Comparaison entre OSBI et SERD commerciaux engagés par des banques

		OSBI Les banques adhèrent volontairement à l'OSBI; dans le domaine des valeurs mobilières, les inscrits membres de l'ACFM et de l'OCRCVM sont tenus d'y adhérer pour les plaintes de leurs clients.	**Résolution externe et à but lucratif des différends** **ADRBO** (ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires) a été engagée par la Banque Royale et la Banque TD pour traiter les plaintes de leurs clients portant uniquement sur leurs services bancaires.
1.	**Respect des normes internationales**[1]	Oui	Non
2.	**Indépendance du secteur financier**	Oui	Non[2]
3.	**Responsabilité**	Oui, mais améliorations possibles	Non
		Évaluation indépendante selon lignes directrices du Forum conjoint, tous les trois ans (le dernier a été fait en 2011 par The Navigator Company). Responsabilité devant les autorités[3] à l'étude	ADRBO : Aucun compte à rendre au public, aux autorités de réglementation ni au gouvernement, seulement aux banques qui payent ses services; aucun examen indépendant; aucune surveillance de la part du ministre des Finances.
4.	**Transparence**	Oui	En partie
		Fournit des statistiques détaillées au grand public, par son rapport annuel et ses déclarations trimestrielles. Fait une consultation publique pour les changements à ses règles (méthode de calcul des pertes, par ex.). Publie des études de cas détaillées dans un langage clair.	Quelques statistiques indiquées dans le rapport annuel de l'ADRBO, mais pas aussi complètes que celles de l'OSBI. Ni consultation publique ni publication de détails sur la façon d'établir les préjudices pour les plaintes contre les banques. Publie des études de cas limitées.

		OSBI Les banques adhèrent volontairement à l'OSBI; dans le domaine des valeurs mobilières, les inscrits membres de l'ACFM et de l'OCRCVM sont tenus d'y adhérer pour les plaintes de leurs clients.	**Résolution externe et à but lucratif des différends** **ADRBO** (ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires) a été engagée par la Banque Royale et la Banque TD pour traiter les plaintes de leurs clients portant uniquement sur leurs services bancaires.

5.	**Facilité pour déposer une plainte**	Oui	Non
		Le consommateur a un formulaire simple à remplir et à envoyer, par la poste, par courriel ou par fax; il peut aussi se rendre dans les bureaux de l'OSBI ou appeler cet organisme à un numéro sans frais.	Le consommateur doit remplir un formulaire détaillé, pièces à l'appui, et l'envoyer (seulement par courriel ou par fax) avant qu'un agent de l'ADRBO le recontacte.[4] Les gens semblent trouver que ce formulaire de dépôt de plainte est un obstacle difficile à surmonter.
6.	**Aider le particulier à formuler sa plainte et intervenir activement pour lui éviter d'avoir à chercher une assistance juridique**	Oui	Non
		Ne prend pas parti, mais aide le consommateur à faire progresser sa plainte, y compris à évaluer si celle-ci est légitime ou si elle doit être reformulée. Des enquêteurs spécialistes du secteur peuvent chercher et trouver les faits, politiques, règlements ou réalités opérationnelles qui contribuent à étayer les plaintes.	On ne sait pas trop si l'ADRBO aide assez un consommateur aux prises avec une banque qui a plus de moyens et de connaissances que lui, et fait enquête activement sur la plainte au lieu de simplement se fier aux parties pour lui apporter tous les faits probants et arguments nécessaires. Aussi le consommateur a-t-il souvent besoin d'un conseiller juridique pour ne pas être en désavantage face à une société financière disposant de plus de moyens et d'informations. Il s'expose à des frais pour avoir les avis spécialisés dont il a besoin sur des questions touchant le secteur financier afin de bien comprendre le processus et formuler sa plainte.
7.	**Délai de conclusion d'une enquête**	Conclusion en moins de 6 mois pour 87,3 % de toutes les affaires bancaires, avec une durée moyenne de 4 mois pour les enquêtes bancaires.	Conclusion en moins de 6 mois pour 40,6 % de toutes les affaires bancaires, avec une durée moyenne de 6,6 mois pour les enquêtes bancaires (délai le plus court : 3 mois; délai le plus long : 11 mois).

		OSBI Les banques adhèrent volontairement à l'OSBI; dans le domaine des valeurs mobilières, les inscrits membres de l'ACFM et de l'OCRCVM sont tenus d'y adhérer pour les plaintes de leurs clients.	**Résolution externe et à but lucratif des différends** **ADRBO** (ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires) a été engagée par la Banque Royale et la Banque TD pour traiter les plaintes de leurs clients portant uniquement sur leurs services bancaires.

