

RAPPORT ANNUEL 2020

Inspirer confiance

dans le secteur des
services financiers
canadiens



OSBI





FAITS SAILLANTS 2020

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES
DE RENSEIGNEMENTS

5 691

DOSSIERS OUVERTS

791

AUGMENTATION DU NOMBRE
TOTAL DE DOSSIERS

23 %

INDEMNITÉ MOYENNE LIÉE AUX
SERVICES BANCAIRES

5 875 \$

INDEMNITÉ MOYENNE LIÉE AUX
INVESTISSEMENTS

9 250 \$

INDEMNITÉS TOTALES

1 722 878 \$

Qui nous sommes et ce que nous faisons

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

[02](#) Faits saillants 2020

[04](#) Message du président

[06](#) Message de l'ombudsman
et chef de la direction

[08](#) Mission, vision et valeurs

[10](#) Progrès vers l'atteinte
de nos objectifs

[18](#) Demandes de
renseignements des
Canadiens

[21](#) Firmes participantes

[26](#) Revue de l'exercice :
Services bancaires

[34](#) Revue de l'exercice :
Investissements

[42](#) Résultats des dossiers

[45](#) Commentaires des
consommateurs et
des firmes

[51](#) Gouvernance

[53](#) Conseil d'administration

[57](#) Faits saillants financiers





JIM EMMERTON
Président du conseil
d'administration

Message du président

Lorsque nous avons débuté 2020, peu de gens auraient imaginé les bouleversements et les tragédies que cette année apporterait à la vie des Canadiens et des gens du monde entier à mesure que la pandémie se développerait. Dans les premiers jours de la pandémie, alors que nos préoccupations collectives en matière de santé et de sécurité se sont accrues dans nos vies personnelles et professionnelles, les marchés financiers et notre économie ont décliné rapidement, cette dernière ayant toujours du mal à trouver une assise.

Au cours de cette période, le conseil s'est efforcé de veiller à ce que l'OSBI reçoive le soutien et la préparation nécessaires pour faire face à cette incertitude et pour répondre efficacement au nombre croissant de plaintes des consommateurs qui suivent inévitablement une telle volatilité économique et boursière sans précédent.

Nous sommes fiers de dire que nos investissements de ces dernières années dans les nouveaux systèmes informatiques et de communication en nuage, la sécurité informatique et la formation ont permis à l'ensemble du personnel de l'OSBI de travailler depuis leur domicile pendant cette crise.

Gérer les honoraires des firmes pendant la crise

L'augmentation du nombre de dossiers entraîne une hausse des besoins en ressources pour garantir que l'OSBI est en mesure de répondre adéquatement au nombre croissant de personnes qui demandent notre aide. Toutefois, à la lumière des graves défis auxquels font face de nombreuses firmes participantes à la suite de la crise pandémique, notre conseil d'administration a décidé que cette pression croissante sur les coûts ne devrait pas être répercutée sur les firmes participantes en 2021.

Nous avons plutôt décidé de puiser les fonds supplémentaires nécessaires à nos opérations en 2021 dans le fonds de réserve que nous avons régulièrement constitué au cours des dernières années de stabilité économique afin d'atténuer les risques que

les défis à court terme, tels que celui auquel nous sommes actuellement confrontés, font peser sur notre organisation et les firmes participantes.

Renforcer le cadre stratégique de règlement des litiges

Malgré les circonstances difficiles de la pandémie, le travail quotidien de l'ombudsman s'est poursuivi, tout comme les efforts de réglementation continus visant à assurer l'efficacité du cadre de règlement des litiges du Canada pour les consommateurs de services financiers.

Juste avant le début de la pandémie, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a publié son examen des procédures de traitement des plaintes des banques et des activités des organismes externes de traitement des plaintes (OETP), y compris l'OSBI. Bien qu'elle ait été quelque peu éclipsée par la crise pandémique, l'ACFC a reconnu dans cet important rapport les forces de l'OSBI pour ce qui est de respecter les pratiques exemplaires internationales pour les ombudsmans financiers, y compris notre engagement à promouvoir l'accessibilité et à mener des enquêtes actives.

Dans son rapport, l'ACFC a également soulevé des préoccupations, que nous partageons, quant à savoir si le système actuel de concurrence entre les OETP au Canada profite aux consommateurs. Elle a observé que l'OSBI est l'OETP qui se compare le plus favorablement aux pratiques exemplaires internationales, mais que seulement deux des six grandes banques (la Banque de Montréal et la CIBC) offrent actuellement les services de l'OSBI à leurs clients. Nous continuons de croire qu'il devrait y avoir un seul ombudsman pour les consommateurs des banques de détail, comme c'est le cas pour les investisseurs particuliers au Canada.

Plus tard dans l'année, le Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario a publié son document de consultation qui comprenait des propositions visant à donner à l'OSBI le pouvoir d'exiger des entreprises d'investissement qu'elles versent une indemnisation équitable aux investisseurs lésés lorsque cela est justifié et à augmenter la limite des recommandations de l'OSBI en matière d'indemnisation.

Le conseil d'administration de l'OSBI a été et continue d'être favorable à la mise en place d'un mécanisme alternatif qui permettrait à l'OSBI de garantir plus efficacement le dédommagement des consommateurs lorsqu'il est équitable, dans toutes les circonstances du dossier, et d'éviter la possibilité de faibles règlements. Ces améliorations serviront à bonifier l'accès à la justice pour les investisseurs canadiens et à soutenir leur confiance dans les marchés de capitaux du Canada.

« Nous continuerons à contribuer aux discussions sur la politique du secteur bancaire et des investissements pendant que les gouvernements fédéraux et provinciaux s'efforcent de remédier aux faiblesses des modèles actuels de règlement des différends. »

Nous continuerons à contribuer aux discussions sur la politique du secteur bancaire et des investissements pendant que les gouvernements fédéraux et provinciaux s'efforcent de remédier aux faiblesses des modèles actuels de règlement des différends.

Création d'un nouveau Directeur des intérêts des consommateurs

La gouvernance professionnelle et représentative de l'OSBI continue d'être un élément important de notre force. Cette année, le conseil d'administration a approuvé des modifications au règlement de l'organisation afin d'exiger qu'au moins un directeur soit désigné comme Directeur des intérêts des consommateurs. Un Directeur des intérêts des consommateurs s'attarde particulièrement à la défense des intérêts des consommateurs que sert l'OSBI et aura de l'expérience dans ce domaine. Après la fin de l'année, nous avons accueilli Wanda Morris en tant que nouvelle directrice des intérêts des consommateurs, qui présidait auparavant le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.

Départs du conseil d'administration

Nous avons également assisté au départ de deux directeurs de l'industrie, Norah McCarthy de la CIBC, qui a pris sa retraite l'année dernière, ainsi que Scott Stennett de Richardson GMP, qui a été membre de notre conseil d'administration au cours des cinq dernières années. Nous les remercions tous deux pour leurs contributions et leur encadrement.

L'OSBI célèbre son 25^e anniversaire

2021 marque la 25^e année de service de l'OSBI et nous continuerons de faire notre part pour inspirer confiance dans le secteur des services financiers du Canada. Toutes nos parties prenantes ont joué un rôle important dans le parcours de l'OSBI, un parcours qui se poursuit grâce à un engagement collectif envers notre mandat. Au nom du conseil d'administration, je vous remercie de votre soutien constant alors que nous continuons à travailler ensemble pour vous aider en cette période difficile.

Jim Emmerton

Président du conseil d'administration





SARAH P. BRADLEY
Ombudsman et chef
de la direction

Message de l'ombudsman et chef de la direction

Les défis de 2020 étaient sans précédent pour l'OSBI, tout comme ils l'étaient pour les gens et les organisations du monde entier à la suite de la pandémie du COVID-19. Notre travail pour l'année s'est déroulé dans le contexte de deux grands défis externes : les perturbations opérationnelles de la pandémie, et les volumes très élevés de dossiers découlant de la volatilité du marché et des facteurs de stress économique qui y sont liés.

Réponse à la pandémie

Comme dans de nombreuses organisations canadiennes, notre personnel est rapidement passé au travail à domicile à la mi-mars 2020 et a continué à le faire tout au long de l'année, à quelques exceptions près.

Ce changement soudain de nos modes de travail a mis en évidence l'importance de notre plan de continuité des activités d'avant la crise et en particulier du travail de transformation numérique que nous avons entrepris ces dernières années. Depuis 2016, l'OSBI a fait passer toutes ses opérations à des systèmes d'information en nuage et à des technologies de communication basées sur la voix sur IP, ainsi qu'à la technologie mobile et à des flux de travail sans papier, ce qui a facilité cette année le passage rapide au travail à distance dans toute l'organisation.

Heureusement, nous avons connu très peu de difficultés à cet égard et avons pu continuer à servir les Canadiens et les prestataires de services financiers sans réduction de la productivité ou de l'efficacité. En fait, nous avons vu nos mesures de productivité augmenter au cours de cette période.

Augmentation du nombre de dossiers

Au cours de la même période, nous avons connu une augmentation importante du nombre de dossiers. En 2020, les demandes de renseignements du public ont augmenté de 28 % et le nombre total de dossiers ouverts a fait un bond de 23 % par rapport à 2019. Ces totaux reflètent une augmentation de 31 % d'une année à l'autre des dossiers du secteur bancaire et une augmentation de 18 % des dossiers du secteur de l'investissement.

Une partie importante de cette augmentation s'est produite dans la seconde moitié de l'année fiscale, suite à la chute précipitée du marché et à l'effondrement des prix du pétrole au printemps, ainsi qu'à la volatilité du marché et aux défis économiques généralisés des mesures de lutte contre la pandémie en cours. Dans les derniers trimestres de l'année, les volumes ont atteint des niveaux que nous n'avions pas connus depuis la crise financière de 2008.

Réalizations clés de 2020

Malgré ces défis opérationnels et l'augmentation du nombre de dossiers, nous avons pu cette année mener à bien certains projets importants et réaliser des gains opérationnels significatifs. Par exemple, nous avons pu réaliser une réduction de 15 % d'une année à l'autre du nombre moyen de jours pour traiter un dossier type.

« En 2020, les demandes de renseignements du public ont augmenté de 28 % et le nombre total de dossiers ouverts a fait un bond de 23 % par rapport à 2019. Ces totaux reflètent une augmentation de 31 % d'une année à l'autre des dossiers du secteur bancaire et une augmentation de 18 % des dossiers du secteur de l'investissement. »

Nous avons également achevé le développement et le lancement de deux nouveaux systèmes axés sur les consommateurs :

- Notre nouveau formulaire de soumission de dossiers en ligne, qui permet aux consommateurs de nous soumettre leur plainte entièrement en ligne et leur donne la possibilité de télécharger en toute sécurité les documents relatifs au cas et de signer notre formulaire de consentement par voie électronique. Ce nouveau système nous a permis de réduire considérablement notre délai moyen d'ouverture des dossiers et de mieux répondre aux besoins des consommateurs qui préfèrent interagir avec nous par voie numérique.
- Notre nouveau portail des clients, qui permet aux consommateurs de se connecter et de consulter des renseignements clés sur leur dossier, de suivre son évolution en temps réel et de télécharger en toute sécurité des documents dans leur dossier.

Avec le lancement de ces nouveaux systèmes, nous avons maintenant achevé tous les principaux éléments de notre transformation numérique qui a commencé en 2015. Cette transformation a commencé par le développement et le lancement de notre système de gestion des dossiers

entièrement repensé, et a inclus le renouvellement et la modernisation de tous les systèmes opérationnels de l'OSBI, y compris nos systèmes de gestion des documents, de communications téléphoniques, de comptabilité et de gestion des connaissances, ainsi que le développement de nos portails externes intégrés pour les entreprises et les consommateurs et la reconstruction de notre site Web.

Nous nous efforçons maintenant de nous assurer que tous ces nouveaux systèmes atteignent leur plein potentiel en participant à un programme d'amélioration continue. Par exemple, cette année, nous avons sondé toutes les firmes à l'aide de notre nouveau Portail d'entreprises et avons reçu des commentaires très positifs ainsi que des suggestions d'amélioration que nous mettrons en œuvre en 2021.

Préparation à une croissance continue des dossiers

En 2021, l'ampleur de l'impact de la crise du coronavirus reste inconnue. Le volume des dossiers au premier trimestre reste élevé et nous prévoyons que cette tendance se poursuivra tout au long de l'année.

L'un des piliers de notre plan de gestion des risques d'entreprise est notre capacité à répondre de manière appropriée à l'augmentation du volume des dossiers. Malgré les défis que présentent ces volumes plus élevés, en tant qu'organisation, nous avons entrepris les préparatifs appropriés pour nous assurer que nous sommes en mesure de maintenir nos niveaux de service et de faire face de manière appropriée à toutes les augmentations prévisibles, et nous avons établi un budget approprié pour soutenir cet engagement important.

Regard vers 2021

Tout en gérant la charge de travail croissante prévue, l'année à venir comprendra également d'autres projets stratégiques importants. Nous procéderons à des examens externes indépendants distincts de nos opérations bancaires et de nos opérations d'investissement. Les deux examens doivent avoir lieu tous les cinq ans. Nous allons également élaborer un nouveau plan stratégique quinquennal (2022 à 2027). Vous trouverez la mise à jour de notre rendement de cette année par rapport à notre plan stratégique actuel à partir de la page 11 du présent rapport.

« Il ne fait aucun doute que 2021 continuera de présenter des défis importants pour l'équipe de l'OSBI et nos parties prenantes. »

L'OSBI célèbre son 25^e anniversaire

Il ne fait aucun doute que 2021 continuera de présenter des défis importants pour l'équipe de l'OSBI et nos parties prenantes. Même si cela ne semble pas le moment de célébrer, nous sommes heureux de constater que 2021 marque le 25^e anniversaire de l'OSBI. Il s'agit d'une étape importante, qui a été franchie grâce au soutien de nos principales parties prenantes, c'est-à-dire les gouvernements et les organismes de réglementation, les firmes participantes, les défenseurs des consommateurs et de l'industrie et les consommateurs individuels qui ont utilisé notre service. Ils ont tous joué un rôle important dans le parcours de l'OSBI, un parcours qui se poursuit grâce à un engagement collectif envers notre mandat.

En conclusion, je tiens à remercier tous nos employés pour leur dévouement, leur engagement et leur professionnalisme tout au long de cette période difficile. Notre personnel est le fondement de la force de l'OSBI et de notre capacité à aider les consommateurs et les firmes à résoudre leurs différends de manière équitable et à inspirer confiance dans le secteur des services financiers du Canada.

Sarah P. Bradley

Ombudsman et chef de la direction

Mission, vision et valeurs

Depuis 25 ans, l'OSBI offre des services de règlement des différends aux consommateurs et aux firmes de services financiers canadiens.

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

En 2020, nous avons axé nos efforts sur la mise en œuvre des initiatives importantes précisées dans notre plan stratégique 2017 – 2021.

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



**Résultats positifs de notre
réponse à la pandémie**



**Lancement du portail
des clients**



**Mises à jour du portail
d'entreprises que nous
avons lancé au cours de
l'exercice 2020**



**Améliorations
continues de la sécurité
informatique**



**Mise à jour majeure de
notre système de gestion
de la relation client**



**Poursuite de l'amélioration de
l'accessibilité de notre site Web**



**Développement de vidéos pour
offrir des formats alternatifs**

Mission

DE L'OSBI

Le cœur de métier et la proposition de valeur de l'OSBI se concrétisent par son engagement envers sa mission qui guide les opérations quotidiennes de l'organisation.

Nous aidons à résoudre et à réduire les litiges entre les consommateurs et les sociétés de services financiers en menant des enquêtes équitables et accessibles et en partageant nos connaissances et notre expertise

Vision

DE L'OSBI

Le cœur de métier et la proposition de valeur de l'OSBI à ses principaux intervenants sont façonnés par sa vision de son rôle dans l'industrie canadienne des services financiers.

Inspirer confiance dans le secteur des services financiers canadiens

Valeurs

DE L'OSBI

Les valeurs de l'OSBI sont les principes qui guident la façon dont l'organisation livre son cœur de métier et applique sa proposition de valeur aux parties prenantes.

L'équité

Notre processus et notre approche sont équitables pour les consommateurs et les firmes

L'accessibilité

Nos services sont abordables, simples et pratiques

Impartialité

Nous sommes équilibrés et objectifs dans notre travail

Indépendance

Nous sommes libres de toute influence indue

Intégrité

Nous agissons d'une manière honnête et fondée sur des principes

Professionalisme

Nous écoutons, comprenons et interagissons avec respect avec les consommateurs et les firmes





PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

Quatre
orientations
stratégiques
pour 2020

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 2019	État	Ce que nous avons accompli cette année
Explorer et évaluer des solutions de rechange au « nommer et blâmer »	 En continu	• Nous nous sommes engagés activement avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières pour explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à offrir des recours aux investisseurs • Nous avons soumis une réponse publique pour accueillir favorablement 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 \$ • Nous avons rencontré le comité mixte de réglementation pour discuter des recommandations du rapport du groupe de travail et pour définir la portée des défis liés au fait de compter sur le « nommer et blâmer »
Effectuer un examen externe relatif aux services bancaires et mettre en œuvre les recommandations principales	 Reporté	• Nous avons reçu des commentaires favorables en réponse à l'examen du processus de traitement des plaintes de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour les banques et les organismes externes de traitement des plaintes • Nous nous sommes préparés à l'examen externe du mandat bancaire qui devrait maintenant avoir lieu en 2021
Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes	 Terminé	• Nous avons reçu les sondages 2019 au premier trimestre avec les réponses des banques et des firmes d'investissements • Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à toutes les parties prenantes et nous les avons affichés sur notre site Web au deuxième trimestre
Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants	 Terminé	• Nous avons envoyé des sondages aux consommateurs pour tous les dossiers fermés pendant l'année • Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à toutes les parties prenantes et nous les avons affichés sur notre site Web au deuxième trimestre
Réaliser un sondage d'opinion auprès des consommateurs participants	 En continu	• Nous avons élaboré et lancé le sondage d'opinion auprès des consommateurs, qui s'intègre à notre système de gestion de dossiers et nous aide à comprendre l'expérience des consommateurs à différents points de contact pendant le processus de plainte

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	État	Ce que nous avons accompli cette année
Réaliser un sondage auprès des firmes participantes en ce qui a trait au Portail d'entreprises	 Terminé	- Nous avons élaboré et livré le sondage à toutes les firmes au quatrième trimestre. Les résultats ont été positifs et communiqués aux parties prenantes au début du nouvel exercice - En conséquence, nous avons apporté des améliorations à notre Portail d'entreprises, notamment en augmentant la taille maximale des fichiers pour le téléchargement de documents et en rendant plus accessible le lien de connexion au Portail d'entreprises sur notre site Web
Analyser l'information démographique plus détaillée pour faciliter l'élaboration des plans et améliorer l'accessibilité aux services offerts par l'OSBI	 Terminé	- Nous avons étendu notre collecte de données démographiques au Portail des clients - Nous avons publié le Rapport sur les revenus et les plaintes des consommateurs de services financiers canadiens afin d'examiner l'expérience des consommateurs à faible, moyen et haut revenu, y compris des recommandations pour résoudre les problèmes liés au revenu que nous avons déterminés
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 pour gérer les comportements difficiles grâce à notre initiative sur la santé mentale
Élaborer et mettre en œuvre une formation améliorée du personnel dans la détermination des tendances et des problèmes systémiques potentiels	 En continu	- Nous avons fourni des lignes directrices au personnel pour cerner les nouveaux enjeux et établir un système interne pour le suivi et la déclaration des problèmes systémiques potentiels - Nous avons donné de la formation au personnel pour cerner les nouveaux enjeux
Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette des données et des communications	 En continu	- Nous avons lancé notre nouveau Portail des clients, qui offre aux consommateurs une expérience améliorée et des options de libre-service, y compris la capacité de suivre l'évolution de leur dossier en temps réel, de nous envoyer des documents de cas en toute sécurité et de remplir le sondage démographique en ligne - Nous avons lancé un système de dépôt de plainte en ligne pour permettre aux consommateurs de soumettre intégralement leurs plaintes en ligne et de signer notre lettre de consentement par voie électronique et pour améliorer notre efficacité en réduisant la nécessité de saisir manuellement les données - Nous solliciterons une rétroaction sur le Portail des clients et le formulaire de plainte en ligne en 2021





Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	État	Ce que nous avons accompli cette année
Recueillir et analyser les données sur les dossiers qui ne relèvent pas du mandat de l'OSBI du fait que le délai de prescription de six ans était échu dans le but d'effectuer une analyse stratégique de ce délai	 Terminé	- Nous avons terminé une étude de deux ans sur l'impact d'une réduction du délai de prescription de l'OSBI sur l'accès à la justice et l'équité de nos enquêtes - Nous avons constaté qu'un nombre important de consommateurs perdraient l'accès à la justice et à l'indemnisation et qu'un délai de prescription plus court ne refléterait pas les délais de prescription de certains territoires canadiens ou de l'ombudsman financier international comparable - Nous avons recommandé de ne pas modifier le délai de prescription actuel de six ans pour le moment
Faire régulièrement un rapport des observations et des tendances aux organismes de réglementation, aux firmes et aux autres parties prenantes principales	 En continu	- Nous avons publié notre expérience de dossiers dans des bulletins trimestriels à l'intention de toutes les parties prenantes - Nous avons fourni des données détaillées sur les dossiers aux organismes de réglementation, selon les besoins - Nous avons commencé à travailler sur un nouveau cube de données de dossiers en ligne basé sur le BI Power pour donner au public un accès à une série d'ensembles de données de dossiers dynamiques qui fournissent des renseignements agrégés détaillés sur les dossiers - Nous prévoyons lancer le cube de données et le rendre accessible sur notre site Web en 2021
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 publié un bulletin trimestriel à l'intention de toutes les parties prenantes pour souligner notre expérience et les récentes initiatives - Nous avons augmenté le nombre d'études de cas publiées et de bulletins destinés aux consommateurs et aux firmes - Nous avons continué de développer nos communications au moyen des médias sociaux - Nous avons lancé une nouvelle initiative de communication vidéo et publié plusieurs vidéos

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 2020	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	 Terminé	• Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes • Nous avons partagé les détails de notre réponse à la pandémie et de notre plan de volume de dossiers accru • Nous déclarons régulièrement les données tendanciellées liées aux problèmes et aux produits à toutes les parties prenantes par différents moyens de communication
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 mis au point deux possibilités de formation continue pour les firmes participantes : un programme de mise en conformité d'une heure et un séminaire interactif sur la manière de faire face aux comportements difficiles • Nous prévoyons de proposer ces programmes aux firmes intéressées en 2021
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 • 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 • Nous avons augmenté nos communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux et augmenté notre promotion de publications et de minimessages (tweets) • Nous avons produit et fait la promotion d'une vidéo complète sur notre processus de traitement des plaintes et de nombreuses vidéos plus courtes, et nous en avons fait la promotion dans les médias sociaux et sur 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 les organismes de réglementation des valeurs mobilières sur des questions liées à l'établissement d'un ombudsman unique pour les banques, à la réglementation des planificateurs et des conseillers financiers, aux faibles taux de règlement des dossiers et aux défis liés aux services pour les aînés • Nous avons partagé une réponse publique pour accueillir favorablement 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 \$

3.

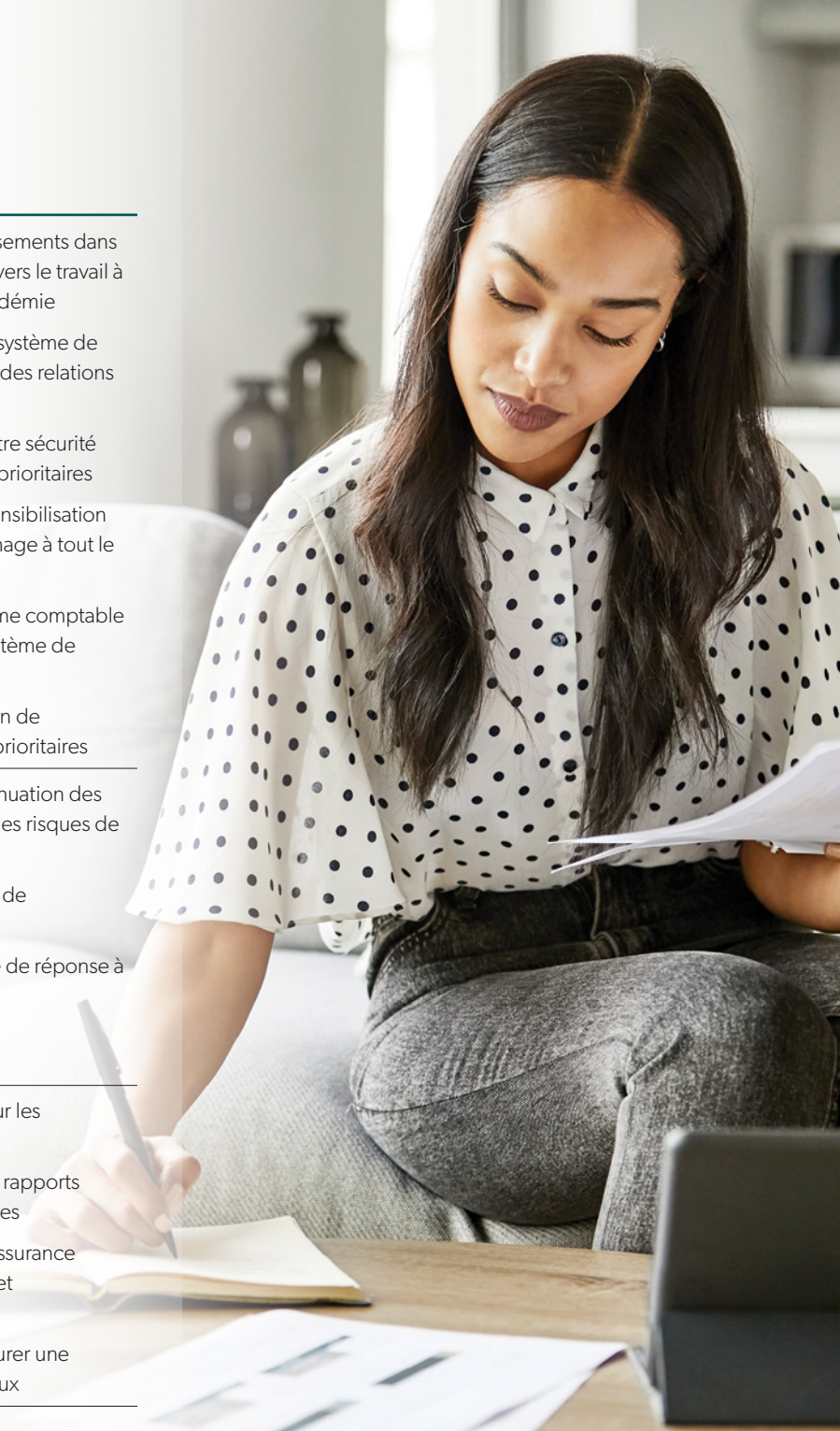
Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

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 2020	État	Ce que nous avons accompli cette année
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 continuons à constater une amélioration du nombre moyen de jours nécessaires pour traiter un dossier • Nous continuons à utiliser notre processus amélioré d'examen par les pairs pour les enquêteurs et les gestionnaires • Nous continuons à développer et à mettre à jour nos lignes directrices en matière d'enquêtes en y ajoutant chaque année un certain nombre de notes d'orientation internes
Automatiser le système de réception des plaintes	 Terminé	• Nous avons construit et lancé un système automatisé de réception des dossiers avec une capacité de signature électronique des documents
Concevoir et mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité fondé sur les résultats des sondages effectués auprès des firmes et des consommateurs, et dont les mesures de la satisfaction et de la qualité sont prioritaires	 En continu	• Nous avons examiné la rétroaction issue de nos sondages auprès des consommateurs et des firmes, et nous avons préparé et communiqué nos conclusions et notre plan d'intervention • Nous avons respecté notre engagement de maintenir une norme de contact de 30 jours pour les consommateurs et les firmes • Nous avons respecté notre engagement de réduire les délais de traitement des dossiers • Nous avons élaboré des programmes et renforcé la formation afin de garantir que notre personnel dispose du soutien et des outils dont il a besoin lorsqu'il est appelé à fournir nos services à des consommateurs en détresse ou présentant un comportement difficile

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2020	État	Ce que nous avons accompli cette année
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	 Terminé	• Notre plan de continuité des activités et nos investissements dans la technologie ont permis une transition sans heurts vers le travail à distance à l'échelle de l'organisation pendant la pandémie • Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et de notre système de gestion des relations avec la clientèle • Nous avons réalisé un examen externe annuel de notre sécurité informatique et mis en œuvre les recommandations prioritaires • 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 • Nous avons apporté des améliorations à notre système comptable en vue d'une automatisation accrue et adopté un système de comptes créditeurs entièrement électronique • Nous avons achevé le plan de réponse pour l'examen de l'accessibilité de notre site web et les améliorations prioritaires
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 en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires définies dans le plan de gestion des risques de l'entreprise • Nous avons mis à jour le plan de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre • Nous avons élaboré et mis en œuvre un plan détaillé de réponse à l'augmentation du volume des 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 • Nous avons effectué des analyses détaillées pour les rapports spéciaux au public et aux principales parties prenantes • Nous avons développé et intégré des processus d'assurance qualité dans tous les travaux d'analyse des données et d'établissement de rapports • Nous avons formé un personnel polyvalent pour assurer une sauvegarde de tous les analyses et rapports principaux



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 2020	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	• Nous avons terminé le déménagement dans nos nouveaux locaux au premier trimestre, offrant à notre personnel un environnement physique qui optimise les possibilités de productivité et de collaboration • Après 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
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 • Tous les membres du personnel ont élaboré un plan personnel de développement professionnel continu
Présenter davantage de comptes rendus sur les dossiers lors des rencontres du personnel d'enquête afin de permettre à tous ceux qui sont présents de partager les connaissances acquises dans le cadre de chaque dossier	 Terminé	• Des comptes rendus sur les dossiers ont été effectués régulièrement lors des réunions hebdomadaires d'équipe et de la direction • Des discussions de dossiers ont été organisées régulièrement pour l'ensemble du personnel • Notre système de gestion du savoir a été élargi afin de fournir au personnel d'enquête des forums en ligne pour discuter des questions relatives aux dossiers
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 nouveau 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 en réponse à notre virage vers le travail en région complètement éloignée 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 troisième sondage semestriel sur l'engagement total des employés au quatrième trimestre, qui a montré des résultats toujours positifs et a partagé ces résultats avec le personnel et le conseil • Le CEE a commencé à élaborer des plans pour tirer parti des résultats du sondage et formuler des recommandations à la direction en vue d'actions prioritaires

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CANADIENS

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2020*

5 691

Augmentation de
48 % des demandes
de renseignements
liées à l'investissement
en 2020

Augmentation de
21 % des demandes
de renseignements
liées aux services
bancaires en 2020

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 enquête.

