

**Protocole de traitement des problèmes systémiques**  
**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») et**  
**Comité mixte des organismes de réglementation de l'OSBI (le « CMOR »)**

## INTRODUCTION

Le mandat de l'OSBI a été modifié en décembre 2013 pour en retirer les pouvoirs d'enquête sur les problèmes systémiques<sup>1</sup>.

Le Protocole d'entente modifié concernant la surveillance de l'OSBI entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM ») et l'OSBI prévoit que le président du conseil d'administration (le « président ») de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés (l'Alberta Securities Commission, la British Columbia Securities Commission, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et l'Autorité des marchés financiers) de toute question qui aurait vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment les questions qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés inscrites.

Il est dans l'intérêt des investisseurs et des personnes inscrites<sup>2</sup> d'établir un processus de notification et d'examen des problèmes systémiques.

Le présent protocole est appliqué dans les cas de problèmes systémiques.

## DÉFINITION DES PROBLÈME SYSTÉMIQUES

Pour l'application du présent protocole, les problèmes systémiques comprennent les cas de plaintes suivants qui, vraisemblablement, auraient des implications réglementaires importantes ou soulèveraient des préoccupations sur l'aptitude de la personne inscrite à l'inscription :

- a) plusieurs plaintes déposées contre une ou plusieurs personnes physiques inscrites relativement à des produits ou à des services fournis aux investisseurs;
- b) plusieurs plaintes déposées contre une société inscrite relativement à des produits ou à des services similaires fournis aux investisseurs;
- c) la même plainte déposée contre plusieurs sociétés inscrites dans une catégorie d'inscription ou relativement à des produits ou à des services similaires fournis aux investisseurs.

## PROCESSUS DE L'OSBI

Le président de l'OSBI informe par écrit les membres des ACVM désignés de tout problème systémique potentiel dans les 30 jours après sa découverte par l'OSBI, en exposant de manière suffisamment détaillée les raisons pour lesquelles celui-ci considère qu'il s'agit d'un problème systémique.

---

<sup>1</sup> Dans le mandat, un problème systémique s'entendait de la découverte d'une situation lors de l'étude d'une plainte contre une firme participante susceptible d'avoir causé une perte, un dommage ou un préjudice à un ou plusieurs autres clients de la firme participante découlant d'une cause semblable à celle dénoncée par le plaignant original, notamment des frais ou des honoraires cachés, des informations trompeuses, des erreurs administratives ou des produits imparfaits.

<sup>2</sup> Les « personnes inscrites » s'entendent des sociétés inscrites et des personnes physiques inscrites.

Pour l'application du présent protocole, les membres des ACVM désignés sont les représentants du personnel des ACVM qui sont membres du CMOR.

Pour évaluer si une situation donnée peut ou non constituer un problème systémique potentiel, l'OSBI peut consulter le CMOR.

L'OSBI fournit le nom de la société inscrite ou de la personne physique inscrite et les détails du problème au membre des ACVM désigné qui en fait la demande. Il poursuit l'enquête et le traitement de la ou des plaintes dans le cours normal de ses activités.

### RÉPONSE À LA NOTIFICATION PAR L'OSBI

Le membre des ACVM désigné qui est l'autorité principale de la société inscrite décide s'il y a lieu de mener une enquête sur le problème systémique, de le soumettre à l'OAR compétent pour analyse ou d'effectuer les deux démarches. S'il n'est pas l'autorité principale, il avise celle-ci du problème systémique. Si la société inscrite ou la ou les personnes physiques inscrites sont inscrites dans plusieurs territoires, l'autorité principale collabore avec les autres autorités, les informe du problème systémique et, au besoin, coordonne son analyse avec celles des autres autorités.

Afin de décider des mesures suivantes à prendre, l'autorité principale, en consultation avec l'OAR compétent (le cas échéant), établit si le problème systémique existe et en évalue l'incidence sur la personne inscrite, la catégorie d'inscription et les investisseurs.

Une fois l'évaluation initiale réalisée, l'autorité principale, l'OAR compétent ou les deux peuvent entreprendre diverses démarches, notamment :

- procéder, à l'égard de la personne physique inscrite ou de la société inscrite, à un examen de conformité ou à une enquête sur les infractions à la loi relativement au problème systémique, ou la soumettre à l'examen de l'OAR si le problème relève de sa compétence;
- procéder à des examens de conformité de tout le secteur par un balayage des produits ou des services offerts par les sociétés inscrites;
- évaluer la nécessité pour les ACVM ou l'OAR d'élaborer des indications ou des mesures réglementaires supplémentaires afin d'atténuer le problème systémique;

Si l'examen initial révèle que la conduite en cause résulte des agissements ou des omissions de la personne physique inscrite ou de la société inscrite, l'autorité principale ou l'OAR compétent peut documenter l'affaire dans le dossier d'inscription permanent de la personne inscrite maintenu dans la Base de données nationale d'inscription<sup>3</sup> et, s'il y a lieu, prendre d'autres mesures réglementaires telles que suspendre son inscription ou la subordonner à des conditions conformément aux dispositions réglementaires applicables.

---

<sup>3</sup> Dans la catégorie Alerte des Notes réglementaires de la Base de données nationale d'inscription.

Si le problème systémique est soumis à :

- un OAR pour examen, celui-ci tient le CMOR et l'autorité principale informés de l'examen;
- une autorité principale qui n'est pas un membre des ACVM désigné, celle-ci est invitée à faire connaître sa décision aux membres des ACVM désignés.

Lors de la réunion suivante du CMOR, chaque membre des ACVM désigné avise celui-ci de tout problème systémique potentiel porté à son attention, y compris les mesures qui ont été ou seront prises par l'autorité principale ou l'OAR en réponse au problème en cause.