

Ordre du jour

Réunion de l'OSBI avec les associations de l'industrie

Mardi 16 juin 2026

Heure : 14 h à 15 h 30

Lieu :

Conférence vidéo Teams

DÉTAILS DE CONNEXION

Voir l'invitation par courriel

Présentateurs de l'OSBI :

Sarah Bradley, Ombudsman et chef de la direction

Grace McSorley, Ombudsman adjointe

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

**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
 - Planification préliminaire des activités pour 2027
 - 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 associations de l'industrie sur les réunions semestrielles
 - Étude de cas et discussion de groupe, présentées par Grace McSorley
 - Questions d'ordre général
- 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.

Ce que cela signifie pour l'OSBI :

- Cette hausse soutenue observée depuis plusieurs années représente un défi considérable pour notre organisation, et je suis fier 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. Nous continuons néanmoins à réaliser des économies d'échelle et de portée qui s'améliorent d'année en année.

- Nous sommes actuellement en voie de clôturer environ sept fois plus de dossiers qu'en 2022 avec seulement trois fois plus d'enquêteurs et un budget à peine deux fois et demie plus élevé.
- 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 servis 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 la période du projet pilote, tout dossier réglé directement entre une société et un consommateur avant qu'un enquêteur de l'OSBI ne soit assigné sera exclu du calcul des frais de l'OSBI.
- Pour la détermination et la facturation des frais de l'exercice suivant, les dossiers réglés de façon proactive seront traités comme suit :
 - Les dossiers ne seront pas inclus dans le volume sectoriel pour l'allocation sectorielle.
 - Les dossiers ne seront pas inclus dans le volume des banques pour le calcul des frais individuels des banques.

- Nous estimons que l'exclusion des dossiers réglés tôt dans notre processus des allocations de frais est équitable pour la société qui règle et conforme à notre objectif d'assurer l'équité des frais pour toutes les sociétés participantes, car les dossiers réglés de façon proactive avant l'assignation d'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.
 - Rétroaction du personnel d'accueil de l'OSBI sur les changements de flux 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 intellectuel
 - 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.

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 ayant une faible littératie financière.
 - 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, mais estiment que les processus complexes des firmes constituent un problème.
 - Industrie : La plupart des parties prenantes de l'industrie considèrent les activités de l'OSBI efficaces et son personnel professionnel. Certaines estiment qu'il faut poursuivre les efforts visant à améliorer l'efficacité.
 - 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.
 - 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.
 - 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, mais certains expriment des préoccupations quant à l'influence perçue de l'industrie et à la représentation limitée des consommateurs.
 - 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.

- 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 associations de l'industrie sur les réunions semestrielles de l'OSBI
 - Appui au format actuel
 - La plupart des associations de l'industrie considèrent que les réunions virtuelles semestrielles constituent un moyen utile d'obtenir des mises à jour et d'échanger avec l'OSBI. Elles jugent la structure actuelle efficace, notamment parce qu'elle comprend généralement une mise à jour de la chef de la direction, un aperçu des tendances observées dans les dossiers et une période ouverte de questions et réponses, et souhaitent qu'elle soit maintenue telle quelle.
 - Importance de l'ouverture et du dialogue
 - La plupart des associations de l'industrie apprécient le caractère informel et transparent de ces rencontres. Elles encouragent l'OSBI à continuer de favoriser un dialogue ouvert et bilatéral lors de ces réunions, notamment en communiquant franchement les défis rencontrés, en invitant les participants à poser des questions et en permettant aux représentants des firmes membres de participer aux échanges. Selon elles, cette formule contribue à instaurer un climat de confiance et permet à l'industrie de faire entendre son point de vue.
 - Aucune modification importante demandée
 - Dans l'ensemble, les associations de l'industrie n'ont pas demandé de changements importants au format des réunions. Elles se sont dites satisfaites des efforts de mobilisation de l'OSBI à ce jour et sont favorables à une collaboration continue afin que ces réunions demeurent utiles, instructives et avantageuses pour toutes les parties.

Discussion de groupe : Commentaires des associations de l'industrie sur les réunions semestrielles

- Une association de l'industrie a exprimé son appui au format actuel des réunions.
- Une association de l'industrie a exprimé son appui au format actuel des réunions, particulièrement aux mises à jour générales. L'association a demandé quelle était la position de l'OSBI quant à sa participation aux consultations réglementaires susceptibles d'avoir une incidence sur ses services.
 - La direction de l'OSBI a répondu que les mémoires qu'elle soumet dans le cadre des consultations visent à favoriser l'équité, la confiance et la crédibilité dans le secteur des services financiers en s'appuyant sur les enseignements tirés de l'expérience de l'OSBI en matière de traitement des plaintes. La direction de l'OSBI examine chaque consultation afin de déterminer si son expérience pertinente en matière de traitement

des plaintes lui permet d'y apporter une contribution utile. L'OSBI a appuyé diverses propositions avancées par les organismes de réglementation dans le cadre de consultations récentes.

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

- Aucun commentaire n'a été formulé par les associations de l'industrie.

Questions d'ordre général

- Aucun commentaire n'a été formulé par les associations de l'industrie.

Annexe – Participants à la réunion

Association des banquiers canadiens (ABC)

The Canadian ETF Association (CETFA)

Forum Canadien des Marchés Financiers (FCMFi)

Conseil indépendant finance et innovation du Canada (CIFIC)

Fédération des courtiers indépendants

Private Capital Markets Association (PCMA)

Association des marchés de valeurs et des investissements (AMVI)