

Ordre du jour

Réunion de l'OSBI avec les groupes de consommateurs

Jeudi 18 juin 2026

Heure : 14 h à 16 h

Présentateurs de l'OSBI :

Sarah Bradley, Ombudsman et chef de la direction

Lieu :

Conférence vidéo Teams

Grace McSorley, Ombudsman adjointe

Mark Wright, Directeur des communications
et relations avec les parties prenantes

DÉTAILS DE CONNEXION

Voir l'invitation par courriel

**Voir l'annexe pour la liste des
participants**

Mot de bienvenue de Mark Wright

- Ordre du jour
 - Mise à jour générale sur les principales initiatives, présentée par Sarah Bradley, notamment :
 - Mise à jour opérationnelle
 - Mise à jour sur le pouvoir décisionnel contraignant
 - Évaluation indépendante de l'OSBI de 2026
 - Planification stratégique 2027 à 2031
 - Résumé des commentaires formulés publiquement par les parties prenantes dans le cadre de l'évaluation externe, présenté par Mark Wright
 - Discussion de groupe : Commentaires des groupes de consommateurs sur les réunions semestrielles
 - Étude de cas et discussion de groupe, présentées par Grace McSorley
 - Sujets de discussion proposés par les groupes de consommateurs et questions d'ordre général. Les sujets suivants ont été soumis textuellement par des défenseurs des consommateurs :
 - Pouvoir décisionnel contraignant en Ontario
 - Utilisation continue des ententes de confidentialité (NDA) par l'industrie et l'OSBI, ainsi que l'appui de l'OSBI à l'égard de ces ententes
 - Enjeux liés au processus de réexamen
 - Appui de l'OSBI au délai de réponse de 90 jours pour les courtiers
 - Période de réflexion de deux ans pour les administrateurs communautaires
 - Appui de l'OSBI à un processus de traitement des plaintes à plusieurs étapes dans l'industrie, susceptible d'entraîner une fatigue chez les plaignants
 - La lettre de consentement de l'OCRI devrait être élargie à d'autres entités
 - Normes de service à la clientèle de l'OSBI

- État d'avancement de la proposition des ACVM concernant la surveillance
- Rétablissement du Conseil consultatif des consommateurs et investisseurs de l'OSBI
- Évaluation par l'OSBI des lettres de commentaires reçues dans le cadre des consultations
- Élimination des enquêteurs d'appel non réglementés des BECA
- Application par les ACVM des activités non inscrivables et incidence sur l'OSBI
- État d'avancement du protocole relatif aux enjeux systémiques
- Suspension des délais des processus internes de règlement des différends et des appels auprès des BECA
- Interprétation des données sur les plaintes et analyse des causes profondes
- Présentation des conférenciers
- Présentation des autres employés et administrateurs de l'OSBI présents à l'appel

Mise à jour générale sur les principales initiatives, présentée par Sarah Bradley

Principaux faits saillants opérationnels depuis le début de 2026

En 2026, le principal facteur environnemental ayant marqué nos activités a été le volume des dossiers.

Nous connaissons de nouveau une demande record pour nos services, particulièrement dans le secteur bancaire, même si le nombre de dossiers liés aux placements atteint également des niveaux records.

- Lors de notre planification pour 2026, nous avons prévu une augmentation relativement modeste de 5 % du volume de dossiers pour l'ensemble de l'année. Un an après la transition vers un seul ECB, nous pensions que 2026 serait une année stable, sans indicateurs environnementaux laissant présager des fluctuations importantes du volume de dossiers.
- En réalité, le volume de dossiers a augmenté de 32 % dans le secteur bancaire et de 45 % dans le secteur des placements, soit une hausse globale de 33 %.
- Alors que nous nous attendions à ouvrir 6 400 dossiers cette année, nous sommes en voie d'en ouvrir plus de 8 500, soit plus de 40 % de plus que l'an dernier.
- Nous répondons à des niveaux records de demande de la part des consommateurs. À elle seule, cette situation représenterait déjà un défi, mais elle s'inscrit également dans une tendance pluriannuelle de forte augmentation du volume de dossiers.
- Comme vous vous en souvenez peut-être, notre volume de dossiers a presque doublé l'an dernier à la suite de la transition vers un seul ECB, et il avait déjà presque triplé entre 2022 et 2024 en raison des modifications apportées au cadre de protection des consommateurs prévu par la Loi sur les banques.
- Dans l'ensemble, cette année, la demande pour nos services sera presque huit fois plus élevée qu'en 2022.
- Le nombre de dossiers clôturés a lui aussi fortement augmenté. Il est en hausse de près de 40 % par rapport à l'an dernier et est presque sept fois plus élevé qu'en 2022.
- Nous prévoyons clôturer environ 7 000 dossiers cette année, soit bien au-delà du nombre que nous avons estimé devoir traiter, mais insuffisant pour répondre à la demande supplémentaire que nous avons observée pour nos services.

Qu'est-ce qui explique cette hausse?

- Aucun enjeu, produit ou participant particulier n'explique à lui seul cette augmentation.
- Nous estimons qu'elle est attribuable aux facteurs suivants :
 - Les changements apportés au traitement interne des plaintes par les grandes institutions, à la suite des nouvelles lignes directrices de l'ACFC visant à réduire l'abandon des plaintes par les consommateurs. Les banques ferment maintenant les dossiers et orientent les consommateurs vers l'OSBI beaucoup plus rapidement et plus tôt dans leur processus qu'auparavant.
 - Certaines banques éliminent leur troisième niveau de traitement des plaintes et l'intègrent au deuxième niveau.
 - La persistance de niveaux très élevés de fraude et d'escroqueries.
 - Les systèmes d'IA aident un nombre croissant de consommateurs à formuler et à faire progresser leurs plaintes.
 - Les difficultés financières et l'inflation rendent les consommateurs plus sensibles aux préjudices financiers.

Ce que cela signifie pour l'OSBI :

- Cette hausse soutenue observée depuis plusieurs années représente un défi considérable pour notre organisation, et je suis fière de dire que nous avons bien relevé ce défi jusqu'à présent. Toutefois, nous devons continuer à nous améliorer.
- Notre approche face à cette forte augmentation de la demande repose sur deux grands axes : l'amélioration de l'efficacité et la croissance.
- J'ai déjà présenté des mises à jour détaillées sur nos gains d'efficacité. Dans l'intérêt du temps, je ne m'y attarderai pas davantage, mais je souligne que, grâce à diverses initiatives déjà mises en œuvre et à nos efforts continus d'innovation, nous avons considérablement amélioré notre productivité globale, le nombre de dossiers clôturés par enquêteur et le délai de traitement des dossiers une fois attribués à un enquêteur, lequel n'a jamais été aussi court.
- Face à une hausse de la demande d'une telle ampleur, l'efficacité seule ne suffit pas. Nous avons dû accroître considérablement les effectifs de nos équipes d'évaluation et d'enquête, ce qui a entraîné une hausse de nos dépenses et s'est reflété dans l'augmentation des cotisations, principalement dans le secteur bancaire.
- Comme je l'ai mentionné précédemment, malgré les progrès importants réalisés quant au nombre de dossiers clôturés, nous n'avons pas encore atteint notre objectif.
 - Notre norme prévoit l'attribution d'un dossier à un enquêteur dans un délai de deux semaines ou de dix jours ouvrables. Nous respectons actuellement cette norme pour les dossiers liés aux placements et aux caisses populaires. Toutefois, en raison du volume de dossiers, les dossiers bancaires nous parviennent actuellement plus rapidement que nous ne pouvons les traiter.
 - Les dossiers bancaires attendent actuellement jusqu'à deux mois, soit environ 50 jours ouvrables, avant d'être attribués à un enquêteur.
 - Cette situation n'est pas satisfaisante et nous prenons des mesures pour rattraper la demande.

- Pour répondre aux niveaux actuels de demande, nous devons augmenter d'environ 20 % le nombre de dossiers clôturés. Pour y parvenir, nous poursuivons différentes stratégies, notamment :
 - poursuivre la formation des enquêteurs embauchés au cours des dernières années afin d'améliorer leur efficacité personnelle et leur productivité
 - améliorer la technologie et les outils mis à la disposition du personnel d'enquête
 - continuer à élargir nos équipes
 - mettre en œuvre, avec les entreprises participantes, des stratégies favorisant les règlements proactifs.

Mises à jour sur les principaux projets

Pouvoir décisionnel contraignant

- Comme plusieurs d'entre vous s'en souviennent, les ACVM travaillent depuis de nombreuses années à l'élaboration d'un cadre qui conférerait un pouvoir contraignant à l'OSBI.
- Les organismes de réglementation ont publié le cadre proposé à la fin de 2023 afin de recueillir les commentaires du public. L'an dernier, ils ont lancé une deuxième consultation comprenant certaines modifications au cadre ainsi qu'une proposition de régime de surveillance. La période de consultation a pris fin en septembre dernier.
- Les ACVM et les principaux organismes de réglementation des valeurs mobilières, comme la CVMO, ont continué d'affirmer publiquement qu'ils faisaient progresser ce projet. Nous comprenons que leur groupe de travail sur le pouvoir contraignant a poursuivi ses activités tout au long de l'année.
- Nous comprenons également qu'ils travaillent actuellement à apporter des ajustements à la proposition afin de tenir compte des commentaires reçus et qu'ils ont communiqué avec nous pour obtenir des renseignements à l'appui de ces travaux.
- Voilà où nous en sommes actuellement. La façon dont les organismes de réglementation choisiront de procéder reste à voir. Il est possible qu'ils estiment avoir reçu suffisamment de commentaires des parties prenantes pour passer à la mise en œuvre dans un avenir relativement rapproché, mais ils pourraient aussi conclure qu'un examen ou une consultation supplémentaire s'impose.

Évaluation indépendante

- Les évaluateurs indépendants ont amorcé leurs travaux en janvier et ont mené jusqu'au mois dernier un processus approfondi de collecte d'information, d'examen de dossiers et de recherche comparative à l'échelle internationale.
- Nous remercions tous ceux qui ont participé à la mobilisation des parties prenantes dans le cadre de l'évaluation. Vos commentaires et mémoires ont contribué de façon importante au processus.
- La semaine dernière, les évaluateurs ont remis leur rapport final à notre conseil d'administration. Ils le présenteront aux organismes de réglementation du secteur bancaire et des valeurs mobilières plus tard ce mois-ci.
- Le rapport est généralement favorable. Il conclut que nous respectons nos obligations réglementaires et que nous remplissons efficacement notre rôle d'ombudsman, tout en tenant

compte des commentaires reçus des parties prenantes et en formulant diverses recommandations d'amélioration.