**En 2020, près de 5 700 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.**

*Aucune demande ou plainte n'était liée aux fonds distincts.

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 directeurs administratifs 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. "Agente, 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 2020, nous avons constaté que 14 % 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?

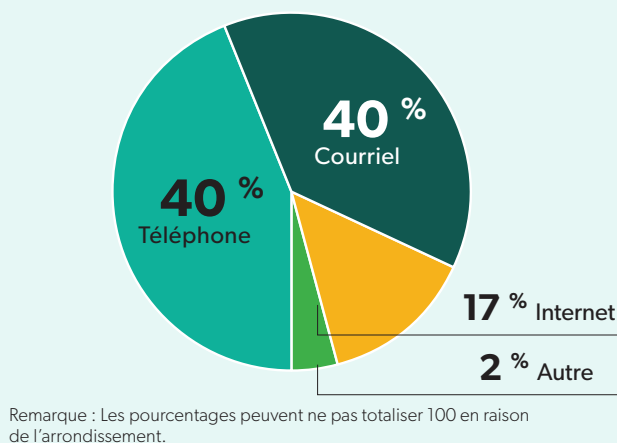
Nous offrons plusieurs façons aux consommateurs de nous contacter. Les moyens les plus courants sont par téléphone et par courrier électronique. Notre service est disponible en anglais et en français, les langues officielles du Canada. Nous pouvons également répondre à des questions sur notre processus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

L'année dernière, la façon dont les Canadiens nous ont contacté a quelque peu changé. Les demandes par courriel et par Internet ont augmenté par rapport à 2019. Les demandes par téléphone ont été légèrement inférieures cette année par rapport à 2019.

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

TYPES DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS



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 investissements alors que le reste portait sur les services bancaires. Nous avons également redirigé un certain nombre d'appels pour des banques non participantes. En 2020, nous avons constaté une hausse de 48 % des demandes de renseignements liées aux investissements et de 21 % des demandes de renseignements liées aux services bancaires.

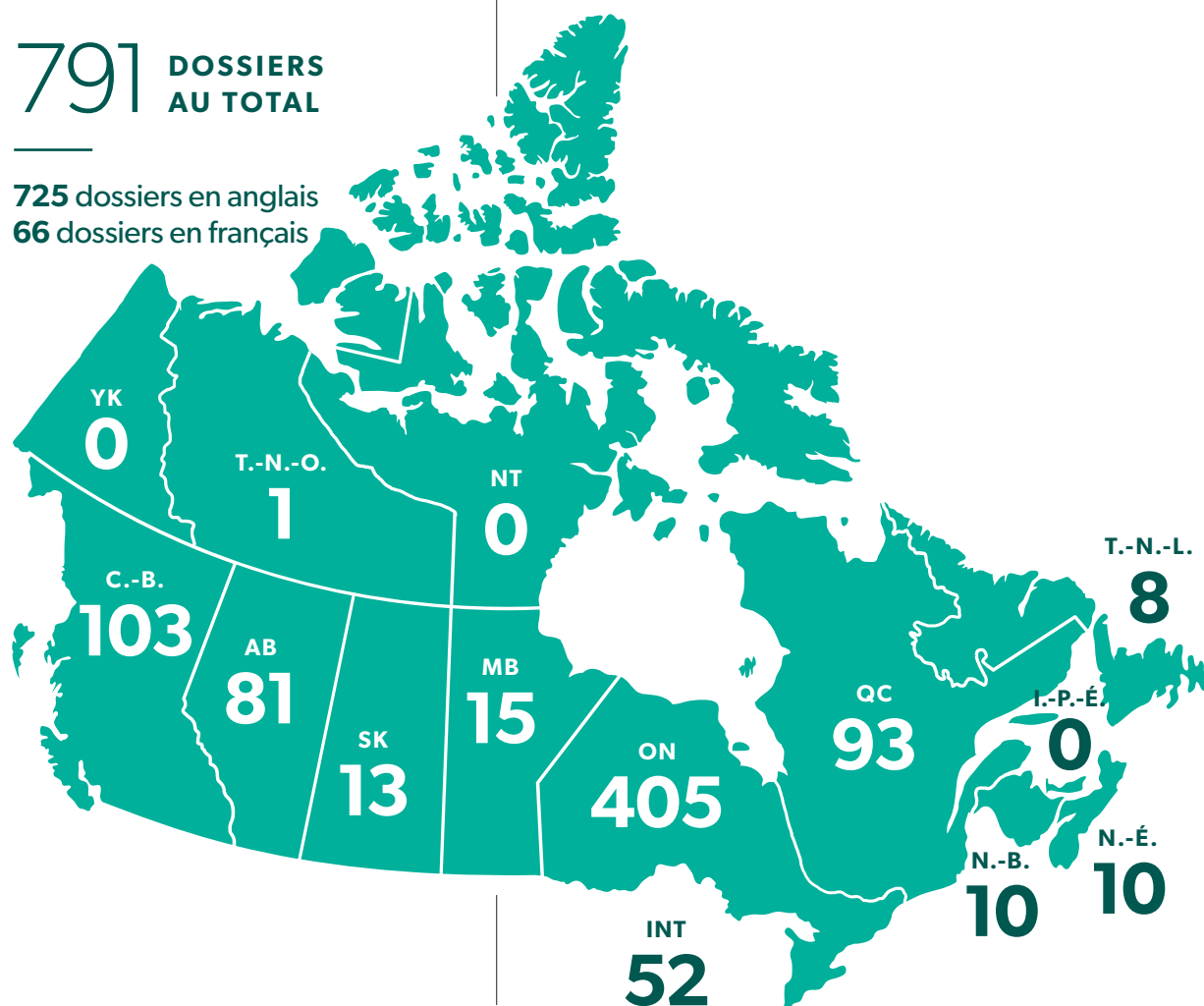
Secteur financier	Nbre de demandes de renseignements
Firmes de dépôt	
Banques	3 896
Coopératives financières	35
Firmes de courtage en valeurs mobilières	
OCRCVM	683
ACCFM	340
Courtiers en plans de bourses d'études	93
Gestionnaires de portefeuille	81
Courtiers sur le marché non réglementé	22
Sociétés inscrites au ACVM	1
Firmes non participantes	
Banques et autre	540
Total	5 691

D'où proviennent nos plaintes

791 DOSSIERS
AU TOTAL

725 dossiers en anglais
66 dossiers en français

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.



RÉGION

	Nbre de plaintes	% de plaintes
Ontario	405	51 %
Colombie-Britannique	103	13 %
Québec	93	12 %
Alberta	81	10 %
International	52	7 %
Manitoba	15	2 %
Saskatchewan	13	2 %
Nouveau-Brunswick	10	1 %
Nouvelle-Écosse	10	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	8	1 %
Territoires du Nord-Ouest	1	0 %
Total	791	100 %

LANGUE DES DOSSIERS

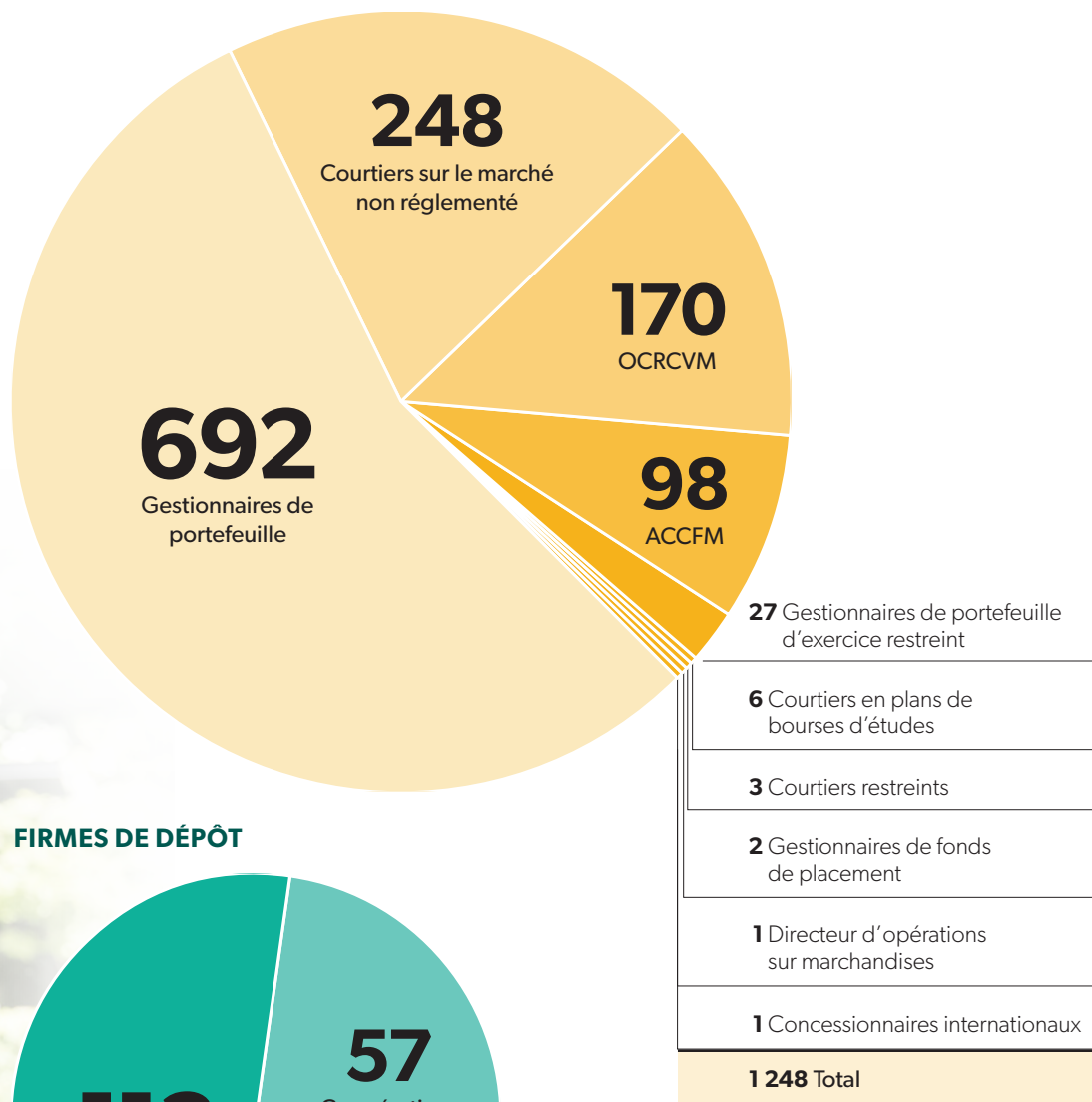
	Anglais	Français	Nbre total de dossiers
Ontario	401	4	405
Québec	38	55	93
Nouveau-Brunswick	9	1	10
Toutes les autres provinces	231	0	231
International	46	6	52
Total	725	66	791

Firmes participantes

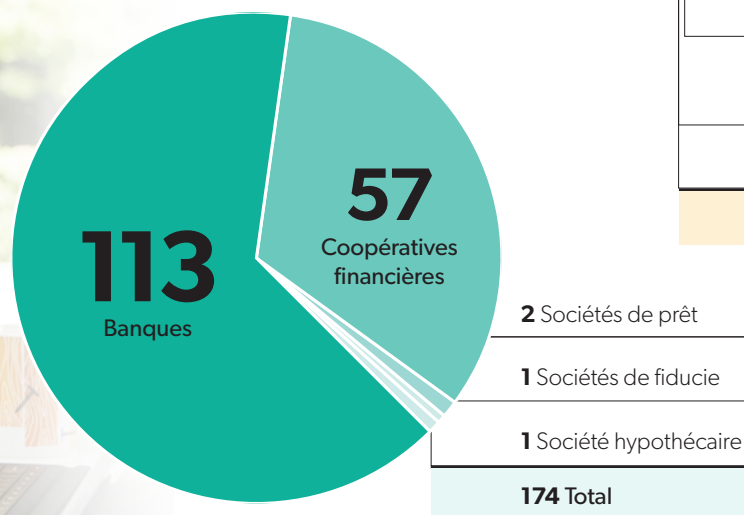
Environ 1 400 institutions financières et firmes à travers le Canada participent au processus de règlement des différends de l'OSBI.

