3.1

Avis et communiqués

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Protocole d'entente modifié concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et l'OSBI

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), de concert avec les autres Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM »), a conclu avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») un protocole d'entente modifié concernant la surveillance de l'OSBI.

Le protocole d'entente modifié établit un cadre de surveillance permettant aux ACVM de veiller à ce que l'OSBI respecte les normes fixées par les ACVM. Il prévoit également la mise en place du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI composé de représentants de l'Autorité, l'Alberta Securities Commission, la British Columbia Securities Commission, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières.

Le protocole d'entente a pris effet le 1er décembre 2015 et est publié ci-après.

Le 14 janvier 2016

Protocole d'entente modifié concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

entre

les Autorités canadiennes en valeurs mobilières

et

l'OSBI

CONSIDÉRANT QU'un service de règlement des différends accessible et efficace est essentiel à l'intégrité du marché canadien des valeurs mobilières et représente un objectif d'intérêt public important pour les ACVM;

CONSIDÉRANT QUE les investisseurs devraient avoir facilement accès à des mécanismes efficaces de règlement des différends a) au sein d'une société inscrite et b) dans le cas d'une plainte non résolue au niveau de la société, au sein d'un système indépendant de règlement des différends;

CONSIDÉRANT QUE, selon les ACVM, le règlement efficace des différends par un service de conciliation indépendant est une composante importante du bon fonctionnement d'un cadre de protection des investisseurs;

CONSIDÉRANT QUE l'OSBI a mis sur pied un système accessible et efficace de résolution de plaintes des investisseurs selon des normes acceptables pour les ACVM;

CONSIDÉRANT QUE l'OSBI résout la grande majorité des plaintes dont il est saisi tant à la satisfaction des investisseurs qu'à celle des sociétés visées et que, dans les cas où une société inscrite n'accepte pas les recommandations de l'OSBI, les ACVM jugent que le mécanisme de publication de ces refus constitue un élément important du cadre de protection des investisseurs;

CONSIDÉRANT QUE les ACVM ont apporté des modifications au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le « Règlement 31-103 »), entrées en vigueur le 1er mai 2014, pour obliger, notamment, les sociétés inscrites à offrir les services de l'OSBI pour les différends qui relèvent de son mandat;

CONSIDÉRANT QUE ces modifications ne touchent pas le Québec puisque l'Autorité des marchés financiers peut agir comme médiateur et que les sociétés inscrites sont réputées remplir les obligations en matière de règlement des différends prévues par le Règlement 31-103 si elles se conforment aux dispositions applicables de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec;

CONSIDÉRANT QUE les investisseurs au Québec peuvent néanmoins utiliser les services de l'OSBI pour les différends qui relèvent de son mandat plutôt que les services de médiation de l'Autorité des marchés financiers;

CONSIDÉRANT QUE les ACVM estiment qu'il est important d'établir un cadre de surveillance pour l'OSBI, à titre de fournisseur de services de règlement des différends autorisé en vertu du Règlement 31-103;

Les parties conviennent de ce qui suit :

Article 1 – Définitions

1) Dans le présent protocole d'entente modifié (l'« entente »), on entend par :

   a) « ACVM » : les Autorité canadiennes en valeurs mobilières;

   b) « CMOR » : le comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI, composé de représentants des membres des ACVM désignés, de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, et dont le mandat est joint aux présentes en annexe A;

   c) « conseil d'administration » : le conseil d'administration de l'OSBI;

   d) « mandat » : le mandat adopté par l'OSBI le 2 décembre 2013, et ses modifications.

   e) « 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 ou tout autre membre des ACVM choisi pour agir à titre de membre des ACVM désigné en vertu de la présente entente;

   f) « ombudsman » : l'ombudsman nommé par le conseil d'administration;

   g) « OSBI » : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, ou l'entité qui le remplace;

   h) « personne physique inscrite » : une personne physique inscrite au sens du Règlement 31-103;

   i) « président » : le président du conseil d'administration;

   j) « Règlement 31-103 » : le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites;

   k) « règlements administratifs » : les règlements administratifs adoptés par l'OSBI et entrés en vigueur le 3 décembre 2013, et leurs modifications;

   l) « société inscrite » : une société inscrite au sens du Règlement 31-103.

