

# FAIR

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

Le 1<sup>er</sup> juin 2011

Monsieur William Rice  
Président des Autorités canadiennes en valeurs mobilières  
Président et chef de la direction de l'Alberta Securities Commission  
Alberta Securities Commission  
250, 5<sup>th</sup> Street SW, bureau 600  
Calgary (Alberta) T2P 0R4

Monsieur Howard Wetston  
Président du conseil et chef de la direction  
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario  
20, rue Queen Ouest, bureau 1903  
Toronto (Ontario) M5H 3S8

Madame Susan Wolburgh Jenah  
Présidente et chef de la direction  
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières  
121, rue King Ouest, bureau 1600  
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Monsieur Larry M. Waite  
Président et chef de la direction  
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels  
121, rue King Ouest, bureau 1000  
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Monsieur Douglas Melville  
Ombudsman et chef de la direction  
Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
401, rue Bay, bureau 1505  
C.P. 5  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

**OBJET : FAIR Canada appuie la participation obligatoire des sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM à l'OSBI**

---

FAIR Canada est en faveur de la participation obligatoire continue des sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM à l'OSBI et exhorte les organismes de réglementation des valeurs mobilières à protéger les investisseurs en résistant aux tentatives de miner l'OSBI et de le rendre inefficace.

## 1. Aperçu

- 1.1. FAIR Canada exhorte les membres des ACVM, de l'OCRCVM et de l'ACCFM à ne pas céder aux pressions exercées par le secteur pour que soit révisés l'article 2 de la Règle 37 de l'OCRCVM et l'article 24.A.1 du Règlement n° 1 de l'ACCFM de manière à en supprimer l'obligation des sociétés membres de participer à l'OSBI.

### Recommandation 1 :

Le traitement des plaintes et les mécanismes de réparation doivent être améliorés et non affaiblis. Les ACVM devraient continuer d'obliger les sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM à participer à l'OSBI.

- 1.2. FAIR Canada note que l'OSBI a été créé par le secteur bancaire, pour éviter l'imposition d'un service d'ombudsman prescrit par la loi. En 2002, le secteur des placements a été forcé de se joindre à l'OSBI sur une base obligatoire. Le secteur des services bancaires et d'investissement attaque maintenant l'entité qu'il a lui-même créée et appuyée, en raison du degré d'indépendance qu'elle a acquis et parce qu'elle n'est pas asservie aux intérêts du secteur. FAIR Canada n'est pas d'accord avec la proposition d'abandonner l'OSBI et demande plutôt que soient rapidement mises en œuvre des réformes renforçant la responsabilisation de l'OSBI dans l'intérêt public. L'OSBI fonctionne actuellement selon un cadre de collaboration créé par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (le « Forum conjoint »),<sup>1</sup> aux termes duquel il doit rendre certains comptes aux organismes de réglementation. 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.

### Recommandation 2 :

Les organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières devraient reconnaître formellement l'OSBI au moyen d'ordonnances de reconnaissance.

- 1.3. FAIR Canada suggère aux organismes de réglementation d'envisager aussi que l'OSBI, comme option pour le règlement de différends, s'étende aux clients de sociétés non membres d'un organisme d'autorégulation (OAR).
- 1.4. Éliminer le service indépendant national de règlement de différends et autoriser les sociétés membres d'OAR à utiliser de multiples fournisseurs de services en cette matière entraînerait probablement une fragmentation et des disparités dans les procédures appliquées pour résoudre des différends liés aux placements. Éliminer l'obligation des sociétés membres de participer à l'OSBI créerait un cadre de règlement de différends de

---

<sup>1</sup> Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, *Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration*, en ligne : [http://www.jointforum.ca/fr/init/fson\\_framework/august\\_10\\_2007\\_a\\_framework\\_for\\_collaboration\\_fr.pdf](http://www.jointforum.ca/fr/init/fson_framework/august_10_2007_a_framework_for_collaboration_fr.pdf).

rechange chargé de conflits d'intérêts et de confusion pour les plaignants. De plus, cela accentuerait les asymétries de pouvoirs entre les sociétés membres et les consommateurs et affaiblirait les protections pour les consommateurs de services financiers.