- Nous prévoyons publier le rapport ainsi que notre réponse à ses recommandations en juillet.

Plan stratégique quinquennal

- Nous élaborons actuellement notre plan stratégique de 2027 à 2031 en nous appuyant sur les commentaires recueillis lors du processus d'évaluation externe ainsi que sur les observations de notre personnel, de l'équipe de direction et du conseil d'administration.
- Bien que notre dernier plan quinquennal nous ait bien servi au cours des cinq dernières années et que bon nombre de nos mandats fondamentaux et de nos activités demeurent inchangés, nous sommes impatients de mettre en œuvre cette nouvelle version qui tiendra compte de notre contexte opérationnel actuel et de l'évolution du paysage dans lequel nous évoluerons au cours des prochaines années.

Projet pilote de règlement proactif

- Comme vous vous en souvenez peut-être, nous avons lancé à la fin d'octobre un nouveau projet pilote de règlement proactif au premier trimestre, projet qui a ensuite été prolongé au deuxième trimestre.
- Cette initiative vise à encourager les firmes à régler les plaintes directement avec les consommateurs le plus tôt possible dans le processus de l'OSBI. Nous croyons qu'une résolution précoce peut améliorer la satisfaction des consommateurs et réduire les ressources nécessaires, au bénéfice de tous les utilisateurs de notre service.
- Pendant le projet pilote, nous avons offert aux entreprises une mesure incitative en excluant des calculs de cotisations les dossiers réglés rapidement.
- Nous estimons que le fait d'exclure de nos calculs de répartition des coûts les dossiers réglés rapidement dans notre processus est équitable pour la firme qui règle le dossier et est conforme à notre objectif de veiller à ce que les cotisations soient équitables pour toutes les firmes participantes, puisque les dossiers réglés de façon proactive avant d'être attribués à un enquêteur nécessitent beaucoup moins de ressources de l'OSBI que ceux réglés pendant ou après l'enquête.
- À la fin du deuxième trimestre, nous avons évalué le succès de l'initiative en nous fondant sur plusieurs critères.
 - Nombre de dossiers réglés avant l'enquête comparativement aux volumes historiques.
 - Nous avons constaté une augmentation d'environ 40 % du nombre de dossiers réglés de façon proactive, même si le nombre total demeurait relativement faible. La proportion est passée d'environ 7,5 % des dossiers au cours des deux années ayant précédé le projet pilote à environ 10 % de tous les dossiers ouverts.
 - Nous avons également constaté qu'il était possible d'accroître davantage le nombre de règlements précoces, puisque le degré de participation des firmes au processus de règlement proactif variait considérablement.
 - En fait, environ 50 % des règlements proactifs provenaient de seulement deux grandes institutions financières et de leurs filiales.
 - Résultats des sondages de satisfaction des consommateurs, en comparant les dossiers réglés de façon proactive aux autres.

- Nous avons constaté que le niveau de satisfaction était sensiblement plus élevé dans les dossiers réglés de façon proactive que dans ceux qui ne l’avaient pas été.
 - Commentaires des représentants des firmes afin de comprendre les répercussions opérationnelles
 - Les commentaires des firmes allaient de très positifs à neutres et aucun commentaire négatif important n’a été reçu.
 - Commentaires du personnel de l’accueil de l’OSBI concernant les changements aux processus de travail
 - Aucune incidence importante n’a été relevée.
- Compte tenu de ces résultats positifs, nous avons recommandé au conseil d’administration de prolonger le programme de règlement proactif de façon permanente, ce qu’il a accepté. Nous publierons prochainement un bulletin à l’intention des firmes résumant les résultats du programme.

Perspectives pour 2027

- En ce qui concerne les dossiers
 - Nous nous attendons à ce que la demande des consommateurs pour nos services demeure très élevée et continue d’augmenter dans un avenir prévisible.
 - Selon nos prévisions fondées sur les données des premier et deuxième trimestres, le volume de dossiers continuera d’augmenter pendant le reste de 2026 et connaîtra une nouvelle hausse de 30 % en 2027. Notre planification annuelle repose sur cette hypothèse.
 - Cela signifie que nous prévoyons ouvrir plus de 10 000 dossiers l’an prochain, ce qui aura des répercussions sur notre budget et sur les cotisations, particulièrement dans le secteur bancaire.
- De la part des organismes de réglementation
 - Nous prévoyons que les organismes provinciaux de réglementation répondront aux commentaires reçus dans le cadre des consultations sur le pouvoir contraignant et pourraient annoncer un plan de mise en œuvre ou une nouvelle consultation.
 - Nous suivons également de près l’initiative du gouvernement fédéral en matière d’ouverture des services bancaires ainsi que l’élaboration du cadre réglementaire applicable aux fournisseurs de services de paiement. La Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs déposée l’an dernier comprend des dispositions relatives à la responsabilité, au traitement des plaintes, aux recours et au cadre des ECB. Nous suivons également l’évolution du régime réglementaire applicable aux fournisseurs de services de paiement. Nous prévoyons collaborer avec le gouvernement fédéral et la Banque du Canada dans le cadre de ces initiatives.
- Adhésion
 - Nous prévoyons simplifier nos pratiques de facturation à l’égard des firmes du canal de l’OCRI afin de tenir compte de la fusion de l’OCRCVM et de l’ACFM. Nous communiquerons avec les firmes concernées afin qu’elles sachent à quoi s’attendre dans le cadre de ce processus simplifié.
- Leadership éclairé

- Nous continuerons de participer aux communications et d'exercer un leadership éclairé lorsque nous estimons pouvoir contribuer utilement aux consultations et aux discussions stratégiques.
- Nous publierons prochainement un rapport spécial sur l'expérience des consommateurs.
- Au cours du reste de 2026 et en 2027, nous mènerons également deux projets importants :
 - Nous prévoyons publier pour commentaires une révision importante de notre mandat dans un nouveau format appelé Règles et lignes directrices opérationnelles de l'OSBI, qui sera plus facile à utiliser pour les parties prenantes et favorisera l'éventuelle mise en œuvre d'un régime de pouvoir contraignant, si telle est l'orientation retenue par les organismes de réglementation.
 - Nous moderniserons également notre système de gestion des dossiers, qui a maintenant plus de dix ans, afin d'améliorer notre infrastructure et d'intégrer de nouvelles améliorations technologiques visant à accroître l'efficacité de nos équipes.

Questions et réponses

- Un défenseur des consommateurs a demandé quels étaient les résultats du projet pilote de règlement proactif et si les règlements étaient favorables aux consommateurs.
 - La direction de l'OSBI a indiqué que la totalité ou presque des dossiers réglés dans le cadre du projet pilote étaient favorables aux plaignants et que, par définition, tous les règlements avaient été acceptés par les consommateurs. Elle a également expliqué comment l'OSBI présente le processus de règlement proactif aux consommateurs.
- Un défenseur des consommateurs a demandé si des ressources additionnelles étaient nécessaires compte tenu du volume élevé de plaintes bancaires.
 - La direction de l'OSBI a convenu qu'une croissance des effectifs était nécessaire pour répondre à la hausse de la demande. Elle a souligné que l'effectif de l'OSBI est maintenant trois fois plus important qu'en 2022 alors qu'il traite sept fois plus de dossiers, et que d'autres embauches sont prévues dans le cadre d'un effort de recrutement pluriannuel.
- Un défenseur des consommateurs a demandé si l'OSBI pouvait consacrer davantage d'efforts à l'identification et à l'analyse des facteurs à l'origine de l'augmentation du volume de dossiers.
 - La direction de l'OSBI a répondu qu'elle travaillait déjà sur cette question, tout en soulignant qu'il est difficile de déterminer les causes sous-jacentes des plaintes compte tenu du nombre élevé de dossiers. Elle a ajouté que l'OSBI explore actuellement les possibilités qu'offrent l'analytique des données et l'intelligence artificielle à cet égard.

Résumé des commentaires formulés publiquement par les parties prenantes dans le cadre de l'évaluation externe, présenté par Mark Wright

- L'équipe de CRK a reçu 31 soumissions (26 soumissions publiques et 5 soumissions confidentielles). Parmi celles-ci :
 - 11 provenaient de consommateurs individuels
 - 9 de groupes de protection des consommateurs
 - 2 d'associations de l'industrie
 - 1 d'une firme participante

- 8 de personnes ou groupes anonymes.
- Commentaires des parties prenantes
 - Sensibilisation du public et accessibilité
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs estiment que l'OSBI est peu connu, particulièrement auprès des personnes vulnérables ou moins sensibilisées aux questions financières. Ils soulignent également que le processus d'accueil et la formulation des plaintes peuvent être difficiles à comprendre.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie estiment que la notoriété et l'accès aux services sont adéquats et qu'il n'existe aucune lacune importante sur le plan de la visibilité.
 - Prestation des services opérationnels
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs considèrent le personnel de l'OSBI comme professionnel. Ils estiment toutefois que les processus complexes des firmes constituent un problème et voient les délais prolongés ainsi que les processus d'escalade complexes comme des obstacles.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie considèrent les activités de l'OSBI efficaces et le personnel professionnel.
 - Promotion de bonnes pratiques au sein des firmes
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs estiment que le caractère non contraignant des recommandations de l'OSBI limite son incidence. Ils ont également exprimé des préoccupations quant à l'utilisation des ententes de confidentialité.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie estiment que le modèle actuel de conformité volontaire favorise efficacement les bonnes pratiques. Une association de l'industrie a souligné qu'un régime de pouvoir contraignant entraînerait des coûts et une complexité supplémentaires sans avantage manifeste.
 - Collaboration avec les gouvernements et les organismes de réglementation
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs estiment que les enjeux systémiques relevés par l'OSBI devraient être transmis aux organismes de réglementation de façon plus formelle et plus transparente. Ils souhaitent également davantage de transparence quant à la manière dont ces enjeux sont résolus.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie appuient la coordination, tout en soulignant l'importance de maintenir une séparation claire des rôles.
 - Équité, indépendance et impartialité
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs considèrent l'OSBI comme généralement équitable, bien que certains expriment des préoccupations quant à l'influence perçue de l'industrie et estiment que la voix des consommateurs est peu représentée dans la gouvernance.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie estiment que l'impartialité dépend du respect strict du mandat. Une association de l'industrie

