

Avis 31-355 du personnel des ACVM***Rapport annuel 2018 du comité mixte des organismes de
réglementation sur l'OSBI***

Le 15 août 2019

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 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 2018, 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 2018.

Contexte de l'établissement du CMOR

En mai 2014, l'entrée en vigueur de modifications apportées à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (les **modifications**) a obligé tous les courtiers et conseillers inscrits à mettre les services de règlement des différends de l'OSBI à la disposition de leurs clients, 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 règlement des différends aux clients des courtiers inscrits et des 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. Les investisseurs québécois peuvent néanmoins avoir recours aux services de l'OSBI pour les différends qui relèvent de son mandat plutôt qu'à ceux offerts par l'Autorité.

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 ACVM¹. Le protocole d'entente prévoit aussi les modalités de surveillance de l'OSBI par les autorités en valeurs mobilières, de même qu'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 signataire². Celle-ci s'est jointe à tous les autres membres des ACVM. La version modifiée vient également clarifier certaines dispositions, notamment celles portant sur l'échange d'information et l'obligation de procéder à une évaluation indépendante de l'OSBI.³ Plus particulièrement, les modifications visent à faire ce qui suit : 1) préciser que la restriction imposée par le protocole sur l'échange d'information ne s'applique pas à l'information sur les problèmes systémiques et 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 (soit le 1^{er} mai 2016), et puis tous les cinq ans.

Mandat du CMOR : Les autorités membres des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le CMOR sur l'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;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI.

Aperçu des activités du CMOR en 2018

En 2018, cinquième année d'existence du CMOR, cinq réunions ordinaires ont été tenues : en janvier, en avril, en juin, en septembre ainsi qu'en décembre. Le CMOR a également tenu une

¹ 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.

² L'Autorité s'est jointe au CMOR le 1^{er} décembre 2015.

³ On peut consulter le protocole d'entente au <https://bit.ly/2S6LESj> (version française) ou <https://bit.ly/2DPY3Br> (version anglaise).

réunion avec le conseil d'administration de l'OSBI, et a échangé avec l'OSBI de façon ponctuelle. Ces rencontres ont permis au CMOR d'être mis au fait de certains points par l'OSBI, comme le prévoit le protocole d'entente.

Le CMOR a traité et approfondi les questions suivantes :

- 1. Protocole de traitement des problèmes systémiques :** En 2015, le protocole d'entente a été modifié pour y définir les problèmes systémiques potentiels et énoncer une approche réglementaire afin de les traiter une fois signalés par l'OSBI. Le Protocole de traitement des problèmes systémiques prévoit que le président du conseil d'administration de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés de toute question qui aurait vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment celles qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés inscrites. En 2018, une situation relative à la communication de l'information sur les frais que l'OSBI a considérée comme un problème systémique a été signalée au CMOR. En réponse à la notification par l'OSBI, l'autorité compétente a pris les mesures réglementaires qui s'imposaient. Pour de plus amples renseignements sur ce protocole, se reporter au <https://www.obsi.ca/fr/how-we-work/systemic-issues.aspx>.
- 2. Surveillance continue des déclarations trimestrielles de l'OSBI, refus d'indemnisation et dédommagements pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI :** Le CMOR continue de surveiller les données relatives aux plaintes en matière d'investissement, notamment les refus d'indemnisation et les dédommagements pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI, par l'examen des déclarations trimestrielles de ce dernier. Le CMOR analyse les tendances et enjeux qui s'en dégagent. Comme en 2017, aucun refus d'indemnisation n'a été publié en 2018. Par ailleurs, le CMOR a constaté que sur l'ensemble des dossiers clos en matière d'investissement s'étant soldés par le versement d'un dédommagement monétaire, environ 8 % d'entre eux avaient été réglés pour un montant inférieur à celui recommandé par l'OSBI, comparativement à 15 % en 2017.

Le CMOR continuera de surveiller les tendances en matière de plaintes, notamment en ce qui concerne les refus d'indemnisation selon les recommandations de l'OSBI ou les cas récurrents de dédommagement pour des montants moindres que ceux recommandés par l'OSBI. De l'avis du CMOR, ces données peuvent, sous l'angle des risques, être parfois l'indication que les pratiques de traitement des plaintes de la société posent problème ou faire

douter qu'elle participe aux services de l'OSBI de bonne foi ou conformément à la norme de diligence applicable.

3. **Consultation entre les membres du CMOR et l'OSBI** : Dans l'exécution de son mandat, qui consiste notamment à faciliter la communication et la consultation régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI, le CMOR a examiné les changements qu'il est proposé d'apporter aux principaux documents de l'OSBI, y compris les documents publiés pour consultation auprès des parties prenantes, comme les règles générales de l'OSBI, et formulé des commentaires sur ceux-ci, auxquels l'OSBI a répondu.
4. **Évaluation indépendante de l'OSBI** : Ainsi qu'il est prévu dans le protocole d'entente, l'OSBI a subi une évaluation indépendante de ses activités et de ses pratiques dans le secteur de l'investissement de son mandat et, le 6 juin 2016, a publié le rapport intitulé *Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) (le rapport)*⁴. Le CMOR s'est penché sur l'analyse par la direction de l'OSBI de chacune des recommandations formulées dans le rapport qui sont mises en œuvre par l'OSBI ainsi que sur leur état d'avancement.

Le CMOR a poursuivi ses échanges au sujet de la recommandation figurant dans le rapport qui prévoit que l'OSBI doit pouvoir obtenir réparation pour les clients.

Les ACVM continuent de tout mettre en œuvre pour que les investisseurs bénéficient d'un mécanisme de règlement des différends efficace, accessible et équitable par l'entremise de l'OSBI. Comme l'indiquait l'Avis 31-351 du personnel des ACVM, Avis 17-0229 de l'OCRCVM et Bulletin #0736-M de l'ACFM, *Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'avis conjoint)*, les ACVM ou les OAR peuvent mener des enquêtes si une société manifeste une tendance à refuser de dédommager des clients suivant les recommandations de l'OSBI ou à offrir des montants de règlement inférieurs à celles-ci, et prendront les mesures réglementaires qui s'imposent.

Les ACVM se sont penchées sur la possibilité d'introduire un cadre réglementaire qui habiliterait l'OSBI à prendre des décisions exécutoires pour les sociétés. Le cadre envisagé nécessiterait des modifications législatives, des changements aux processus de l'OSBI, un rehaussement de la surveillance réglementaire de l'OSBI et l'évaluation de la nécessité

⁴ On peut consulter le rapport au <https://www.obsi.ca/en/about-us/resources/Documents/2016-Independent-Evaluation-Investment-Mandate-FR.pdf>

d'établir un mécanisme de révision des décisions de l'OSBI. Avant d'aller plus loin dans les travaux nécessaires pour instituer un tel pouvoir, les ACVM ont décidé de continuer de surveiller les refus de dédommagement et les dédommagements pour des montants inférieurs à ceux recommandés et d'évaluer l'incidence de l'avis conjoint.

Aperçu des activités de l'OSBI

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

1. 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). En 2018, le conseil d'administration de l'OSBI et son équipe de direction ont revu le plan stratégique quinquennal, lequel jettera les bases du plan d'affaires et des objectifs de l'OSBI pour 2019. On peut consulter le plan stratégique de l'OSBI au <https://www.obsi.ca/fr/about-us/strategic-plan.aspx>.

2. Services de renseignements aux firmes

Après le succès du projet pilote du Service de renseignements aux firmes lancé en novembre 2017, l'OSBI a décidé d'offrir ce service de façon permanente aux sociétés participantes qui souhaitent discuter de l'approche, de l'évaluation du risque ou de la méthodologie utilisée par l'organisation pour formuler une recommandation. On trouvera de plus amples renseignements au <https://www.obsi.ca/fr/for-firms/firm-helpdesk.aspx>.

3. Règles générales de l'OSBI

En décembre 2018, à l'issue d'une consultation publique, l'OSBI a modifié ses règles générales⁵, lesquelles décrivent les principaux pouvoirs et principales responsabilités de l'OSBI, les obligations des sociétés participantes, la portée du mandat de l'OSBI ainsi que le processus qu'il utilise en matière de réception, d'enquête et de résolution relativement aux plaintes exprimées par des clients du secteur des services financiers.

4. Initiative en matière de langage simple

En 2018, dans un souci de clarté et de compréhensibilité dans ses communications, l'OSBI a lancé une initiative en matière de langage simple. Il a donc publié une mise à jour de sa lettre de consentement ainsi que le document « À quoi vous attendre », rédigé en langage simple, afin d'expliquer de façon claire et concise aux consommateurs le processus de

⁵ On peut consulter les règles générales modifiées au <https://bit.ly/2S2g0FB> (version française) ou au <https://bit.ly/2WA3Ouw> (version anglaise).

traitement des plaintes. On peut consulter ces documents sur le site Web de l'OSBI au <https://www.obsi.ca/Modules/News>.

5. Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI

En 2018, l'OSBI a annoncé la nomination des cinq nouveaux membres suivants au Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs : Mohinder Singh Bajwa, Harold Geller, Wanda Morris, Harvey Naglie et Andrew Teasdale. On trouvera de plus amples renseignements au <https://www.obsi.ca/fr/about-us/consumer-and-investor-advisory-council.aspx>.

Réunion du CMOR avec le 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 21 septembre 2018. 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 2018 au <https://www.obsi.ca/Modules/News>

Commentaires

Le lecteur est invité à formuler des commentaires sur toute question relative à la surveillance de l'OSBI par le CMOR. Prière de les faire parvenir à ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca.

Questions

Pour toute question concernant le présent avis du personnel des ACVM, prière de vous adresser à l'un des membres du personnel des ACVM suivants :

Antoine Bédard
Directeur principal des opérations
d'encadrement de la distribution
Autorité des marchés financiers
418 525-0337, poste 2751
1 877 525-0337, poste 2751
antoine.bédard@lautorite.qc.ca

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

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

Daniella Laise
Manager, Policy, Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-2388
dlaise@osc.gov.on.ca

Meg Tassie
Senior Advisor
British Columbia Securities Commission
604 899-6819
mtassie@bcsc.bc.ca

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

Eniko Molnar
Senior Legal Counsel, Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 297-4890
eniko.molnar@asc.ca