

# FAIR

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

## LETTRE OUVERTE

15 novembre 2011

Hon. James Flaherty  
Ministre des Finances  
Ministère des Finances du Canada  
140, rue O'Connor  
Ottawa (Ontario) K1A 0G5

Monsieur le Ministre,

### **Objet : FAIR Canada demande que la participation du secteur bancaire à l'OSBI devienne obligatoire**

---

FAIR Canada apporte son soutien à l'OSBI en qualité d'unique service de résolution de différends pour les clients des services bancaires et de placement. Un service indépendant de résolution des différends unique est indispensable pour la protection des consommateurs canadiens. Il est nécessaire qu'il n'y ait qu'un seul service de ce genre pour éviter la dispersion, les incohérences, les conflits d'intérêts graves et la confusion des plaignants (les clients), et afin de permettre de cerner les problèmes systémiques ou fréquents.

FAIR Canada demande instamment au ministre des Finances, conformément à la *Loi sur les banques*<sup>1</sup> et à sa réglementation, de désigner l'OSBI comme l'organisme reconnu et unique auquel doivent participer toutes les institutions financières pour régler les plaintes des clients qui n'ont pas pu être résolues par les mécanismes internes des institutions financières<sup>2</sup> et de rendre les recommandations de l'OSBI exécutoires. L'OSBI reste un service essentiel, simple et peu onéreux pour les consommateurs, même si c'est un système dans lequel les sociétés participantes détiennent beaucoup de pouvoir, d'expertise et de connaissances. Permettre aux banques et autres sociétés de déroger et de choisir leur propre service externe de résolution des différends, comme l'ont fait la Banque Royale du Canada et, plus récemment, la Banque TD, qui ont choisi de recourir à ADR Chambers, un organisme à but lucratif, menace l'existence de l'OSBI et compromet l'équité et l'indépendance garanties par le système actuel. Il n'est pas dans l'intérêt public d'autoriser le recours à plusieurs services externes de résolution des différends, particulièrement si les institutions financières choisissent et rémunèrent des fournisseurs privés à but lucratif.

Il est important de rappeler que l'OSBI est une création du secteur bancaire, développée pour échapper à l'imposition d'un service de conciliation prévu par la législation. Le secteur bancaire et des placements attaque à présent l'organisme qu'elle a créé et soutenu parce qu'il est devenu trop indépendant et n'est pas assez au service des intérêts du secteur. L'approche de l'OSBI dans l'évaluation des plaintes et son mode de calcul des pertes sont adaptés, tout à fait cohérents et ont même été considérés comme

---

<sup>1</sup> *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46, par. 455.1(1) et (2)

<sup>2</sup> *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46, al. 455(1)a

meilleurs (plus justes et plus précis) que ceux d'autres services de conciliation utilisés pour traiter des domaines<sup>3</sup> comparables.

Le secteur financier n'a pas de motif valable de se plaindre de l'OSBI et a refusé d'engager des pourparlers raisonnables pour sortir de l'impasse. En réalité, le secteur obtient gain de cause dans 70 pour cent de toutes les plaintes déposées par les consommateurs et les indemnités versées aux clients de quelque 600 banques, maisons de courtage et sociétés de fonds communs de placement totalisaient seulement 3,78 millions de dollars en 2010, la moyenne des indemnités versées par plainte étant de 7 158 \$.<sup>4</sup> Ces sommes sont totalement insignifiantes pour les établissements bancaires et de placement, mais elles sont importantes pour les consommateurs de services financiers.

Le secteur financier bénéficie des services d'un organisme de résolution des différends externe impartial (dont les clients, en particulier, ont le sentiment que la procédure est équitable) et qui est indépendant du secteur. Le mouvement « Occupons » traduit une méfiance croissante envers le système financier actuel, dont le secteur financier devrait prendre conscience.

Alors que l'OSBI a le pouvoir d'identifier et de faire connaître les noms des sociétés qui refusent le règlement des plaintes qu'il recommande, sa capacité d'user effectivement de ce pouvoir est nettement réduite lorsque le secteur financier s'unit et fait obstruction. Le problème des dossiers qui ne progressent pas témoigne de la nécessité de donner plus de poids à l'OSBI.

À l'heure où les Canadiens assument de plus en plus eux-mêmes la responsabilité de l'épargne en vue de leur retraite et pendant une période d'incertitude économique, il est essentiel que les Canadiens aient accès à un service de résolution des différends simple, peu coûteux et neutre pour régler leurs plaintes à l'égard des banques et des institutions de placement. Le Groupe d'experts sur la réglementation des valeurs mobilières a relevé l'insuffisance des systèmes de traitement des demandes et de recours au Canada. Le président de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, M. Howard Wetston, c.r., s'exprimant au nom des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) lors de la conférence Dialogue avec la CVMO le 1<sup>er</sup> novembre 2011, a publiquement exprimé son adhésion à un système unique de résolution externe des différends : « les ACVM soutiennent fermement l'existence d'un système unique de résolution informelle des différends, auquel les investisseurs peuvent faire appel au lieu d'emprunter la voie contentieuse ou celle d'une procédure d'arbitrage exécutoire. »<sup>5</sup>

FAIR Canada demande instamment au ministre des Finances, responsable du secteur bancaire et défenseur de la création d'un organisme national de réglementation des valeurs mobilières, d'agir dès maintenant pour empêcher le secteur de faire appel à plusieurs services externes de résolution des différends. Donnez du poids à l'OSBI en lui donnant l'autorité d'agir en vertu de la loi à l'échelle nationale. Si un organisme national de réglementation des valeurs mobilières voit le jour, un service externe de résolution des différends unique devrait être obligatoire.

Même la Banque TD, lorsqu'elle a écarté l'OSBI, a reconnu qu'une réforme de l'organisme réglerait les problèmes : « Nous convenons avec les autorités de réglementation qu'un service unique et indépendant de résolution des différends est préférable et que cet organisme devrait être l'OSBI. »<sup>6</sup>

<sup>3</sup> The Navigator Company, « Évaluation indépendante – Ombudsman des services bancaires et d'investissement », en ligne : [http://www.obsi.ca/images/document/Independent\\_Review\\_of\\_OBSI\\_2011\\_2.pdf](http://www.obsi.ca/images/document/Independent_Review_of_OBSI_2011_2.pdf), page 16 [Rapport Khouri]

<sup>4</sup> Rapport Khouri, page 19.

<sup>5</sup> Howard Wetston, « La réglementation dans la nouvelle réalité financière » (Discours prononcé lors du Dialogue avec la CVMO 2011 le 1<sup>er</sup> novembre 2011 à Toronto)

<sup>6</sup> Citation de Paul Huyer, ombudsman interne de TD, dans le Financial Post du 26 octobre 2011

FAIR Canada vous invite à agir maintenant pour imposer la participation obligatoire des banques au régime de l'OSBI et à travailler pour mettre en œuvre les changements nécessaires afin que l'OSBI dispose des capacités et des ressources nécessaires pour continuer son œuvre consistant à trouver des solutions justes et raisonnables, à la fois pour les consommateurs et pour les institutions financières.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, nos salutations respectueuses.



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