

Comparaison entre l'OSBI et ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (2018)

		<p>Exigences en vertu des règlements bancaires du Canada</p>	<p>OSBI</p> <p>Les banques peuvent choisir de faire appel aux services externes de règlement des différends fournis par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui a été créé en 2006.</p> <p>Tous les émetteurs de valeurs mobilières hors du Québec sont tenus d'avoir recours à l'OSBI à titre de prestataire de services de règlement des différends.</p>	<p>ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires</p> <p>Organisme externe de règlement des différends à but lucratif</p> <p>Les banques ont le choix d'adopter les services (externes de règlement des différends) actuellement offerts par ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (« ADRBO »).</p>
<p>1.</p>	<p>Satisfait aux normes internationales¹ – c'est-à-dire, des services accessibles, peu coûteux, impartiaux, équitables, fiables et efficaces.</p>	<p>Non – L'article 5 (Objet) instaure des organismes externes de traitement des différends qui sont accessibles, fiables, impartiaux et indépendants, transparents, efficaces, opportuns et coopératifs, mais <i>pas équitables</i>. Les règlements autorisent également la coexistence de plusieurs organismes externes de règlement des différends, ce qui porte atteinte à l'indépendance et à l'impartialité du mécanisme.</p>	<p>Oui – La situation financière de l'OSBI ne dépend pas d'une ou deux grandes institutions financières puisque tous les courtiers en valeurs mobilières (courtiers en placement, gestionnaires de portefeuille, courtiers du marché dispensé et courtiers en plans de bourses d'études) ont l'obligation d'avoir recours à l'OSBI pour les plaintes liées aux placements qui concernent des valeurs mobilières.</p>	<p>Non. ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires compte les banques de l'annexe 1 suivantes parmi ses adhérents :</p> <p>Banque Royale du Canada, Groupe Banque TD et Banque Nationale du Canada (ainsi que DirectCash Bank) qui rémunèrent ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires directement, comme il est indiqué au point 3 ci-dessous.</p> <p>ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires obtient son financement directement auprès des banques dont elle gère les plaintes. Une telle structure engendre des conflits d'intérêts inhérents et suscite des questions concernant l'indépendance d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires.</p>

2.	Indépendance à l'égard du secteur financier	Comme le rapport de 2012 de la Banque mondiale le souligne, un régime qui permet au secteur financier de choisir entre deux médiateurs financiers concurrents ou plus pose un risque important pour l'indépendance et l'impartialité, car les sociétés financières pourraient favoriser le médiateur qu'elles jugent le plus avantageux pour elles. <i>...Créé une concurrence unilatérale – car, contrairement aux entreprises financières, les consommateurs ne sont pas en mesure de choisir leur médiateur »</i>	Oui, tous les émetteurs de valeurs mobilières doivent avoir recours aux services de l'OSBI.	Non. ² ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires est une société à but lucratif privée qui est payée directement par les banques (consulter le point 3 ci-dessous).
3.	La structure tarifaire est alignée en termes d'accessibilité, d'indépendance, d'équité, de responsabilité, etc.	L'article 7(q)(iii) des règlements sur les réclamations exige que l'organisme externe de règlement des différends divulgue toutes les sources de financement dont elle dispose pour l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les droits qu'elle impose à chaque membre pour ses services et la méthode de calcul de ceux-ci, <i>mais ne limite pas la façon dont ces droits sont déterminés.</i>	Absence d'incitatifs inadaptés. Pour les banques et les autres établissements de dépôt, le secteur bancaire est réparti entre les différentes institutions en fonction de leurs actifs bancaires autodéclarés par rapport aux autres banques pour l'année de référence la plus récente. Exemple : Banque Scotia : 433 148 \$ pour 2017 et Banque de Montréal : 373 040 \$ ³ .	Incitatifs inadaptés. Les frais d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires reposent sur un tarif horaire assorti de frais administratifs à paliers qui varient selon le nombre de plaintes (qui augmentent lorsque le nombre de plaintes croît). Cette situation motive des comportements visant à éviter le dépôt de plaintes auprès d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires ou la remise d'une lettre d'expiration du délai de 90 jours pour que le plaignant puisse présenter sa plainte auprès d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires

<p>4.</p>	<p>Gouvernance de l'entité dans l'intérêt du public Intérêts</p>	<p>La seule exigence est la suivante : « mettre à la disposition du public des renseignements sur (i) sa constitution, sa régie interne et l'identité de ses membres » (article 7(q)(i))</p>	<p>Des administrateurs représentant le secteur et la collectivité siègent au conseil d'administration. Les règlements administratifs sont rendus publics et la majorité des voix des administrateurs représentant la communauté est requise pour les questions liées à l'indépendance, notamment l'embauche et le renvoi de l'ombudsman.</p> <p>États financiers vérifiés fournis dans le rapport annuel.</p>	<p>ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires est supervisé par un conseil d'administration constitué de personnes ayant une expertise professionnelle et une expérience en gestion ou en gouvernance d'entreprise.⁵ Les règlements administratifs ne sont pas disponible sur son site Web.</p> <p>Aucun renseignement financier vérifié n'est disponible.</p>
<p>5.</p>	<p>Droit d'avoir recours à un organisme externe de règlement des différends en cas d'insatisfaction ou si le délai de 90 jours est écoulé</p>	<p>Le processus interne de règlement des différends DC-12 stipule que les institutions financières sous réglementation fédérale doivent : « dans un délai de 90 jours ou moins, fournir aux consommateurs une réponse complète par écrit contenant, à tout le moins, les renseignements suivants : le droit du consommateur de transmettre la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes auquel l'IFF adhère, dès qu'il reçoit la décision définitive; ou s'il n'est pas satisfait des résultats du processus IRD ou si la plainte n'a pas été réglée dans un délai de 90 jours suivant la réception de la plainte au deuxième niveau du processus de traitement des plaintes ».</p> <p>Le degré de traitement des plaintes est ambigu et peut donner lieu à une multitude d'étapes internes à suivre pour le consommateur.</p> <p>Aucune exigence de lettre d'expiration du délai de 90 jours.</p>	<p>Oui.</p> <p>Il est possible de présenter une plainte à l'OSBI une fois que le délai de 90 jours a expiré (et non 90 jours après la détermination de l'ombudsman interne de la banque). Aucune exigence de lettre après le délai de 90 jours.</p>	<p>Non.</p> <p>Il est possible de présenter une plainte à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires après avoir reçu l'avis final écrit du bureau de l'ombudsman interne de la banque ou la lettre d'expiration du délai de 90 jours de la banque.</p> <p>Le consommateur doit d'abord franchir toutes les étapes du processus interne de règlement des plaintes de la banque, y compris l'étape de l'ombudsman interne, et attendre 90 jours après la fin de ce processus (avec une lettre d'expiration du délai de 90 jours) avant de pouvoir présenter sa plainte à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires.</p>

<p>6.</p>	<p>Nombre de prises de contact initiales</p>	<p>En vertu des règlements sur les réclamations, un organisme externe de règlement de différends doit soumettre un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions et de ses activités « (ii) pour chacun de ses membres, le nombre de réclamations reçues ainsi que le nombre de réclamations qui selon lui relevaient de son mandat, le nombre de recommandations finales adressées aux parties et le nombre de réclamations qui, à son avis, ont été réglées à la satisfaction des personnes qui les ont présentées ».</p>	<p>L'OSBI reçoit plus de 4 000 demandes par an.</p> <p>L'OSBI a reçu 392 plaintes liées aux produits et services bancaires, dont 358 relevaient de son mandat, soit un taux de 91 %.</p> <p>Cela signifie que 8 % des plaintes des consommateurs ont été rejetées parce qu'elles étaient hors mandat.</p> <p>Augmentation de 28 % des plaintes relevant du mandat.⁶</p>	<p>ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires a reçu 346 dossiers (consommateurs ayant suivi le processus de traitement de plainte énoncé au point 7 ci-dessous, y compris la réception de la lettre d'expiration du délai de 90 jours) dont 275 ont été traités en tant que plainte, soit un taux de 79 %.</p> <p>Cela signifie que 21 % des plaintes des consommateurs ont été rejetées parce qu'elles étaient hors mandat.</p> <p>Augmentation de 22 % des plaintes relevant du mandat.⁷</p>
<p>7.</p>	<p>Hors mandat</p>	<p>D'après le règlement sur les réclamations, la définition d'une plainte (réclamation) est la suivante : « Toute réclamation faite par une personne.... relativement à des produits ou services qu'elle a demandés à l'un de ses membres ou obtenus de lui.... » (article 1).</p>	<p>91 % considérés comme relevant du mandat.</p> <p>Le mandat stipule que l'OSBI n'enquêtera pas ou, le cas échéant, cessera d'enquêter sur une plainte dans la mesure où son objet est lié (a) aux politiques et pratiques en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général; (b) à la tarification des services financiers; (c) à la grille des frais ou des honoraires applicables; (d) au jugement commercial de la banque; ou (e) s'il existe une sphère de compétence plus apte.</p>	<p>79 % considérés comme relevant du mandat.</p> <p>Le mandat indique qu'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires n'enquêtera pas sur les mêmes dossiers que l'OSBI, mais également dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans la mesure où l'objet de la plainte porte sur la décision de ne pas conserver le plaignant à titre client, lorsque la procédure interne appropriée a été suivie; - lorsque des plaintes sont présentées par des plaignants distincts fondées sur des faits différents qui soulèvent des problèmes similaires dans le but de présenter une recommandation s'apparentant à un « recours collectif ». - Peut retarder le traitement de la plainte ou la refuser en cas d'enquête par un organisme de réglementation. - Nous avons entendu dire qu'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires

				<p>considère hors mandat les certificats de placement garanti liés au marché ou d'autres produits en se fondant sur le fait que des « conseils en placement » sont associés à la transaction. Pourtant, ces produits constituent de toute évidence des produits bancaires qui ne sont pas considérés comme des valeurs mobilières.</p>
--	--	--	--	--

<p>8.</p>	<p>Nombre de dossiers fermés et pourcentage de dossiers tranchés en faveur du consommateur</p>		<p>L'OSBI a fermé 349 dossiers.</p> <p>79 en faveur du consommateur.</p> <p>270 en faveur de la banque (peut inclure le rétablissement de l'offre de la banque).</p> <p>Environ 23 % des cas en faveur du consommateur.</p>	<p>ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires a fermé 267 dossiers.</p> <p>181 dossiers de plainte fermés au moyen d'une lettre d'analyse sommaire, soit parce que les plaintes étaient considérées hors mandat (au moins 10 d'entre eux), soit parce qu'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, en se fondant sur les renseignements préliminaires fournis par le plaignant et par la banque, était d'avis qu'il était fortement improbable qu'une enquête mène à une conclusion différente de la position de la banque participante ou entraîne un quelconque dédommagement pour le plaignant. ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires émet une lettre qui ne semble offrir aucun dédommagement au consommateur.</p> <p>12 dossiers résolus (10 dossiers résolus après enquête, deux à l'étape de l'examen initial)</p> <p>73 enquêtes effectuées et rapports finaux émis – 8 en faveur du consommateur, 55 en faveur de la banque, 10 en faveur des deux parties</p> <p>1 dossier abandonné</p> <p>8 % des dossiers fermés en faveur du consommateur (en incluant les dossiers « résolus ») ou 3 %, en tenant compte uniquement des dossiers identifiés en tant que tels (sur la base de 257 dossiers⁸).</p> <p>Le tableau du rapport annuel indique des taux de 75 % en faveur de la banque, 8 % en faveur des consommateurs et 10 % en faveur des deux.</p>
<p>9.</p>	<p>Durée de l'enquête</p>		<p>50 jours en moyenne.</p> <p>L'OSBI a un système de résolution accéléré pour traiter les différends simples rapidement. Le délai d'enquête dans ce cadre est de 32 jours.</p>	<p>73 rapports finaux ont été émis et le délai de clôture moyen était de 54 jours.</p> <p>Le délai de traitement des 181 dossiers fermés au moyen d'une lettre d'analyse sommaire était de 14 jours.</p>

10.	Montant moyen du dédommagement	Ne fait pas partie des exigences	2 089 \$	Non divulgué.
11.	Statistiques sur le type de plaintes	Non régi par les règlements sur les réclamations.	<p>Les principaux domaines étaient les suivants :</p> <p>Fraude</p> <p>Fin de la relation d'affaires</p> <p>Transaction – non autorisée et</p> <p>Service</p> <p>Répartition détaillée et exhaustive du type de dossiers, y compris la ventilation démographique.</p>	<p>Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires indique les 10 principaux types de plaintes et leur pourcentage</p> <p>Mauvais service à la clientèle (à l’exception des plaintes liées aux prêts hypothécaires) 17 %</p> <p>Fraudes liées aux cartes de crédit / cartes de débit 12 %</p> <p>Plaintes liées aux prêts hypothécaires (mauvais service ou conseil) 8 % Transactions frauduleuses / non autorisées 7 %, etc.</p> <p>Absence de renseignements détaillés concernant les plaintes, notamment la démographie (exception faite de la langue).</p>
12.	Mandat de sensibilisation du public et de prévention		Oui.	Non.
			Sensibilisation du public, recherches et communication avec les groupes de la collectivité.	

¹ Principes de haut niveau du G20 pour la protection financière des consommateurs, octobre 2011. Plus particulièrement, le principe 9 prévoit ce qui suit : « Les pays doivent s’assurer que les consommateurs ont accès en temps opportun à des mécanismes de gestion des plaintes et de recours adéquats qui soient peu coûteux, impartiaux, équitables, fiables et efficaces [...] Une entité indépendante doit pouvoir traiter les plaintes qui n’ont pas été résolues grâce aux mécanismes prévus par les prestataires de services. » [Traduction, italique ajouté] Disponible en ligne (en anglais seulement) à l’adresse <http://www.oecd.org/dataoecd/58/26/48892010.pdf>. Consultez également le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier,

« Le Réseau de conciliation du secteur financier – cadre de travail », Ligne directrice n° 1 – *Indépendance* [italique ajouté] Disponible en ligne à l’adresse [http://www.obsi.ca/images/document/up-2Framework with the Regulators EN.pdf](http://www.obsi.ca/images/document/up-2Framework%20with%20the%20Regulators%20EN.pdf) et le Code de déontologie de l’Association Internationale des Ombudsmans, principes éthiques d’indépendance, de neutralité et d’impartialité. Disponible en ligne à l’adresse https://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/COE-French.pdf

² Le site Web d’ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires indique qu’il s’agit d’une société fermée qui exerce ses activités en toute indépendance par rapport aux banques participantes. Fair Canada croit que le choix d’un organisme externe de règlement des différends à but lucratif par les banques et le paiement direct par les banques entraînent un conflit d’intérêt réel ou perçu qui porte atteinte à l’indépendance des services externes de règlement des différends à but lucratif.

³ <https://www.obsi.ca/en/about-us/resources/Documents/Participating-Firm---Banking-Fees-2017.pdf>.

⁴ <https://www.obsi.ca/en/about-us/resources/Documents/OBSI-Consolidated-By-laws.pdf>

- ⁵ https://bankingombuds.ca/?page_id=76&lang=fr et mandat d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires en vigueur le 24 juillet 2105 disponible à l'adresse https://bankingombuds.ca/wp-content/uploads/2016/05/ADRBO_TOR_FR.pdf (consulter les sections 32 et 33).
- ⁶ Rapport annuel de l'OSBI de 2017 à 24; disponible en ligne à l'adresse file:///C:/Users/mpassmore/Downloads/OBSI%20AR2017_EN.pdf.
- ⁷ Rapport annuel de 2017 d'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, à 5; disponible en ligne à l'adresse <https://bankingombuds.ca/wp-content/uploads/2018/03/ADRBO-Annual-Report-2017-FR-1.pdf>.⁸ 267 moins 10 de l'exercice précédent déclarés hors mandat.