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 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

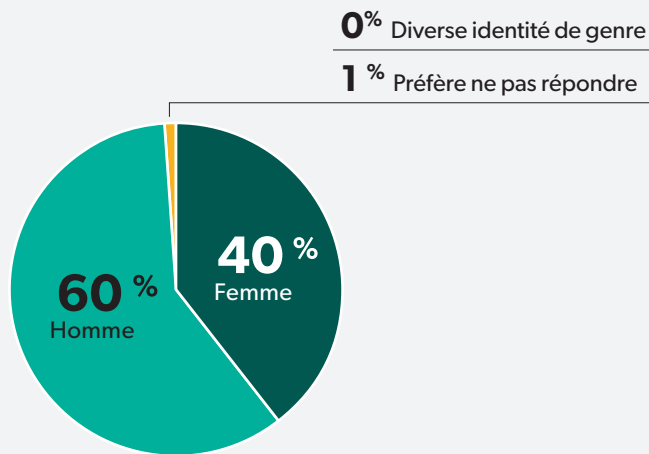


FIRMES DE DÉPÔT

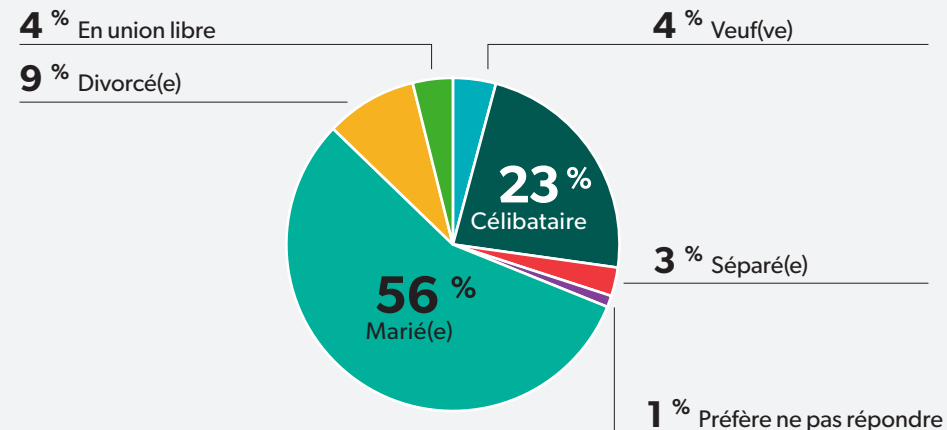


Services bancaires

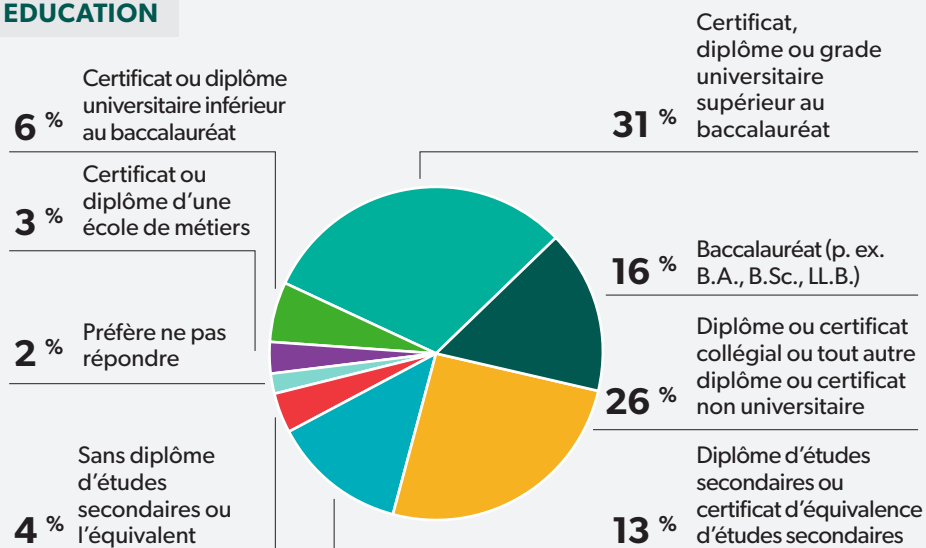
SEXE



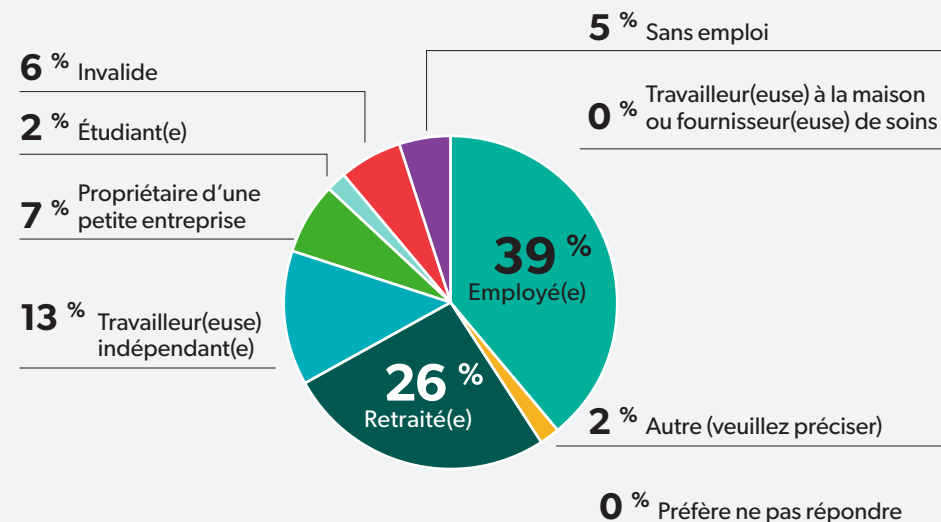
ÉTAT MATRIMONIAL



EDUCATION

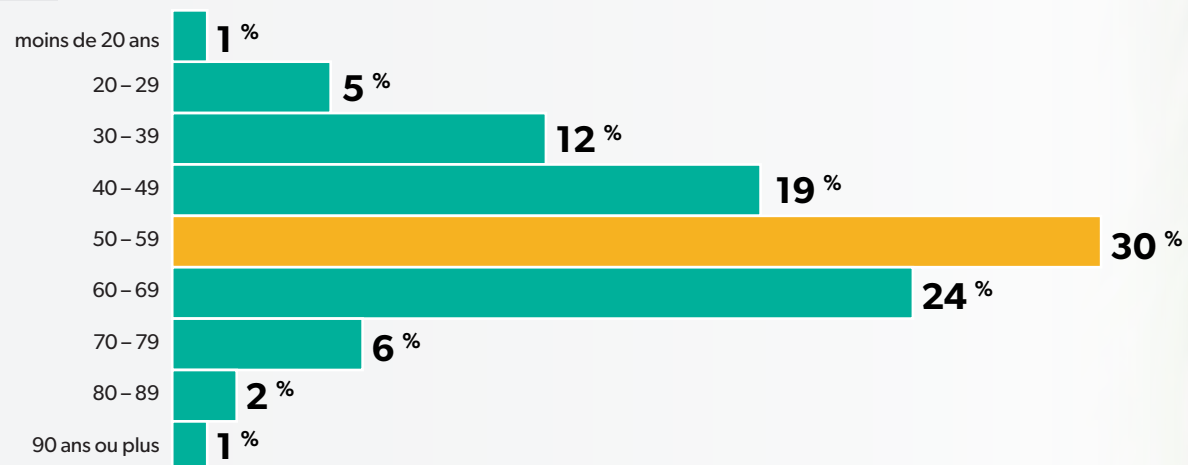


SITUATION PROFESSIONNELLE

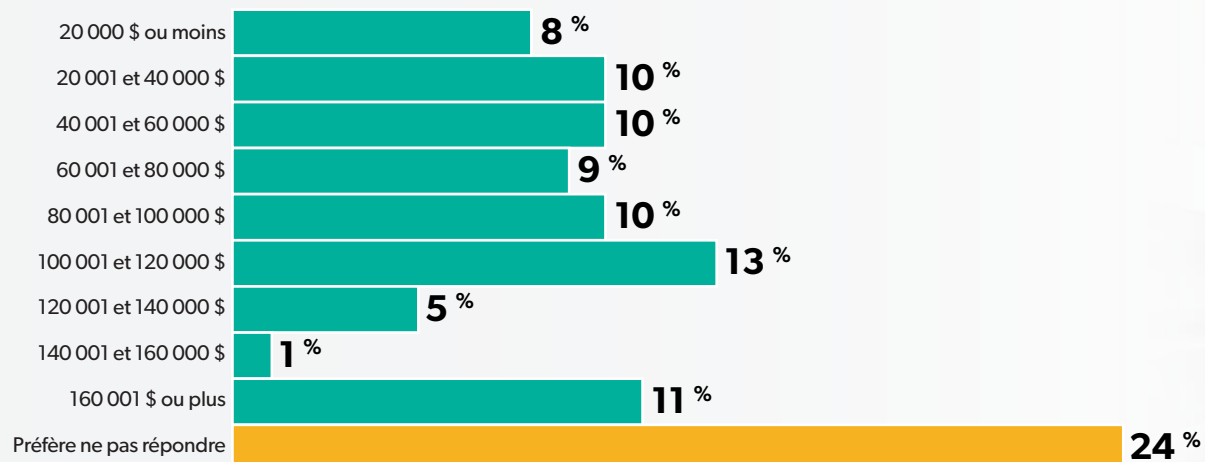


Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

ÂGE



REVENU ANNUEL DU MÉNAGE

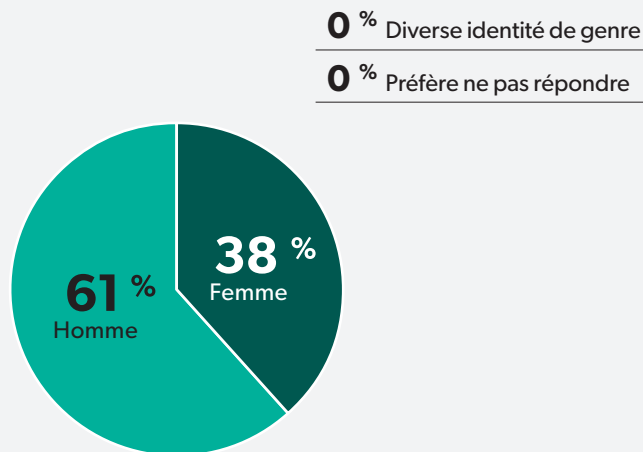


Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

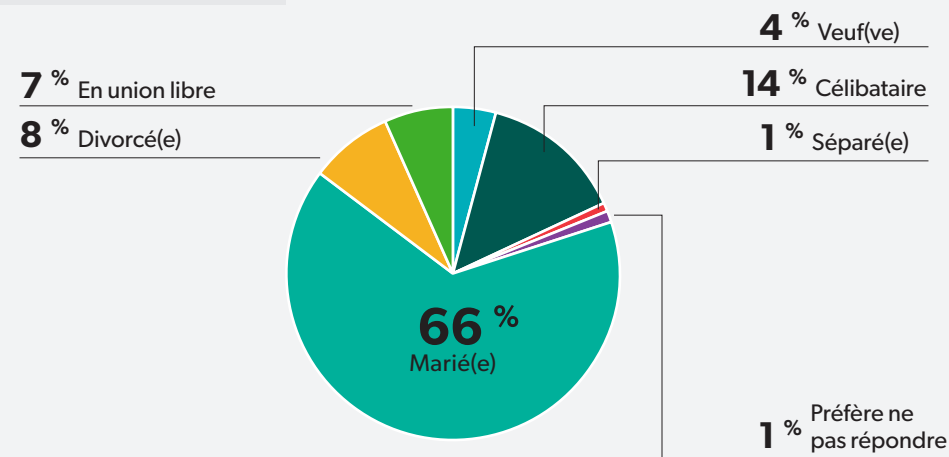


Placements

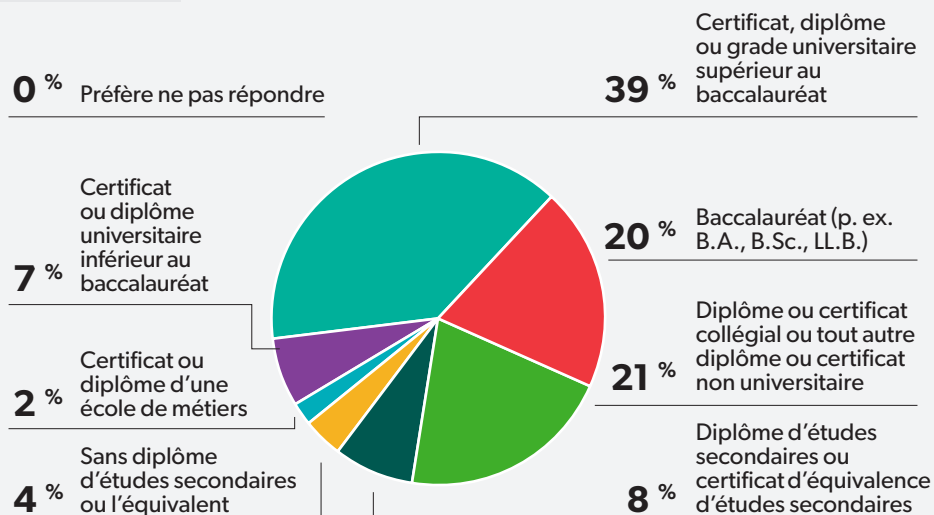
SEXE



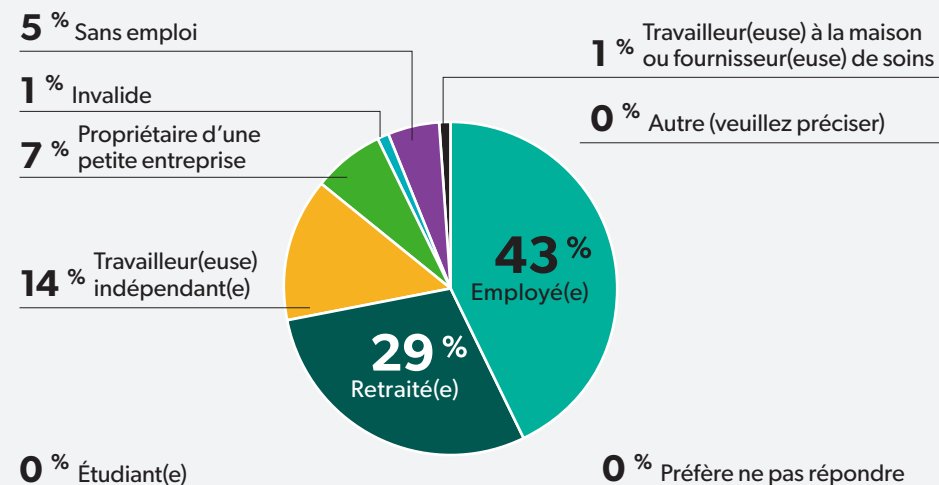
ÉTAT MATRIMONIAL



EDUCATION

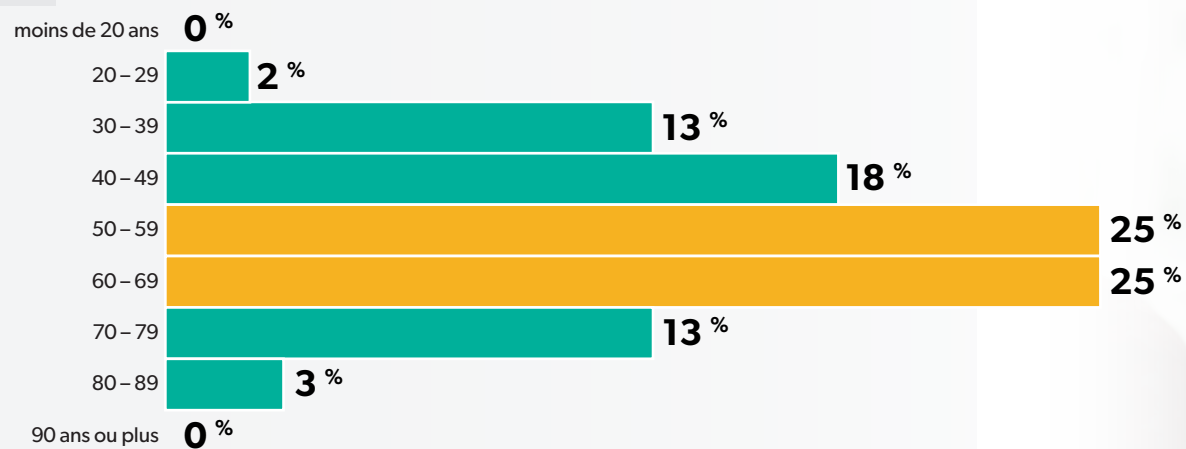


SITUATION PROFESSIONNELLE

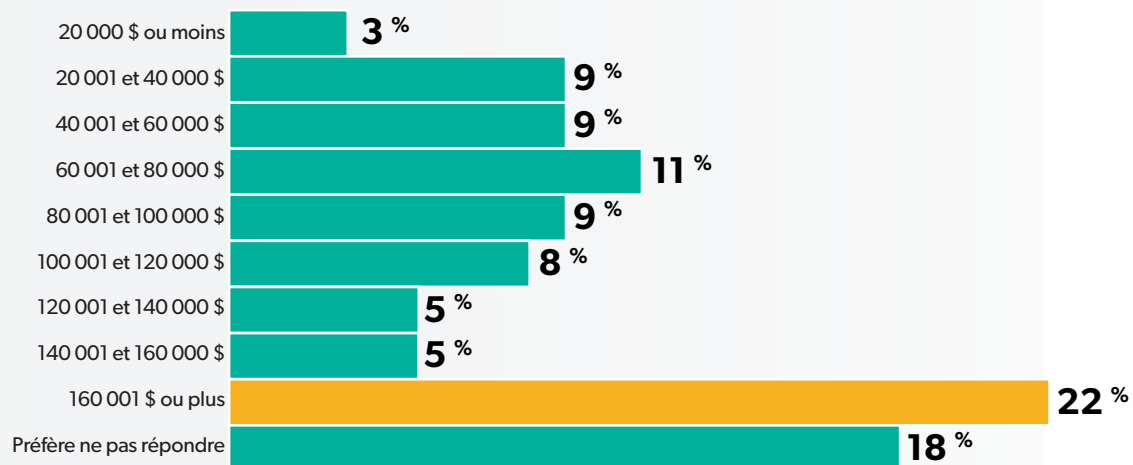


Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

ÂGE



REVENU ANNUEL DU MÉNAGE



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



SERVICES BANCAIRES

332

DOSSIERS OUVERTS

314

DOSSIERS FERMÉS

DÉDOMMAGEMENT MOYEN DE

5 875 \$

31 % d'augmentation
du nombre de
dossiers liés aux
services bancaires par
rapport à 2019

50 jours en
moyenne pour clore
une enquête

Les dossiers liés aux services bancaires sont passés de 254 en 2019 à 332 en 2020, soit une hausse de 31 % par rapport à l'année précédente. Cette année, la tendance à l'augmentation des dossiers liés au secteur bancaire s'est également poursuivie.*

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

Dossiers

En 2020, les cartes de crédit, les comptes d'épargne personnels, les comptes chèques personnels et les prêts hypothécaires continuent de figurer parmi les principaux produits bancaires dont se plaignent les consommateurs.

Les plaintes concernant les cartes de crédit arrivent en tête avec 37 % de tous les dossiers liés aux services bancaires. Les plaintes concernant les comptes d'épargne et de chèques personnels suivent de près, avec 19 %. Les plaintes concernant les prêts hypothécaires représentent 11 % de l'ensemble des dossiers liés aux services bancaires.

La fraude arrive en tête de liste des problèmes liés aux cartes de crédit. En ce qui concerne les comptes d'épargne et de chèques personnels, les questions de service ont suscité des préoccupations chez les consommateurs. Les pénalités de remboursement anticipé sont le problème majeur des produits hypothécaires. En 2020, 314 dossiers liés aux services bancaires ont été clos contre 262 en 2019, soit une augmentation de 20 %.

PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX



Fraude de cartes de crédit

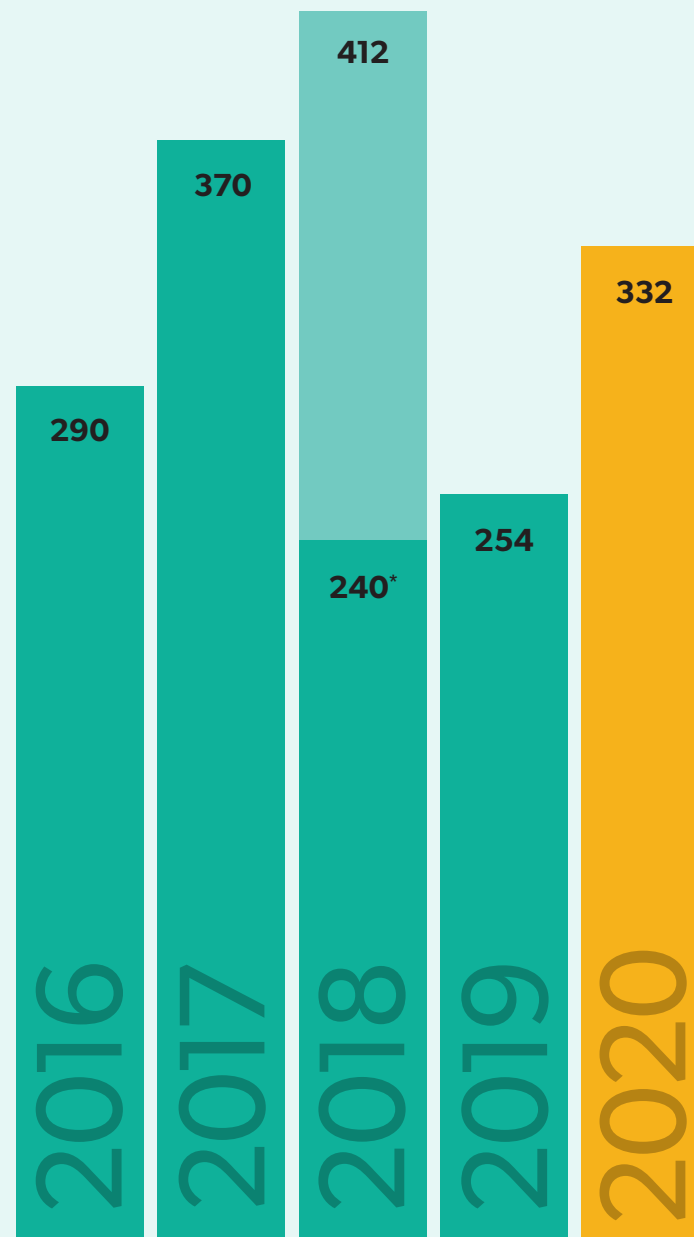


Facturation rétroactive des cartes de crédit



Problèmes liés au service des comptes d'épargne et de comptes de chèques personnels

DOSSIERS OUVERTS



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

Produits et problèmes

Il s'agit d'une représentation visuelle des cinq principaux clients qui se sont plaints des produits bancaires 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.

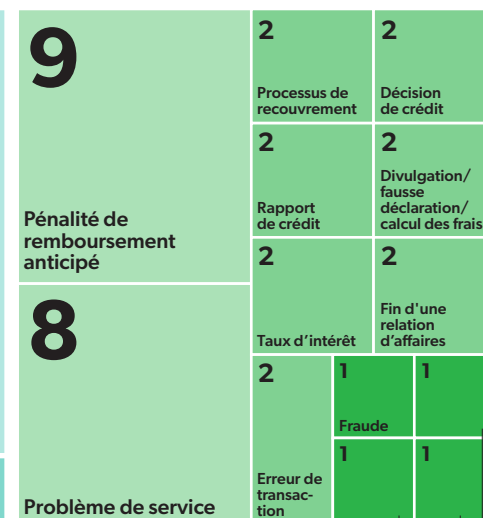
CARTE DE CRÉDIT



COMPTES D'ÉPARGNE ET COMPTES DE CHÈQUES PERSONNELS

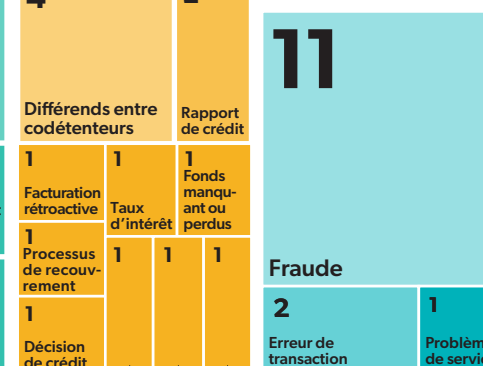


PRÊT HYPOTHÉCAIRE



Divulgaration de renseignements sur les produits/fausse représentation
Transaction non autorisée
Différends entre codétenteurs

MARGE DE CRÉDIT VIREMENT TÉLÉGRAPHIQUE



Problème de service
Erreur de transaction
Transaction non autorisée

Produits bancaires	Nbre de dossiers	% de dossiers
Carte de crédit	123	37 %
Comptes d'épargne et comptes de chèques personnels	64	19 %
Prêt hypothécaire	35	11 %
Marge de crédit	15	5 %
Virement télégraphique	14	4 %
Cartes de débit	13	4 %
Prêt personnel	11	3 %
Compte commercial	8	2 %
Chèques/chèques certifiés/traites bancaires	8	2 %
CPG/dépôts à terme	8	2 %
Transfert électronique	7	2 %
Marge de crédit hypothécaire	5	2 %
Comptes enregistrés	4	1 %
Compte de succession	4	1 %
Assurance-protection du crédit	4	1 %
Coffre de sécurité	3	1 %
Autre-Services bancaires	3	1 %
Services de carte aux marchands	1	< 1 %
CPG et quasi-espèces	1	< 1 %
Prêt commercial	1	< 1 %
Total	332	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	75	23 %
Problème de service	54	16 %
Facturation rétroactive	31	9 %
Opération non autorisée	21	6 %
Fin d'une relation d'affaires	20	6 %
Processus de recouvrement	18	5 %
Divulgaration de renseignements sur les produits/fausse représentation	17	5 %
Décision de crédit	15	5 %
Différend entre co-titulaires	11	3 %
Autre-Services bancaires	10	3 %
Fonds manquants ou perdus	10	3 %
Taux d'intérêt	9	3 %
Pénalité de remboursement anticipé	9	3 %
Divulgaration/fausse déclaration/calcul des frais	8	2 %
Erreur de transaction	7	2 %
Rapport de crédit	6	2 %
Atteinte à la vie privée	5	2 %
Retenue de fonds	5	2 %
Modification de produit	3	1 %
Total	332	100 %

Rapidité d'exécution

En 2020, il nous a fallu en moyenne 50 jours pour mener à bien les enquêtes liées aux services bancaires, contre 55 jours en 2019. 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 2020, la plupart des dossiers ont été clos en moins de 60 jours et presque tous en moins de 90 jours

Notre norme de service est que nous traitons la plupart des dossiers liés aux services bancaires en moins de 60 jours et presque tous les dossiers liés aux services bancaires en moins de 90 jours, bien que certains dossiers puissent prendre plus longtemps 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.

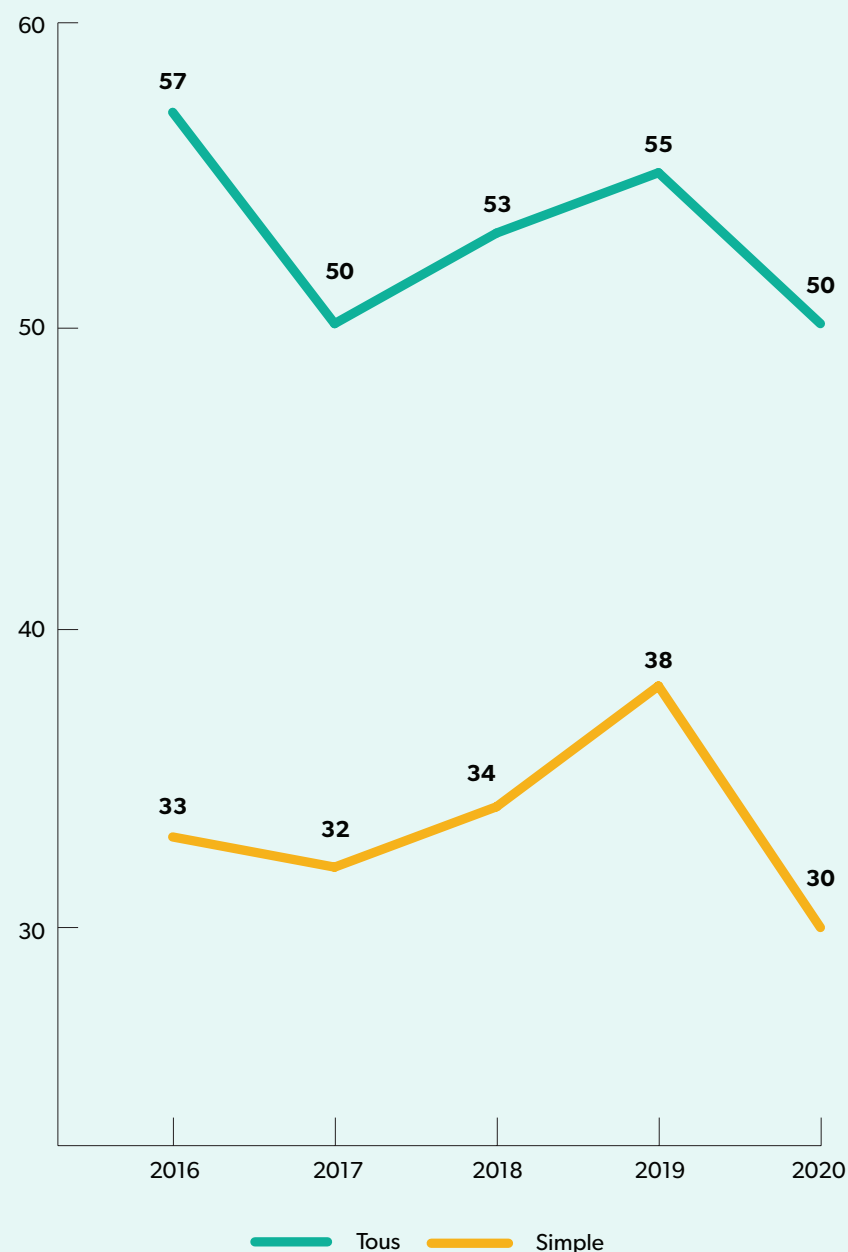
Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	27 %
Moins de 60	67 %
Moins de 90	95 %
Moins de 120	100 %

Les dossiers simples sont clôturés en 30 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 2020, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux services bancaires simples en 30 jours en moyenne, contre 38 jours en 2019.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples	30
Toutes les enquêtes	50

HISTORIQUE DES DÉLAIS DES DOSSIERS LIÉS AUX SERVICES BANCAIRES 2016 À 2020 – MOYENNE DU NOMBRE DE JOURS



Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 332 dossiers liés aux services bancaires cette année concernant 27 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 99 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 45.



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 résolu 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 une lettre d'excuse, la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit ou une lettre d'explication adressée aux créanciers du client;
- Règlements avant une enquête où la firme et le plaignant parviennent à une résolution avant qu'une enquête n'ait officiellement commencé

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 Amex du Canada	2 021	22	20		16	13		10	
B2B Banque	9 510	5	5		5	4		3	
Banque de Chine (Canada)	3,956	1	1		1	1		1	
Banque de Montréal	949 261	115	111	1	105	106	17	65	33
BMO Harris Bank	S.O.	1							
Société de fiducie BMO	3 544	1							
Bridgewater Bank	1,362	1							
Caisse Desjardins ²	S.O.	1							
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	4 797	1	1	1	1	1			1
Banque Canadienne Impériale de Commerce	769 551	116	111	4	108	106	24	56	35
Banque Canadian Tire	7 068	5	4		4	4		4	
Banque Canadienne de l'Ouest	33 937	3	3		2	2		2	
Capital One (É.-U.), N.A.	7 525	47	46	1	40	34	8	21	13
Banque Citi Canada	9,895	1							
Coast Capital Savings Federal Credit Union	21 119	3	1		1	1		1	
Société de fiducie Community	1 766	2	2		2	1		1	
Société de fiducie Computershare du Canada	223				1	1			1
CONEXUS Credit Union	6 554 ³	1	1		1	2		1	1
Banque Duo du Canada	1 243	7	7		7	5		2	3
Banque Équitable	30 235	1	1		1	1		1	
Société de fiducie Home	19 293	2	1		1	1		1	

1. Actifs de banques et de fiducies canadiennes au 31 octobre 2020 tels que publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

2. Firme non participante

3. Rapports financiers les plus récents accessibles au public

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 HSBC Canada	119 477	12	12		11	10	6	4	6
Compagnie de Fiducie du Groupe Investors Ltée	150	1	1		1	1	1		1
Banque KEB Canada	1 581	1	1		1	1			1
Banque Laurentienne du Canada	44 167	9	9		8	4		4	
Banque Manuvie du Canada	27 607	5	4		4	4		2	2
Société de fiducie privée MD	210	1	1		1	1		1	
Compagnie de Fiducie Peoples	4 497	5	5	1	5	5	1	3	2
Banque le Choix du Président	4 058	3	3		2	2		2	
Banque Rogers	360	1	1		1	1			
Banque SBI Canada	1 253	1				1		1	
Servus Credit Union Limited	16 846 ³	1	1		1	1			
Banque UBS (Canada)	6 553	1	1		1				
Total		377	354	8	332	314	57	186	99

1. Actifs de banques et de fiducies canadiennes au 31 octobre 2020 tels que publiés par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

2. Firme non participante

3. Rapports financiers les plus récents accessibles au public



459

DOSSIERS OUVERTS

405

DOSSIERS FERMÉS

DÉDOMMAGEMENT MOYEN DE

9 250 \$

18 % d'augmentation
du nombre de
dossiers par rapport
à 2019

62 jours en
moyenne pour clore
une enquête

Les plaintes en matière de placement ont augmenté de 18 % pour atteindre 459 en 2020, par rapport à 388 dossiers ouverts en 2019.

En 2020, il y a eu 170 plaintes concernant les fonds communs de placement, ce qui représente 37 % de l'ensemble des plaintes en matière d'investissement, contre 47 % en 2019. Les plaintes concernant les actions ordinaires (actions) ont augmenté pour représenter 34 % des plaintes liées aux investissements, contre 31 % en 2019, et sont restées au deuxième rang. Les plans fiduciaires pour les bourses d'études représentaient 9 % des plaintes, par rapport à 8 % en 2019.

Dossiers

Le principal problème de placement dans tous les produits était la pertinence du placement, qui s'élève à 19 %, contre 22 % en 2019. Les problèmes de service étaient le deuxième problème le plus fréquent, avec 14 %, contre 10 % en 2019.

Les renseignements faux ou inexacts sur un produit représentaient 14 % des plaintes en 2020, contre 9 % en 2019. Le nombre de dossiers liés aux investissements clôturés en 2020 était de 405, contre 387 en 2019.

PRODUITS ET PROBLÈMES PRINCIPAUX



Pertinence des investissements en actions ordinaires

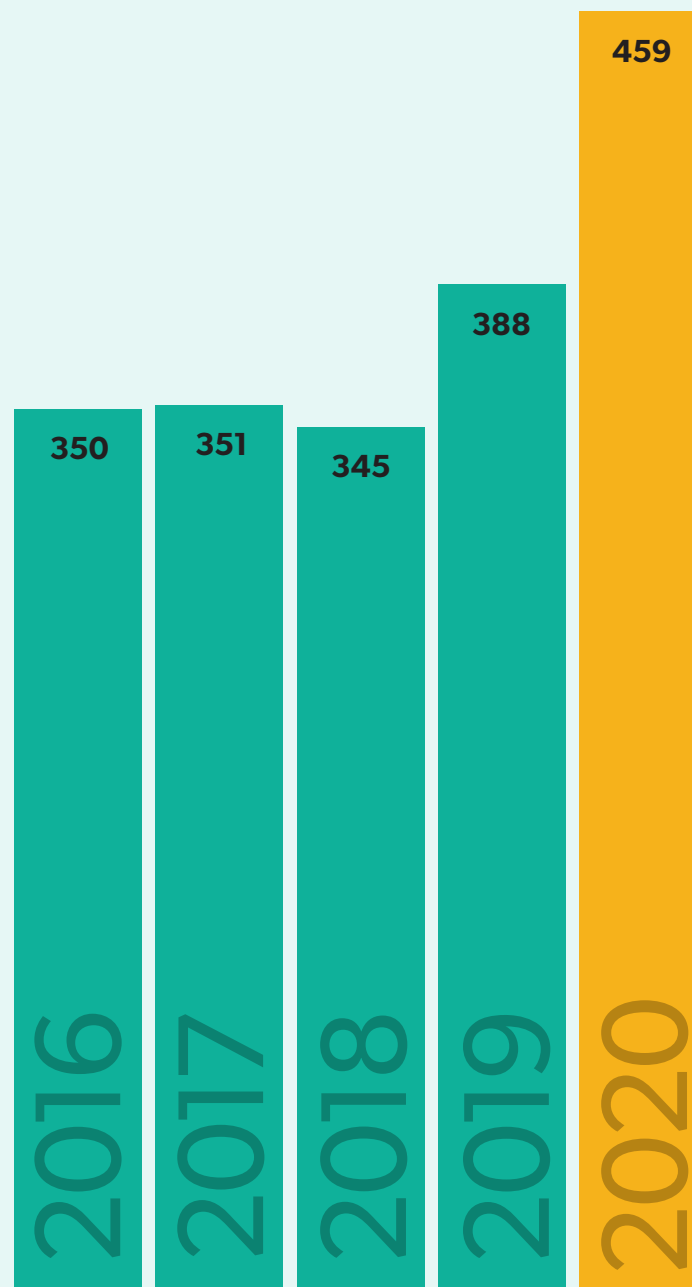


Pertinence des investissements des fonds communs de placement



Pertinence de la marge des fonds communs de placement et de l'effet de levier

DOSSIERS OUVERTS



Produits et problèmes

Il s'agit d'une représentation visuelle des cinq principaux clients qui se sont plaints des produits bancaires 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.

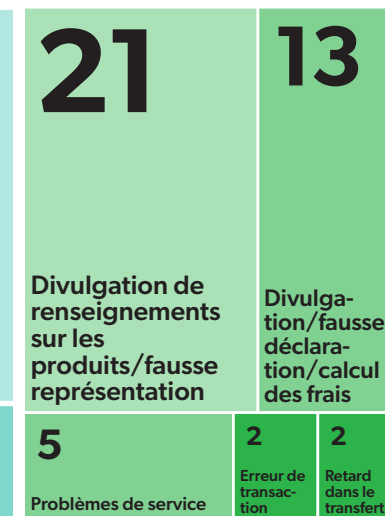
FONDS COMMUNS DE PLACEMENT



ACTIONS ORDINAIRES



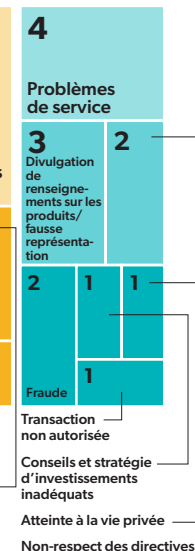
PLANS FIDUCIAIRES DE BOURSES D'ÉTUDES



INSTRUMENTS DÉRIVÉS



CPG ET QUASI-ESPÈCES



Produits d'investissement	Nbre de dossiers	% de dossiers
Fonds communs de placement	170	37 %
Actions ordinaires	156	34 %
Plans fiduciaires de bourses d'études	43	9 %
Instruments dérivés	22	5 %
CPG et quasi-espèces	14	3 %
Actions privilégiées (à taux révisable)	12	3 %
FNB (sans effet de levier)	8	2 %
Obligations et débentures	8	2 %
Sociétés en commandite simple accréditives	6	1 %
FNB (à effet de levier)	5	1 %
Investissements hypothécaires	3	1 %
Autre – Investissements	3	1 %
Fonds de couverture	3	1 %
Actions privilégiées (sans taux révisable)	2	< 1 %
Fiducies de revenu	2	< 1 %
BCP et billets liés	2	< 1 %
Total	459	100 %

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

Problèmes liés aux investissements	Nbre de dossiers	% de dossiers
Pertinence de l'investissement	85	19 %
Problèmes de service	65	14 %
Divulgaration de renseignements sur les produits/fausse représentation	62	14 %
Non-respect des directives	35	8 %
Retard dans le transfert	34	7 %
Transaction non autorisée	31	7 %
Erreur de transaction	30	7 %
Divulgaration/fausse déclaration/calcul des frais	27	6 %
Convenance de la marge ou du levier financier	26	6 %
Problèmes associés à la marge	25	5 %
Conseils et stratégie d'investissements inadéquats	25	5 %
Atteinte à la vie privée	5	1 %
Fraude	5	1 %
Autre – Investissements	3	1 %
Activités commerciales extérieures, au noir	1	< 1 %
Total	459	100 %



Rapidité d'exécution

En 2020, il nous a fallu en moyenne 62 jours pour mener à bien les enquêtes sur les investissements, contre 75 jours en 2019. Nous avons également mené à bien 98 % 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 finale au consommateur et à la firme.

En 2020, la plupart des dossiers ont été clôturés en moins de 90 jours, et presque tous en moins de 120 jours

Notre norme de service est que 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.

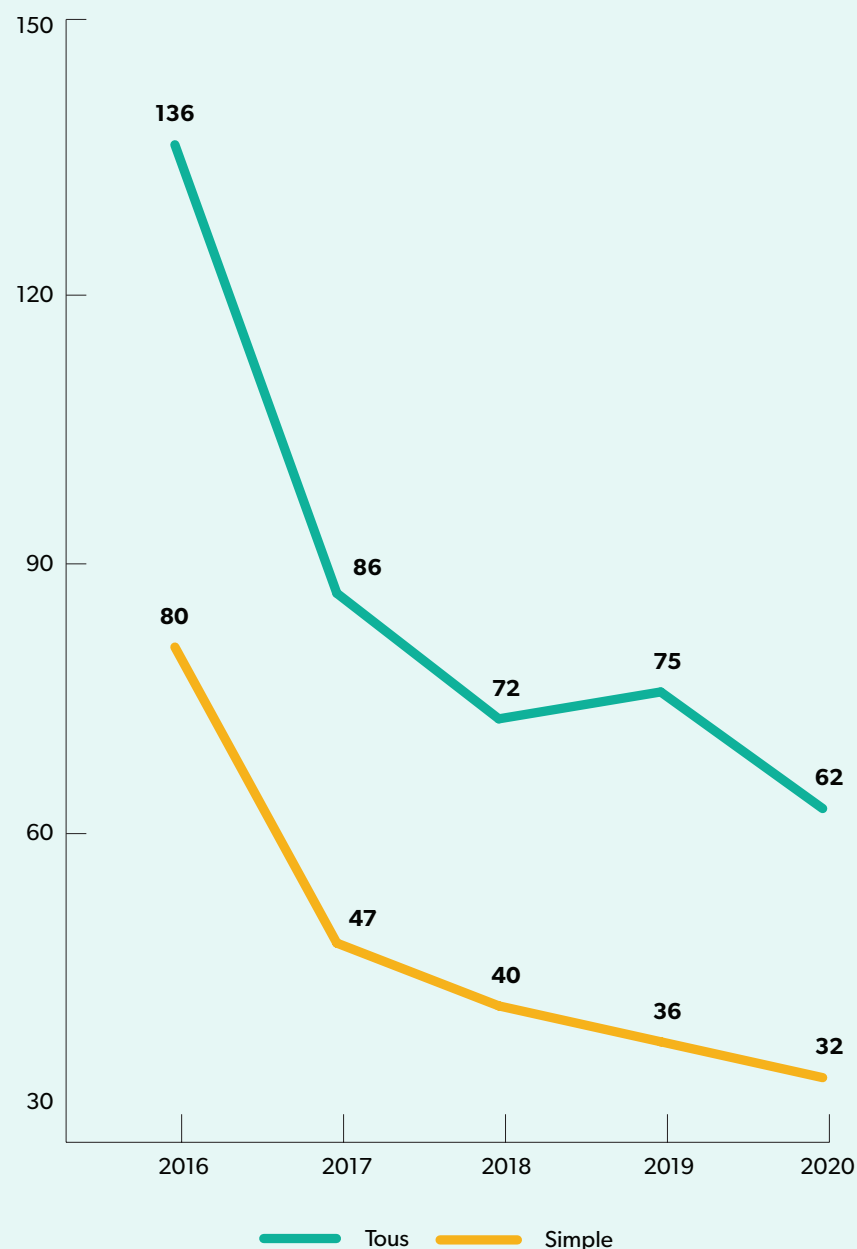
Nbre de jours	% de dossiers fermés
Moins de 30	23 %
Moins de 60	60 %
Moins de 90	83 %
Moins de 120	93 %
Moins de 180	98 %
Plus de 180	2 %

Les dossiers simples sont clôturés en 30 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 2020, nous avons achevé notre enquête dans des dossiers liés aux investissements simples en 32 jours en moyenne, contre 36 jours en 2019.

	Nombre moyen de jours jusqu'à la clôture du dossier
Enquêtes simples	32
Toutes les enquêtes	62

HISTORIQUE DES DÉLAIS DES DOSSIERS D'INVESTISSEMENTS DE 2016 À 2020 – MOYENNE DU NOMBRE DE JOURS



Dossiers ouverts par firme

L'OSBI a ouvert 459 dossiers liés aux investissements cette année concernant plus de 104 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	Résultat en faveur des plaignants ¹
Becksley Capital Inc.	1	1	0
Gracorp Capital Advisors Limited	1	1	0
HarbourEdge Asset Management Corporation	2	2	0
Nvestry Capital Inc.	0	1	0
Pinnacle Wealth Brokers Inc.	0	1	0
Raintree Financial Solutions Inc.	1	1	0
Tri View Capital Limited	1	0	0
WealthTerra Capital Management Inc.	1	1	0
Courtiers sur le marché non réglementé	7	8	0
Assante Capital Management Limited	2	1	0
BMO Ligne d'action Inc.	18	16	6
BMO Nesbitt Burns Inc.	15	8	3
Brant Securities Limited	0	1	1
Canaccord Genuity Corp.	6	6	1
Canadian ShareOwner Investments Inc.	1	1	1

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers	Résultat en faveur des plaignants ¹
CI Services d'investissements CI Inc.	1	2	0
Services Investisseurs CIBC inc.	20	15	8
Marchés mondiaux CIBC Inc.	10	5	4
CMC Markets Canada Inc.	5	1	0
Credential Qtrade Securities Inc.	1	1	1
Valeurs mobilières Desjardins	2	2	2
Echelon Partenaires en gestion de patrimoine Inc.	2	0	0
Edward Jones	1	1	0
Fortrade Canada Limited	1	1	1
Foster & Associates Financial Services Inc.	1	2	1
Friedberg Mercantile Group Limited	1	2	1
GAIN Capital - FOREX.com Canada Limited	0	1	0
Global Maxfin Capital Inc.	0	2	1
Valeurs Mobilières Hampton Ltée	0	1	1
Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.	2	2	1

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

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers	Résultat en faveur des plaignants ¹
iA Gestion privée de patrimoine inc.	5	7	4
Interactive Brokers Canada Inc.	7	9	0
Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	3	3	1
IPC Securities Corporation	2	1	0
Placements Manuvie incorporée	3	6	2
Financière Banque Nationale	6	9	3
Odlum Brown Limited	1	1	0
Peters & Co. Limited	1	0	0
PI Financial Corp.	1	0	0
Questrade, Inc.	13	13	3
Raymond James Limited	3	5	1
RBC Placements en Direct Inc.	21	11	1
RBC Dominion valeurs mobilières	14	7	2
Richardson Wealth Limited	9	3	2
Scotia Capital Inc.	29	24	5
Sightline Wealth Management LP	1	1	0
TD Waterhouse Canada Inc.	46	40	16
Wellington-Altus Private Wealth Inc.	2	2	2
OCRCVM	256	213	75
Assante Financial Management Limited	1	0	0
Placements BMO Inc.	8	8	4
Canfin Magellan Investments Inc.	1	0	0

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers	Résultat en faveur des plaignants ¹
Carte Wealth Management Inc.	1	1	0
CIBC Valeurs Mobilières Inc.	1	1	1
Credential Asset Management Inc.	1	1	0
Desjardins Sécurité financière Investissements inc.	3	4	2
Desjardins Cabinet de services financiers inc.	1	1	1
Equity Associates Inc.	1	5	3
FundEX Investments Inc.	1	1	0
Investissements Global Maxfin Inc.	0	1	0
Fonds d'investissement HSBC (Canada) Inc.	6	4	2
HUB Capital Inc.	0	0	0
Investia Services Financiers Inc.	7	7	2
Services Financiers Groupe Investors Inc.	22	25	11
IPC Investment Corporation	2	1	0
BLC Services financiers	1	1	0
Placements Manuvie Services d'investissement inc.	2	1	0
Monarch Wealth Corporation	1	1	0
Banque Nationale Investissements	1	4	1
Olympian Financial Inc.	0	1	1
PFSI Investments Canada Limited	5	4	2
Portfolio Strategies Corporation	0	1	1
Quadrus services d'investissement ltée	1	1	1

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

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers	Résultat en faveur des plaignants ¹
Royal Mutual Funds Inc.	17	13	5
Scotia Securities Inc.	15	12	3
Shah Financial Planning Inc.	1	1	1
Sterling Mutuals Inc.	7	7	5
Placements Financière Sun Life (Canada) inc.	7	3	3
Services d'investissement TD inc.	4	6	5
TeamMax Investment Corp.	1	0	0
WFG Valeurs Mobilières Inc.	5	4	0
Worldsource Financial Management Inc.	3	3	1
ACCFM	127	123	55
1832 Asset Management L.P.	2	3	1
Placements AGF Inc.	1	0	0
Gestion d'actifs AIP	1	1	1
Placements CI Inc.	1	0	0
Davis-Rea Limited	0	1	0
Horizons Fonds négociés en bourse (Canada) Inc.	8	8	0
I.G. Investment Management, Limited	0	1	1
M.Y. Capital Management Corp.	0	0	0
Gestion de placements Manuvie limitée	0	1	1
Gestion financière MD inc.	1	1	0
Nest Wealth Asset Management Inc.	1	0	0
Nicola Wealth Management Limited	1	1	0

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

Firme	Nbre de dossiers ouverts	Nbre de dossiers	Résultat en faveur des plaignants ¹
Optimize Inc.	1	1	0
Quantus Investment Corp.	1	1	0
RBC Phillips, Hager & North Investment Counsel Inc.	1	1	1
Takota Asset Management Inc.	3	3	0
Vertex One Asset Management Inc.	1	1	0
WealthSimple Inc.	2	2	1
ZLC Wealth Inc.	1	0	0
Gestionnaires de portefeuille	26	26	6
C.S.T. Consultants Inc.	4	4	1
Fonds d'étude pour les enfants inc.	9	9	1
Corporation REEE Global	8	6	2
Kaleido Growth Inc.	0	1	0
La Première financière du savoir inc.	22	15	2
Courtiers en plans de bourses d'études	43	35	6
Total	459	405	142



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.

Dédommagement monétaire

29 %

des plaintes liées aux services bancaires (92 sur 314) se sont soldées par un dédommagement financier

35 %

des plaintes liées aux investissements (142 sur 405) se sont soldées par un dédommagement financier

1 722 878 \$

DÉDOMMAGEMENT TOTAL EN 2020

	Total	Moyen	Médian	Minimal	Maximal	Nbre de dossiers
Services bancaires	511 095 \$	5 875 \$	617 \$	24 \$	300 000 \$	92
Investissements	1 211 783 \$	9 250 \$	2 425 \$	50 \$	191 176 \$	142
Total combiné	1 722 878 \$					

Dédommagement non monétaire

En 2020, nous avons recommandé un dédommagement non monétaire dans sept dossiers liés aux services bancaires et deux 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.



Refus

La majorité des plaintes déposées auprès de l'OSBI sont résolues avec succès. Toutefois, cette année, nous avons publié deux dossiers de deux courtiers du marché dispensé qui n'ont pas suivi les recommandations de l'OSBI visant à indemniser le consommateur après lui avoir causé un préjudice financier.

Étant donné que l'OSBI a épuisé tous les recours dont il disposait pour régler ces plaintes, il n'avait d'autres choix que de rendre ces refus publics, conformément à son mandat.

WealthTerra Capital Management (WealthTerra) n'a pas indemnisé un consommateur à hauteur de 50 810 \$, montant recommandé par l'OSBI après que nous ayons conclu que le représentant de WealthTerra avait recommandé des investissements inadaptés

Becksley Capital inc. (Becksley) a refusé d'indemniser un consommateur de 33 055 \$ pour des pertes causées par la vente d'investissements inappropriés par la firme

Traiter les problèmes

Un ombudsman des services financiers est particulièrement bien placé pour cerner les problèmes touchant de multiples consommateurs dans le secteur des services financiers canadien.

L'OSBI ne fait pas enquête sur les problèmes touchant ceux qui ne se sont pas plaints à nous (appelés «problèmes systémiques» par les organismes de réglementation). Cependant, lorsque des problèmes sont déterminés, nous sommes tenus de les signaler à nos organismes de réglementation :

- Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) - tout problème bancaire pouvant avoir une incidence sur plusieurs clients ou avoir des répercussions sur l'ensemble du marché; et
- Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) - tous les problèmes qui semblent susceptibles d'avoir des implications réglementaires importantes, y compris ceux qui peuvent toucher plusieurs clients d'une ou plusieurs sociétés inscrites.

En 2020, aucun problème systémique n'a été déterminé.





COMMENTAIRES DES CONSOMMATEURS ET DES FIRMES

Faits saillants

PLUS DE LA MOITIÉ

55 %

des consommateurs ont découvert l'OSBI par le biais de leur banque, société ou conseiller de placement

PRESQUE UN QUART

24 %

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

LA PLUPART DES CONSOMMATEURS

82 %

ont indiqué qu'ils n'ont eu aucune difficulté à se renseigner sur les services de l'OSBI et sur la manière de nous contacter

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, 223 personnes ont répondu au sondage de l'OSBI, ce qui représente 31 % des dossiers clos pendant l'année. Parmi ces répondants, 19 % étaient soit très satisfaits ou plutôt satisfaits du résultat de leur dossier, et 82 % 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.

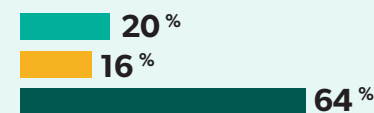
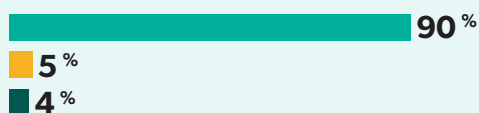
Défavorable

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

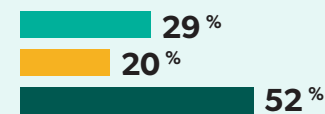
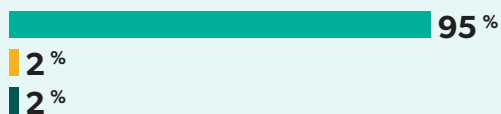
CONSOMMATEURS SATISFAITS DU RÉSULTAT

CONSOMMATEURS INSATISFAITS DU RÉSULTAT

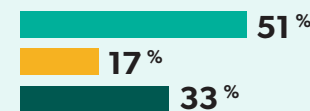
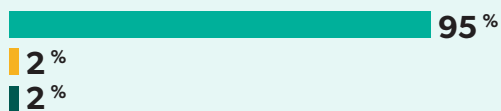
Qualité de service



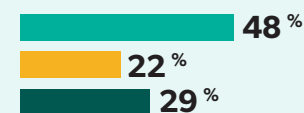
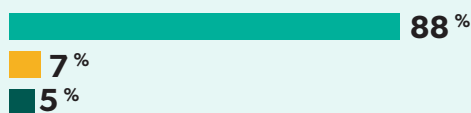
Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI a-t-il compris votre problème ou votre plainte?



Dans quelle mesure avez-vous été tenu informé de l'état de la plainte?



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



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

RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES CONSOMMATEURS DE SERVICES BANCAIRES ET DE PLACEMENTS

		Oui	Non
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?	Services bancaires	99 %	1 %
	Placements	98 %	2 %
L'OSBI vous a-t-il fourni des services gratuitement?	Services bancaires	98 %	2 %
	Placements	99 %	1 %
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?	Services bancaires	84 %	16 %
	Placements	92 %	8 %

		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	48 %	20 %	32 %
	Placements	52 %	9 %	39 %

Favorable

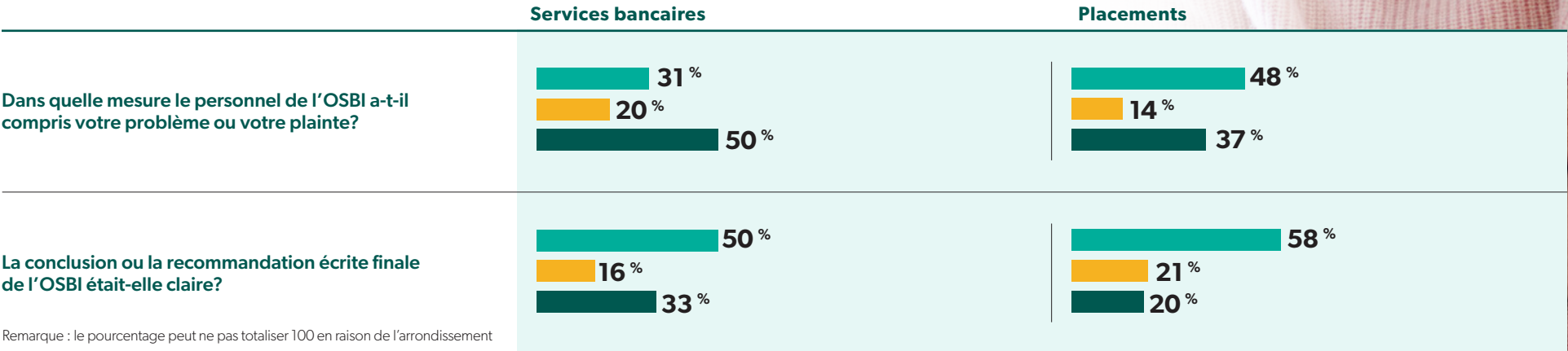
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

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.



Rétroaction des firmes participantes

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

En 2020, nous avons reçu un taux de réponse de 32 % des 272 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.

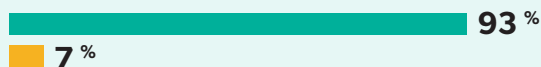
Neutre

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

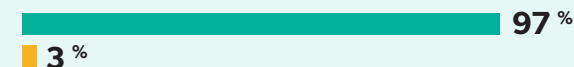
Défavorable

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

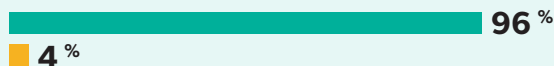
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



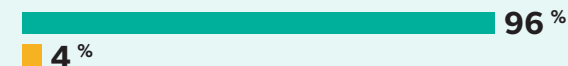
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



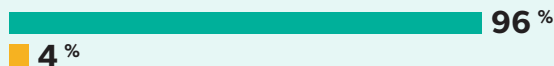
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



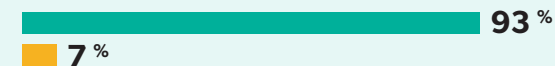
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



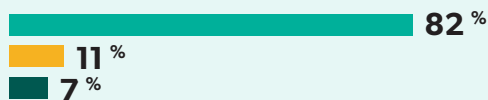
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



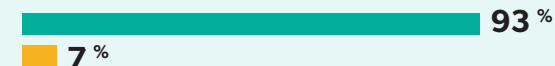
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



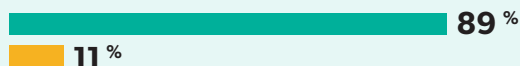
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.



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



L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.



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



PLACEMENTS: 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.

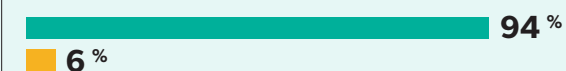
Défavorable

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

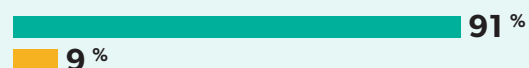
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



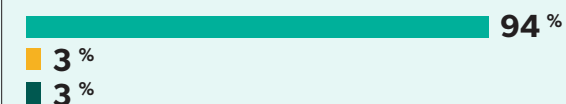
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



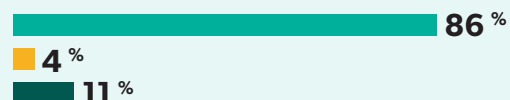
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



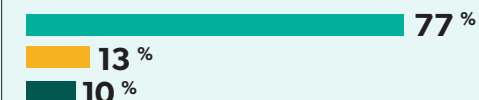
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



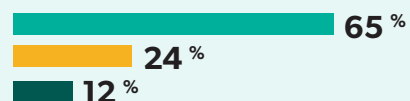
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



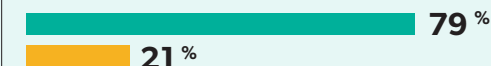
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



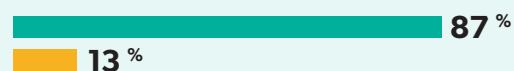
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



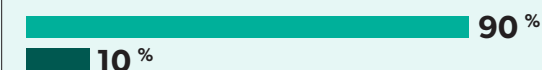
Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.



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



L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.



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

RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES FIRMES

		Oui	Non	Quelque peu
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.	Services bancaires	100 %	0 %	0 %
	Placements	84 %	0 %	16 %

		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	100 %	0 %
	Placements	93 %	7 %
Le personnel de l'OSBI qui a enquêté sur la ou les plaintes connaissait bien les lois et règlements applicables.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	90 %	10 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	90 %	10 %
Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	96 %	4 %
L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	90 %	10 %

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

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

Conseil d'administration



Jim Emmerton
LL.B, président¹

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, depuis 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
MBA¹

M^{me} Adams est une administratrice indépendante chargée du secteur sans but lucratif. Elle est actuellement directrice du centre Hospice Care Avon Maitland et a été directrice et trésorière de Conseils des familles Ontario. Elle est également un cadre retraité des services financiers avec plus de 30 ans d'expérience. M^{me} Adams était l'agent de liaison du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



Rhonda Goldberg
(candidate de l'ACCFM)¹

M^{me} 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, M^{me} Goldberg possède une connaissance approfondie du contexte juridique et réglementaire ainsi que du secteur des services financiers.



Carmela Haines
CPA, CA, ICD.D²

M^{me} Haines est Directeur général des opérations auprès de Access Communications Co-operative Limited et est actuellement membre du comité de vérification de la Canadian Cable Systems Alliance. M^{me} 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.

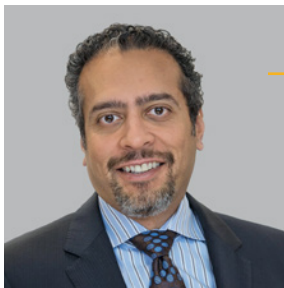


Jill Hugessen
BA, BCL/LL.B, ICD.D¹

M^{me} 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, M^{me} Hugessen a pratiqué le droit des sociétés. Elle siège au conseil d'administration en tant que membre de la collectivité et est membre du comité de gouvernance et des ressources humaines.

1. Membre du comité de la gouvernance et des ressources humaines

2. Membre du comité des finances et d'audit



Bharat Mahajan
CPA, CA²

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.



Norah McCarthy
(candidate de l'ABC)²

M^{me} McCarthy dirige le programme de gestion de la relation client-entreprise de la CIBC. M^{me} McCarthy compte plus de 25 ans d'expérience dans les services financiers, principalement dans la gestion de patrimoine et la banque de détail et était auparavant chef de la protection des renseignements personnels et ombudsman de la CIBC.



Wanda Morris
CPA²

M^{me} 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. M^{me} Morris est la nouvelle directrice des intérêts des consommateurs au sein du conseil d'administration et était auparavant la présidente du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI.



Ronald Smith
FCPA, FCA, ICD.D¹

M. Smith est administrateur et président du comité d'audit d'Alamos Gold Inc. depuis 2009. 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.



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.

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

Présence des administrateurs

	5 déc. 2019	26 févr. 2020	28 mai 2020	23 sept. 2020
Jim Emmerton, Chair	•	•	•	•
Catherine Adams	•	•	•	•
Rhonda Goldberg	•	•	•	•
Carmela Haines	•	•	•	•
Jill Hugessen ¹	S.O.	•	•	•
Bharat Mahajan	•	•	•	•
Norah McCarthy	•	•	•	•
Wanda Morris ²	S.O.	S.O.	S.O.	•
Janis Riven ³	•	S.O.	S.O.	S.O.
Ronald Smith	•	•	•	•
Scott Stennett	•	S.O.	•	•
Laura Tamblyn Watts ⁴	•	•	S.O.	S.O.

1. Nommée au deuxième trimestre 2020

2. Nommé au quatrième trimestre 2020

3. Mandat terminé

4. A démissionné

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.

LES ACTIVITÉS DE 2020 COMPREENAIENT :

Examens des politiques

Chaque trimestre, le comité examine diverses politiques. Voici quelques exemples pour cette année : Politique de dénonciation des abus, politiques de communication, politique de recrutement des directeurs, politique d'orientation et de formation continue des directeurs.

Création d'un nouveau rôle de Directeur des intérêts des consommateurs et modification du règlement

Le comité a examiné et recommandé au conseil d'administration la mise en place du rôle de Directeur des intérêts des consommateurs. Suite à l'approbation du conseil d'administration, un amendement a été apporté au règlement pour établir le nouveau rôle. Par la suite, le comité a annoncé le rôle, examiné et interviewé les candidats et fait une recommandation au conseil d'administration, ce qui a donné lieu à la nomination du premier Directeur des intérêts des consommateurs avant la fin de l'exercice.

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 examiné et approuvé le processus de sélection du président du conseil d'administration en prévision de l'expiration du mandat du président actuel au cours de l'année à venir. Cette année, le comité a également remplacé un directeur de la collectivité et, avant la fin de l'année fiscale, a commencé le processus de demande de candidats pour un nouveau représentant de l'Association des banquiers canadiens.

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

Le CCCI joue un rôle important dans le soutien des membres du conseil d'administration. Cette année, le comité a complété la déclaration des attentes du CCCI, qui a ensuite été approuvée par le conseil d'administration et un nouveau président a été nommé.

Comité des finances et d'audit

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.

LES ACTIVITÉS DE 2020 COMPRENAIENT :

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 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.

Projet de rénovation des locaux

Le déménagement dans de nouveaux locaux ayant été achevé au cours du présent exercice, le comité a examiné les rapports sur les dépenses et le capital du projet de rénovation des locaux.

Examen du budget de 2020

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. Il a également examiné et approuvé la lettre de planification de l'audit ainsi que les auditeurs et les honoraires d'audit pour 2020-2021.

Gouvernance du régime de retraite

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

Examen des politiques et avis

Le comité examine et approuve les modifications apportées aux politiques financières de l'OSBI. Cette année, par exemple, la politique de contrôle financier a été examinée et approuvée par le comité.

Comité des normes

Le comité des normes est chargé de superviser les normes de qualité et de rendement de l'OSBI et de faire des recommandations au conseil d'administration concernant le rendement de l'organisation par rapport aux exigences et aux attentes réglementaires. Comme par les années passées, compte tenu de l'importance des questions opérationnelles avec lesquelles l'organisation devait composer, le conseil d'administration était d'avis qu'il devrait participer à chacune des discussions. Par conséquent, les membres du comité des normes du conseil d'administration n'ont pas tenu de réunions distinctes en 2020.

Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI)

Au cours de l'année, malgré les défis liés à l'engagement en raison de la pandémie, le CCCI a :

- collaboré avec le conseil d'administration de l'OSBI pour nommer un nouveau directeur de l'intérêt des consommateurs au sein du conseil
- examiné et commenté la mise à jour de l'énoncé de l'OSBI sur les normes de rapidité d'enquête
- recommandé des améliorations au site Web de l'OSBI et aux documents publiés
- examiné la capacité du conseil, la diversité des membres et la matrice des compétences pour le renouvellement futur des membres
- examiné la réponse de l'OSBI à la consultation du Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés des capitaux de l'Ontario et formulé des commentaires
- examiné le rapport de l'OSBI sur le revenu et les plaintes des consommateurs de produits financiers canadiens, ainsi que le sondage annuel auprès des consommateurs, et a fourni des commentaires à ce sujet

Membres de 2020 :

- Wanda Morris, présidente¹
- Harold Geller, président²
- Mohinder Singh Bajwa
- Harvey Naglie
- Andrew Teasdale
- Danis Prud'homme

1. Nommé au conseil d'administration au quatrième trimestre 2020

2. Nommé à la présidence du CCCI au quatrième trimestre 2020

Faits saillants financiers

Budget et fonds de réserve de l'OSBI

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

Au cours des dernières années de stabilité économique, nous avons constamment créé un fonds de réserve pour atténuer les risques que posent à notre organisation et aux fournisseurs de services financiers participants les défis à court terme pour notre industrie, comme une augmentation soudaine du volume de dossiers.

Le fonds de réserve sera utilisé pour atténuer les répercussions sur les firmes participantes en 2021

Le budget de 2021 de l'OSBI a augmenté pour nous permettre de réagir adéquatement à la croissance importante des volumes de dossiers par rapport à 2020, qui devrait se poursuivre jusqu'en 2021. Bien que nos coûts et notre budget prévus aient augmenté, le conseil d'administration et la direction de l'OSBI sont conscients des graves défis auxquels font face de nombreuses firmes participantes à la suite de la crise pandémique et ne veulent pas alourdir ce fardeau.

Par conséquent, notre direction et notre conseil d'administration ont décidé de maintenir les honoraires fermes aux niveaux avoisinant ceux de 2020 et de puiser dans notre fonds de réserve les fonds supplémentaires nécessaires à nos activités en 2021.

EXERCICE TERMINÉ LE 31 OCTOBRE

2021 Budgétisé

2020 Vérifié

2019 Vérifié

Revenus

Droits des firmes participantes	8 892 407 \$	8 911 160 \$	8 581 479 \$
Revenu en intérêts	57 400	137 395	151 161
	8 949 807 \$	9 048 555 \$	8 732 640 \$

Dépenses

Personnel	7 117 026 \$	6 201 473 \$	6 424 971 \$
Frais et dépenses des administrateurs	418 990	358 156	417 262
Loyer et frais d'exploitation	605 437	665 688	426 096
Marketing et adhésion	142 700	139 948	121 472
Fournitures, services et déplacements	85 500	60 251	99 157
Téléphone	8 203	6 413	9 641
Technologie de l'information et soutien	611 361	547 703	544 956
Administration générale	168 796	148 268	174 922
Frais juridiques	59 400	33 359	73 053
Examen des risques liés à l'infrastructure des technologies de l'information	0	28 886	34 593
Assurance	48 342	47 843	45 503
Honoraires de vérification	27 375	20 559	30 075
Honoraires des consultants	60 000	56 584	240 603
Examen externe	180 000	0	0
Amortissement	310 000	252 157	211 969
Perte issue de l'élimination d'équipements et des améliorations locatives	0	9 932	0
Créances irrécouvrables	0	0	0

	9 843 131 \$	8 577 218 \$	8 854 272 \$
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	(893 324 \$)	471 337 \$	(121 632 \$)

Rajustements du financement

Contribution (réduction) à la réserve de fonctionnement	0 \$	0 \$	(55 687 \$)
Acquisition d'immobilisations	0 \$	0 \$	146 024 \$

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 : 1 855 TTY-OBSI (1 855 889-6274)
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
ombudsman@obsi.ca
www.osbi.ca



OSBI

OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT



1996
2021