



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

9 juillet 2012

Tyler Fleming
Directeur, Relation avec les intervenants et Communications
401 Bay Street
Bureau 1505, C.P. 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Envoyé par courriel à : publicaffairs@obsi.ca

Objet : Appel de commentaires sur les changements proposés au processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes de l'OSBI

FAIR Canada a le plaisir de soumettre ses commentaires dans le cadre du sommaire des commentaires reçus du public de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») au sujet du processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes de l'OSBI, et en réponse à l'appel de commentaires sur les changements proposés daté du 10 mai 2012 (la « consultation »).

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 soutient l'OSBI et le rôle qu'il joue dans la résolution de différends entre les investisseurs individuels et les sociétés de placement. L'OSBI joue un rôle crucial dans la résolution des différends et le processus de réparation, qui est une composante primordiale de la protection des investisseurs au Canada. FAIR Canada est d'avis que l'existence d'un seul ombudsman national pour le traitement des plaintes liées aux services bancaires et de placements est absolument essentielle à l'intégrité du marché des services financiers canadiens.
2. Selon FAIR Canada, les modifications proposées dans la consultation rendent compte de la pression exercée sur l'OSBI par le secteur financier, qui cherche à contourner les mesures engagées pour imposer un service de conciliation prévu par la loi. L'OSBI se trouve dans une position très vulnérable après le départ de deux banques canadiennes et la décision du gouvernement canadien¹ de ne pas imposer aux banques d'adhérer à l'OSBI. La survie

¹ *The Globe and Mail*, « Ottawa sets new rules to settle consumer complaints against banks » (6 juillet 2012), consultation en ligne : <<http://www.theglobeandmail.com/globe-investor/ottawa-sets-new-rules-to-settle-consumer-complaints-against->

de l'OSBI dépend donc de l'adhésion obligatoire des sociétés membres des organismes d'auto-réglementation (**OAR**) pour ce qui est du secteur des placements, et de la participation volontaire des autres banques pour le secteur bancaire.

3. FAIR Canada considère que le processus actuel de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes de l'OSBI est équitable. Nous approuvons la conclusion du rapport Khoury selon laquelle [TRADUCTION] « [...] l'approche de l'OSBI quant aux pertes liées aux placements est fondée sur une logique claire et propose une plateforme juste et transparente pour garantir un processus de prise de décision solide et cohérent, semblable à celui appliqué dans d'autres pays »². Cet examen indépendant de l'OSBI, réalisé en 2011, concluait que [TRADUCTION] « la méthode d'évaluation des pertes liées aux placements de l'OSBI est fiable et tout à fait conforme à celle utilisée dans d'autres pays comparables ».³
4. FAIR Canada désapprouve plusieurs changements proposés signalés dans la consultation. En particulier, FAIR Canada dénonce la proposition de recourir dans la plupart des cas à des indices pour représenter le rendement de référence des placements convenables. Nous recommandons plutôt que l'OSBI continue de mener des comparaisons de rendement appropriées basées sur les faits et circonstances de chaque cas particulier. Là où des preuves indéniables permettent de définir quels placements le client aurait choisis, FAIR Canada suggère que l'OSBI évalue les pertes du consommateur en se basant sur une comparaison du rendement de ces placements avec le rendement des placements inappropriés qui ont été recommandés. En l'absence de telles preuves, FAIR Canada convient que l'utilisation des indices prescrits serait appropriée.
5. FAIR Canada reconnaît qu'il est raisonnable d'ajuster le rendement de l'indice en tenant compte des frais et coûts de transaction appropriés. FAIR Canada suggère que les ajustements soient faits en tenant compte des coûts raisonnables qui auraient été engagés en cas d'application d'une stratégie d'investissement sur la base d'un indice telle que pour un placement à faible coût ou un placement géré de façon inactive (par exemple un FNB à faible coût ou un fonds indiciel), contrairement à un fonds commun de placement aux honoraires et coûts élevés.
6. FAIR Canada propose une approche différente pour le calcul des intérêts sur les pertes d'accès que celle présentée dans la consultation de l'OSBI. Nous suggérons que l'OSBI intègre les intérêts calculés de la date fixe du calcul des pertes au moment où la rémunération est versée au plaignant. Selon nous, notre recommandation est plus directement alignée sur l'objectif visé par le versement des intérêts sur les pertes, car celui-ci indemnise le consommateur pour la période où il aurait dû pouvoir utiliser ses fonds. Cette approche est également similaire à celle adoptée par le *Financial Ombudsman Service* britannique.

banks/article4394629/> et communiqué de presse du conseil d'administration de l'OSBI du 30 avril 2012, consultation en ligne : <<http://obsi.ca/UI/AboutUs/PressReleases.aspx?csid1=37>>.

² *The Navigator Company*, « *Ombudsman for Banking Services and Investments Report 2011 Independent Review* » (2011), consultation en ligne : <http://www.obsi.ca/images/document/Independent_Review_of_OBSI_2011_2.pdf> page 17 (le « rapport Khoury »).

³ *Ibid*, page 16.

7. FAIR Canada convient qu'une période de prescription de six ans à compter du moment où le consommateur savait ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème avec son placement est raisonnable, sous réserve qu'une norme subjective soit utilisée.
8. FAIR Canada se demande pourquoi l'OSBI proposerait de fournir les feuilles de calcul des pertes aux sociétés, mais pas aux plaignants. Si des versions de travail étaient fournies aux sociétés, FAIR Canada suggère qu'elles soient aussi fournies aux plaignants afin de leur permettre de participer pleinement au processus de résolution des différends.
9. FAIR Canada tient à souligner que toute application d'une « responsabilité de l'investisseur » ou de principes de réduction à une méthode de calcul des pertes doit prendre en compte le déséquilibre existant entre le client et le conseiller et sa société en matière d'expérience, de pouvoirs et de ressources. De plus, FAIR Canada suggère que, si les consommateurs doivent réduire leurs pertes, les sociétés et les conseillers devraient également être dans l'obligation d'assister les consommateurs pour les réduire.
10. FAIR Canada recommande que l'OSBI inclue explicitement l'usage de l'effet de levier à titre de stratégie qu'elle introduirait dans son processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de présenter nos commentaires et nos opinions dans ce mémoire. Nous acceptons volontiers la publication de ce dernier 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 Ilana Singer (416 214-3491, ilana.singer@faircanada.ca).

Meilleures salutations,



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs