

## Avis 31-361 du personnel des ACVM

### *Rapport annuel 2020 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI*

Le 5 août 2021

#### **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 2020, les représentants désignés des ACVM étaient la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario et le Québec) et des deux organismes d'autorégulation (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 2020.

#### **Contexte de l'établissement du CMOR**

En mai 2014, l'entrée en vigueur de 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 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 ACVM<sup>1</sup>. 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 signataire<sup>2</sup>. 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'OSBI<sup>3</sup>.

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

## Aperçu des activités du CMOR en 2020

En 2020, quatre réunions ordinaires ont été tenues : en mars, en juin, en septembre et en décembre. Le CMOR a également tenu une réunion avec le conseil d'administration de l'OSBI (le **conseil de l'OSBI**), et a échangé avec l'OSBI de façon ponctuelle. Ces rencontres ont permis

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> L'Autorité a paraphé le protocole d'entente le 1<sup>er</sup> décembre 2015.

<sup>3</sup> Voir le protocole d'entente modifié et reformulé concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement conclu entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et l'OSBI (*Amended and Restated Memorandum of Understanding concerning oversight of the Ombudsman for Banking Services and Investments*, en anglais).

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. Incidence de la COVID-19 :** Le CMOR a travaillé de concert avec l'OSBI pour évaluer l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur le volume des plaintes. Les OAR et l'OSBI ont signalé une augmentation marquée du nombre de plaintes au début de la pandémie. Au deuxième trimestre de 2020, l'ACFM observait un retour au niveau normal (pré-pandémie) de plaintes. À la fin du dernier trimestre de la même année, l'OCRCVM constatait que le niveau était revenu à la normale, bien que le volume ait recommencé à augmenter à la fin de 2020 et au début de 2021, particulièrement à l'égard des courtiers exécutants. Voir la rubrique « Aperçu des activités de l'OSBI » ci-dessous pour plus de renseignements sur la réponse de l'OSBI à la pandémie.
- 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.

En 2020, deux refus d'indemnisation ont été publiés, deux sociétés ayant refusé de suivre les recommandations de l'OSBI et n'ayant pas dédommagé des clients pour la somme totale de 83 865 \$. Ces deux sociétés ne sont plus inscrites en vertu de la législation en valeurs mobilières.

Selon les statistiques de l'OSBI pour ses exercices 2018 à 2020, des 456 dossiers s'étant soldés par le versement d'un dédommagement pécuniaire, 31 (soit environ 7 % d'entre eux) mettant en cause 18 sociétés se sont réglés en deçà des recommandations de l'OSBI. Pour environ 58 % de ces dossiers, les recommandations étaient supérieures à 50 000 \$ et le taux de règlement moyen se situait à environ 62 %. Des 18 sociétés, 9 ont conclu des règlements inférieurs à la recommandation de l'OSBI plus d'une fois. Globalement, depuis l'exercice 2018 de l'OSBI, les clients ont reçu environ 1,3 million de dollars de moins que ce que prévoyait la recommandation de l'OSBI. Le CMOR continue de s'en inquiéter.

Le CMOR n'ignore pas l'incidence que peuvent avoir sur les plaignants le refus des sociétés de dédommager leurs clients selon les recommandations de l'OSBI ou les dédommagements pour des montants moindres que ceux recommandés par l'OSBI, surtout en pleine pandémie de COVID-19. Les plaignants comptent sur l'OSBI pour obtenir une issue équitable à leur plainte grâce à un mécanisme de règlement des différends qui nécessite du temps et de la patience de la part de toutes les parties. Lorsqu'une société refuse de dédommager un client ou qu'elle lui verse un dédommagement d'un montant inférieur aux recommandations, le plaignant peut se sentir incapable de poursuivre l'affaire en raison du temps et des frais que cela implique, notamment pour se trouver un représentant légal et tenter une poursuite au civil contre la société. Les refus d'indemniser et les règlements pour des montants inférieurs aux recommandations minent la confiance dans l'équité et l'efficacité du mécanisme de règlement des différends pour les investisseurs.

