



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

Le 31 mai 2018

Mark Wright
Directeur, Communications et relations avec les intervenants
401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5
Toronto (Ontario)
M5H 2Y4

Lettre envoyée par courriel à l'adresse : affairespubliques@obsi.ca

OBJET : Consultation auprès du public concernant le renouvellement du mandat

FAIR Canada a le plaisir de présenter ses commentaires sur le projet de renouvellement du mandat de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »).

FAIR Canada est un organisme national sans but lucratif engagé à privilégier les intérêts des investisseurs. En tant que voix nationale pour les investisseurs, FAIR Canada s'est engagée à promouvoir une meilleure protection pour les investisseurs en matière de réglementation des valeurs mobilières. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site www.faircanada.ca.

1. Commentaires généraux

- 1.1. FAIR Canada aurait préféré que l'OSBI publie à ce stade un mandat révisé qui incorpore sa capacité de lier les firmes participantes si le plaignant acceptait la recommandation de l'OSBI. L'approche adoptée nécessitera deux consultations plutôt qu'une seule. Elle conduira inévitablement les intervenants à plaider en faveur des modifications importantes qui dépassent l'exercice envisagé à l'heure actuelle.

2. Commentaires spécifiques

- 2.1. But de l'OSBI – FAIR Canada croit que le but de l'OSBI devrait énoncer explicitement (tel qu'il est décrit dans le mandat précédent aux sections 9 et 22) que le mandat de l'OSBI est de recevoir les plaintes, de faire enquête et de formuler des recommandations concernant les gestes ou les omissions d'une firme participante ou d'un représentant et que l'OSBI doit formuler une recommandation quant à une indemnisation ou une mesure à prendre auprès du plaignant et de la firme participante si, de l'avis de l'OSBI, le plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un geste ou d'une omission de la part de la firme participante ou de son représentant dans la prestation de services financiers (nos commentaires sur la définition révisée de ce terme sont évoqués ci-dessous). La référence à

« chercher à régler les différends » dans le but modifié proposé est trop vague.

- 2.2. La définition modifiée proposée de « plaignant » devrait être révisée afin d'indiquer clairement qu'un ancien client d'une firme participante ou de son représentant a le droit de déposer une plainte auprès de l'OSBI.
- 2.3. Nous appuyons la définition de « plainte », car les plaignants sont souvent incapables de déterminer avec précision ce qui a mal tourné et d'articuler la nature exacte de leur plainte. Ils pourraient avoir besoin d'aide en ce sens. Il est également équitable et approprié qu'un ombudsman inclut toutes les questions soulevées au cours de son enquête dans le cadre de la plainte plutôt que de les ignorer ou de les dissimuler. Il ne s'agit pas de défendre les intérêts du plaignant, mais plutôt d'agir «... avec intégrité et objectivité et de traiter chaque plainte rigoureusement et équitablement » (voir l'énoncé d'équité de l'OSBI datée du 26 janvier 2011).
- 2.4. Nous appuyons également la définition de « client » qui énonce clairement les circonstances d'une plainte ayant trait aux opérations non comptabilisées qui ont été vendues ou effectuées par l'entremise de la firme participante ou de son représentant.
- 2.5. La définition modifiée proposée de « services financiers » doit être révisée, car la définition actuelle était claire; ce qui n'est pas le cas pour la nouvelle. De plus, la définition actuelle inclut un produit financier alors que la nouvelle définition ne l'inclut pas, et, par conséquent, son étendue est plus restreinte.
- 2.6. La définition de « firme participante » devrait faire référence aux dispositions réglementaires pertinentes en matière de valeurs mobilières qui exigent que tous les courtiers en valeurs mobilières et leurs conseillers (y compris les courtiers de marché non réglementé et les gestionnaires de portefeuille) aient recours à l'OSBI comme prestataire de services de règlement des différends.
- 2.7. Nous suggérons que les acronymes de l'Ombudsman des assurances de personnes (« OAP ») et du Service de conciliation en assurance de dommages (« SCAD ») soient inclus sous la rubrique « service de conciliation sectoriel ».
- 2.8. Nous préférons la définition actuelle de « normes », car les « exigences légales ou réglementaires applicables au traitement et au règlement des plaintes » sont des exigences légales et non des « normes ».
- 2.9. L'article 3.2 – Adhésion – de la partie 3 – Structure et gouvernance de l'OSBI – devrait également faire référence au Règlement 31-103 applicable pour être membre de l'OSBI.
- 2.10. Toute référence au site Web de l'OSBI devrait inclure le lien vers la partie pertinente du site Web, comme c'est le cas à l'article 3.3 de la partie 3 sur les frais.
- 2.11. Partie 4 – Pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman – Nous préférons la formulation actuelle s'appliquant à l'article 4.1 (d), « assister le plaignant durant le processus de règlement de la plainte incluant, le cas échéant, la formulation de la plainte déposée auprès de la firme participante » plutôt que « au besoin, et sans plaider en leur nom, assister les plaignants durant

le processus de règlement d'une plainte, notamment en les aidant à formuler leur plainte ».