Article 2 - Objet

2) La présente entente vise à instaurer un cadre de surveillance permettant aux ACVM et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

3) L'objet du cadre de surveillance est de veiller à ce que l'OSBI continue de satisfaire aux normes fixées par les ACVM sur les points suivants :

   a) *Gouvernance* – La structure de gouvernance de l'OSBI doit prévoir une représentation juste et significative de différents intéressés au sein de son conseil d'administration et de

ses comités, promouvoir la reddition de comptes de l'ombudsman, et permettre à l'OSBI de gérer les conflits d'intérêts.

b) *Indépendance et norme d'équité* – L'OSBI devrait offrir des services de règlement de différends impartiaux et objectifs qui soient indépendants du secteur de l'investissement et fondés sur une norme équitable tant pour les sociétés inscrites que pour les investisseurs dans le cas de chaque plainte individuelle. Pour déterminer le caractère équitable, l'OSBI devrait prendre en considération les principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, de même que les lois, les règlements et les directives, les normes professionnelles et les codes de pratique ou de déontologie pertinents.

c) *Processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable* – L'OSBI devrait maintenir sa capacité à régler les différends en temps opportun et à traiter les plaintes sans délai indu, et établir des processus qui sont manifestement équitables pour les deux parties.

d) *Frais et coûts* – L'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les frais et répartir les coûts entre ses membres.

e) *Ressources* – L'OSBI devrait avoir les ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions et traiter chaque plainte avec soin et compétence.

f) *Accessibilité* – L'OSBI devrait faire connaître ses services et veiller à ce que les investisseurs aient des moyens pratiques et évidents d'accéder à ses services, et fournir gratuitement ses services aux investisseurs qui ont formulé une plainte.

g) *Systèmes et contrôles* – L'OSBI devrait se doter de contrôles efficaces et adéquats pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la qualité des processus d'enquête et de règlement de différends.

h) *Principales méthodes de règlement de différends* – L'OSBI devrait se doter de processus appropriés et transparents pour l'élaboration de ses principales méthodes de règlement de différends.

i) *Échange d'information* – L'OSBI devrait échanger de l'information et coopérer avec les ACVM par l'entremise des membres des ACVM désignés pour assurer l'efficacité de la surveillance en vertu de la présente entente.

j) *Transparence* – L'OSBI devrait entreprendre des consultations publiques à l'égard des changements importants touchant ses activités ou ses services, notamment son mandat et ses règlements administratifs.

4) La présente entente n'a pas pour objet de :

a) remplacer ou réduire les fonctions ou les responsabilités de la surveillance de l'OSBI qui incombent au conseil d'administration, lequel demeure entièrement responsable de la surveillance de l'OSBI et de l'ombudsman (par l'adoption d'une gouvernance transparente et d'autres politiques fondées sur des pratiques exemplaires et par la saine

gérance des activités de l'OSBI) conformément au mandat et aux règlements administratifs de l'OSBI;

b) permettre l'échange d'information relative aux plaintes déposées auprès de l'OSBI, notamment l'identité de tout plaignant ou de toute société inscrite ou personne physique inscrite visée par la plainte, sauf indication contraire du paragraphe 7 de la présente entente.

5) La présente entente remplace le cadre de surveillance prévu dans le document du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier intitulé *Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration*, approuvé et adopté par les ACVM en août 2007.

Article 3 – Coopération et échange d'information

6) Les ACVM et l'OSBI conviennent de ce suit :

a) Les membres des ACVM désignés et le président se réunissent et communiquent au besoin pour discuter des questions importantes relatives aux différends touchant les investisseurs.

b) Le président consulte rapidement les membres des ACVM désignés sur les questions susceptibles d'avoir des implications importantes pour le processus de règlement des différends et ses membres.

c) Le président transmet rapidement aux membres des ACVM désignés tout projet de document devant être publié afin d'obtenir les commentaires des intéressés, y compris toute modification proposée du mandat, des règlements administratifs ou des frais de l'OSBI.

7) Le président informe les membres des ACVM désignés de toute question et échange avec eux toute information qui auraient vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment les questions qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés.

8) Le président transmet un rapport annuel aux membres des ACVM désignés sur les activités de l'OSBI, notamment le nombre et le type de plaintes traitées.

9) Le conseil d'administration se réunit avec les membres des ACVM désignés et le CMOR au moins une fois par année ou plus fréquemment si les membres des ACVM désignés le demandent pour discuter notamment de ce qui suit :

a) les questions opérationnelles importantes, notamment les frais, propres à l'OSBI;

b) les questions relatives à la gouvernance;

c) l'efficacité des pratiques de l'OSBI en matière de règlement de différends.

10) L'ombudsman se réunit avec les membres des ACVM désignés et le CMOR, au besoin, pour

discuter des questions importantes susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur les activités de l'OSBI ou l'efficacité du processus de règlement de différends pour les investisseurs.

Article 4 – Évaluations indépendantes

11) Dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur des modifications au Règlement 31-103, l'OSBI procède à une évaluation indépendante de ses activités et pratiques conformément à son mandat et à celui établi en collaboration avec les ACVM, laquelle est menée par un évaluateur acceptable pour les ACVM, en consultation avec le CMOR. L'OSBI collabore avec l'évaluateur pour faciliter la réalisation du rapport de ce dernier dans un délai raisonnable suivant le début de l'évaluation. Par la suite, de telles évaluations ont lieu au moins tous les cinq ans.

12) Le conseil d'administration transmet aux membres des ACVM désignés un plan d'action proposant la mise en œuvre de toute recommandation formulée dans le rapport de l'évaluateur indépendant.

Article 5 – Modifications

Les parties examinent périodiquement le fonctionnement et l'efficacité de la présente entente en vue, notamment, d'en élargir ou d'en modifier la portée ou l'application si elles le jugent nécessaire.

Article 6 – Signature de l'entente

La coopération prévue par la présente entente prend effet à la date de la signature de celle-ci par les parties.

La présente entente prend effet le 1er décembre 2015.

Elle peut être signée en un nombre illimité d'exemplaires (lesquels peuvent être transmis par télécopieur, en format PDF ou tout autre moyen électronique), chacun étant réputé un original et, ensemble, un seul document.

Signé à _____le_____ jour de _____2015

– PAGES DE SIGNATURE –

Fernand Bélisle
Président
Pour l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement
Date :

Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction
Pour l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement
Date :

Tom Cotter
Président et chef de la direction par intérim
Pour l'Alberta Securities Commission
Date :

Brenda Leong
Présidente et chef de la direction
Pour la British Columbia Securities Commission
Date :

Steve Dowling
Directeur par intérim
Surintendant des valeurs mobilières
Pour le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
Date :

Donald G. Murray
Président
Pour la Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Date :

Peter Klohn
Président
Pour la Commission des services financiers et des services aux consommateurs Nouveau-Brunswick
Date :

Paul E. Radford, QC
Président par intérim
Pour la Nova Scotia Securities Commission
Date :

Donn MacDougall
Surintendant des valeurs mobilières
Pour le Bureau des valeurs mobilières Nunavut
Date :

Howard I. Wetston, c.r.
Président
Pour la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Date :

Louis Morisset
Président-directeur général
Pour l'Autorité des marchés financiers
Date :

Roger Sobotkiewicz
Président par intérim
Pour la Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Date :

John O'Brien
Surintendant des valeurs mobilières
Pour l'Office of the Superintendent of Securities
Service NL
Date :

Tom Hall
Surintendant des valeurs mobilières
Pour le Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Territoires du Nord-Ouest
Date :

Fred Pretorius
Surintendant des valeurs mobilières
Pour le Bureau du Surintendant des valeurs mobilières
Yukon
Date :

ANNEXE A

Comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI (« CMOR »)
Mandat

1. Mandat

Le rôle du CMOR consiste à :

- 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 les communications et les consultations régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI.