Le CMOR continue 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. Lorsque des tendances sont détectées, des mesures réglementaires peuvent être prises si cela est justifié.

- 3. Problèmes systémiques :** En vertu du protocole d'entente, le président du conseil de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés de 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**). 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

2020, l'OSBI et le président du conseil de l'OSBI n'ont eu aucun problème systémique à déclarer au CMOR. Voir le [protocole de traitement des problèmes systémiques de l'OSBI et du CMOR](#) pour plus de renseignements.

- 4. Projet des ACVM de renforcer l'OSBI :** En 2020, les ACVM ont renouvelé leurs efforts visant à renforcer le rôle de l'OSBI en tant que service indépendant de règlement de différends pour qu'il puisse offrir une réparation équitable, efficiente et concluante aux pertes des investisseurs quand la situation le justifie. Le projet des ACVM est en cours d'exécution, et le CMOR est informé tous les trimestres de l'avancement des travaux.
  
- 5. Examen des sites Web des sociétés concernant le mécanisme de traitement des plaintes :** En 2020, le personnel de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la **CVMO**) et les OAR ont procédé conjointement à l'examen des sites Web de sociétés inscrites choisies pour vérifier si leurs mécanismes de traitement des plaintes et les délais d'accès aux services de l'OSBI étaient présentés en conformité avec le *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* et avec les règles applicables des OAR. Le personnel a concentré ses efforts sur les sociétés ayant leur propre ombudsman. Au cours de l'examen, le personnel a relevé un certain nombre de problèmes, dont l'omission d'énoncer clairement le droit d'un client d'avoir immédiatement recours à l'OSBI s'il n'est pas satisfait de la réponse de la société. Les clients étaient plutôt dirigés vers l'ombudsman interne de la société<sup>4</sup>. Le personnel considère cette pratique comme problématique, car elle peut erronément laisser croire aux clients qu'ils sont tenus de communiquer avec un ombudsman interne avant de porter plainte à l'OSBI. De plus, le personnel a constaté que la disponibilité des services de l'OSBI n'était pas mise autant en évidence que l'information concernant l'ombudsman interne, ce qui peut influencer considérablement sur la capacité du client d'avoir accès aux services de l'OSBI en temps opportun.

Après l'examen, le personnel de la CVMO et les OAR ont envoyé une lettre conjointe aux sociétés leur demandant de réviser l'information concernant leur ombudsman interne pour veiller à ce qu'elle respecte la législation en valeurs mobilières. Le CMOR croit savoir que les sociétés ont répondu à la lettre et sont en train d'apporter les corrections voulues. La CVMO et les OAR continueront de surveiller les pratiques des sociétés en matière de traitement des plaintes, surtout celles des sociétés qui offrent les services d'un ombudsman

---

<sup>4</sup> Voir l'[Avis conjoint 31-351 du personnel des ACVM Conformité aux obligations relatives à l'OSBI](#).

interne, pour s'assurer que l'information est présentée d'une manière claire, équitable et non trompeuse.

- 6. Évaluation indépendante de l'OSBI en 2021 :** Le protocole d'entente prévoit que les activités et les pratiques de l'OSBI dans le cadre de son mandat en matière d'investissement doivent faire l'objet d'un examen indépendant aux cinq ans. Puisque la dernière évaluation indépendante a eu lieu en 2016, l'OSBI s'apprête à subir son prochain examen au cours de l'exercice 2021.

En 2020, l'OSBI a demandé les commentaires du CMOR sur le projet de demande de propositions et de mandat. Le CMOR a indiqué que, globalement, les documents étaient semblables pour l'essentiel à la demande de propositions et au mandat utilisés pour l'évaluation indépendante de 2016.