- a indiqué qu'un rôle de défense des consommateurs ou d'élaboration de politiques pourrait compromettre cette neutralité.
- Rentabilité et rapport qualité-prix
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs estiment que l'OSBI offre un bon rapport qualité-prix dans la mesure où ses services demeurent adéquatement financés, efficaces et offerts en temps opportun.
 - Industrie : Certaines parties prenantes de l'industrie ont soulevé des préoccupations quant à la rentabilité. Une association de l'industrie a indiqué qu'un régime de pouvoir contraignant pourrait entraîner une augmentation des coûts.
 - Mobilisation des parties prenantes
 - Consommateurs : La plupart des consommateurs estiment que la mobilisation devrait être plus structurée, continue et avoir une influence plus visible.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie considèrent que les activités de mobilisation sont constructives, régulières et efficaces.
 - Commentaires des parties prenantes du secteur de la consommation au sujet des réunions semestrielles de l'OSBI
 - Les réunions semblent trop unidirectionnelles
 - Certains défenseurs des consommateurs et des investisseurs estiment que les réunions semestrielles sont trop axées sur la transmission d'information et laissent peu de place aux échanges. Ils souhaiteraient que le format soit modifié afin de favoriser un dialogue plus substantiel sur les enjeux touchant les consommateurs plutôt que de simplement recevoir des mises à jour de l'OSBI.
 - Désir d'une meilleure préparation et d'une orientation plus ciblée
 - Certaines parties prenantes du secteur de la consommation ont proposé des changements pratiques pour améliorer ces rencontres. Elles suggèrent notamment que l'OSBI transmette les présentations à l'avance afin de permettre aux participants de préparer des questions éclairées. Elles recommandent également de réduire la durée des présentations formelles de l'OSBI, d'imposer des limites de temps pour chaque sujet et de consacrer davantage de temps aux enjeux systémiques et aux préoccupations des consommateurs plutôt qu'à un simple examen des statistiques sur les plaintes.
 - Appel à une plus grande interaction
 - Afin de rendre les réunions plus productives, certains défenseurs des consommateurs proposent d'inviter les parties prenantes à faire des présentations ou à contribuer à l'ordre du jour. Ils souhaiteraient avoir l'occasion de faire connaître le point de vue de leurs organisations ou de soulever directement des problèmes émergents, afin de créer un véritable échange de type table ronde plutôt qu'une présentation magistrale. Dans l'ensemble, la plupart des parties prenantes du secteur de la consommation souhaitent un format plus interactif et plus collaboratif qui leur permettrait de jouer un rôle plus important lors de chaque rencontre.

Discussion de groupe : Commentaires des groupes de consommateurs sur les réunions semestrielles

- Un défenseur des consommateurs a exprimé l'opinion que les réunions semestrielles sont trop unidirectionnelles et portent principalement sur les renseignements que l'OSBI juge nécessaires de communiquer aux groupes de consommateurs. Bien qu'il reconnaisse la valeur des présentations et du partage de données, il estime que les documents devraient être transmis avant la réunion et que les rencontres devraient surtout être consacrées à l'interprétation et à l'analyse des données. Il a également indiqué qu'il serait préférable de mettre davantage l'accent sur les grands thèmes et de prévoir plus de temps pour les échanges.
- Un défenseur des consommateurs a exprimé son appui au format actuel dans lequel l'OSBI présente des statistiques au moyen de graphiques. Il a suggéré la tenue de plusieurs réunions distinctes, dont l'une serait consacrée à la présentation des données et l'autre à leur analyse ainsi qu'aux principaux thèmes qui en ressortent.
- Un défenseur des consommateurs a reconnu l'importance du partage de données par l'OSBI et a souligné que le partage d'information par les groupes de consommateurs pourrait également soutenir les travaux de l'OSBI. Il a insisté sur l'importance des analyses thématiques et de la diffusion préalable des données de l'OSBI.
- Un défenseur des consommateurs a demandé que une ou deux études de cas soient présentées lors des réunions semestrielles.

Étude de cas et discussion de groupe, présentées par Grace McSorley

Étude de cas

- Une consommatrice demande un regroupement de dettes.
 - La consommatrice rencontre sa conseillère à la banque.
 - Son objectif est de regrouper ses dettes dans un seul produit de prêt bancaire à un taux d'intérêt inférieur.
 - La consommatrice remet à sa conseillère les documents présentant ses dettes.
 - Les dettes comprennent une marge de crédit bancaire existante, deux cartes de crédit émises par d'autres banques et des paiements liés à un véhicule.
- Regroupement de dettes
 - La banque a préparé des documents indiquant les « créanciers » et les montants à rembourser.
 - La consommatrice a signé les documents.
 - La banque a remboursé toutes les « dettes ».
- Mauvaise surprise et plainte
 - Le concessionnaire automobile a écrit à la consommatrice pour lui confirmer qu'elle avait remboursé le capital et les intérêts de son contrat de location.
 - La consommatrice a été surprise et contrariée de constater qu'elle avait payé tous les intérêts liés à la location de son véhicule et qu'elle devait maintenant continuer à payer des intérêts de 7,65 % sur le montant versé au concessionnaire.
 - Elle a porté plainte auprès de la banque, affirmant qu'elle se retrouvait dans une situation financière moins avantageuse que si elle n'avait pas regroupé ses dettes.
- Réponse de la banque

- La banque a indiqué qu'elle avait agi conformément à la demande explicite de la consommatrice de regrouper ses dettes.
- Selon la banque, la consommatrice avait indiqué vouloir regrouper un « prêt automobile » sans préciser qu'il s'agissait en réalité d'un contrat de location.
- La banque n'offre pas de produits permettant de regrouper les contrats de location automobile.
- La consommatrice avait signé une autorisation permettant à la banque de rembourser intégralement les dettes indiquées aux montants précisés.
- La consommatrice pouvait demander à la société de location automobile d'annuler le remboursement.
- Le rôle de la banque se limitait à exécuter le regroupement demandé.
- La banque a offert un geste de bonne volonté de 200 \$ en échange d'une quittance.
- La consommatrice soumet sa plainte à l'OSBI et l'OSBI mène une enquête.
 - Après avoir examiné la plainte de la consommatrice, la réponse de la banque et les documents au dossier, l'OSBI a constaté ce qui suit :
 - La consommatrice avait écrit à la banque pour demander le regroupement de son « prêt automobile » et de ses dettes de cartes de crédit.
 - Elle avait signé l'autorisation de paiement des dettes, qui indiquait les montants à rembourser.
 - Elle avait également transmis le contrat de location à la banque.
 - Le conseiller de la banque avait transmis ce contrat à l'équipe de conformité qui avait approuvé le regroupement.
 - L'une des cartes de crédit était auparavant assortie d'un taux promotionnel de 4,99 %, mais le solde était désormais financé à un taux de 7,65 %.
- Entrevues réalisées dans le cadre de l'enquête de l'OSBI
 - Consommateur :
 - La consommatrice souhaitait simplement regrouper ses dettes afin de n'effectuer qu'un seul paiement.
 - Elle a confirmé que le concessionnaire refusait d'annuler le remboursement.
 - Banque :
 - Le conseiller n'était pas familier avec les contrats de location automobile.
 - Il n'avait pas de permis de conduire.
 - Il n'avait pas examiné en détail les produits d'endettement des consommateurs.
 - Il avait vérifié le dossier de crédit de la consommatrice et transmis le dossier à la conformité pour approbation.
 - Il a indiqué qu'il aurait déconseillé le regroupement s'il avait su que la consommatrice paierait davantage d'intérêts.
 - Il a raconté qu'un collègue avait mis fin prématurément à son contrat de location sans avoir à payer d'intérêts supplémentaires parce qu'il avait acheté le véhicule.
- L'enquête de l'OSBI : la banque a-t-elle respecté ses politiques et les règles applicables?
 - L'OSBI a demandé à la banque ses politiques et procédures relatives au regroupement de dettes.
 - La banque a indiqué que ces documents étaient « exclusifs ».

- Elle a finalement confirmé que les consommateurs pouvaient demander le regroupement de n'importe laquelle de leurs dettes.
- Elle a ensuite fourni un extrait de politique contenant certaines informations, dont un type précis de dette qui ne pouvait pas être inclus dans un regroupement.
- Le cadre de protection des consommateurs a intégré dans la Loi sur les banques des attentes déjà existantes :
 - Les institutions financières doivent avoir des politiques et des procédures visant à s'assurer que les produits et services conviennent à la situation du consommateur, y compris à ses besoins financiers.
 - Les employés doivent recevoir une formation relativement aux politiques et procédures mises en place pour respecter les dispositions de la loi en matière de protection des consommateurs.
 - Une institution ne doit pas communiquer de renseignements faux ou trompeurs à un client, au public ou au commissaire.
- Examen par l'OSBI des lignes directrices sur les produits et services appropriés
 - Une banque devrait mettre efficacement en œuvre les principes suivants :
 - Connaître son client
 - Une banque devrait recueillir et évaluer des renseignements sur son client afin de comprendre sa situation, y compris ses besoins financiers, lorsqu'elle lui offre ou lui vend un produit ou un service.
 - Connaître son produit
 - Une banque devrait comprendre les caractéristiques, les frais, les risques et les avantages des produits ou services qu'elle offre ou vend.
 - Évaluer le caractère approprié
 - Une banque devrait évaluer si le produit ou le service convient au consommateur lorsqu'elle l'offre ou le vend. Pour plus de certitude, les politiques et procédures de la banque devraient prévoir cette évaluation même lorsque les produits ou services ont été demandés par le consommateur.
 - Informer les consommateurs
 - Une banque devrait informer les consommateurs lorsqu'elle conclut qu'un produit ou un service ne leur convient pas ou lorsqu'elle est incapable de procéder à cette évaluation.
- Comment la banque fait-elle la promotion de ses services?
 - Le site Web de la banque affirme notamment que ses conseillers :
 - sont hautement qualifiés
 - peuvent aider les consommateurs à comprendre leurs finances
 - prennent le temps de s'assurer que les consommateurs ne sont pas dépassés par la complexité du monde financier
 - collaborent avec des spécialistes afin d'offrir les meilleurs conseils possible
 - sont prêts à proposer des solutions adaptées aux besoins des consommateurs.
- Analyse de l'OSBI et recommandation
 - Les éléments de preuve démontrent ce qui suit :

