

## Avis 31-348 du personnel des ACVM

### *Rapport annuel 2016 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI*

Le 23 mars 2017

#### **Introduction**

Le présent avis est publié conjointement par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Il s'agit du troisième rapport annuel du comité mixte des organismes de réglementation (CMOR) sur l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Le CMOR est composé de représentants des ACVM (en 2016, les représentants désignés des ACVM étaient la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario et le Québec) et des deux organismes d'autoréglementation (OAR), soit l'OCRCVM et l'ACFM. Le CMOR rencontre régulièrement l'OSBI pour traiter d'enjeux de gouvernance, de questions opérationnelles et d'autres défis importants qui pourraient avoir une incidence sur l'efficacité du processus de règlement des différends.

Le présent avis a pour objet de fournir un aperçu du CMOR et des principales activités qu'il a menées en 2016.

#### **Contexte de l'établissement du CMOR**

En décembre 2013, l'OSBI a annoncé des modifications de son mandat<sup>1</sup> et de ses processus à la suite d'importantes réformes de sa gouvernance.

En 2014, l'entrée en vigueur des modifications apportées au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (les « modifications ») a obligé tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits à mettre les services de règlement des différends de l'OSBI à la disposition de leurs clients<sup>2</sup>, sauf au Québec, où le régime de règlement des différends administré par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») continuerait de s'appliquer. Au Québec, l'Autorité offre des services de

<sup>1</sup> Voir <https://www.obsi.ca/download/fm/319> (version française) ou <https://www.obsi.ca/download/fm/318> (version anglaise).

<sup>2</sup> Entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2014, les modifications prévoyaient une période de transition de trois mois prenant fin le 1<sup>er</sup> août 2014.

règlement des différends aux clients des courtiers inscrits et conseillers inscrits qui résident dans la province. Le régime québécois ne change pas, et les sociétés inscrites au Québec doivent informer leurs clients résidant dans la province de l'existence de ces services.

**Protocole d'entente/modifications :** parallèlement à l'adoption des modifications, les ACVM et l'OSBI ont signé un protocole d'entente qui prévoit un cadre de surveillance conçu pour veiller à ce que l'OSBI continue de respecter les normes établies par les ACVM<sup>3</sup>. Le protocole d'entente prévoit aussi les modalités de surveillance de l'OSBI par les autorités en valeurs mobilières et un cadre permettant aux membres des ACVM et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

En 2015, le protocole d'entente a été modifié pour y ajouter l'Autorité à titre de signataire. Celle-ci s'est ainsi jointe à tous les autres membres des ACVM<sup>4</sup>. Le protocole d'entente modifié vient également clarifier certaines dispositions, notamment celles portant sur l'échange d'information et l'obligation pour l'OSBI de procéder à une évaluation indépendante<sup>5</sup>. Plus particulièrement, les modifications visent à faire ce qui suit : 1) clarifier que la restriction sur l'échange d'information prévue dans le protocole d'entente ne s'applique pas à l'échange d'information sur les problèmes systémiques, confirmant ainsi la compréhension que l'OSBI échangera de l'information sur les plaintes individuelles s'il s'agit de problèmes systémiques; et 2) exiger une évaluation indépendante des activités et des pratiques de l'OSBI dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur des modifications au Règlement 31-103 (soit le 1<sup>er</sup> mai 2016), puis tous les cinq ans.

**Mandat du CMOR :** les territoires représentés au sein des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le CMOR OSBI aux fins suivantes :

- faciliter une approche globale de l'échange d'information et surveiller le processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;

---

<sup>3</sup> Le protocole d'entente énonce les normes que l'OSBI doit respecter sur les points suivants : gouvernance; indépendance et équité; processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable; frais et coûts; ressources; accessibilité; systèmes et contrôles; principales méthodes; partage d'information; et transparence.

<sup>4</sup> L'Autorité s'est jointe au CMOR le 1<sup>er</sup> décembre 2015.

<sup>5</sup> On peut consulter le protocole d'entente au <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/valeurs-mobilières/0-ententes-vm/2015dec01-mou-csa-osbi-fr.pdf> (version française) ou au [https://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/mou\\_20151202\\_31-103\\_oversight-obsi.pdf](https://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/mou_20151202_31-103_oversight-obsi.pdf) (version anglaise).

- faciliter la communication et la consultation régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI.

**Présidence du CMOR :** la présidence du CMOR a changé en 2016. Le CMOR tient à remercier Mary Condon pour son importante contribution à titre de présidente depuis la formation du CMOR en 2014 et se réjouit de travailler avec le nouveau président, Grant Vingoe, vice-président en exercice de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

### **Aperçu des activités du CMOR en 2016**

En 2016, troisième année d'existence du CMOR, quatre réunions ont été tenues : en mars, en juin, en septembre et en décembre. Elles ont été l'occasion, pour le CMOR, d'être mis au fait de certains points par l'OSBI, comme le prévoit le protocole d'entente.