- 7. Examen de l'OSBI par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) :** En février 2020, l'ACFC a publié son rapport d'examen des procédures de traitement des plaintes dans le secteur bancaire et des activités des organismes externes de traitement des plaintes, qui incluent l'OSBI. Le CMOR a analysé les conclusions du rapport, notamment leur application au mandat de l'OSBI en matière d'investissement. Le CMOR s'est également penché sur le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, qui obligera les banques à s'assurer que leurs procédures de traitement des plaintes sont jugées satisfaisantes par la commissaire de l'ACFC, et sur la manière dont le cadre s'appliquera au mandat de l'OSBI en matière d'investissement.
- 8. 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.

### **Aperçu des activités de l'OSBI**

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

- 1. Mesures prises pour faire face à la pandémie de COVID-19 :** L'année 2020 a été marquée par des volumes de dossiers plus élevés qu'à l'habitude et par l'adaptation au télétravail du personnel de l'OSBI et des principales parties prenantes. Malgré l'augmentation des volumes de dossiers et les nouvelles conditions de travail, l'OSBI a indiqué que ses niveaux de

prestation de services et de productivité étaient supérieurs à ceux d'avant la crise. Comme les volumes de dossiers devraient demeurer élevés, l'OSBI a mis en place des mesures de contrôle pour faire face à l'augmentation du nombre de dossiers actifs et ne prévoit pas pour le moment de retard dans le traitement des dossiers.

- 2. Nomination d'une directrice des intérêts des consommateurs :** En mai 2020, le conseil de l'OSBI a approuvé des modifications à ses règlements afin d'exiger qu'au moins un directeur soit désigné comme directeur des intérêts des consommateurs. Le titulaire de cette fonction devait s'attacher particulièrement à la défense des intérêts des consommateurs que sert l'OSBI et avoir de l'expérience dans ce domaine. En septembre 2020, le conseil de l'OSBI a annoncé la nomination de Wanda Morris au sein du conseil en tant que première directrice à être désignée à ce poste. En acceptant ce rôle, M<sup>me</sup> Morris a démissionné de ses fonctions de présidente du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI).
- 3. Nouveau président du CCCI :** En octobre 2020, le conseil a annoncé la nomination de Harold Geller au poste de président du CCCI. Le CCCI apporte le point de vue des consommateurs et des investisseurs au conseil de l'OSBI, en complément des opinions que reçoit régulièrement l'OSBI de la part des intervenants du secteur, du public et des organismes de défense des consommateurs ainsi que des organismes réglementaires et gouvernementaux.
- 4. Portail des clients :** En novembre 2020, l'OSBI a lancé un nouveau [portail des clients](#), lequel offre aux consommateurs un point d'accès Web sécurisé à une vaste gamme de produits et de services.
- 5. Rapport sur les revenus et les plaintes de consommateurs de services financiers canadiens :** En octobre 2020, l'OSBI a publié son [Rapport sur les revenus et les plaintes de consommateurs de services financiers canadiens](#). Ce rapport examinait la pertinence du revenu des ménages pour les données sur les dossiers de l'OSBI, en présentant une répartition des plaintes par groupe de revenu. Le rapport comprend des études de cas et des observations de 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 de l'OSBI a eu lieu le 23 septembre 2020. 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 2020](#).

## Commentaires

Nous remercions les divers 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](mailto: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 de l'assistance aux clientèles  
**Autorité des marchés financiers**  
418 525-0337, poste 2751  
1 877 525-0337, poste 2751  
[antoine.bédard@lautorite.qc.ca](mailto: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](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)

Paola Cifelli  
Manager, Investor Office  
**Commission des valeurs mobilières de l'Ontario**  
416 263-7669  
[pcifelli@osc.gov.on.ca](mailto:pcifelli@osc.gov.on.ca)



Meg Tassie  
Senior Advisor  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6819  
[mtassie@bcsc.bc.ca](mailto:mtassie@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)

Eniko Molnar  
Senior Legal Counsel, Market Regulation  
**Alberta Securities Commission**  
403 297-4890  
[eniko.molnar@asc.ca](mailto:eniko.molnar@asc.ca)