- La consommatrice souhaitait n'effectuer qu'un seul paiement et a signé un document autorisant la banque à effectuer les paiements ainsi qu'une convention de prêt.
- La banque n'a pas bien compris la situation financière de la consommatrice, n'a pas pris les mesures élémentaires nécessaires pour déterminer si le regroupement de dettes convenait à ses besoins et semble l'avoir placée dans une situation moins avantageuse que celle dans laquelle elle se trouvait avant de demander son aide.
- Notre équipe d'analystes a examiné les modalités du contrat de location et de la carte de crédit et a calculé la perte subie par la consommatrice.
- L'OSBI recommande une compensation
 - L'enquêteur a rédigé une proposition de règlement financier indiquant que :
 - la banque disposait d'une copie du contrat de location ainsi que de renseignements sur le taux d'intérêt applicable à la carte de crédit de la consommatrice
 - le regroupement de dettes n'avait aucun sens sur le plan financier
 - la banque n'avait pas démontré qu'elle avait respecté ses politiques ou procédures visant à assurer le caractère approprié de ses recommandations ni les engagements qu'elle avait pris publiquement
 - la consommatrice avait payé environ 3 400 \$ en intérêts supplémentaires en conséquence
 - l'OSBI recommandait que la banque offre une compensation à la consommatrice.
 - Nous avons invité la banque à fournir des commentaires supplémentaires ou à communiquer avec nous pour en discuter.
- Réponse de la banque à la proposition de règlement financier
 - La réponse initiale de la banque était la suivante :
 - la banque connaissait ses produits et avait fourni des conseils appropriés compte tenu du souhait de la consommatrice de regrouper ses dettes
 - c'était la consommatrice qui s'était adressée à la banque pour regrouper ses dettes et n'avoir qu'un seul versement. Même si elle souhaitait réduire ses coûts globaux, la banque estimait qu'elle n'avait pas la responsabilité de connaître les produits offerts par d'autres sociétés financières
 - la banque a indiqué qu'elle allait consulter ses conseillers juridiques.
- Règlement
 - La banque a finalement accepté la recommandation et la consommatrice a accepté le règlement.
 - En raison d'un problème administratif, l'enquêteur a dû effectuer un suivi auprès de la banque pendant trois mois afin d'aider la consommatrice à recevoir sa compensation.

Discussion sur l'étude de cas

- Un défenseur des consommateurs a demandé à quelle fréquence l'OSBI évaluait le caractère approprié d'un produit ou d'un service dans le cadre de ses enquêtes.

- La direction de l'OSBI a répondu qu'elle avait constaté une augmentation du nombre de dossiers dans lesquels l'OSBI appliquait un critère relatif au caractère approprié.
- Un défenseur des consommateurs a demandé si l'employé de la banque était nouveau et s'il avait reçu la formation nécessaire.
 - La direction de l'OSBI a répondu que la loi exige que les employés des banques reçoivent une formation appropriée. Toutefois, dans ce dossier, il y avait eu une lacune dans la formation ainsi qu'un défaut de vérification de la part de plusieurs employés de la banque.
- Un défenseur des consommateurs a posé une question au sujet du taux de satisfaction des consommateurs à la fermeture de leur dossier.
 - La direction de l'OSBI a répondu qu'elle sonde tous les consommateurs ayant utilisé ses services dans les 30 jours suivant la clôture de leur dossier. En 2025, environ 25 % des consommateurs dont le dossier avait été fermé ont répondu au sondage. Les résultats démontrent constamment une forte corrélation entre l'obtention d'une compensation et un niveau de satisfaction plus élevé à l'égard des services de l'OSBI.

Sujets de discussion proposés par les groupes de consommateurs et questions d'ordre général

Pouvoir décisionnel contraignant en Ontario

- Un défenseur des consommateurs a souligné que le pouvoir contraignant ne figurait pas dans le budget de l'Ontario de 2025 et a demandé si l'OSBI avait vu des projets de loi ou discuté de cette question avec le ministère des Finances de l'Ontario.
 - La direction de l'OSBI a répondu qu'elle n'avait vu aucun projet de loi. Elle a toutefois indiqué savoir que le groupe de travail des ACVM sur le pouvoir contraignant faisait progresser le projet et examinait les commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique. Même si cette question ne figure pas dans le budget de l'Ontario cette année, l'OSBI comprend que les travaux progressent en vue de la mise en place d'un pouvoir contraignant.

Utilisation des ententes de confidentialité par l'industrie et l'OSBI

- Un défenseur des consommateurs a indiqué qu'une certaine normalisation des ententes de confidentialité pourrait être utile, puisque les ententes actuelles ne traitent pas toujours les firmes et les consommateurs de manière équilibrée.
 - La direction de l'OSBI a expliqué que les ententes de confidentialité ne sont pas inhabituelles une fois qu'un règlement est intervenu entre les parties. Les firmes peuvent demander aux consommateurs d'en signer une, particulièrement lorsque le montant du règlement est élevé ou lorsqu'il existe des préoccupations liées à la réputation de la firme. Comme l'OSBI ne fournit pas de conseils juridiques aux consommateurs, il n'intervient généralement pas dans le processus lié aux quittances et aux ententes de confidentialité, mais reconnaît qu'elles constituent une composante normale du règlement des dossiers. L'existence de telles ententes peut parfois inciter les firmes à régler les plaintes. Lorsqu'un consommateur demande à l'OSBI d'examiner une entente de confidentialité, le personnel peut le faire sans fournir de conseils

juridiques. Si certaines clauses paraissent inéquitables ou préoccupantes, l'OSBI peut soulever la question auprès de la firme concernée. De telles interventions demeurent rares.

Enjeux liés au processus de réexamen

- Un défenseur des consommateurs a demandé comment l'OSBI avait donné suite aux observations formulées par les précédents évaluateurs indépendants au sujet du réexamen.
 - La direction de l'OSBI a répondu que la dernière évaluation indépendante recommandait d'inclure davantage de détails dans les lettres de clôture liées aux demandes de réexamen, recommandation à laquelle l'OSBI travaille depuis plusieurs années. Les consommateurs reçoivent désormais davantage d'explications qu'auparavant. Le nouvel évaluateur s'est également penché sur le processus de réexamen et formulera des observations à ce sujet. Les futures règles de l'OSBI refléteront aussi les recommandations des évaluateurs indépendants concernant le réexamen.

Appui de l'OSBI au délai de réponse de 90 jours pour les courtiers

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Période de réflexion de deux ans pour les administrateurs communautaires

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Appui de l'OSBI à un processus de traitement des plaintes à plusieurs étapes dans l'industrie, susceptible d'entraîner une fatigue chez les plaignants

- Un défenseur des consommateurs a demandé si l'OSBI avait constaté des avantages découlant des changements récents apportés au processus de traitement des plaintes à plusieurs étapes dans les banques.
 - La direction de l'OSBI a répondu que les banques n'avaient publié aucun résultat à cet égard. Elle a toutefois indiqué que l'ACFC disposait peut-être de renseignements supplémentaires puisque les banques doivent lui transmettre certains rapports.
- Un défenseur des consommateurs a souligné que les règles proposées de l'OCRI envisagent d'accorder 30 jours supplémentaires au processus interne de règlement des différends (PIRD). Il a également mentionné que les brochures des banques expliquent bien les processus internes de règlement des différends, mais demeurent moins claires quant aux étapes d'acheminement d'une plainte à l'OSBI.
 - La direction de l'OSBI a réitéré sa position publique en faveur d'un délai de 60 jours, avec une prolongation jusqu'à 90 jours lorsque nécessaire. Elle a toutefois précisé que ce délai devrait englober l'ensemble des processus internes et que la plupart des dossiers devraient être réglés en moins de deux mois.

La lettre de consentement de l'OCRI devrait être élargie à d'autres entités

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Normes de service à la clientèle de l'OSBI

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

État d'avancement de la proposition des ACVM concernant la surveillance

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Rétablissement du Conseil consultatif des consommateurs et investisseurs de l'OSBI

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Évaluation par l'OSBI des lettres de commentaires reçues dans le cadre des consultations

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Élimination des enquêteurs d'appel non réglementés des BRPC

- La direction de l'OSBI a indiqué que deux grandes banques avaient éliminé le troisième palier de leur processus de traitement des plaintes, ce qui pourrait régler l'enjeu lié aux BRPC soulevé dans la question.

Application par les ACVM des activités non inscrivables et incidence sur l'OSBI

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

État d'avancement du protocole relatif aux enjeux systémiques

- La direction de l'OSBI a indiqué que le prochain rapport des évaluateurs indépendants contiendrait des observations sur le protocole relatif aux enjeux systémiques. Elle a expliqué que ce protocole n'avait pas été modifié en raison de l'éventuelle mise en œuvre d'un régime de pouvoir contraignant.
- Un défenseur des consommateurs a demandé si le protocole relatif aux enjeux systémiques fonctionnait adéquatement pour les signalements au Comité mixte des organismes de réglementation (CMOR).
 - La direction de l'OSBI a répondu qu'elle rencontrait régulièrement le CMOR. Ces rencontres comprennent des discussions approfondies sur les tendances ainsi que de nombreux rapports. Elle a ajouté que, même si le libellé du protocole relatif aux enjeux systémiques pouvait parfois sembler restrictif, cela ne l'avait jamais empêchée de communiquer des enjeux systémiques aux organismes de réglementation.

Suspension des délais des processus internes de règlement des différends et des appels auprès des BRPC

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Interprétation des données sur les plaintes et analyse des causes profondes

- Aucun commentaire n'a été formulé par les défenseurs des consommateurs à ce sujet.

Annexe – Participants à la réunion

CanAge

Comité consultatif des investisseurs de l'OCRI

Conseil des consommateurs du Canada

Groupe consultatif des investisseurs des ACVM

Elder Abuse Prevention Ontario

Executor Advocacy Canada

FAIR Canada

National Pensioners Federation

Groupe consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)

Option consommateurs

Union des consommateurs