Pour ce faire, le CMOR offre une tribune aux membres des ACVM désignés, à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'« OCRCVM ») et à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACFM ») aux fins suivantes :

- présenter des questions et des préoccupations concernant l'OSBI portées à l'attention des organismes de réglementation par les investisseurs et les sociétés inscrites et leur permettre d'en discuter avant de les soumettre à l'OSBI;
- relever les nouvelles questions ou les risques et les défis potentiels;
- discuter de l'information contextuelle et courante concernant les politiques et les directives réglementaires ainsi que les normes applicables aux sociétés inscrites et les méthodes qu'elles utilisent afin d'aider l'OSBI à comprendre le contexte entourant les différends.

Le CMOR offre une tribune à l'OSBI aux fins suivantes :

- présenter des questions et des préoccupations, notamment les questions qui ont une incidence sur les activités de l'OSBI ou sur l'efficacité du processus de règlement de différends pour les investisseurs;
- porter rapidement à l'attention du CMOR les questions susceptibles d'avoir des implications importantes pour le processus de règlement de différends et les sociétés inscrites;
- porter à l'attention du CMOR les questions susceptibles d'avoir des répercussions sur les organismes de réglementation, et le consulter sur les mesures qui pourraient être prises pour améliorer la façon dont les sociétés inscrites traitent les plaintes.

2. Composition du CMOR et fréquence des rencontres

Le CMOR est composé de représentants des membres des ACVM désignés, de l'OCRCVM et de l'ACFM.

Le CMOR se réunit régulièrement, et au moins deux fois par année. Des réunions extraordinaires peuvent être prévues, au besoin. Les représentants de l'OSBI peuvent être invités à assister à une réunion ou à une partie de celle-ci, ponctuellement ou régulièrement. Par exemple, le CMOR peut juger bon de rencontrer occasionnellement l'ombudsman et les cadres supérieurs pour en apprendre davantage au sujet des plaintes des investisseurs sur les sociétés inscrites et pour aider le personnel de l'OSBI à comprendre les pratiques du secteur.

Conformément à l'entente, le CMOR se réunit avec le conseil d'administration de l'OSBI au moins une fois par année pour discuter notamment de ce qui suit :

- les questions opérationnelles importantes, notamment les frais, propres à l'OSBI;
- les questions relatives à la gouvernance de l'OSBI;
- l'efficacité des pratiques de l'OSBI en matière de règlement de différends.

3. Questions soumises à la discussion lors des rencontres du CMOR

Les questions soumises à l'analyse ou à la discussion par le CMOR comprennent ce qui suit :

- les consultations sur les critères que l'OSBI devrait respecter pour atteindre les objectifs d'intérêt public du règlement de différends ainsi que sur toute amélioration nécessaire des normes du secteur;
- les mises à jour sur les modifications proposées aux règlements, aux lignes directrices, au mandat et aux autres questions relatives au traitement des plaintes ou au règlement des différends;
- les pratiques en matière de traitement de plaintes et la conformité des sociétés inscrites aux règlements pertinents mis en œuvre par les organismes de réglementation;
- l'échange d'information concernant les types de plaintes, les délais de règlement des plaintes et l'analyse des tendances générales, notamment les rapprochements entre les renseignements globaux obtenus des organismes de réglementation (par exemple, à l'égard des types et des volumes de plaintes) et les renseignements globaux obtenus de l'OSBI;
- la coordination des communications des membres du CMOR pour sensibiliser les investisseurs au règlement des différends et les informer de la disponibilité des processus de l'OSBI;
- les consultations sur les frais fixés par l'OSBI;
- les consultations sur le choix de l'évaluateur indépendant et l'analyse des résultats de la première évaluation indépendante, et des évaluations subséquentes au moins une fois tous les

cinq ans, notamment toute recommandation formulée par l'évaluateur et tout plan d'action de l'OSBI pour tenir compte des recommandations.