

FAIR

Canadian Foundation *for*
Advancement *of* Investor Rights
Fondation canadienne *pour* l'avancement
des droits *des* investisseurs

25 janvier 2013

Le Secrétaire
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest
19e étage, boîte 55
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Envoyé par courriel à : comments@osc.gov.on.ca

Anne-Marie Beaudoin
Directrice du Secrétariat
Autorité des marchés financiers
800, Square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Envoyé par courriel à : consultation-en-cours@lautorite.gc.ca

Objet : Projets de modifications au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription, sur les obligations actuelles des inscrits, et à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 du 15 novembre 2012 sur le service de résolution des différends

FAIR Canada a le plaisir de soumettre ses commentaires sur les projets de modifications au Règlement 31-103 (« **Règlement 31-103** ») des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (« **ACVM** ») concernant les modifications contraignant tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec de recourir aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« **OSBI** ») pour la résolution de leurs différends en vertu du paragraphe 13.16 du Règlement 31-103 et d'autres modifications afférentes.

FAIR Canada est un organisme sans but lucratif national de défense des épargnants. À titre de représentant des investisseurs canadiens, FAIR Canada milite pour une plus grande protection des investisseurs dans le domaine de la réglementation des valeurs mobilières. Pour de plus amples renseignements, consultez notre site www.faircanada.ca.

Commentaires et recommandations de FAIR Canada – Sommaire :

1. FAIR Canada félicite les ACVM de donner priorité à l'amélioration du système de résolution des différends pour les consommateurs qui pourraient avoir une plainte à formuler à l'encontre de leur courtier ou conseiller inscrit. Cette démarche est dans l'intérêt des consommateurs comme des inscrits.

2. **FAIR Canada est d'avis que l'existence d'un seul ombudsman national pour le traitement des plaintes liées aux placements est absolument essentielle à l'intégrité du marché des services financiers canadien. FAIR Canada soutient les projets de modifications au Règlement 31-103, qui obligeront tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à recourir à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) au titre de service externe de résolution des différends.**
3. FAIR Canada soutient les améliorations anticipées des projets de modifications déposés par les ACVM. L'existence d'un service d'ombudsman national unique accroîtra la cohérence du processus de décision, réduira la confusion des clients sur le choix du service s'ils veulent déposer plainte et encouragera l'équité et l'indépendance du système de recours des consommateurs. Nous pensons également que l'existence d'un service de conciliation unique permettra de déceler et d'examiner les problèmes récurrents (également dénommés « problèmes systémiques ») par l'OSBI et qu'un ombudsman est particulièrement bien placé pour assumer cette responsabilité.
4. **FAIR Canada recommande fortement que l'OSBI puisse rendre des décisions contraignantes pour toutes les sociétés adhérentes. Au Royaume-Uni, en Australie et en Nouvelle-Zélande, la décision est contraignante si elle est acceptée par le consommateur. Il n'y a pas de raison pour que le système ne soit pas aussi généreux avec le consommateur au Canada.**
5. Les récents dossiers qui ne progressent pas et pour lesquels certaines sociétés de placement ont refusé de suivre les recommandations de l'OSBI, et par la suite été dénoncées et déconsidérées, démontrent que le risque d'atteinte à la réputation est une menace insuffisante pour beaucoup d'inscrits et que l'OSBI doit voir renforcer sa position en ayant le pouvoir de rendre des décisions contraignantes.
6. La récente publication de rapports d'enquête et de résumés de causes impliquant de nombreuses sociétés qui ont refusé de suivre les recommandations de l'OSBI démontre que les processus de l'OSBI et la méthode de calcul des pertes ne sont PAS les seules raisons pour expliquer que des dossiers ne progressent pas. Les sociétés n'exposent pas de preuves crédibles pour rejeter les recommandations de l'OSBI. Le système de recours des consommateurs ne sera pas efficace et la confiance dans notre système de réglementation des valeurs mobilières restera menacée tant que les inscrits pourront refuser les recommandations de l'OSBI et que les consommateurs ne recevront pas d'indemnisation.
7. FAIR Canada recommande que la responsabilité de l'OSBI face aux autorités de réglementation, dont les lignes directrices sont actuellement contenues dans le document « Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration » du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, soit renforcée dans l'intérêt public. FAIR Canada recommande une reconnaissance plus formelle de l'OSBI au moyen d'ordonnances de reconnaissance émises par les membres des ACVM, ce qui améliorerait la surveillance et la responsabilisation.

8. L'initiative de faire de l'OSBI un service de conciliation prescrit par la loi pourrait répondre au désir de transparence accrue du secteur, en fournissant des garanties procédurales additionnelles d'aborder des questions de justice naturelle, tout en améliorant la protection des investisseurs. FAIR Canada appuie la conversion de l'OSBI en un service de conciliation national prescrit pour les services bancaires et d'investissement.
9. FAIR Canada répond aux questions posées dans la consultation au paragraphe 6 ci-dessous.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de présenter nos commentaires et nos opinions dans ce mémoire. Nous en acceptons volontiers la publication et serions heureux d'en approfondir le contenu avec vous au moment qui vous conviendra. N'hésitez pas à contacter Ermanno Pascutto (416 214-3443, ermanno.pascutto@faircanada.ca) ou Marian Passmore (416 214-3441, marian.passmore@faircanada.ca).

Sincères salutations,



Ermanno Pascutto
Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs