

## Avis 31-340 du personnel des ACVM

### Rapport annuel 2014 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI

Le 19 mars 2015

#### Introduction

Le présent avis est publié conjointement par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) (sauf le Québec), 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 premier rapport annuel du comité mixte des organismes de réglementation (CMOR) sur l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

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 rapport a pour objet de fournir un aperçu du CMOR et des principales activités qu'il a menées en 2014.

#### Contexte de l'établissement du CMOR

En décembre 2013, l'OSBI a annoncé des modifications<sup>1</sup> de son mandat (le « mandat de l'OSBI ») 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, sauf au Québec, à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de services commun pour le règlement des différends. Au Québec, l'Autorité des marchés financiers offre un service de médiation 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 ce service.

Avant août 2014, l'OCRCVM et l'ACFM (désignés collectivement comme les « organismes d'autoréglementation » ou « OAR ») obligeaient déjà leurs sociétés membres à faire appel à

<sup>1</sup> Voir : <http://www.obsi.ca/fr/nouvelles-et-publications/339>

l'OSBI comme fournisseur de services de règlement des différends. Les membres des OAR demeurent assujettis aux règles de leur OAR en matière de traitement des plaintes. Après le 1<sup>er</sup> août 2014, tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits, y compris les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur le marché dispensé et les courtiers en plans de bourses d'études, ont dû mettre les services de règlement des différends de l'OSBI à la disposition de leurs clients.

Les ACVM ont mis au point un cadre visant à garantir que l'OSBI peut s'acquitter efficacement de son mandat conformément aux modifications. Un protocole d'entente<sup>2</sup> instaure un cadre de surveillance permettant aux membres des ACVM participants et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

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 la mise en œuvre d'une approche globale de l'échange d'information et de la surveillance du 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.

L'OSBI fournit au CMOR l'information prévue par le protocole d'entente.

#### **Aperçu des activités du CMOR en 2014**

En 2014, année où le CMOR a été établi, quatre réunions ont été tenues. Les questions suivantes ont été traitées :

1. **Refus d'indemnisation** : le CMOR a traité des refus d'indemnisation publiés par l'OSBI. Il en fera le suivi et étudiera les tendances ou les questions qui se dégagent. Bien que les recommandations de l'OSBI ne soient pas exécutoires, le CMOR s'attend à ce que les sociétés agissent de bonne foi lorsqu'elles prennent part aux processus de l'OSBI.
2. **Problèmes systémiques** : étant donné la suppression des enquêtes sur les problèmes systémiques du mandat de l'OSBI, le protocole d'entente prévoit la déclaration, par le conseil d'administration de l'OSBI, des problèmes qui semblent pouvoir entraîner des conséquences réglementaires importantes, notamment ceux qui semblent toucher de multiples clients. Le CMOR est en train d'établir un protocole qui définit les cas systémiques potentiels et énonce une approche réglementaire pour les traiter lorsque l'OSBI les déclare.
3. **Forme des déclarations trimestrielles de l'OSBI au CMOR** : le CMOR et l'OSBI ont établi une forme de déclaration trimestrielle qui leur permettra de détecter les tendances

---

<sup>2</sup> Voir (en anglais seulement) :

[https://www.bsc.bc.ca/Securities\\_Law/Policies/PolicyBCN/BCN2013/10\\_Notice\\_of\\_Memorandum\\_of\\_Understanding\\_concerning\\_oversight\\_of\\_the\\_Ombudsman\\_for\\_Banking\\_Services\\_and\\_Investments\\_\(OSBI\)\\_BCN/](https://www.bsc.bc.ca/Securities_Law/Policies/PolicyBCN/BCN2013/10_Notice_of_Memorandum_of_Understanding_concerning_oversight_of_the_Ombudsman_for_Banking_Services_and_Investments_(OSBI)_BCN/)

en matière de plaintes. Les déclarations indiquent aussi la durée du traitement des plaintes par l'OSBI.

4. **Transition de nouveaux membres à l'OSBI :** le CMOR a surveillé la transition de nouveaux membres à l'OSBI et fourni à celui-ci du soutien et des indications à cet égard.
5. **Évaluation indépendante de l'OSBI :** le CMOR a abordé l'obligation, prévue par le protocole d'entente, d'effectuer un examen indépendant des activités et des pratiques de l'OSBI dans un délai de deux ans suivant les modifications (en 2016). L'examen sera effectué par un évaluateur que les ACVM jugent acceptable après consultation du CMOR.

Les réunions ont été l'occasion, pour le CMOR, d'être mis au fait de certains points par l'OSBI, dont les suivants :

1. **Amélioration des processus de l'OSBI :** l'OSBI a présenté un compte rendu des améliorations apportées à ses processus en vue d'atteindre la limite standard de 180 jours fixée par son conseil d'administration (80 % des dossiers clos dans un délai de 180 jours). L'OSBI indique qu'il s'attend à ce que tous les cas dont il a été saisi après le 1<sup>er</sup> novembre 2013 respectent cette norme et à ce que les cas antérieurs soient éliminés d'ici la fin du mois d'avril 2015.
2. **Rapport sur l'accueil de nouveaux groupes de membres :** l'OSBI a fait rapport chaque trimestre sur sa préparation à l'augmentation du nombre de membres due à l'ajout des catégories de personnes inscrites suivantes : courtier sur le marché dispensé, gestionnaire de portefeuille et courtier en plans de bourses d'études. Cela consiste notamment à embaucher et à former du personnel.
3. **Entente globale de suspension du délai de prescription :** l'OSBI a fait état de l'adoption d'une entente globale de suspension du délai de prescription<sup>3</sup>, qui suspend le délai pendant l'étude des plaintes. Cette entente s'applique aux nouvelles plaintes reçues par l'OSBI après le 27 octobre 2014.
4. **Fonds distincts et protocole de coopération OSBI/OAP :** OSBI a fait état de son nouveau protocole<sup>4</sup> de renvoi des plaintes concernant les fonds distincts à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).

### 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 23 septembre 2014. Elle a notamment porté sur les enjeux de gouvernance et les questions opérationnelles ainsi que sur l'efficacité des processus de l'OSBI.

---

<sup>3</sup> Voir : <http://www.obsi.ca/fr/a-propos-de-nous/notre-facon-de-travailler/entente-de-suspension-de-la-prescription>

<sup>4</sup> Voir : <http://www.obsi.ca/fr/nouvelles-et-publications/381>

## Questions

Pour toute question, prière de s'adresser à l'une des personnes suivantes :

Carlin Fung  
Senior Accountant  
Direction de la réglementation des personnes  
et compagnies inscrites et de la conformité  
Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario  
416 593-8226  
cfung@osc.gov.on.ca

Katherine Kruk  
Senior Advisor  
Bureau de l'investisseur  
Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario  
416 593-8230  
kkruk@osc.gov.on.ca

Denis Silva  
Senior Legal Counsel  
Capital Markets Regulation  
British Columbia Securities Commission  
604 899-6511  
dsilva@bcsc.bc.ca

Navdeep Gill  
Manager, Registration  
Alberta Securities Commission  
403 355-9043  
navdeep.gill@asc.ca