

## Avis 31-344 du personnel des ACVM

### Rapport annuel 2015 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI

Le 7 avril 2016

#### 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 deuxième 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 2015, les représentants désignés des ACVM étaient la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario et le Québec<sup>1</sup>) et des deux organismes d'autorégulation (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 rapport a pour objet de fournir un aperçu du CMOR et des principales activités qu'il a menées en 2015.

#### Contexte de l'établissement du CMOR

En décembre 2013, l'OSBI a annoncé des modifications de son mandat<sup>2</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, 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.

Après le 1<sup>er</sup> août 2014, tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits, sauf au Québec, 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.

<sup>1</sup> L'Autorité des marchés financiers s'est jointe au CMOR le 1<sup>er</sup> décembre dernier).

<sup>2</sup> Voir <https://www.obsi.ca/download/fm/319> (version française) et <https://www.obsi.ca/download/fm/318> (version anglaise).

**Protocole d'entente/Modifications :** Conjointement à l'adoption des modifications, les ACVM et l'OSBI ont signé un protocole d'entente, qui prévoit un cadre de surveillance permettant aux membres des ACVM et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

Le 1<sup>er</sup> décembre dernier, le protocole d'entente a été modifié pour y ajouter le Québec à titre de signataire, qui s'est ainsi joint à tous les autres membres des ACVM. 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>3</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 prochain).

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

### **Aperçu des activités du CMOR en 2015**

En 2015, deuxième année d'existence du CMOR, quatre réunions ont été tenues : en février, en mai, en août 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.

Depuis 2015, l'OSBI a un nouveau chef de la direction. M. Douglas Melville, Ombudsman et chef de la direction de l'OSBI, a quitté son poste à la fin du mois de mai. Le conseil d'administration a choisi Sarah Bradley pour le remplacer à ce poste à compter du 14 septembre 2015. Le président du conseil a tenu le CMOR informé du processus en place pour assurer une transition sans heurt des postes de la haute direction et veiller à ce que l'efficacité de l'OSBI ne soit pas touchée par un retard dans la transition.

---

<sup>3</sup> On peut consulter le protocole d'entente au <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/valeurs-mobilieres/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).

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

**1. Forme des déclarations trimestrielles de l'OSBI au CMOR et questions**

**opérationnelles :** le CMOR et l'OSBI ont établi une forme de déclaration trimestrielle normalisée et améliorée qui leur permettra de détecter les types de plaintes et les tendances en la matière, et qui contient maintenant un niveau d'information plus détaillée.

L'un des points soulevés est le temps nécessaire à l'OSBI pour traiter les plaintes. L'OSBI a indiqué que les améliorations apportées à ses processus se sont traduites par l'atteinte de la limite standard de 180 jours fixée par son conseil d'administration (80 % des dossiers clos dans un délai de 180 jours). Par ailleurs, en 2015, les dossiers non traités par l'OSBI et accumulés en raison de la conjoncture du marché de 2008 ont finalement été traités. Les autres points soulevés portaient notamment sur les montants recommandés par l'OSBI et ceux réellement versés par les sociétés.

**2. Refus d'indemnisation :** le CMOR a examiné les refus d'indemnisation publiés par l'OSBI. 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. Il fera le suivi des cas de refus d'indemnisation et étudiera les tendances ou les questions qui s'en dégagent.

**3. Protocole relatif aux 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 président du conseil d'administration de l'OSBI, des problèmes qui semblent pouvoir entraîner des conséquences réglementaires importantes, notamment ceux qui semblent toucher de multiples clients. En 2015, le CMOR a mis la dernière main à un protocole qui définit les problèmes systémiques potentiels et énonce une approche réglementaire pour les traiter une fois qu'ils ont été signalés par l'OSBI.

**4. Transition des nouveaux membres à l'OSBI :** le CMOR a surveillé la transition des nouveaux membres à l'OSBI.

**5. Évaluation indépendante de l'OSBI :** le protocole d'entente prévoit que l'OSBI procède à une évaluation indépendante des activités et pratiques du secteur de l'investissement de son mandat dans les deux ans suivant l'adoption des modifications (d'ici le 1<sup>er</sup> mai prochain). Suivant une demande de propositions présentée en octobre dernier et une évaluation des candidats, le conseil d'administration de l'OSBI a choisi l'équipe de Deborah Battell de Headway Consulting à titre d'évaluateur. La nomination de son équipe a été approuvée par les ACVM en consultation avec le CMOR.

Des consultations tenues avec des intervenants au début de 2016 feront partie de l'évaluation indépendante.

## 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 29 septembre 2015. 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 le rapport annuel de l'OSBI pour l'exercice 2015 au <https://www.OSBI.ca/en/download/fm/501> (version française) ou au <https://www.OSBI.ca/en/download/fm/502> (version anglaise).

## Commentaires

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

## Questions

Veuillez adresser vos questions à l'une des personnes suivantes :

Gérard Chagnon  
Analyste expert en réglementation  
Direction de l'encadrement des intermédiaires  
**Autorité des marchés financiers**  
418 525-0337, poste 4815  
1 877 525-0337  
[gerard.chagnon@lautorite.qc.ca](mailto:gerard.chagnon@lautorite.qc.ca)

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

Mark Wang  
Director, Capital Markets Regulation  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6658  
[mwang@bcsc.bc.ca](mailto:mwang@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](mailto:cfung@osc.gov.on.ca)

Lynn Tsutsumi  
Director, Market Regulation  
**Alberta Securities Commission**  
403 297-4281  
[lynn.tsutsumi@asc.ca](mailto:lynn.tsutsumi@asc.ca)