- 1.5. Tel qu'expliqué dans le rapport de janvier 2009 du Groupe d'experts sur la réglementation des valeurs mobilières, au sujet du caractère inadéquat des mécanismes de traitement des plaintes et de réparation au Canada :<sup>2</sup>

Bien que de nombreux mécanismes aient été mis en place afin d'offrir aux investisseurs des solutions de rechange plus simples et plus économiques que le recours aux tribunaux, le nombre élevé d'organismes, les multiples étapes que comportent les procédures et le manque d'uniformité à l'échelle du Canada font en sorte qu'il est difficile pour les investisseurs de bien comprendre l'ensemble des processus et d'en arriver rapidement à un règlement. Selon certains des comptes rendus, il semblerait que, souvent, les investisseurs ne reçoivent pas l'information leur permettant de connaître l'éventail complet des moyens dont ils disposent pour obtenir une réparation.

- 1.6. FAIR Canada estime qu'autoriser de multiples fournisseurs approuvés de services de règlement de différends empirerait le problème de l'inefficacité du traitement des plaintes et des mécanismes de réparation.
- 1.7. En outre, comme service de conciliation national unique, l'OSBI est en mesure de repérer des problèmes systémiques ou étendus qui ressortent des plaintes reçues et de faire enquête à leur sujet. L'OSBI peut, en vertu de son mandat, prendre des mesures à l'égard de problèmes systémiques découverts pendant l'examen d'une plainte individuelle. Cette capacité serait perdue dans un système composé de fournisseurs privés distincts fonctionnant en vase clos.
- 1.8. De l'avis de FAIR Canada, l'OSBI reste une solution de rechange simple et abordable pour les investisseurs particuliers, même s'il s'agit d'un système dans lequel les sociétés membres détiennent beaucoup de pouvoir, de savoir-faire et de connaissances. Autoriser les sociétés membres à choisir leurs fournisseurs de services de règlement de différends, à négocier des contrats avec eux et à leur verser une rémunération directement menacerait l'équité et l'indépendance garantis par le système actuel.
- 1.9. FAIR Canada ne veut pas voir miner l'action de l'OSBI et suggère plutôt des moyens d'améliorer ses services de règlement de différends, qu'elle énonce ci-après. La seule solution de rechange à l'OSBI que FAIR Canada appuierait pour le traitement des plaintes de consommateurs de services financiers serait la création d'un service de conciliation prescrit par la loi.

## **2. Les services de règlement de différends doivent être indépendants, impartiaux et exempts de conflits d'intérêts**

---

<sup>2</sup> Groupe d'experts sur la réglementation des valeurs mobilières, *Rapport final et recommandations* (janvier 2009), page 39.

- 2.1. FAIR Canada croit comprendre que, mécontent à l'égard de l'OSBI, le secteur des services bancaires et d'investissement souhaite profiter de la formulation du paragraphe 13.16 du Règlement 31-103 pour tenter d'obtenir, en ce qui concerne les services de règlement de différends, un cadre qu'il trouverait plus acceptable mais qui ne servirait pas les intérêts des consommateurs de services financiers. En conséquence, FAIR Canada recommande que la formulation du Règlement 31-103 soit modifiée, mais pour servir l'intérêt public et en particulier les intérêts des consommateurs de services financiers.
- 2.2. Nous avons appris qu'au moins certaines sociétés membres appuient la suppression de l'article 2 de la Règle 37 de l'OCRCVM et de l'article 24.A.1 du Règlement n° 1 de l'ACCFM sous leur forme actuelle et leur remplacement par des dispositions formulées de manière similaire à celles du paragraphe 13.16 du Règlement 31-103, en vertu duquel une société inscrite doit s'assurer que des services indépendants de règlement des différends ou de médiation soient offerts, à ses frais, pour traiter une plainte déposée par un investisseur.
- 2.3. Le paragraphe en question du Règlement 31-103 stipule que :
  - 13.16 Service de règlement des différends  
(1) La société inscrite offre, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation pour traiter les plaintes des clients relatives aux activités de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants.
- 2.4. Le verbe « offre » laisse entendre que les sociétés membres auraient le privilège de sélectionner le fournisseur de services. L'expression « à ses frais » implique qu'une rémunération soit versée aux fournisseurs directement par les sociétés membres. Autoriser les sociétés membres à choisir et à rémunérer le ou les fournisseurs de services à la disposition de leurs clients pour traiter des plaintes déposées contre elles pose un risque élevé de conflits d'intérêts, tant réels que perçus.
- 2.5. L'OSBI est un organisme sans but lucratif qui est impartial, neutre et indépendant à la fois du secteur et de l'État. La nature lucrative des fournisseurs privés de services de règlement de différends soulève des préoccupations importantes quant aux conflits d'intérêts qui seraient créés si les dispositions actuelles exigeant la participation à l'OSBI étaient remplacées par des dispositions formulées de manière similaire à celles de l'article 13.16 du Règlement 31-103.
- 2.6. La rémunération directe de prestataires de services de règlement de différends par des sociétés membres soulève de profondes préoccupations. La neutralité, l'impartialité et l'absence de concordance des intérêts avec une quelconque partie sont essentielles à un service de règlement de différends équitable. Or, les intérêts financiers des prestataires dont nous parlons ici (à savoir, l'obtention de contrats de sociétés membres et la rémunération résultante) seraient alignés sur les intérêts des sociétés de placement, ce qui pourrait compromettre leur neutralité et leur impartialité. Ces prestataires pourraient être tentés de

rendre des décisions et de faire des recommandations favorables aux sociétés membres qui leur versent des honoraires, pour conserver de bons rapports avec elles et obtenir de nouveaux contrats.

- 2.7. Le premier objectif énoncé dans les lignes directrices qu'a approuvées un comité de règlement des différends du Forum conjoint est l'indépendance.<sup>33</sup> La ligne directrice n° 1 (Sujet : Indépendance) se lit comme suit :

[...] le terme « indépendance » signifie l'absence de liens avec l'industrie concernée du secteur financier, ou avec des entreprises de cette industrie, liens qui amèneraient une personne raisonnable à se demander si le représentant du service de conciliation peut résoudre des plaintes équitablement et efficacement [...] ou assurer une surveillance objective et désintéressée [...]

- 2.8. À notre avis, le fait qu'une société membre paie directement des services de règlement de différends se rapportant à une plainte formulée contre elle amènerait une personne raisonnable à se demander si le prestataire des services peut résoudre des plaintes équitablement et efficacement.
- 2.9. Même en supposant que des contrôles soient instaurés pour réduire le risque de conflits d'intérêts, le risque de perception d'un conflit d'intérêts est trop grand pour justifier la modification souhaitée par certains de l'article 2 de la Règle 37 de l'OCRCVM et de l'article 24.A.1 du Règlement n° 1 de l'ACCFM. La perception par les clients d'une injustice découlant de conflits d'intérêts pourrait saper l'objectif même d'un service de règlement de différends indépendant. Il est crucial que les investisseurs perçoivent l'entité qui prend les décisions comme absolument libre de conflits d'intérêts. Modifier la formulation de l'article 2 de la Règle 37 de l'OCRCVM et de l'article 24.A.1 du Règlement n° 1 de l'ACCFM comme le suggèrent certaines sociétés membres introduirait le grave problème des conflits d'intérêts (perçus ou réels), alors qu'il est absent dans l'état actuel des choses.
- 2.10. Pour éviter que cela ne se produise, FAIR Canada recommande que les ACVM modifient le paragraphe 13.16 du Règlement 31-103 afin d'assurer que les consommateurs de services financiers soient protégés contre d'éventuels conflits d'intérêts dans le cadre du règlement de différends, en obligeant les sociétés inscrites à participer à un service de conciliation approuvé.

**Recommandation 3 :**

Les ACVM devraient modifier la formulation du paragraphe 13.16 du Règlement 31-103 afin d'obliger les sociétés inscrites à participer à un service de conciliation approuvé. Les ACVM devraient reconnaître l'OSBI comme le service de conciliation approuvé.

<sup>33</sup> Ligne directrice n° 1, Annexe B du cadre pour la collaboration (note 1 ci-dessus).

### 3. Uniformité dans la prise de décisions

- 3.1. L'OSBI fournit un service de règlement de différends national unique et a des mesures en place pour détecter et réduire le plus possible les disparités dans son approche du traitement de plaintes, entre des dossiers présentant des faits similaires, d'un enquêteur à l'autre et au fil du temps.
- 3.2. La constitution d'un capital de connaissances est importante pour assurer l'équité et cela serait difficile avec des prestataires de services multiples, indépendants et travaillant en vase clos. Pour favoriser l'uniformité, FAIR Canada préconise le maintien de la participation obligatoire des sociétés membres à l'OSBI ou, comme option de rechange, un service de conciliation national unique, prescrit par la loi.