Les questions suivantes ont été traitées et approfondies par le CMOR :

1. **Évaluation indépendante de l'OSBI :** comme le prévoit le protocole d'entente modifié, l'OSBI a subi une évaluation indépendante de ses activités et de ses pratiques dans le secteur de l'investissement de son mandat. Le conseil d'administration de l'OSBI a nommé Deborah Battell, ancienne ombudsman des services bancaires de la Nouvelle-Zélande, à titre d'évaluatrice. La nomination de son équipe a été approuvée par les ACVM en consultation avec le CMOR.

- 1.1. **Publication de l'évaluation indépendante de l'OSBI.** Mme Battell a terminé son examen de l'OSBI au début de 2016. Son rapport, *Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)*, a été publié par l'OSBI le 6 juin 2016 (le « rapport »).

L'examen a permis de déterminer que l'OSBI remplit toujours ses obligations envers les intervenants, qu'il a obtenu de bons résultats dans le cadre de son mandat actuel et qu'il remplit les obligations prévues par le protocole d'entente conclu avec les ACVM. Il a également permis de conclure que les décisions de l'OSBI étaient équitables et cohérentes, et que l'OSBI était impartial et équitable envers les sociétés et les investisseurs.

- 1.2. **Recommandations formulées dans le rapport.** Le rapport contient également 19 recommandations à l'attention de l'OSBI, dont les suivantes :

- L'OSBI doit pouvoir obtenir réparation pour les clients, préférablement en ayant le pouvoir de prendre des décisions exécutoires pour la firme et le client, si celui-ci accepte le dédommagement recommandé, et un mécanisme de révision interne doit être mis en place.
- L'OSBI doit ajouter des fonctions d'intérêt public au sein de son équipe de relations avec les intervenants afin de préparer des observations officielles sur des propositions réglementaires ou législatives pertinentes et de répondre aux demandes réglementaires visant l'efficacité de la réglementation en vigueur.
- L'un des postes d'administrateur de la collectivité du conseil d'administration de l'OSBI doit être réservé à un représentant des consommateurs ou des investisseurs.
- L'OSBI doit arrimer le dédommagement maximal qu'il recommande à celui de l'OCRCVM et revoir le montant à partir duquel il est pertinent de recourir à l'arbitrage<sup>6</sup>, et le mandat de l'OSBI doit être modifié tous les trois ans de manière à ce que le dédommagement maximal soit indexé par rapport à l'inflation.
- L'OSBI doit recommencer à présenter des recommandations écrites anticipées lorsqu'il est pertinent de le faire, étoffer les lettres de règlement, le cas échéant, et y inclure la justification du montant final du règlement, et produire un bref guide sur le fonctionnement du processus de négociation de règlements à l'intention des firmes et des consommateurs.
- Le conseil d'administration de l'OSBI doit adopter une approche stratégique pour la fonction d'ombudsman en encourageant le personnel à utiliser les renseignements obtenus dans d'autres affaires dans le but d'offrir des services pertinents aux firmes participantes et des directives aux consommateurs.

1.3. **Réponse du CMOR.** En réponse à la publication du rapport, le CMOR a publié une déclaration le 6 juin 2016 pour réaffirmer l'appui ferme de ses membres à l'OSBI à titre de fournisseur de services de règlement des différends et indiquer les étapes suivantes de l'analyse des conclusions et des recommandations formulées dans le rapport<sup>7</sup>. Le CMOR

---

<sup>6</sup> L'arbitrage de l'OCRCVM limite le dédommagement à 500 000 \$.

<sup>7</sup> Voir [https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/presentation\\_des\\_ACVM.aspx?id=1478](https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/presentation_des_ACVM.aspx?id=1478).

a également rencontré Mme Battell ainsi que le personnel et le conseil d'administration de l'OSBI pour discuter du rapport.

- 1.4. **Prochaines étapes du CMOR.** Les membres du CMOR appuient fermement l'OSBI à titre de fournisseur de services de règlement des différends et poursuivent les discussions avec lui en vue d'étudier les options pour renforcer sa capacité à obtenir réparation pour les investisseurs, ce qui est une recommandation fondamentale de l'évaluatrice indépendante.
2. **Refus d'indemnisation et montants réellement versés par les sociétés :** le CMOR continue d'examiner les refus d'indemnisation publiés par l'OSBI. En 2016, une société a refusé de suivre une recommandation de celui-ci. Bien que ses recommandations ne soient pas exécutoires, le CMOR s'attend à ce que les sociétés s'acquittent de leurs obligations, prennent part au processus de l'OSBI conformément à leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté envers leurs clients, et répondent à chaque plainte des consommateurs d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait équitable et efficace. Le CMOR fera le suivi des cas de refus d'indemnisation et des montants versés en règlement à la suite des recommandations, et il étudiera les tendances ou les enjeux qui s'en dégagent.
3. **Surveillance continue des déclarations trimestrielles de l'OSBI :** le CMOR continue de surveiller les déclarations trimestrielles de l'OSBI, qui fournissent depuis 2015 de l'information plus détaillée pour détecter les types de plaintes et les tendances en la matière. Il reçoit des données sur le volume de plaintes, les principaux types d'enjeux en matière d'investissement et de produits concernés par les plaintes, la rapidité de résolution par rapport à la limite standard de 180 jours fixée par son conseil d'administration (80 % des dossiers clos dans un délai de 180 jours) et les suites données aux dossiers clos, y compris les montants recommandés par l'OSBI et ceux réellement versés par les sociétés.
4. **Surveillance continue des membres nouveaux et sortants de l'OSBI :** le CMOR continue de coordonner avec l'OSBI la surveillance de l'accueil de nouveaux membres pour les sociétés nouvellement inscrites auprès des autorités en valeurs mobilières et celles qui cessent d'être des « sociétés participantes » lorsqu'elles demandent la radiation de leur inscription.

