

Avis 31-359 du personnel des ACVM***Rapport annuel 2019 du comité mixte des organismes de
réglementation sur l'OSBI***

Le 27 août 2020

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 2019, 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 est d'avis que l'existence d'un service indépendant de règlement des différends qui soit équitable et efficace est importante pour la protection des investisseurs au Canada et essentielle à l'intégrité et à la confiance des marchés des capitaux. Le CMOR met tout en œuvre pour que les investisseurs bénéficient d'un mécanisme de règlement des différends efficace, accessible et équitable. Il 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 2019.

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 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 ainsi ralliée 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'OSBI³. 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 toute question qui aurait vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment celles qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés inscrites (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 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;

¹ Le protocole d'entente énonce les normes que l'OSBI devrait 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 a paraphé le protocole d'entente le 1^{er} décembre 2015.

³ On peut consulter le protocole d'entente au <https://bit.ly/2Opq9YY> (version française) ou <https://bit.ly/2DPY3Br> (version anglaise).

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

Aperçu des activités du CMOR en 2019

En 2019, quatre réunions ordinaires ont été tenues : en avril, en juin, en septembre et en décembre. Le CMOR a également tenu une 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 vertu du protocole d'entente, le président du conseil d'administration de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés de tout problème systémique. En 2015, le CMOR a mis la dernière main à un protocole conclu avec l'OSBI qui définit les problèmes systémiques potentiels et énonce une approche réglementaire pour les traiter une fois qu'ils ont été signalés par l'OSBI dans le cadre du protocole d'entente. En 2019, l'OSBI n'a eu aucun problème systémique à déclarer au CMOR. De l'information sur le protocole de traitement des problèmes systémiques de l'OSBI et du CMOR figure 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 2018, aucun refus d'indemnisation n'a été publié en 2019. Selon les statistiques de l'OSBI pour les exercices 2018 et 2019, des 316 dossiers s'étant soldés par le versement d'un dédommagement pécuniaire, 23 (soit environ 7 % d'entre eux) mettant en cause 15 sociétés se sont réglés en deçà des recommandations de l'OSBI. Pour environ 70 % de ces dossiers, les recommandations étaient supérieures à 50 000 \$ et le taux de règlement moyen se situait à environ 62 %. Des 15 sociétés, quatre ont conclu des règlements inférieurs à la recommandation de l'OSBI plus d'une fois. Globalement, en 2018 et 2019, les clients ont reçu environ 1,04 million de dollars de moins que ce que prévoyait la recommandation de l'OSBI. Le CMOR s'en inquiète.

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. De plus, ces tendances pourraient indiquer que la société n'aurait pas mis en œuvre ni maintenu une procédure efficace de traitement des plaintes. Comme l'indiquait l'Avis 31-351 du personnel des ACVM, l'Avis 17-0229 de l'OCRCVM et le Bulletin #0736-M de l'ACFM, *Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement*, les ACVM ou les OAR peuvent conclure que des enquêtes sont nécessaires 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 aux recommandations de l'OSBI. Des membres des ACVM ou des OAR pourraient prendre des mesures réglementaires s'ils l'estiment justifié.

- 3. Information sur le traitement des plaintes :** Afin d'uniformiser l'information sur le traitement des plaintes dans l'ensemble des sites Web des membres des ACVM, le CMOR envisage la révision de l'information déjà affichée sur leurs sites Web.

Le CMOR a également analysé le projet de l'OCRCVM visant à effectuer des recherches auprès des plaignants⁴, projet présenté dans son plan stratégique.

- 4. Supervision des demandes de renseignements généraux et des plaintes :** Le CMOR maintient sa supervision des demandes de renseignements généraux et des plaintes visant l'OSBI que ses membres reçoivent ou qui lui sont transmises par courriel.
- 5. Modification de l'article 24.A (Service de médiation) du Statut n° 1 de l'ACFM et de la Règle 9500 de l'OCRCVM, Règlement extrajudiciaire des différends :** En 2019, l'ACFM a publié le projet de modification de l'article 24.A (Service de médiation) de son Statut n° 1⁵ aux fins de consultation et en a obtenu l'approbation, et l'OCRCVM a publié aux fins de

⁴ Avis 19-0099 de l'OCRCVM, *Plan stratégique triennal et énoncé des priorités de l'OCRCVM pour l'exercice 2020* (2019), https://www.ocrcvm.ca/Documents/2019/835f40f2-8d33-48e4-a5db-065c3e56388f_fr.pdf#search=19%2D0099.

⁵ Bulletin #0800-P de l'ACFM, *Approbation de la modification proposée à l'article 24.A (Service de médiation) du Statut n° 1 de l'ACFM* (2019), <https://mfda.ca/bulletin/bulletin-0800-p/?fr=1>.

consultation le projet de modification de sa Règle 9500, *Règlement extrajudiciaire des différends*⁶. Ces projets de modification visent à éliminer les divergences entre leurs règles respectives et les règles générales de l'OSBI concernant sa communication de l'information.

Aperçu des activités de l'OSBI

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

- 1. Vidéo de l'OSBI :** En 2019, l'OSBI a publié une vidéo dans le cadre de sa campagne de sensibilisation et en vue d'informer les clients et les sociétés des services de l'OSBI. On peut la visionner sur le site Web de l'OSBI à <https://www.obsi.ca/fr/index.aspx>.
- 2. Rapport de l'OSBI sur les aînés :** Le 18 juillet 2019, l'OSBI a publié son premier rapport sur les aînés qui rend compte de l'expérience de ces derniers dans l'utilisation de ses services. Le rapport indique que 38 % des plaignants auprès de l'OSBI ont plus de 60 ans et que plus de la moitié d'entre eux déclarent que le revenu de leur ménage est inférieur à 60 000 \$. Le rapport présente également les types de plaintes formulées par les aînés, des études de cas, des observations et des solutions possibles pour surmonter les défis auxquels sont confrontés les aînés. On peut consulter le rapport au https://www.obsi.ca/fr/news-and-publications/resources/seniors-report_FINAL_FR.pdf.
- 3. Portail d'entreprises :** Le 26 septembre 2019, l'OSBI a annoncé le lancement de son nouveau portail d'entreprises offrant aux entreprises participantes de l'OSBI un point d'accès Web sécurisé à une vaste gamme de produits et de services. De plus amples renseignements sur ceux-ci sont présentés au https://www.obsi.ca/Modules/News/index.aspx?feedId=a8023b85-7f41-4f9a-88b2-0793f4975f61&_mid_=10035&page=2&newsId=33949ced-7a4a-4889-a609-9f4c287443ab&lang=fr.
- 4. Système de gestion des connaissances :** En 2019, l'OSBI a lancé un système interne de gestion des connaissances permettant au personnel d'échanger de l'information et d'accéder à des ressources importantes. La réalisation d'une analyse de rentabilité pour un système de gestion des connaissances constituait l'une des recommandations formulées dans le rapport

⁶ Avis 19-0181 de l'OCRCVM, *Projet de modification concernant la transmission de renseignements du service de médiation à l'OCRCVM* (2019), https://www.ocrcvm.ca/Documents/2019/e635c0ca-2803-4d84-a4f0-cb08fe38f98e_fr.pdf#search=9500.

de 2016, *Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)*.

5. **Présentations de l'OSBI sur sa méthodologie de calcul des pertes :** Dans le cadre de son vaste projet de sensibilisation, l'OSBI a présenté à plusieurs membres du CMOR et à leurs personnels sa méthodologie de calcul des pertes. La présentation constituait pour eux une bonne occasion de mieux comprendre la méthodologie et d'en discuter avec l'OSBI.

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 5 décembre 2019. Elle a notamment porté sur 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 son rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019 au <https://www.obsi.ca/modules/news/index.aspx?newsId=e244436a-3455-4e90-83a1-37c9e4793409&lang=fr>.

Commentaires

Nous remercions les différents intervenants pour les commentaires qu'ils ont transmis à l'égard des rapports annuels antérieurs et nous accueillons les commentaires sur le dernier rapport annuel et 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

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

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

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

Namita Balgi
Policy Advisor, Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 204-8985
nbalgi@osc.gov.on.ca