#### Préoccupations du secteur au sujet de l'OSBI

- 4.1. FAIR Canada est au fait de certains des arguments qu'avance le secteur<sup>4</sup> dans ses récriminations contre l'OSBI. Nous reconnaissons que des améliorations pourraient être apportées, mais aucun argument n'a suffisamment de valeur selon nous pour justifier de modifier l'obligation des sociétés membres de participer à l'OSBI. Nous savons que le secteur et les organismes de réglementation ont eu une réunion au sujet de l'OSBI aux bureaux de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) le 12 mai 2011; toutefois, les défenseurs des investisseurs n'étaient ni invités ni représentés à cette rencontre. FAIR Canada croit comprendre, d'après ce qu'elle en apprend dans les médias, que les organismes de réglementation ont rejeté la demande des membres du secteur et ont pris leurs distances, en encourageant les sociétés membres à continuer de participer pleinement aux processus de l'OSBI. FAIR Canada applaudit à l'approche mesurée des autorités de réglementation et les encourage à ne pas céder à de nouvelles mesures de lobby du secteur. La partie qui suit présente les arguments connus du secteur et les réponses qu'y fait FAIR Canada.

#### Équité et transparence

- 4.2. Un service de conciliation n'est pas sensé remplir un rôle d'arbitre. Le code de déontologie de l'International Ombudsman Association contient un principe déontologique d'absence de formalisme selon lequel un ombudsman, « en qualité de ressource informelle, ne

---

<sup>4</sup> RBC Dominion Valeurs mobilières a présenté un certain nombre d'arguments en faveur de la révision de l'article 2 de la Règle 37 de l'OCRCVM dans des lettres soumises à ce dernier le 15 mars 2010 (en ligne : <http://docs.iiroc.ca/DisplayDocument.aspx?DocumentID=B1CED3E64BEC4AA6B2E90BB2E3E81CF5&Language=en>) et le 8 octobre 2010 (en ligne : <http://docs.iiroc.ca/DisplayDocument.aspx?DocumentID=67DE19697BBB4EC88631A4CD998EF844&Language=en>)

participe à aucune procédure d'arbitrage ou administrative formelle liée aux préoccupations portées à son attention » [TRADUCTION].<sup>5</sup>

- 4.3. L'équité est le principe fondamental sur lequel reposent les décisions de l'OSBI. La transparence des processus et des règles claires régissant les processus ne sont pas essentielles, ou nécessairement propices, à des décisions équitables en substance (par opposition à équitables du point de vue de la procédure). Tel qu'énoncé à la ligne directrice n° 4 (Sujet : Équité), « [l]e service de conciliation ne vise pas à donner lieu à un système judiciaire parallèle, mais à établir un cadre vaste et raisonnable de règlement des différends qui favorise des relations d'affaires équitables ».<sup>6</sup>
- 4.4. FAIR Canada encourage la transparence, pour assurer que les consommateurs de services financiers et les sociétés membres comprennent les étapes d'enquête de l'OSBI et les motifs qui sous-tendent ses recommandations. Cependant, le besoin d'amélioration que perçoivent les sociétés membres dans ce domaine ne signifie pas qu'il faille éliminer cavalièrement la participation obligatoire des sociétés membres à l'OSBI.

#### Méthodologie de calcul des pertes

- 4.5. Certains participants du secteur se plaignent de ce que l'OSBI n'ait pas de méthodologie claire et constante d'évaluation des préjudices. Ils allèguent que « l'OSBI applique actuellement à tous les plaignants une méthodologie standard clairement viciée » [TRADUCTION].<sup>7</sup> L'OSBI a publié récemment un document de consultation sur son processus de détermination de la convenance et d'évaluation des pertes. FAIR Canada pense que les sociétés membres devraient soumettre leurs opinions et leurs recommandations sur la méthodologie utilisée pour obtenir réparation pour les investisseurs au lieu de réagir au problème en démantelant l'OSBI.
- 4.6. FAIR Canada appuie les principes sur lesquels sont basés les calculs des pertes dans les dossiers de plaintes liées aux placements – l'approche de l'OSBI consistant à déterminer de façon raisonnable la situation financière dans laquelle l'investisseur aurait été s'il ne s'était pas vu conseiller des placements non convenables. Par souci d'équité, il est important que cette méthodologie fonctionne dans les deux sens. Ainsi, dans un cas où un investisseur aurait subi des pertes si la société membre avait fait la recommandation appropriée, cela doit être reflété dans le calcul des pertes.
- 4.7. FAIR Canada pense que, avec la multiplication des plaintes depuis le krach boursier de 2008, le secteur est probablement appelé à verser plus d'argent à des investisseurs lésés, ce qui le

---

<sup>5</sup> International Ombudsman Association, *Code of Ethics*, en ligne : <[www.ombudsassociation.org](http://www.ombudsassociation.org)>.

<sup>6</sup> Ligne directrice n° 4, Annexe B du cadre pour la collaboration (note 1 ci-dessus).

<sup>7</sup> Note 4 ci-dessus

conduit à étudier plus attentivement la « méthodologie » appropriée en matière d'indemnisation alors qu'il cherche à limiter les sommes qu'il doit payer en réparation.

#### Publication des motifs

- 4.8. Certains participants du secteur critiquent le fait que l'OSBI ne publie pas les motifs de ses décisions. FAIR Canada croit comprendre que l'OSBI communique ses motifs aux parties une fois qu'il a établi ses recommandations (le cas échéant) dans un dossier donné. Il est essentiel que les parties soient informées des motifs se rapportant à la plainte. FAIR Canada pense que la publication d'exemples de cas largement applicables, où seraient censurés les renseignements permettant d'identifier le client, servirait à la fois les sociétés membres et les investisseurs. Nous encourageons l'OSBI à poursuivre ses efforts pour publier de telles informations. Nous suggérons que les exemples de cas identifient la société de placement ou la banque impliquée.
- 4.9. Le secteur se plaint de ce que les motifs des décisions de l'OSBI ne soient pas publiés, ce qui se traduit par l'absence de précédents. Mais le Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, le fournisseur de services de règlement de différends de la Banque Royale du Canada pour les clients de ses services bancaires, n'a pas non plus publié les motifs de ses décisions dans son Rapport annuel pour 2010; il ne publie que des études de cas. Rien n'indique que des services indépendants de règlement de différends ou de médiation répondraient à cette plainte du secteur.
- 4.10. À notre avis, autoriser l'utilisation de multiples prestataires de services de règlement de différends ne ferait que rendre plus difficiles la publication d'exemples de cas et le dégagement de tendances dans les plaintes. Nous encourageons les ACVM, l'OCRCVM et l'ACCFM à examiner cette question dans l'objectif d'améliorer la situation actuelle plutôt que de faire des pas en arrière.

#### **Recommandation 4 :**

L'OSBI devrait poursuivre ses efforts pour publier des exemples de cas largement applicables, pour le bénéfice des investisseurs comme des sociétés membres.

#### Incapacité de rendre des décisions contraignantes

- 4.11. De par leur nature et leur fonction, les services d'ombudsman font des recommandations, et leurs conclusions ne sont pas juridiquement contraignantes.<sup>8</sup> Le programme d'arbitrage de l'OCRCVM est à la disposition des investisseurs qui font affaire avec des sociétés membres de l'OCRCVM et souhaitent une décision exécutoire.

<sup>8</sup> David J. Mullan, *Administrative Law*, 5<sup>e</sup> édition (Toronto: Emond Montgomery Publications Limited, 2003)



- 4.12. Certains membres du secteur qualifient d'« inefficace » la pénalité qui consiste à publier le nom du courtier si la recommandation de l'OSBI n'est pas acceptée, mais il n'y a pas eu de telle publication depuis 2007, l'année où pour la première fois en 10 ans une recommandation n'avait pas été acceptée. Cela laisse croire que la menace de rendre public le refus de suivre une recommandation peut favoriser l'acceptation des recommandations par les parties. Cependant, un système volontaire n'est efficace que dans la mesure où le secteur « adhère » à l'OSBI. Si des sociétés du secteur font front commun contre l'OSBI, la menace de la dénonciation perdra beaucoup de sa force et l'OSBI pourrait être miné.
- 4.13. Le secteur peut préférer la nature confidentielle de l'arbitrage, puisque la décision de l'arbitre est finale, exécutoire et confidentielle. Le fait que les renseignements restent confidentiels crée un déséquilibre d'information en faveur du secteur. FAIR Canada pense qu'il est essentiel, pour les consommateurs de services financiers qui ont une plainte à formuler, qu'un service de conciliation indépendant soit maintenu comme mécanisme de règlement des différends.

#### Récriminations au sujet des droits à verser à l'OSBI

- 4.14. Certains acteurs du secteur se plaignent aussi de ce que les sociétés membres doivent payer « des droits substantiels pour participer à l'OSBI » et prétextent que l'article 2 de la Règle 37 de l'OCRCVM et l'article 24.A.1 du Règlement n° 1 de l'ACCFM découragent les membres d'offrir à leurs frais d'autres options pour le règlement de différends, parce que la participation à l'OSBI et à d'autres mécanismes de règlement de différends représente des coûts prohibitifs.
- 4.15. Pour l'exercice de l'OSBI terminé le 31 octobre 2010, les droits totaux perçus des sociétés participantes ont été de 7,7 millions de dollars, tandis que les dépenses totales de l'OSBI pour le même exercice se sont élevées à 7,3 millions de dollars (en ligne : <[http://obsi.ca/images/document/up-l'OSBI\\_Annual\\_Report\\_2010.pdf](http://obsi.ca/images/document/up-l'OSBI_Annual_Report_2010.pdf)>). Pour une grande société participante (une grande maison de courtage propriété d'une banque, par exemple), les droits peuvent être de l'ordre de 763,000 \$ annuellement. Pour une petite filiale de services de placement propriété d'une banque, les droits annuels peuvent représenter 45 000 \$, et les petites sociétés paient des droits annuels beaucoup plus bas. FAIR Canada ne trouve pas ces droits élevés ni déraisonnables par rapport au reste des activités des sociétés membres. De plus, nous considérons que les coûts globaux d'exploitation d'un service national d'ombudsman des services bancaires et d'investissement sont raisonnables et rentables.

## 5. Introduction d'un service de conciliation prescrit par la loi

5.1. FAIR Canada soumet que, si le secteur est insatisfait de l'OSBI, améliorer l'organisme existant serait une solution beaucoup plus productive que d'ouvrir la porte à des entités multiples, ce qui susciterait des préoccupations additionnelles. 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.

### **Recommandation 5 :**

Si le secteur des services financiers s'oppose à ce que l'OSBI demeure le service de règlement de différends obligatoire, nous recommandons l'établissement d'un service de conciliation national prescrit pour tous les services bancaires et d'investissement.

## 6. Conclusion

- 6.1 FAIR Canada est en faveur de la participation obligatoire des sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM à l'OSBI et de mesures qui amélioreraient la transparence et la responsabilisation de l'OSBI. Comme solution de rechange, FAIR Canada appuie fortement la création d'un service de conciliation national prescrit par la loi dans le domaine des services financiers. FAIR Canada est opposée aux manœuvres des secteurs des services bancaires et des placements, qui cherchent à miner l'OSBI en demandant l'autorisation de choisir et de rémunérer des prestataires privés, à but lucratif, de services de règlement de différends. Ces démarches posent une grave menace à la protection des investisseurs et les autoriser ne ferait sans doute qu'affaiblir davantage les mécanismes de traitement des plaintes et de réparation. Nous vous remercions de prendre en considération les commentaires et opinions exprimés dans cette lettre. Nous acceptons volontiers que cette dernière soit publiée et serions heureux d'approfondir le sujet avec vous au moment qui vous conviendra.
- 6.2 Le secteur des services financiers a eu l'occasion de présenter ses arguments aux ACVM et à la CVMO en l'absence de tout représentant des consommateurs et des investisseurs. FAIR Canada presse les ACVM et la CVMO de rencontrer les organismes représentant les investisseurs et les consommateurs. Veuillez communiquer avec Ermanno Pascutto (416 572-2282 / [ermanno.pascutto@faircanada.ca](mailto:ermanno.pascutto@faircanada.ca)) ou Marian Passmore (416 572-2728 / [marian.passmore@faircanada.ca](mailto:marian.passmore@faircanada.ca)).

Sincèrement,



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

C. c. : Small Investor Protection Association

Conseil consultatif des investisseurs de la CVMO