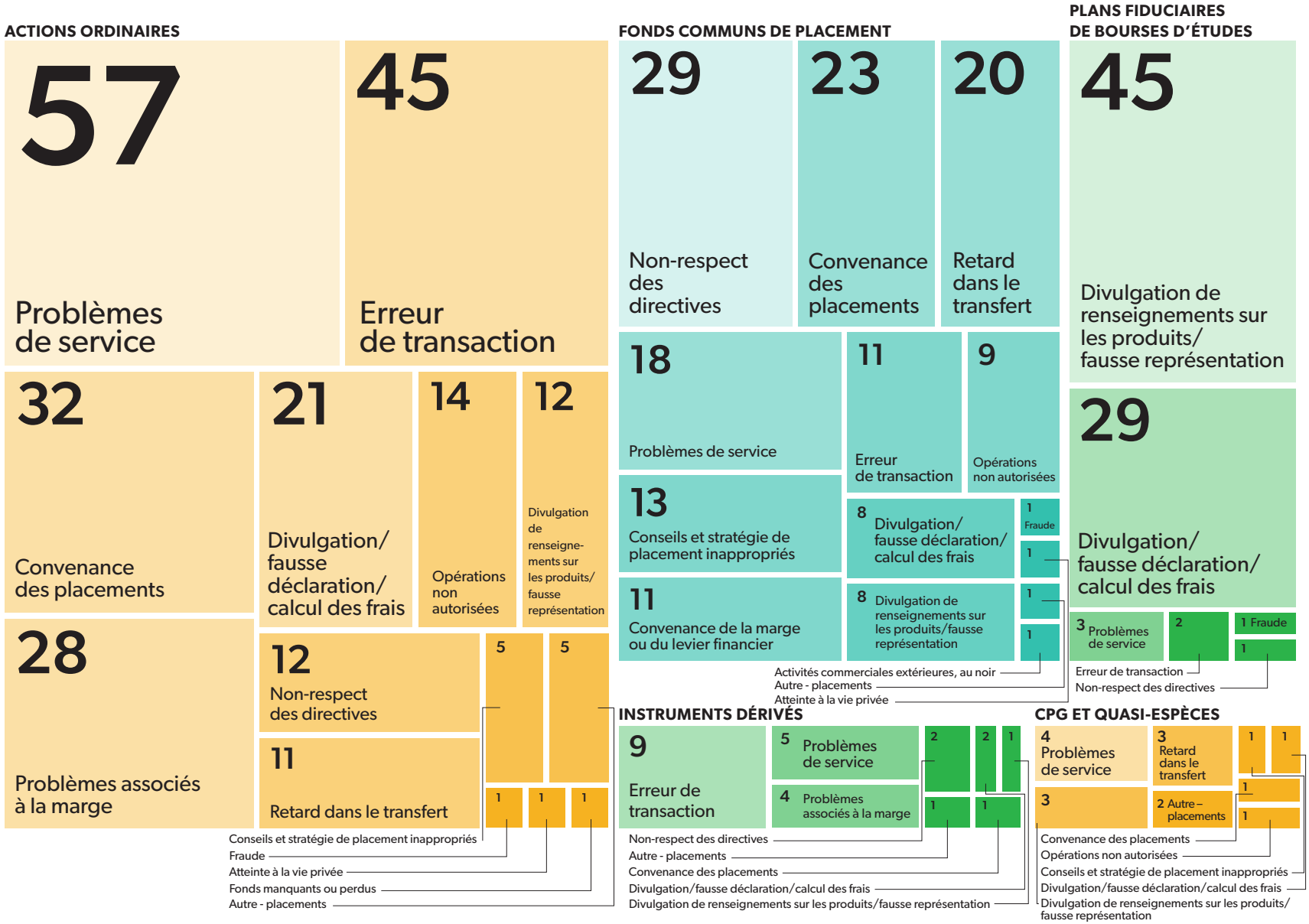
RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Produits et problèmes

Il s'agit d'une représentation visuelle des produits d'investissement les plus critiqués au cours de l'année et des problèmes connexes. Chaque rectangle représente un problème et est imbriqué avec un produit correspondant. La taille du rectangle de problème est proportionnelle au nombre de plaintes reçues par rapport aux autres problèmes.



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

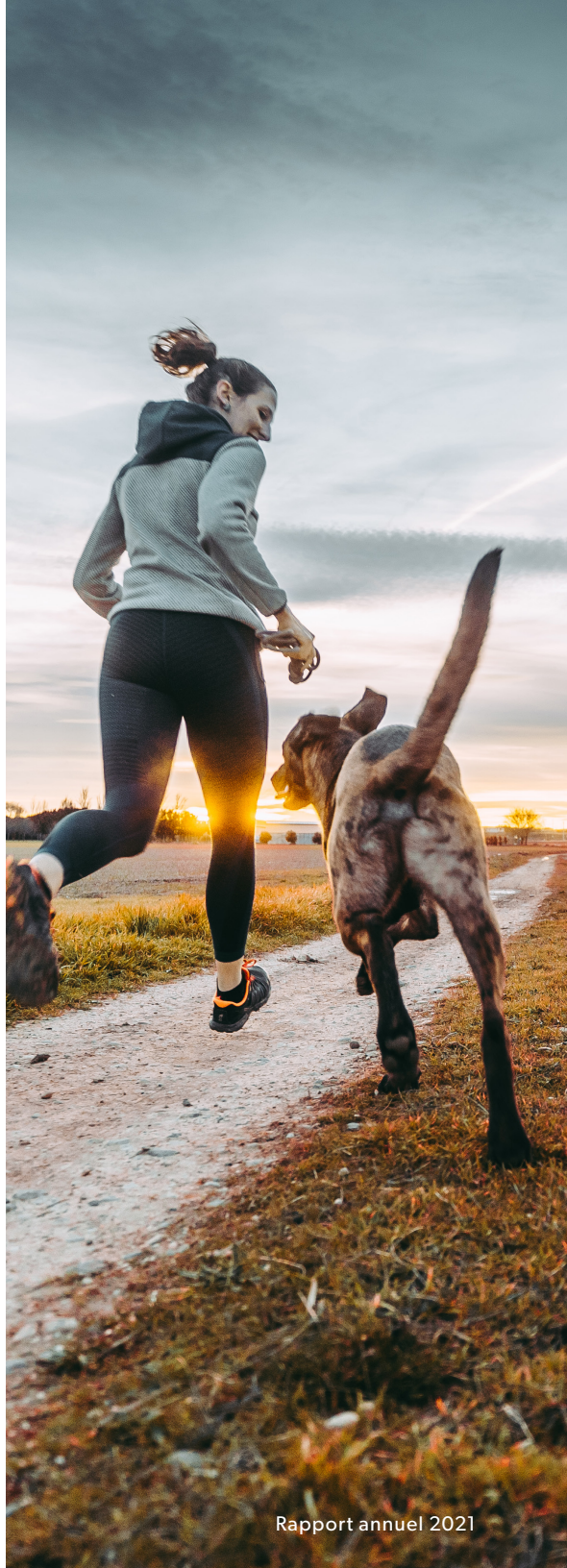
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Produits d'investissements | Nbre de dossiers | % de dossiers |
|---|---|---|
| Actions ordinaires | 245 | 43 % |
| Fonds communs de placement | 154 | 27 % |
| Plans fiduciaires de bourses d'études | 81 | 14 % |
| Instruments dérivés | 25 | 4 % |
| CPG et quasi-espèces | 16 | 3 % |
| Obligations et obligations non garanties | 10 | 2 % |
| Fonds de couverture | 10 | 2 % |
| FNB (sans effet de levier) | 7 | 1 % |
| Autre – Investissements | 4 | 1 % |
| Fiducies de revenu | 4 | 1 % |
| FNB (à effet de levier) | 3 | 1 % |
| Sociétés en commandite accréditives | 3 | 1 % |
| Fonds d'investissement de travailleurs | 2 | <1 % |
| Actions privilégiées (à taux révisable) | 2 | <1 % |
| Placements hypothécaires | 1 | <1 % |
| Actions privilégiées (sans taux révisable) | 1 | <1 % |
| **Total** | **568** | **100 %** |

Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

| Problèmes liés aux investissements | Nbre de dossiers | % de dossiers |
|---|---|---|
| Problèmes de service | 89 | 16 % |
| Convenance des placements | 79 | 14 % |
| Divulgation de renseignements sur les produits/fausse représentation | 78 | 14 % |
| Erreur de transaction | 68 | 12 % |
| Divulgation/fausse déclaration/calcul des frais | 62 | 11 % |
| Non-respect des directives | 47 | 8 % |
| Retard dans le transfert | 36 | 6 % |
| Problèmes associés à la marge | 32 | 6 % |
| Opérations non autorisées | 26 | 5 % |
| Conseils et stratégie de placement inappropriés | 20 | 4 % |
| Convenance de la marge ou du levier financier | 11 | 2 % |
| Autre – Investissements | 10 | 2 % |
| Fraude | 4 | 1 % |
| Activités commerciales extérieures, au noir | 3 | 1 % |
| Atteinte à la vie privée | 2 | <1 % |
| Fonds manquants ou perdus | 1 | <1 % |
| **Total** | **568** | **100 %** |



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Rapidité d'exécution

## En 2021, il nous a fallu en moyenne 75 jours pour mener à bien les enquêtes sur les investissements, contre 62 jours en 2020.

Nous avons également mené à bien 99 % des dossiers liés aux investissements en moins de 180 jours, ce qui est conforme à la norme de rapidité d'exécution pour les plaintes liées aux investissements. Nos mesures de rapidité d'exécution commencent lorsque nous confions un dossier à un enquêteur et se terminent lorsque nous envoyons une conclusion écrite finale au consommateur et à la firme.

### En 2021, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 90 jours et presque tous en moins de 120 jours

Selon notre norme de service, nous menons à bien la plupart des enquêtes en moins de 90 jours et presque tous les dossiers liés aux investissements en moins de 120 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus de temps s'ils sont complexes ou s'il y a des retards liés à la disponibilité ou à la participation de la firme ou du consommateur.

| Nbre de jours | % de dossiers fermés |
|---|---|
| Moins de 30 | 11 % |
| Moins de 60 | 43 % |
| Moins de 90 | 70 % |
| Moins de 120 | 86 % |
| Moins de 180 | 99 % |
| Plus de 180 | 1 % |

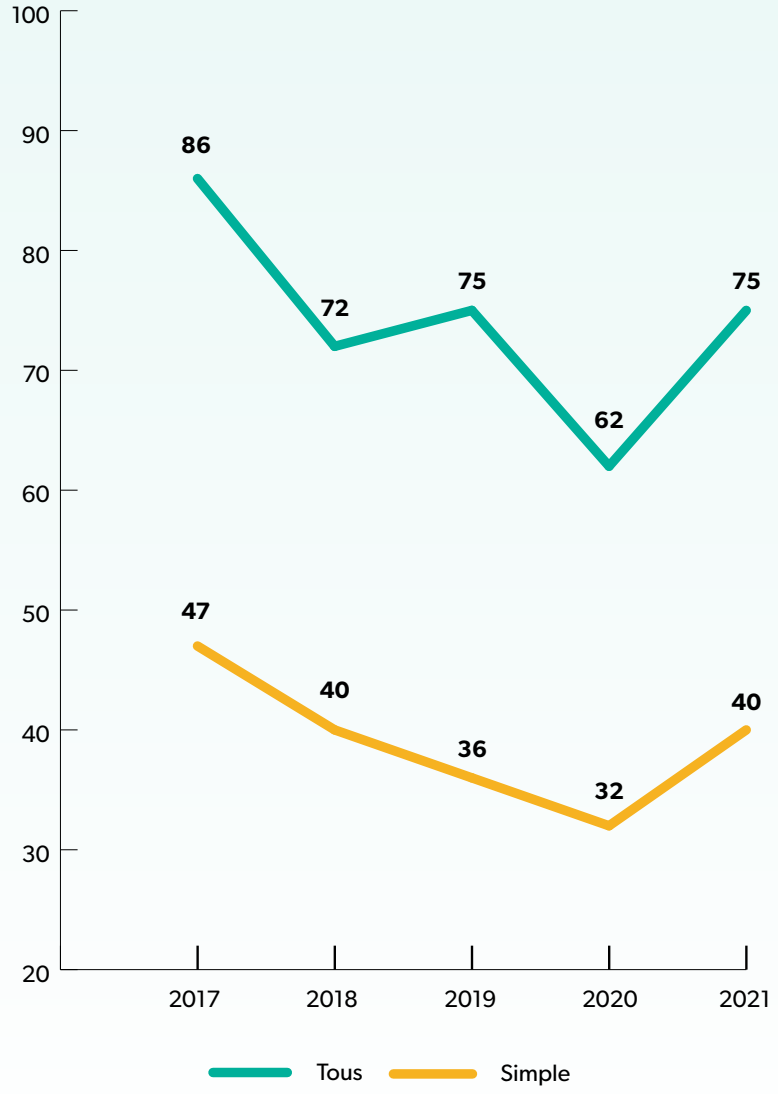
### Les dossiers simples sont fermés en 40 jours en moyenne

En général, nous pouvons parvenir à une conclusion dans les dossiers moins complexes et plus simples plus rapidement que dans les dossiers plus complexes. En 2021, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux investissements simples en 40 jours en moyenne, contre 32 jours en 2020.

| | Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier |
|---|---|
| Enquêtes simples | 40 |
| Toutes les enquêtes | 75 |

**HISTORIQUE DES DÉLAIS DES DOSSIERS D'INVESTISSEMENTS DE 2017 À 2021**

Moyenne du nombre de jours



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Dossiers ouverts par firme

## L'OSBI a ouvert 568 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 96 firmes de placement.

Lors de l'examen des numéros de dossiers pour chaque firme, il est important de noter qu'un nombre plus élevé de dossiers ouverts pour une firme peut ne pas être une indication négative.

Des volumes plus élevés de dossiers ne sont généralement pas liés aux résultats des dossiers et peuvent simplement être le résultat du fait que la firme informe efficacement les consommateurs des services de l'OSBI. La divulgation claire et fréquente des services de l'OSBI en est un exemple, de même que l'encouragement des clients à se rendre à l'OSBI afin qu'ils bénéficient d'un tiers indépendant confirmant que la firme les a traités équitablement.

| Firme | Nbre de dossiers ouverts | Nbre de dossiers fermés | Résultat en faveur des plaignants[1] |
|---|---|---|---|
| Becksley Capital Inc. | 0 | 1 | 0 |
| Raintree Financial Solutions Inc. | 4 | 4 | 0 |
| TriView Capital Limited | 0 | 1 | 0 |
| **Courtiers sur le marché non réglementé** | **4** | **6** | **0** |
| Aligned Capital Partners Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Argosy Securities Inc. | 1 | 0 | 0 |
| Assante Capital Management Limited | 0 | 1 | 0 |
| BMO Ligne d'action Inc. | 26 | 22 | 7 |
| BMO Nesbitt Burns Inc. | 16 | 22 | 10 |
| Canaccord Genuity Corp. | 1 | 2 | 0 |
| Canadian ShareOwner Investments Inc. | 3 | 2 | 0 |
| CI Services d'Investissement Inc. | 2 | 1 | 0 |
| Services Investisseurs CIBC Inc. | 27 | 26 | 12 |
| Marchés mondiaux CIBC Inc. | 20 | 13 | 4 |
| CMC Markets Canada Inc. | 2 | 6 | 2 |
| Credential Qtrade Securities Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Valeurs mobilières Desjardins | 1 | 1 | 0 |

| Firme | Nbre de dossiers ouverts | Nbre de dossiers fermés | Résultat en faveur des plaignants[1] |
|---|---|---|---|
| Echelon Partenaires en gestion de patrimoine Inc. | 1 | 2 | 2 |
| Edward Jones | 7 | 4 | 0 |
| Fortrade Canada Limited | 2 | 2 | 0 |
| Gravitas Securities Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. | 1 | 1 | 0 |
| iA Gestion privée de patrimoine | 2 | 2 | 1 |
| Interactive Brokers Canada Inc. | 7 | 7 | 0 |
| Valeurs mobilières Groupe Investors Inc. | 1 | 3 | 1 |
| IPC Securities Corporation | 0 | 1 | 0 |
| Valeurs Mobilières Banque Laurentienne | 1 | 1 | 1 |
| Placements Manuvie incorporée | 3 | 3 | 3 |
| Gestion MD limitée | 1 | 0 | 0 |
| Financière Banque Nationale | 8 | 9 | 0 |
| Peters & Co. Limited | 0 | 1 | 1 |
| PI Financial Corp. | 2 | 3 | 1 |
| Financière des professionnels – Gestion privée Inc. | 1 | 1 | 1 |

[1] Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Firme | Nbre de dossiers ouverts | Nbre de dossiers fermés | Résultat en faveur des plaignants[1] |
|---|---|---|---|
| Questrade, Inc. | 10 | 11 | 2 |
| Raymond James Ltée | 3 | 2 | 0 |
| RBC Placements en Direct Inc. | 45 | 47 | 23 |
| RBC Dominion valeurs mobilières | 9 | 14 | 5 |
| Patrimoine Richardson Limitée | 1 | 7 | 4 |
| Scotia Capitaux Inc. | 42 | 44 | 12 |
| TD Waterhouse Canada Inc. | 65 | 68 | 33 |
| Wellington-Altus Private Wealth Inc. | 1 | 1 | 1 |
| OCRCVM | 315 | 333 | 126 |
| Amerity Wealth Management Inc. | 1 | 0 | 0 |
| Assante Financial Management Limited | 1 | 2 | 2 |
| Placements BMO Inc. | 10 | 11 | 4 |
| Canfin Magellan Investments Inc. | 0 | 1 | 0 |
| CIBC Valeurs Mobilières Inc. | 7 | 5 | 3 |
| Credential Asset Management Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Desjardins Cabinet de services financiers Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Equity Associates Inc. | 1 | 0 | 0 |
| FundEX Investments Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Investissements Global Maxfin Inc. | 5 | 2 | 0 |
| Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc. | 4 | 3 | 1 |
| HUB Capital Inc. | 1 | 0 | 0 |
| Investia Services Financiers Inc. | 3 | 3 | 1 |
| Services Financiers Groupe Investors Inc. | 19 | 21 | 6 |

| Firme | Nbre de dossiers ouverts | Nbre de dossiers fermés | Résultat en faveur des plaignants[1] |
|---|---|---|---|
| IPC Investment Corporation | 2 | 3 | 1 |
| BLC Services financiers | 2 | 1 | 1 |
| Placements Manuvie Services d'investissement inc. | 2 | 4 | 2 |
| Monarch Wealth Corporation | 1 | 1 | 0 |
| Les Placements PFSL du Canada Ltée | 0 | 1 | 0 |
| Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif ltée | 1 | 1 | 0 |
| Portfolio Strategies Corporation | 2 | 3 | 1 |
| Quadrus services d'investissement ltée | 1 | 1 | 0 |
| Royal Mutual Funds Inc. | 22 | 24 | 8 |
| Scotia Securities Inc. | 15 | 16 | 7 |
| Shah Financial Planning Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Sterling Mutuals Inc. | 2 | 1 | 1 |
| Placements Financière Sun Life (Canada) inc. | 2 | 6 | 2 |
| Services D'investissement TD Inc. | 7 | 5 | 4 |
| TeamMax Investment Corp. | 0 | 1 | 0 |
| WFG Valeurs Mobilières Inc. | 4 | 6 | 4 |
| Worldsource Financial Management Inc. | 1 | 1 | 0 |
| ACCFM | 120 | 127 | 48 |
| 1832 Asset Management L.P. | 1 | 1 | 0 |
| Accilent Capital Management Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Placements AGF Inc. | 1 | 2 | 0 |
| BMO Gestion privée de placements inc. | 2 | 2 | 1 |
| Placements CI Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Fieldhouse Capital Management Inc. | 10 | 7 | 5 |

[1] Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

| Firme | Nbre de dossiers ouverts | Nbre de dossiers fermés | Résultat en faveur des plaignants[1] |
|---|---|---|---|
| Horizons Fonds négociés en bourse (Canada) Inc. | 2 | 2 | 0 |
| Société de gestion d'investissement I.G. ltée | 2 | 2 | 1 |
| Invesco Canada Ltée | 1 | 1 | 0 |
| M.Y. Capital Management Corp. | 1 | 1 | 0 |
| Corporation Financière Mackenzie | 1 | 1 | 0 |
| Gestion de Placements Mawer Ltée | 1 | 1 | 0 |
| Gestion financière MD inc. | 2 | 1 | 0 |
| Nest Wealth Asset Management Inc. | 0 | 1 | 1 |
| Northland Gestion Du Patrimoine Inc. | 11 | 0 | 0 |
| TD Waterhouse Private Investment Counsel Inc. | 1 | 1 | 0 |
| Wealthsimple Inc. | 9 | 6 | 2 |
| ZLC Wealth Inc. | 0 | 1 | 0 |
| **Gestionnaires de portefeuille** | **47** | **32** | **10** |
| Coinberry Limited | 1 | 0 | 0 |
| **Courtiers restreints** | **1** | **0** | **0** |
| Gestion d'actifs SLGI | 1 | 1 | 1 |
| **Gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** | **1** | **1** | **1** |
| C.S.T. Consultants Inc. | 2 | 3 | 1 |
| Fonds d'étude pour les enfants Inc. | 11 | 11 | 5 |
| Les actifs de croissance Global Inc | 9 | 9 | 5 |
| Corporation REEE Global | 0 | 2 | 0 |
| La Première financière du savoir inc. | 58 | 43 | 28 |
| **Courtiers en plans de bourses d'études** | **80** | **68** | **39** |
| **Total** | **568** | **567** | **224** |

[1] Ce tableau peut inclure les dossiers où l'offre de la firme a été rétablie



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Résultats des dossiers



## L'OSBI travaille avec les consommateurs et les firmes participantes pour arriver à des résultats justes et raisonnables.

Si une enquête révèle qu'une firme participante a agi injustement, a fait une erreur ou a donné de mauvais conseils, l'OSBI recommandera à la firme d'indemniser le consommateur ou l'investisseur pour toute perte, dommage ou préjudice jusqu'à 350 000 $. L'OSBI peut également recommander une compensation non monétaire, les dossiers échéant, comme la correction d'une erreur commise sur un historique de crédit.

Si l'OSBI conclut que le consommateur ou l'investisseur a été traité équitablement, ou que la compensation précédemment offerte par la société est équitable, une explication claire des conclusions sera fournie au consommateur ou à l'investisseur. Conformément aux règles générales de l'OSBI, le nom de toute firme qui refuse une recommandation de dédommagement sera rendu public.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Dédommagement monétaire

**EN 2021,**

**26 %**

des plaintes liées aux services bancaires (120 sur 461) se sont soldées par un dédommagement financier

**38 %**

des plaintes liées aux investissements (215 sur 567) se sont soldées par un dédommagement financier

Une recommandation de l'OSBI a été refusée au cours de l'exercice 2021. En raison du calendrier, elle a également été signalée dans notre rapport annuel de 2020.

**DÉDOMMAGEMENT TOTAL EN 2021**

# 2 163 840 $

| | Total | Moyen | Médian | Minimal | Maximal | Nbre de dossiers |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Services bancaires | 259 998 $ | 2 185 $ | 675 $ | 50 $ | 20 006 $ | 120 |
| Investissements | 1 903 842 $ | 8 896 $ | 2 520 $ | 50 $ | 156 635 $ | 215 |
| **Total combiné** | **2 163 840 $** | | | | | |

# Dédommagement non monétaire

En 2020, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans sept dossiers liés aux services bancaires et six dossiers liés aux investissements. Le dédommagement non monétaire peut être une lettre d'excuses, la restauration d'un produit ou d'un service, la correction d'un dossier d'agence de crédit ou des lettres explicatives aux créanciers d'un client.



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Problèmes touchant de multiples clients

Un ombudsman pour les services financiers occupe une position unique pour cerner les problèmes qui touchent des catégories de consommateurs du secteur des services financiers. Lorsque les enquêtes ou les données de l'OSBI mettent en évidence des problèmes qui peuvent toucher ceux qui n'ont pas déposé de plainte auprès de nous (connus sous le nom de « problèmes systémiques »), nous n'avons pas le mandat d'enquêter sur le problème systémique plus vaste. Cependant, lorsque de tels problèmes sont déterminés, nous sommes tenus de les signaler à nos organismes de réglementation :

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

En plus de ces rapports spécifiques liés à des dossiers, nous fournissons en permanence aux régulateurs des données détaillées sur les tendances concernant les questions, les produits et les résultats des dossiers, afin de faciliter les discussions avec eux sur les tendances que nous observons. Nous engageons également un dialogue ouvert avec les régulateurs et les participants du secteur sur les questions émergentes que nous déterminons dans notre processus de traitement des dossiers. Ces canaux constituent un forum important pour l'échange d'informations entre l'OSBI et les décideurs du secteur financier. En outre, les problèmes systémiques plus larges que nous observons alimentent fréquemment nos communications publiques, comme nos bulletins destinés aux consommateurs et aux entreprises, nos approches et nos études de cas.

**En 2021, nous avons signalé aux régulateurs six problèmes systémiques spécifiques à des dossiers :**

**Services bancaires**

- Défaut de divulguer ou de calculer correctement le coût d'emprunt et les frais connexes pour les prêts hypothécaires.
- Ne pas répondre aux exigences de l'avis de compte pour le remboursement lorsque le produit de prêt du consommateur est en souffrance.
- Ne pas tenir compte des lois provinciales qui limitent les augmentations importantes des taux d'intérêt sur un produit de carte de crédit.
- Mettre à niveau unilatéralement un produit de carte de crédit sans le consentement du consommateur, ce qui donne lieu à un nouveau numéro de compte et à un processus de retrait manuel pour les clients touchés.

**Investissements**

- Sous-estimer et déformer le risque d'un fonds et ignorer la tolérance au risque documentée des investisseurs dans de nombreux dossiers.
- Fournir une divulgation inadéquate en ce qui concerne les conséquences d'une échéance importante qui, si elle n'est pas respectée, entraînerait la confiscation importante du revenu du plan pour les consommateurs d'un plan de fiducie de bourses largement vendu.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

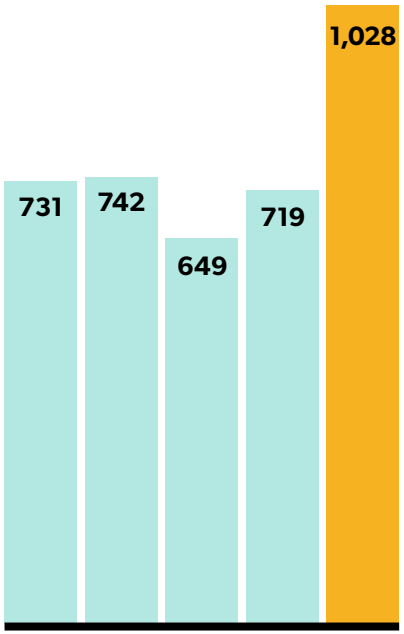
GOUVERNANCE

# Dossiers et résultats

## En 2021, nous avons fermé 1 028 dossiers et avons déterminé un résultat pour chacun d'entre eux en fonction de l'issue de l'enquête que nous avons menée sur le différend du consommateur.

Au cours de l'année, nous n'avons formulé aucune recommandation d'indemnisation dans 612 dossiers et nous avons contribué à obtenir des règlements entre les consommateurs et les firmes dans 354 dossiers. Cette représentation graphique montre le résultat de chaque dossier que nous avons clos.

**DOSSIERS AU TOTAL PAR ANNÉE**






**RÉSULTATS**

**612**

**Plainte du consommateur rejetée**

Dossiers officiellement fermés par l'OSBI après enquête sans recommandation d'indemnisation.

**354**

**Règlements conclus**

Dossiers fermés par l'OSBI pour lesquels le consommateur et la firme ont convenu d'un règlement.

**47**

**Plainte du consommateur hors mandat**

Dossiers jugés hors mandat au cours de l'enquête, comme décrit dans nos Règles générales.

**14**

**Retrait du consommateur**

Dossiers fermés par l'OSBI parce que le consommateur a choisi de se retirer de notre enquête.

**1**

**Refus de la recommandation par la firme participante**[1]

Dossiers dans lesquels la firme participante a refusé de suivre la recommandation de l'OSBI à l'issue de l'enquête.

[1]En raison du moment auquel cela est survenu, ce dossier a été signalé dans notre rapport annuel de l'année 2020.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Commentaires des consommateurs et des firmes



**51 %**

**PLUS DE LA MOITIÉ**
des consommateurs ont découvert l'OSBI par le biais de leur banque, leur entreprise de placement ou leur conseiller en placements

**25 %**

**UN QUART**
des personnes ont trouvé l'OSBI en faisant des recherches sur Internet

**79 %**

**LA PLUPART DES CONSOMMATEURS**
ont indiqué qu'ils n'ont eu aucune difficulté à se renseigner sur les services de l'OSBI et sur la manière de communiquer avec nous

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Rétroaction des consommateurs

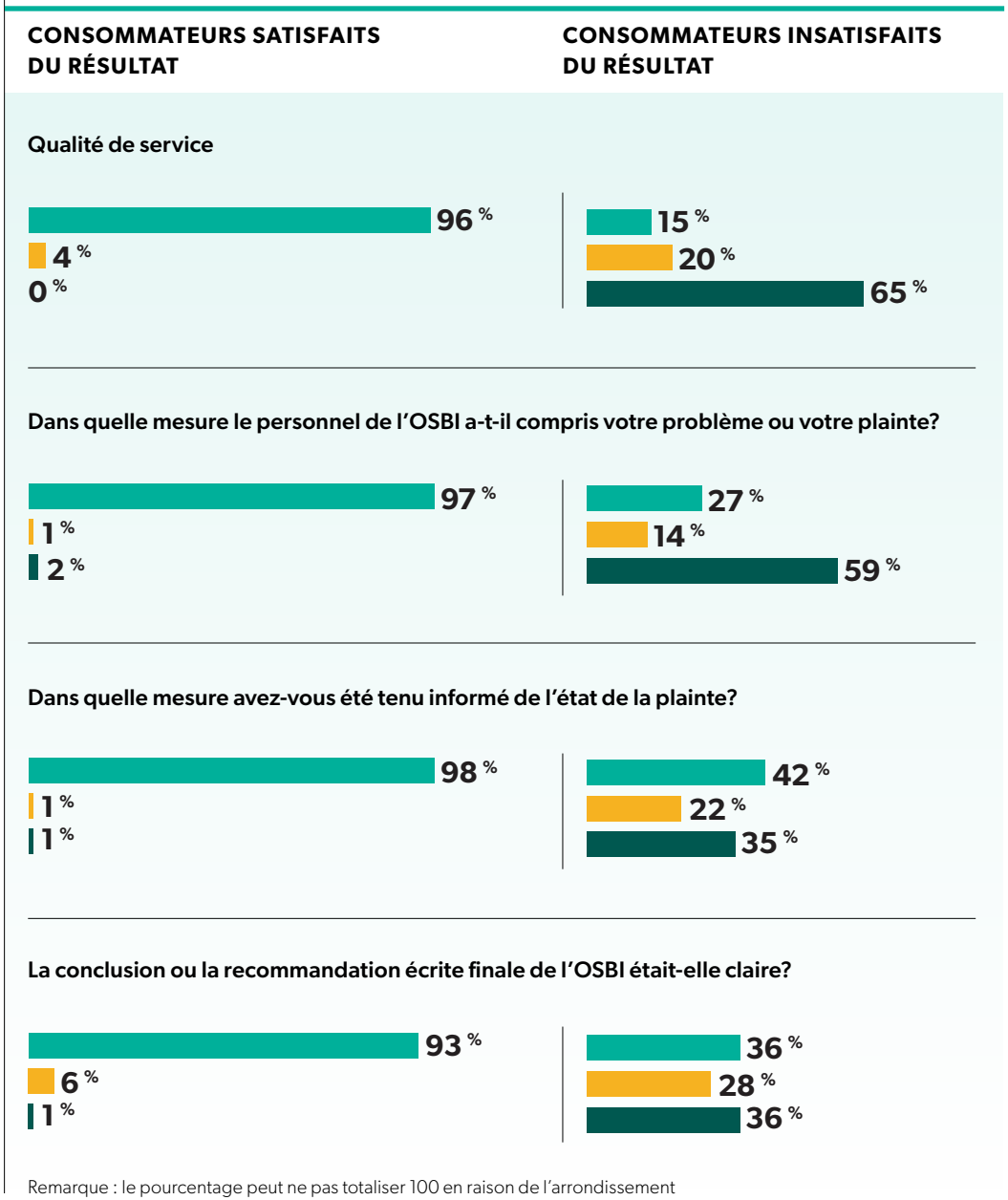
Les graphiques indiquent le niveau de satisfaction à l'égard des services de l'OSBI, selon que les consommateurs étaient satisfaits ou non de l'issue de leur cas. Il existe une forte corrélation entre une satisfaction plus élevée et le fait de recevoir une compensation.

Au total, 370 personnes ont répondu au sondage de l'OSBI, ce qui représente 33 % des dossiers clos pendant l'année. Parmi ces répondants, 24 % étaient soit très satisfaits ou plutôt satisfaits du résultat de leur dossier, et 76 % ont déclaré être très insatisfaits, plutôt insatisfaits ou ni satisfaits ni insatisfaits du résultat de leur dossier. Les résultats du sondage sont examinés par nos équipes de gestion afin de déterminer les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

**Favorable**
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

**Neutre**
La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

**Défavorable**
Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.




Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

## RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES CONSOMMATEURS DE SERVICES BANCAIRES ET DE INVESTISSEMENTS

| | | Oui | Non |
|---|---|---|---|
| **Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?** | Services bancaires | **96 %** | **4 %** |
| | Investissements | **99 %** | **1 %** |
| **L'OSBI vous a-t-il fourni des services gratuitement?** | Services bancaires | **94 %** | **6 %** |
| | Investissements | **98 %** | **2 %** |
| **L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?** | Services bancaires | **84 %** | **16 %** |
| | Investissements | **90 %** | **10 %** |

| | | Oui | Non | Quelque peu |
|---|---|---|---|---|
| **L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de plainte et/ou le mandat de l'OSBI?** | Services bancaires | **38 %** | **27 %** | **36 %** |
| | Investissements | **50 %** | **16 %** | **33 %** |

**Favorable**
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

**Neutre**
La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

**Défavorable**
Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

| | Services bancaires | | | Investissements | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Favorable | Neutre | Défavorable | Favorable | Neutre | Défavorable |
| **Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?** | **35 %** | **9 %** | **55 %** | **52 %** | **12 %** | **37 %** |
| **La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?** | **41 %** | **26 %** | **33 %** | **58 %** | **19 %** | **23 %** |

Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Rétroaction des firmes participantes

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

En 2021, nous avons reçu un taux de réponse de 36 % des 224 firmes qui ont répondu au sondage. Cela comprenait toutes les firmes visées par une plainte traitée par l'OSBI au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale, peu importe si ces dernières avaient été visées par une plainte au cours de l'année.

Les résultats globaux du sondage sont examinés par nos équipes de gestion afin de déterminer les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI. Cette année, la rétroaction a été positive et plusieurs firmes ont souligné le professionnalisme et le travail du personnel.

L'évaluation préliminaire des résultats indique la nécessité de poursuivre la tâche visant à expliquer les cotisations de notre organisme et à tenir les firmes adéquatement informées des développements importants concernant la politique de l'OSBI.

### SERVICES BANCAIRES : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

**Favorable**
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

**Neutre**
La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

**Défavorable**
Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

**Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.**
93 %
7 %
0 %

**Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.**
93 %
7 %
0 %

**Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.**
87 %
13 %
0 %

**Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.**
93 %
7 %
0 %

**Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.**
93 %
7 %
0 %

**L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.**
87 %
13 %
0 %

**Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.**
58 %
38 %
4 %

**Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.**
60 %
40 %
0 %

**Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.**
60 %
38 %
2 %

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN
VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS
PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS
PROFILS DES CONSOMMATEURS
SERVICES BANCAIRES
INVESTISSEMENTS
RÉSULTATS DES DOSSIERS
COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES
GOUVERNANCE

## INVESTISSEMENTS : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

**Favorable**
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

**Neutre**
La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

**Défavorable**
Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

**Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.**
94 %
0 %
6 %

**Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.**
87 %
6 %
6 %

**Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.**
81 %
6 %
13 %

**Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.**
84 %
6 %
10 %

**Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.**
77 %
16 %
6 %

**L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.**
52 %
35 %
13 %

**Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.**
42 %
42 %
16 %

**Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.**
65 %
29 %
6 %

**Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.**
55 %
35 %
10 %

Remarque : le pourcentage peut ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

## RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES FIRMES

| | | Oui | Non | Quelque peu |
|---|---|---|---|---|
| **L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.** | Services bancaires | 93 % | 0 % | 7 % |
| | Investissements | 90 % | 0 % | 10 % |

| | | Oui | Non |
|---|---|---|---|
| **L'OSBI a fourni une conclusion écrite finale ou une recommandation dans les 120 jours pour toutes les plaintes liées aux opérations bancaires ou 180 jours pour toutes les plaintes liées aux investissements.** | Services bancaires | 87 % | 13 % |
| | Investissements | 97 % | 3 % |
| **Le personnel de l'OSBI qui a enquêté sur la ou les plaintes connaissait bien les lois et règlements applicables.** | Services bancaires | 93 % | 7 % |
| | Investissements | 94 % | 6 % |
| **Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.** | Services bancaires | 87 % | 13 % |
| | Investissements | 87 % | 13 % |
| **Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.** | Services bancaires | 93 % | 7 % |
| | Investissements | 100 % | 0 % |
| **L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.** | Services bancaires | 93 % | 7 % |
| | Investissements | 90 % | 10 % |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Gouvernance



L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Composition du conseil d'administration

## Le conseil d'administration de 10 membres de l'OSBI continue de jouer un rôle important dans la surveillance.

La majorité des administrateurs (sept), dont le président, sont issus de la communauté et sont indépendants car ils ne font pas partie de l'industrie ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Au moins un des membres issus de la collectivité est désigné comme l'administrateur chargé de la protection des intérêts des consommateurs. Il s'intéressera particulièrement aux types de consommateurs desservis par l'OSBI, y aura accès et aura l'expérience nécessaire pour les représenter.

Une minorité des administrateurs (trois) sont nommés à partir de listes restreintes de candidats fournies par les organismes de l'industrie. Le renouvellement du conseil est un élément important du cadre de gouvernance de l'OSBI. Les administrateurs sont originaires de part et d'autre du pays. Ils nous apportent une diversité de compétences et d'expériences, tant du secteur public que du secteur privé.

# Indépendance

## L'indépendance est fondamentale pour la gouvernance de l'OSBI.

Au-delà de la composition du conseil, d'autres garanties importantes concernant l'indépendance de l'OSBI sont en place.

Les votes sur les questions clés d'indépendance ne sont pas seulement décidés à la majorité des voix exprimées par tous les administrateurs présents à la réunion, mais nécessitent également la majorité des administrateurs de la communauté présents. Ces questions clés relatives à l'indépendance comprennent des questions telles que l'embauche et l'évaluation de l'ombudsman, le budget et les modifications du mandat de l'OSBI.

La nomination des membres du conseil d'administration est fondée sur la diversité, sur le lieu de résidence, sur les antécédents et sur les compétences. Collectivement, les administrateurs ont de l'expérience dans les domaines de la gouvernance, des affaires, du droit, de la comptabilité, de la consommation et des affaires réglementaires, de l'économie, des organismes communautaires, du règlement des différends et de la fonction publique. Des évaluations du rendement du conseil et du président du conseil sont effectuées tous les deux ans. Des règles strictes interdisent au conseil d'administration et aux administrateurs de participer aux plaintes individuelles. La décision finale concernant les plaintes appartient à l'ombudsman. Il n'y a pas d'appel devant le conseil et le conseil ne peut pas non plus influencer les décisions de l'ombudsman.

# Rémunération des administrateurs

## Les administrateurs communautaires reçoivent des honoraires de 10 000 $ par année, le président du conseil d'administration recevant 40 000 $ de plus par année et les présidents de comité, 4 000 $ de plus par année.

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

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Conseil d'administration



**Jim Emmerton**
**LL.B, président[1]**

M. Emmerton a pris sa retraite en juin 2015, après avoir été directeur général du British Columbia Law Institute et du Canadian Centre for Elder Law, à partir de 2007. Il est directeur communautaire et président du conseil d'administration et était auparavant membre du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



**Catherine Adams**
**MBA[1]**

Mme Adams est une cadre supérieure retraitée des services financiers. Elle compte plus de 30 années d'expérience en stratégie opérationnelle, gestion de produits, marketing, distribution et finance. Elle a exercé ses fonctions de cadre supérieure tant au pays qu'à l'étranger, dont sa dernière fonction à Trinidad.



**Rhonda Goldberg**
**(candidate de l'ACCFM)[1]**

Mme Goldberg est vice-présidente exécutive et avocate générale de la Société financière IGM Inc., où elle est responsable de superviser les équipes chargées des affaires juridiques, de la conformité réglementaire, du secrétariat général et des affaires réglementaires et clientèle de Placements Mackenzie, d'IG Gestion de patrimoine et d'Investment Planning Counsel. Comptant plus de 20 ans d'expérience dans le domaine juridique, Mme Goldberg possède une connaissance approfondie du contexte juridique et réglementaire ainsi que du secteur des services financiers.

[1] Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines
[2] Membre du comité des finances et d'audit



**Carmela Haines**
**CPA, CA, ICD.D[2]**

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



**Jill Hugessen**
**BA, BCL/LL.B, ICD.D[1]**

Mme Hugessen a fondé et dirige Hugessen Coaching, un service d'accompagnement professionnel et de consultation pour les cadres d'entreprises et les avocats. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1986. Avant de s'établir comme accompagnatrice de gestionnaires indépendante en 2011, Mme Hugessen a pratiqué le droit des sociétés. Elle siège au conseil d'administration en tant que membre de la collectivité.



**Maureen Jensen**
**BA, ICD.D**

Mme Jensen est chef de file du secteur des placements et de la réglementation des valeurs mobilières depuis plus de 20 ans. Elle a été présidente et chef de la direction de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Avant cela, elle était directrice générale et chef des services administratifs du même organisme. Mme Jensen a également occupé des postes de direction auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de Market Regulation Services Inc. en plus d'avoir siégé au conseil d'administration de la Bourse de Toronto.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE



### Suresh Krishnasamy
**MBA, MSc, BSc (candidat de l'ABC)[2]**

M. Krishnasamy est le chef de l'exploitation des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises en Amérique du Nord pour BMO Groupe financier. En 2006, après avoir travaillé chez McKinsey and Company, M. Krishnasamy s'est joint à BMO. Il a depuis occupé des postes de direction dans les domaines de la stratégie, des finances et des groupes d'exploitation.



### Bharat Mahajan
**CPA, CA[2]**

M. Mahajan est vice-président, Finances Canada, de Parkland Fuel Corporation depuis février 2020. Auparavant, il a notamment été chef de la direction financière de diverses sociétés multinationales. Il est actuellement membre de la collectivité au conseil d'administration et président du comité des finances et d'audit.



### Wanda Morris
**CPA[2]**

Mme Morris est défenseur des conseillers financiers et des consommateurs. À titre d'ancienne responsable de la mobilisation et agente d'engagement à la CARP et de présidente et chef de la direction de Dying with Dignity Canada, elle a dirigé des campagnes à l'intention du public sur un certain nombre d'enjeux, notamment la protection des investisseurs, la sécurité des retraites, l'aide médicale à mourir et la sécurité dans les centres de soins de longue durée. Elle est membre du conseil d'administration de FAIR Canada et commente fréquemment les médias. Mme Morris est la nouvelle directrice des intérêts des consommateurs au sein du conseil d'administration et l'agente de liaison du conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



### Ronald Smith
**FCPA, FCA, ICD.D[1]**

M. Smith a été administrateur et président du comité de vérification d'Alamos Gold Inc. de 2009 à 2021. Il a siégé à de nombreux conseils et comités d'audit au cours des 30 dernières années. Il a été vice-président principal et directeur financier d'Emera Inc, une société énergétique cotée en bourse, et possède une vaste expérience dans les domaines de la finance, des ressources humaines et de la consultation en gestion. Il est président du Comité de la gouvernance et des ressources humaines.



### Scott Stennett
**(candidat de l'OCRCVM)[1]**

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



### Alexandra Williams
**MBA, ICD.D (candidate de l'OCRCVM)[2]**

Mme Williams est la vice-présidente principale, chef des Services, de l'exploitation et de la conformité pour Patrimoine Aviso. Mme Williams est un cadre supérieur des services financiers avec plus de 25 ans d'expérience. Parmi ses fonctions les plus récentes, citons celles de chef de la gestion des risques ainsi que responsable en chef de la conformité pour Patrimoine Aviso et pour la firme qui l'a précédée, Groupe Financier Qtrade.

[1] Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

[2] Membre du comité des finances et d'audit

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Présence des administrateurs

| | 3 déc 2020 | 3 mars 2021 | 17 juin 2021 | 23 sep 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Jim Emmerton, président | • | • | • | • |
| Catherine Adams | • | • | • | • |
| Rhonda Goldberg | • | • | • | • |
| Carmela Haines | • | • | • | • |
| Jill Hugessen | • | • | • | • |
| Suresh Krishnasamy[1] | S.O. | • | • | • |
| Bharat Mahajan | • | • | • | • |
| Wanda Morris | • | • | • | • |
| Ronald Smith | • | • | S.O. | • |
| Scott Stennett[2] | • | S.O. | S.O. | S.O. |
| Alexandra Williams[1] | S.O. | • | • | • |

[1] Nommé au deuxième trimestre

[2] A démissionné

Remarque : Maureen Jensen a été nommée au conseil d'administration le 23 septembre 2021.

# Comités du conseil d'administration

## Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Le comité de gouvernance et des ressources humaines assiste le conseil sur les questions de gouvernance de firme et les relations avec les parties prenantes de l'OSBI, y compris le gouvernement. Le comité remplit également un rôle de surveillance concernant les politiques de ressources humaines et les questions de rémunération.

**VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIVITÉS DE 2021 :**

### Examens des politiques

Chaque trimestre, le comité examine diverses politiques et autres questions. Voici quelques exemples pour cette année : La politique de sélection du président du conseil d'administration, la politique de sélection et de durée du président du comité, la durée des membres du conseil et des comités, la matrice des compétences du conseil, les structures et les mandats du comité, le rapport et la certification de la politique de confidentialité, la planification de la relève et les possibilités de formation du conseil d'administration.

### Renouvellement de la composition du conseil

Le renouvellement du conseil est un point de mire important et toujours présent pour le comité. Le comité a suivi un processus de recherche intensif au cours de l'année pour trouver et recommander un nouveau directeur communautaire qui devait être nommé en tant que prochain président du Conseil d'administration de l'OSBI à l'Assemblée générale annuelle en mars 2022.

Le comité a également examiné et recommandé les nominations des représentants de l'Association des banquiers canadiens (ABC) et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) qui pouvaient devenir des administrateurs de l'industrie.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Comité des finances et d'audit

Le comité des finances et d'audit supervise les rapports financiers et les activités de contrôle du conseil. Le comité supervise également le régime de retraite à cotisations définies de l'OSBI, reçoit le rapport du vérificateur externe et veille au respect de la part de l'OSBI de ses obligations légales, réglementaires et contractuelles.

## VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIVITÉS DE 2021 :

### Examen des états financiers

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

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

### Examen du fonds de réserve

Chaque année, la haute direction mène une analyse du fonds de réserve d'exploitation indiquant si les objectifs actuels sont appropriés. Le comité examine cette analyse avec la haute direction, et les excédents ou les manques probables sont abordés.

### Examen des services de vérification

Le comité a demandé à la haute direction de solliciter des propositions de services de vérification auprès de cabinets d'experts-comptables qualifiés au cours de l'année. Après avoir examiné et analysé les propositions présentées par la direction générale, le comité a recommandé au conseil Grant Thornton en tant qu'auditeur pour l'exercice 2021.

### Examen du budget de 2022

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

### Gouvernance du régime de retraite

Le comité supervise également le régime de retraite à prestations déterminées, le régime de retraite à cotisations déterminées et le régime de soins médicaux des retraités de l'OSBI. Le comité a examiné la structure du régime de retraite, la participation du personnel, les renseignements sur la communication avec les membres et l'éducation au régime.

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI)

Le conseil d'administration de l'OSBI reçoit régulièrement les commentaires des intervenants de l'industrie et des représentants des autorités réglementaires et gouvernementales. Le CCCI fournit une voix importante aux intervenants, qui ne seraient autrement pas entendus : consommateurs et investisseurs. Les membres du Conseil viennent de partout au Canada et apportent une compréhension et une sensibilisation aux problèmes financiers et aux préoccupations des Canadiens, des consommateurs, des épargnants et des investisseurs.

En 2021, le conseil a échangé des idées et a eu des séances d'information sur les enjeux actuels de la haute direction.

## AU COURS DE L'ANNÉE, LE CCCI :

- A fourni des commentaires à l'attention du conseil d'administration sur le plan stratégique pour 2022-2026
- A apporté sa contribution au conseil d'administration sur les questions de consommation et les questions réglementaires, telles que la préparation au volume de plaintes, et le rapport final du Groupe de travail sur la modernisation en matière de marchés financiers de l'Ontario, et la consultation du ministère des Finances du Canada pour le renforcement du système externe de traitement des plaintes du Canada et a appelé l'OSBI à prendre des mesures proactives urgentes
- A fourni des raisons pour une plus grande transparence de l'OSBI et pour une voix publique pour le CCCI
- A examiné et fourni des commentaires sur une comparaison internationale concernant les bureaux de l'Ombudsman et a appelé pour une amélioration urgente par l'OSBI
- A plaidé en faveur d'une plus grande équité et efficacité pour les consommateurs et les investisseurs afin de contrebalancer les ressources et l'influence asymétriques de l'industrie
- A examiné la capacité du CCCI, la diversité des membres et la matrice des compétences pour améliorer les pratiques de recrutement
- A fourni un premier avis sur le nouveau Cube de données (qui sera lancé en 2022) dans le cadre de la phase de développement et demandé une plus grande contribution avant le lancement
- A demandé l'autorité pour recruter de nouveaux membres de CCCI

### Membres de 2021 :

- Harold Geller, président
- Mohinder Singh Bajwa
- Laurie Campbell
- Saira Haque
- Harvey Naglie
- Andrew Teasdale
- Michel Mailloux[1]

[1] A démissionné

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

# Faits saillants financiers

## Budget de l'OSBI

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

## Activités de gestion

Le budget de l'OSBI pour 2022 a augmenté pour répondre de manière appropriée aux volumes record de dossiers qui devraient continuer en 2022 et qui ont dépassé les niveaux de l'après-crise financière. La majeure partie de cette augmentation est destinée à l'embauche de personnel supplémentaire afin de garantir que l'OSBI puisse continuer à répondre à ses normes de niveau de service. Nous notons qu'avec le renforcement des entreprises de services financiers l'année dernière, le conseil d'administration a approuvé une augmentation des frais d'adhésion en 2022, après avoir compté sur le fonds de réserve pour compenser les augmentations de frais en 2021.

## Frais raisonnables et équitables

Nos cotisations sont basées sur le principe qu'aucun secteur ou catégorie de déclarants ne doit en subventionner un autre. Les frais pour les banques et les sociétés de dépôt sont basés sur leurs actifs bancaires autodéclarés par rapport aux autres banques au cours de l'année de référence la plus récente. Dans le secteur des investissements, les honoraires des sociétés de l'OCRCVM, des sociétés de l'ACFM et des autres inscrits en valeurs mobilières sont évalués en fonction de la taille de la société par rapport aux autres sociétés du même secteur. Les honoraires totaux de l'OSBI sont répartis proportionnellement entre les secteurs en fonction du nombre et de la complexité des dossiers.

| Exercice terminé le 31 octobre | **2022 Budgétisé** | **2021 Vérifié** | **2020 Vérifié** |
|---|---|---|---|
| **Revenus** | | | |
| Droits des firmes participantes | **10 802 395 $** | **8 976 870 $** | **8 911 160 $** |
| Revenu en intérêts | **60 000** | **70 397** | **137 395** |
| | **10 862 395 $** | **9 047 267 $** | **9 048 555 $** |
| **Dépenses** | | | |
| Personnel | 8 094 410 $ | 6 767 586 $ | 6 190 537 $ |
| Loyer et coût d'exploitation | 586 955 | 571 442 | 665 688 |
| Technologie de l'information et soutien | 590 997 | 520 207 | 547 703 |
| Gouvernance | 408 604 | 411 290 | 369 091 |
| Administration de l'entreprise | 185 000 | 275 871 | 148 268 |
| Marketing et adhésion | 167 700 | 151 966 | 139 948 |
| Frais juridiques | 53 000 | 54 748 | 33 359 |
| Assurance | 60 854 | 53 933 | 47 843 |
| Fournitures et services | 82 000 | 38 817 | 60 251 |
| Honoraires de conseil | 65 000 | 30 343 | 56 584 |
| Honoraires de vérification | 22 476 | 21 049 | 20 559 |
| Telephone | 8 200 | 6 505 | 6,413 |
| Consultation relative à l'évaluation de l'emploi | 0 | 6 215 | 19 210 |
| Gestion de connaissances de Sharepoint | 0 | 989 | 6 992 |
| Rapport central d'entreprise | 0 | 0 | 2 684 |
| Conseil et dépenses d'examen externe | 180 000 | 0 | 0 |
| Bureaux virtuels | 45 200 | 0 | 0 |
| Perte issue de l'élimination d'équipements et des améliorations locatives | 0 | 0 | 9 932 |
| Amortissement | 312 000 | 293 840 | 252 157 |
| | **10 862 395 $** | **9 204 801 $** | **8 577 218 $** |
| Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses | (0 $) | (157 534 $) | 471 337 $ |

L'OSBI 25 ANS D'HISTOIRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE L'OMBUDSMAN

VISION ET PRINCIPES DIRECTEURS

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

PROFILS DES CONSOMMATEURS

SERVICES BANCAIRES

INVESTISSEMENTS

RÉSULTATS DES DOSSIERS

COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

GOUVERNANCE

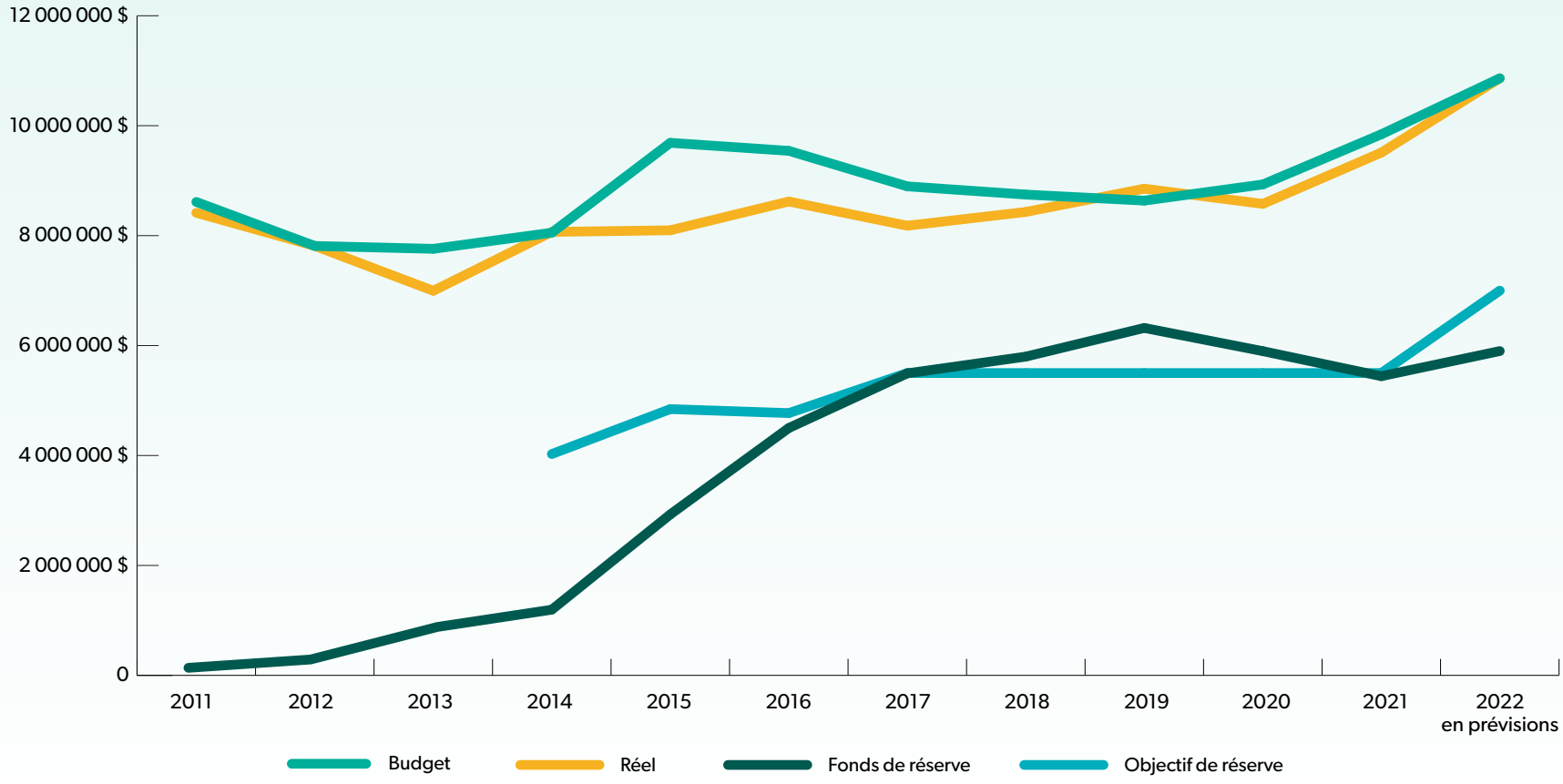
# Faits saillants financiers – tendance historique

Ce tableau montre le budget et les dépenses réelles de l'OSBI, ainsi que le fonds de réserve et l'objectif du fonds de réserve au cours des 11 dernières années et il est prévu qu'il soit atteint en 2022.

Tout au long de la période de 12 ans, notre budget et nos dépenses réelles sont demeurés dans une marge étroite, ce qui démontre notre engagement à gérer les dépenses avec soin. La récente tendance à la hausse est principalement attribuable à l'augmentation des coûts de personnel, alors que nous faisons face à l'augmentation sans précédent du nombre de dossiers au cours des deux dernières années.

Le fonds de réserve de l'OSBI permet à l'organisme de faire face à des chocs financiers imprévus. Le fonds de réserve a été insuffisant à la suite de la crise financière. De nouveaux objectifs ont été fixés et atteints et continuent d'être efficacement maintenus.

**BUDGET DE L'OSBI PAR RAPPORT AUX DÉPENSES ET AU FONDS DE RÉSERVE 2011-2022**



# Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20, rue Queen Ouest
Bureau 2400
C.P. 8
Toronto, Ontario
M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Téléphone ATS : 1 844 358-3442
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
ombudsman@obsi.ca

**www.osbi.ca**

OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

1996
2021