#### **Aperçu des activités de l'OSBI**

Voici certains des projets dont le CMOR a été mis au fait par l'OSBI :

**1. Réponse du conseil d'administration de l'OSBI à l'évaluation indépendante :** le 13 décembre 2016, en réponse aux recommandations formulées dans le rapport, le conseil d'administration de l'OSBI a annoncé publiquement sa position relativement aux principales catégories, soit les recommandations stratégiques (y compris le pouvoir de rendre des décisions exécutoires), les recommandations visant la gouvernance, les recommandations visant le dédommagement maximal, les recommandations visant les activités et les recommandations visant la valeur ajoutée et la sensibilisation. Il a donné son appui à de nombreuses recommandations, notamment celle que l'OSBI soit en mesure d'obtenir réparation pour les clients, préférablement en étant habilité à rendre des décisions exécutoires à l'égard des firmes. Il en a cependant rejeté certaines autres, dont celle que l'un des postes d'administrateur au sein du conseil d'administration de l'OSBI soit réservé à un représentant des consommateurs ou des investisseurs. On peut consulter la réponse au <https://www.obsi.ca/en/download/fm/576>.

## **2. Plan stratégique de l'OSBI**

Le 19 janvier 2017, l'OSBI a publié son plan stratégique, qui énonce ses principales priorités pour les cinq prochaines années (2017-2021). Pour atteindre son objectif de consolider sa réputation d'ombudsman financier indépendant et de confiance canadien, il se concentrera sur les quatre orientations stratégiques clés suivantes :

- i. fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends;
- ii. établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance de ses services;
- iii. favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle;
- iv. investir dans ses ressources humaines.

On peut consulter le plan stratégique de l'OSBI à l'adresse suivante :

[www.obsi.ca/fr/download/fm/581/filename2/OBSI-Strategy-2017-1489006950-6cc9a.pdf](http://www.obsi.ca/fr/download/fm/581/filename2/OBSI-Strategy-2017-1489006950-6cc9a.pdf).

## **3. Modèle de répartition des frais de l'OSBI**

L'OSBI perçoit des frais d'adhésion auprès de toutes les sociétés participantes. En 2016, il a révisé et ajusté son modèle de répartition des frais en fonction du volume des plaintes et des

besoins en ressources opérationnelles des secteurs. L'ajustement donne aussi davantage de souplesse pour tenir compte des variations du volume des plaintes dans les secteurs chaque année. Le modèle révisé a été appliqué aux frais de 2017.

#### **4. Nouveau système de gestion des plaintes**

En 2016, l'OSBI a introduit un nouveau système interne de gestion des plaintes qui devrait rendre le processus plus efficient et élargir la collecte et l'analyse des données. Chaque étape du processus de traitement des plaintes est gérée par le système, ce qui améliore la reddition de comptes et la gestion du flux des travaux.

#### **Réunion du CMOR et du conseil d'administration de l'OSBI**

Conformément au protocole d'entente, la réunion annuelle du CMOR et du conseil d'administration de l'OSBI a eu lieu le 27 septembre 2016. Elle a notamment porté sur le rapport, les enjeux de gouvernance et les questions opérationnelles ainsi que sur l'efficacité des processus de l'OSBI.

#### **Rapport annuel de l'OSBI**

Pour plus de renseignements sur l'OSBI, on peut consulter le rapport annuel de l'OSBI pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016 au <https://www.obsi.ca/fr/news-and-publications/annual-report>.

#### **Commentaires**

Vous êtes invités à formuler vos commentaires sur toute question relative à la surveillance de l'OSBI par le CMOR. Veuillez les faire parvenir à [ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca](mailto:ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca).

#### **Questions**

Pour toute question concernant le présent avis du personnel des ACVM, prière de vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Louise Gauthier  
Directrice principale des politiques  
d'encadrement de la distribution  
**Autorité des marchés financiers**  
418 525-0337, poste 4821  
1 877 525-0337, poste 4821  
louise.gauthier@lautorite.qc.ca

Mark Wang  
Director, Capital Markets Regulation  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6658  
mwang@bcsc.bc.ca

Lynn Tsutsumi  
Director, Market Regulation  
**Alberta Securities Commission**  
403 297-4281  
lynn.tsutsumi@asc.ca

Tyler Fleming  
Director, Investor Office  
**Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario**  
416 593-8092  
tfleming@osc.gov.on.ca

Carlin Fung  
Senior Accountant  
Compliance and Registrant Regulation  
**Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario**  
416 593-8226  
cfung@osc.gov.on.ca