- 2.12. Article 5.1 (a) de la partie 5 – Soumission de plaintes à l'OSBI – Nous suggérons de modifier la formulation comme suit : «... ou l'OSBI peut considérer la plainte de façon équitable sans la participation des personnes ayant un intérêt à l'égard de la plainte ». De plus, l'alinéa (b) devrait indiquer «... ne la formule pas de manière frivole, vexatoire ou menaçante » plutôt que « ne la formule pas de manière déraisonnable ou menaçante ». La poursuite d'une plainte de manière frivole ou vexatoire est moins courante que la poursuite d'une plainte de manière déraisonnable. Une plainte ne devrait pas être exclue d'emblée simplement parce qu'elle peut être perçue comme étant poursuivie de manière déraisonnable.
- 2.13. Article 7.2 de la partie 7 – Entente sur la suspension des délais légaux de prescription – Cet article devrait indiquer clairement que le plaignant ou la firme participante se réserve le droit d'exercer des recours judiciaires contre l'autre partie.
- 2.14. L'article 8.1 de la partie 8 – Exécution du mandat de l'OSBI – devrait stipuler que « En déterminant ce qui est équitable pour le *plaignant et la firme participante*, l'OSBI tiendra compte de... ».
- 2.15. FAIR Canada recommande que le mandat interdise explicitement aux firmes participantes d'exiger que le plaignant signe une renonciation qui oblige celui-ci à assurer un règlement intégral et définitif de toutes les réclamations actuelles et à venir concernant la question et, par conséquent, empêche le plaignant d'intenter une action pour le reste de sa réclamation qui dépasse la limite de 350 000 \$ de l'OSBI.
- 2.16. Partie 11 – Procédures de traitement des plaintes des firmes – Nous suggérons qu'à la fin de l'article 11.1 soit ajouté «...équitable et généralement équivalentes à celles qui ont été ordonnées par des organismes de réglementation des secteurs bancaires et de l'investissement au Canada, le cas échéant », c'est-à-dire les procédures de traitement des plaintes propres au secteur bancaire et les procédures de traitement des plaintes propres au secteur de l'investissement.
- 2.17. Article 11.2 – Pratiques équitables – Nous suggérons d'ajouter au paragraphe (e) que le plaignant n'a pas besoin d'attendre de recevoir une lettre de la part d'une firme participante stipulant que celle-ci n'a pas donné une réponse motivée dans les 90 jours afin que, par conséquent, le plaignant ait le droit de saisir l'OSBI en raison du passage des 90 jours pour saisir l'OSBI. Autrement dit, la réception de cette lettre n'est pas nécessaire pour saisir l'OSBI une fois les 90 jours écoulés. De plus, les mots suivants devraient être ajoutés à la fin de l'alinéa (iii) : «... à la lumière du passage des 90 jours ».
- 2.18. Partie 13 – Recommandations relatives aux plaintes et rejets de plaintes – FAIR Canada recommande que les articles 13.2 et 8.1 soient uniformes. FAIR Canada recommande que l'article 13.8 (b) et (c) soient révisées et reformulées, car nous trouvons qu'ils portent à confusion puisqu'ils font référence à « son représentant, ou du représentant de la firme participante ».
- 2.19. FAIR Canada recommande que la partie 13 énonce explicitement qu'un plaignant peut ne pas

accepter une recommandation de l'OSBI et que si tel est le cas, il peut faire valoir ses droits et recours devant une autre instance, comme les tribunaux ou par l'entremise de l'arbitrage de l'OCRCVM.

- 2.20. Article 16.1 de la partie 16 – Confidentialité et divulgation – Les plaignants devraient pouvoir divulguer des renseignements à leur représentant autorisé sans qu'il ne soit nécessairement un « conseiller professionnel ». La disposition modifiée proposée est rédigée de façon trop restrictive et empêche un plaignant de faire appel à une personne de confiance pour l'aider dans le processus.
- 2.21. Article 16.5 – FAIR Canada recommande que la formulation soit révisée, car une firme participante devrait être tenue de répondre (et non pas « peut répondre ») à une demande écrite d'un organisme de réglementation pour la divulgation de renseignements, alors que les plaignants n'ont pas une telle obligation et que, par conséquent, la formulation « peuvent répondre » est appropriée. De plus, l'OSBI devrait être en mesure de discuter d'une plainte et des faits sous-jacents avec l'organisme de réglementation, et non pas seulement le plaignant et la firme participante.
- 2.22. Partie 17 – Rapports annuels – Nous recommandons que cette partie précise que l'information doit être communiquée séparément en ce qui a trait aux données concernant les plaintes liées aux services bancaires et d'investissements.

Nous vous remercions de nous avoir donné la possibilité de formuler, par la présente, nos commentaires et nos points de vue. Nous acceptons que ce document soit rendu public, et nous serions heureux d'en discuter avec vous à votre convenance. N'hésitez pas à communiquer avec Frank Allen au [647 256-6693/frank.allen@faircanada.ca](tel:647-256-6693), Marian Passmore au [647 256-6691/marian.passmore@faircanada.ca](tel:647-256-6691) ou Samreen Beg au [647 256-6692/samreen.beg@faircanada.ca](tel:647-256-6692).

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs