

FAIR

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



11 octobre 2017

Comité mixte des organismes de réglementation de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

a/s de Grant Vingoe

Vice-président, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest, bureau 2000, Toronto (Ontario) M5H 3S8

Lettre envoyée par courriel à l'adresse : gvingoe@osc.gov.on.ca

Monsieur,

Objet : Sociétés inscrites ayant recours aux services d'un ombudsman interne lorsqu'elles traitent les plaintes liées aux placements

Nous nous adressons à vous au nom du Centre pour la défense de l'intérêt public et de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada) pour vous faire part de nos préoccupations concernant le recours aux services d'ombudsman interne par les maisons de courtage inscrites.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public est un organisme sans but lucratif national et un organisme de bienfaisance enregistré qui offre des services de recherche juridique au sujet des intérêts des consommateurs en ce qui a trait à la fourniture d'importants services publics. Il œuvre depuis plusieurs années dans le domaine de la protection des consommateurs en matière de services financiers.

FAIR Canada est une organisation sans but lucratif nationale et indépendante. À ce titre, elle informe et éduque la population, les gouvernements et les organismes de réglementation sur les droits et la protection des investisseurs qui participent aux marchés boursiers canadiens.

Le recours aux services d'ombudsman interne par certaines sociétés inscrites lorsqu'elles traitent les plaintes liées aux placements comme il est prévu à l'article 19 du mandat de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), dans la *Règle 2500B*, Traitement des plaintes de clients de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et le *Principe directeur n° 3*, Traitement des Plaintes, Enquêtes du Personnel de

Supervision et Discipline Interne de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) entraîne le non-respect des alinéas 13.16 (3) et (4) du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*. Les investisseurs plaignants ne se voient pas offrir la possibilité claire de solliciter des services indépendants de règlement des différends auprès de l'OSBI dans les 90 jours suivant le dépôt de la plainte. Au contraire, les investisseurs se voient orientés vers les services d'un ombudsman interne alors que les délais de prescription en matière de recours à l'OSBI et de poursuite civile continuent de courir au détriment des investisseurs plaignants.

Comme vous le savez, les alinéas 13.16 (3) et (4) du *Règlement 31-103* stipulent que les sociétés inscrites doivent dans les 90 jours qui suivent la réception de la plainte remettre au client l'avis écrit de sa décision ainsi que les démarches que le client doit suivre afin de solliciter les services de règlement des différends de l'OSBI (démarche que le client doit engager dans les 180 jours suivant la réception de l'avis écrit de la décision de la société inscrite).

En pratique, nous comprenons que les sociétés inscrites disposant de services d'un ombudsman interne (c.-à-d. des sociétés inscrites appartenant à des banques) ont recours à ces services d'ombudsman interne en vue : i) de prolonger la période de décision interne de 90 jours prescrite par le *Règlement 31-103*; ii) de détourner les investisseurs plaignants qui reçoivent un avis de décision vers un deuxième processus interne plutôt que de les informer et de leur donner accès aux services indépendants de règlement des différends de l'OSBI (alors que les délais de prescription en matière de recours à l'OSBI et de poursuite civile continuent de courir au détriment des investisseurs plaignants).

Le recours aux services d'ombudsman interne est préjudiciable aux investisseurs plaignants et est contraire aux alinéas 13.16(3) et (4) du *Règlement 31-103*. Comme nous l'exposons ci-dessous, ce recours est envisagé dans le mandat de l'OSBI et dans les dispositions applicables des règles de l'OCRCVM et des politiques de l'ACFM.

- L'article 19 du mandat de l'OSBI qui présente en détail les procédures de traitement des plaintes (y compris un délai de 90 jours pour l'examen interne et la fourniture d'une réponse écrite motivée) prévoit notamment que :

Toutes les firmes participantes mettent en place un système de traitement des plaintes efficace. Les firmes participantes **membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ou de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels doivent se conformer aux règles concernant le processus de traitement des plaintes établies par l'OCRCVM ou l'Association canadienne des courtiers**

de fonds mutuels, selon le cas, et elles ne sont pas assujetties au présent article 19. [gras ajouté]

- Dans la *Règle 2500B*, Traitement des plaintes de clients de l'OCRCVM, le recours à des services d'ombudsman interne au-delà de la période de 90 jours spécifiée dans le *Règlement 31-103* est expressément envisagé :

Réponse détaillée à la plainte

Le courtier membre envoie au plaignant une réponse détaillée. La réponse détaillée est accompagnée d'un exemplaire d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société.

Le courtier membre répond aux plaintes de clients le plus tôt possible et sans excéder un délai de 90 jours civils à compter de la date de réception de la plainte. Le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes du courtier membre qui sont ouvertes au client (**à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre**) [gras ajouté]. Le courtier membre informe le client s'il ne va pas lui transmettre sa réponse finale dans le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard et le nouveau délai pour l'achèvement du dossier.

Le courtier membre informe la Société s'il est incapable de respecter le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard.

- Ce recours est également mentionné en filigrane dans le *Principe directeur n° 3* de l'ACFM :

Réponse substantielle – La lettre de réponse substantielle qu'un membre doit fournir au plaignant peut être accompagnée d'une description de la procédure de traitement des plaintes du membre et doit inclure un exemplaire du Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients (FRPC). La lettre de réponse substantielle au plaignant doit également contenir les renseignements suivants :

- un sommaire de la plainte;
- la décision de fond du membre quant à la plainte, notamment les motifs à l'appui de sa décision;
- un rappel au plaignant selon lequel il peut i) présenter sa plainte à l'OSBI, qui examine les plaintes qui lui sont soumises dans les six mois suivant l'envoi d'une lettre de réponse substantielle; ii) présenter une plainte à

l'ACFM; iii) engager des procédures judiciaires ou une action en justice; ou iv) choisir toute autre option applicable, comme **un service de médiation interne offert par un membre du groupe du membre. [gras ajouté]**

Nous recommandons vivement que le mandat de l'OSBI, les règles de traitement interne des plaintes (qu'il s'agisse de leur Règle ou de leur principe directeur) de l'OCRCVM et de l'ACFM soient modifiés afin de respecter les dispositions du Règlement NI 31-103. Le mandat de l'OSBI et les règles relatives au traitement des plaintes des organismes d'autoréglementation (OAR) doivent être revus de manière à exiger que les sociétés donnent une réponse justifiée à la plainte dans un délai de 90 jours après réception de la plainte qu'elles aient ou non recours à un deuxième processus d'examen (services d'ombudsman interne). Dans un délai de 90 jours après réception de la plainte, les sociétés peuvent choisir de proposer un deuxième niveau d'examen. Elles ne sont cependant pas autorisées à dépasser le délai de 90 jours.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public et FAIR Canada souhaitent, dans le cadre de la surveillance réglementaire, attirer l'attention du Comité mixte des organismes de réglementation de l'OSBI sur la nature et l'emploi de l'expression services d'ombudsman interne par les sociétés inscrites assujetties aux exigences relatives aux services de règlement des différends énoncées au paragraphe 13.16 du Règlement NI 31-103. En effet cette expression risque de semer la confusion chez le consommateur et de l'induire en erreur. Les services d'ombudsman interne sont assurés par des agents ou des employés d'établissement affiliés à la société inscrite. Ces employés ne sont pas indépendants et se trouvent manifestement dans une position s'apparentant à un conflit d'intérêts, ce qui est contraire au concept d'ombudsman. **Nous estimons que les firmes participantes ne devraient pas être en mesure de susciter la confusion auprès du consommateur en appelant « ombudsman » leurs procédures internes de traitement des plaintes** dans la mesure où ces processus ne respectent pas les critères internationaux permettant l'utilisation du terme « ombudsman » et ne peuvent prétendre être impartiaux selon la définition des critères internationaux¹. On nous signale, en particulier, que l'expression ne respecterait pas les normes établies par les organismes de réglementation britannique et australien en ce qui a trait à l'emploi du titre « ombudsman ».

¹ Voir, par exemple, les critères de la British and Irish Ombudsman Association concernant la reconnaissance du bureau de l'ombudsman disponible en ligne (en anglais seulement) à l'adresse : <http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOA-Rules-New-May2011-Schedule-1.pdf>. Voir également : International Network of Financial Services Ombudsman (réseau international des programmes d'ombudsman des services financiers [le Réseau INFO]) *Approches efficaces à l'égard des principes fondamentaux*, septembre 2014, Principe 2 : Indépendance, afin d'assurer l'impartialité, page 3, disponible en ligne à l'adresse : http://www.networkfso.org/INFO-Network_Effective-approaches-to-fundamental-principles_September2014_FR.pdf.

Ces services se limitent à offrir des services de liaison ou de médiation non contraignants qui ne font en général que rallonger la durée du processus de règlement des plaintes des sociétés inscrites sans généralement en modifier la substance. Le recours à cette procédure décourage les investisseurs plaignants de maintenir leur plainte en raison d'un manque de ressources, de la fatigue et de l'usure. Par conséquent, moins de personnes poursuivent la procédure et font appel aux services légitimes d'ombudsman de l'OSBI (en plus du fait que les délais dans lesquels il est possible de faire appel à l'OSBI courent et éventuellement expirent). On perd du temps. Les investisseurs abandonnent.

Au nom des investisseurs plaignants, le Centre pour la défense de l'intérêt public et FAIR Canada sollicitent l'aide du Comité mixte des organismes de réglementation de l'OSBI afin d'exiger :

- (i) que le régime de traitement des plaintes envisagé par la *Règle 2500B* de l'OCRCVM et le *Principe directeur n° 3* de l'ACFM soient modifier afin que les processus de traitement des plaintes des sociétés inscrites respectent la période de 90 jours relative à l'examen interne visée aux alinéas 13.16(3) et (4) du *Règlement NI 31-103*. Il devrait être exigé que l'ensemble des processus internes, y compris les services d'ombudsman interne, soit achevé dans le délai de 90 jours;
- (ii) que les sociétés inscrites cessent d'employer l'expression « services d'ombudsman interne » pour désigner leurs services de règlement des différends internes dans la mesure où cette expression risque de semer la confusion chez le consommateur et d'induire ce dernier en erreur.

Nous serions heureux de vous rencontrer ou de rencontrer d'autres représentants du Comité mixte des organismes de réglementation de l'OSBI afin d'aborder cette importante question.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.



John Lawford
Directeur général et avocat-conseil



Frank Allen
Directeur général

FAIR

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



Centre pour la défense de l'intérêt public

FAIR Canada

C.c. : Andrew Kriegler, OCRCVM
Mark Gordon, ACFM
Sarah Bradley, Ombudsman, OSBI
Fern Belisle, président OSBI