8.	**Cohérence des décisions**	Oui	Non s'il y a plus d'un SERD
		Un unique ombudsman pour le Canada permet que les décisions rendues soient cohérentes au niveau national.	La possibilité de cohabitation de plusieurs SERD risque de causer un manque de cohérence entre les décisions rendues et les méthodes de calcul des pertes. La concurrence entre SERD à but lucratif peut faire baisser les coûts des banques, mais aller à l'encontre des principes d'indépendance et d'impartialité et n'être ni souhaitable ni efficace à divers niveaux des politiques à appliquer.[5]
9.	**Enquêtes sur les plaintes de clients touchant des problèmes répandus et dévoilement des résultats de ces enquêtes**	Oui	Non
		Quand l'OSBI voit qu'un problème va au-delà du cas d'un seul consommateur et est répandu, p. ex., un cas touchant de nombreux clients d'une même banque ou société de placement, il peut faire enquête et prendre des mesures pour résoudre l'ensemble de la question.[6] L'OSBI peut rendre publique la non-observance d'une recommandation systémique sans divulguer de nom, mais en informer les autorités sur une base	Si l'ADRBO constate une situation touchant ou pouvant toucher de nombreux consommateurs autres que celui qui s'est plaint, elle ne fait pas enquête sur ces autres cas et n'accorde aucun dédommagement aux autres clients lésés, à moins que chacun ne dépose une plainte en son nom propre. En présence de tels cas répandus, aucune information n'est donnée au grand public ni aux gouvernements ou aux autorités de réglementation.
10.	**Équité et application d'une norme raisonnable**	Oui	Oui
		Processus juste en toute circonstance, le critère dominant étant d'estimer raisonnablement ce que serait la situation financière du client sans l'erreur de la banque.	Processus juste et raisonnable dans les circonstances pour le client et la banque, avec recherche d'une issue satisfaisante pour les deux parties.

		OSBI Les banques adhèrent volontairement à l'OSBI; dans le domaine des valeurs mobilières, les inscrits membres de l'ACFM et de l'OCRCVM sont tenus d'y adhérer pour les plaintes de leurs clients.	**Résolution externe et à but lucratif des différends** **ADRBO** (ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires) a été engagée par la Banque Royale et la Banque TD pour traiter les plaintes de leurs clients portant uniquement sur leurs services bancaires.
11.	**Règles informelles de procédure**	Oui	Oui
12.	**Décision exécutoire**	Non	Non
		Les décisions de l'OSBI ne lient pas les parties. Une évaluation indépendante a recommandé, entre autres réformes, qu'il puisse rendre des décisions exécutoires.	Les décisions de l'ADRBO ne lient pas les parties.
13.	**Suite à donner si la décision n'est pas acceptée**	L'OSBI a le pouvoir de dénoncer publiquement et nommément une société financière qui ne se plie pas à sa recommandation.	Si la banque n'accepte pas sa recommandation, l'ADRBO dit afficher celle-ci sur son site web avec le refus de la banque, plus une description sommaire de la plainte. L'ADRBO dit aussi qu'elle signale le fait dans son rapport annuel,[7] mais sans nommer spécifiquement la banque en cause.
14.	**Sortes de dédommagements**	Monétaire ou non (indemnisation ou réparation du tort); préjudice financier ou non Peut indemniser pour un préjudice non financier (difficultés, inconvénients, ou atteinte à la réputation, à la cote de solvabilité ou à la vie privée), mais pas pour un traumatisme, un problème de santé ou une souffrance.	Indemnisation monétaire seulement; pas clair que l'ADRBO accorderait quelque chose pour un préjudice non financier.

		OSBI Les banques adhèrent volontairement à l'OSBI; dans le domaine des valeurs mobilières, les inscrits membres de l'ACFM et de l'OCRCVM sont tenus d'y adhérer pour les plaintes de leurs clients.	**Résolution externe et à but lucratif des différends** **ADRBO** (ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires) a été engagée par la Banque Royale et la Banque TD pour traiter les plaintes de leurs clients portant uniquement sur leurs services bancaires.

15.	**Traitement des cas dans des langues autres que les officielles**	Oui	Pas à l'heure actuelle
		Services en français et anglais, plus 170 autres langues par interprète	L'ADRBO a dit à FAIR avoir l'intention d'engager une société indépendante pour fournir des services de traduction et d'interprétation.
16.	**Domaines de spécialisation**	Savoir-faire en médiation (justice, équité, solutions équilibrées, ouverture au public) et en résolution de différends entre consommateurs et institutions financières. Les enquêteurs sont des banquiers, des avocats, des comptables agréés ou des CMA.	L'ADRBO emploie des juges, des avocats de droit commercial et des médiateurs professionnels, spécialisés dans les litiges des milieux juridiques et d'affaires, surtout les litiges commerciaux entre deux parties qui sont averties, en général représentées et défendues par des avocats. Les enquêteurs sont le plus souvent des avocats qui ont eu pour clients des banques et d'autres institutions financières ou entreprises.
17.	**Souci de servir le public et de faire de la prévention**	Oui	Non
		Éducation du public, recherches générales et contacts avec les groupes communautaires	

		OSBI Les banques adhèrent volontairement à l'OSBI; dans le domaine des valeurs mobilières, les inscrits membres de l'ACFM et de l'OCRCVM sont tenus d'y adhérer pour les plaintes de leurs clients.	**Résolution externe et à but lucratif des différends** **ADRBO** (ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires) a été engagée par la Banque Royale et la Banque TD pour traiter les plaintes de leurs clients portant uniquement sur leurs services bancaires.

18.	**Représentation des parties prenantes au conseil d'administration**	Oui Les administrateurs de l'OSBI viennent de groupes d'intérêt public et du secteur financier. Une réforme proposée donnerait une représentation égale à ces groupes, aux institutions financières et au grand public.	La composition du conseil d'administration d'ADR Chambers est inconnue.

[1] « G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection », octobre 2011. Le principe 9 notamment stipule que les pays doivent « s'assurer que les consommateurs aient accès à des mécanismes adéquats de traitement et de résolution de leurs plaintes qui soient *accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces* [les italiques sont de nous] […] Le recours à un processus indépendant doit permettre d'entendre les plaintes qui ne sont pas bien traitées par les fournisseurs de services financiers et par les mécanismes internes de résolution des différends par mandataires autorisés ». http://www.oecd.org/dataoecd/58/26/48892010.pdf. Voir « Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration » du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Ligne directrice n° 1 : Indépendance) http://www.jointforum.ca/fr/init/fson_framework/august_10_2007_a_framework_for_collaboration_fr.pdf et le code de déontologie de l'Association internationale des ombudsmans (Indépendance, Neutralité et impartialité) http://www.ombudsassociation.org/sites/default/files/COE%20French.pdf.

[2] Le site web d'ADRBO indique que DR Chambers est une société fermée fonctionnant indépendamment des banques adhérentes. FAIR Canada estime que le fait que ce soient des banques qui choisissent un SERD à but lucratif et qui le rémunèrent directement crée un conflit d'intérêts réel ou apparent qui compromet l'indépendance des services rendus.

[3] L'OSBI a demandé une plus grande surveillance de la part des autorités de réglementation et du ministère fédéral des Finances. L'Ombudsman financier du Royaume-Uni a un statut légal, et les SERD d'Australie et de Nouvelle-Zélande sont approuvés par leurs autorités de réglementation respectives

[4] Le rapport annuel 2011 d'ADRBO indique en page 4 que sur 24 clients qui avaient envoyé une plainte par écrit, 12 n'ont pas retourné les formulaires exigés. Rapport annuel accessible en ligne à http://www.bankingombuds.ca/docs/ADRBO%20Annual%20Report%202011%20Final%20-%20English%20Version.pdf

[5] Voir le rapport de la Banque mondiale qui est critique à l'égard d'une notion de « concurrence » entre ombudsmans sur la foi de ce qui s'est passé dans certains pays (pages 38-39 et page 75). http://www.networkfso.org/Resolving-disputes-between-consumers-and-financial-businesses Fundamentals-for-a-financial-ombudsman The-World-Bank January2012.pdf.

[6] Voir le rapport annuel 2011 de l'OSBI qui dit que l'organisme a découvert trois problèmes qui étaient de nature systémique et concernaient tous la même société et une lacune en matière de divulgation dans des documents hypothécaires; la principale préoccupation touchait au calcul du « différentiel de taux d'intérêt ». Rapport accessible en ligne à http://www.obsi.ca/images/document/up-3OSBI_Rapport_Annuel_2011.pdf

[7] À ce jour, aucun refus d'une recommandation faite par l'ADRBO n'a fait l'objet d'une mention dans un rapport annuel de cette société