

12 août 2013

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
c/o Tyler Fleming
401 Bay Street
Bureau 1505, C.P. 5
Toronto (Ontario) M5H 2S6
Courriel : governance@obsi.ca

M. Fleming,

Objet : Consultation sur les changements proposés au Mandat de l'OSBI

FAIR Canada a le plaisir de soumettre ses commentaires à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») au sujet de sa proposition de révision de son Mandat comme indiqué dans le document de consultation daté du 12 juin 2013 (la « consultation »).

La consultation fait suite à de nombreux événements importants dans le domaine de la résolution de différends concernant les consommateurs de produits et de services financiers :

- la publication du rapport¹ d'un évaluateur indépendant de l'OSBI (The Navigator Company of Australia) en 2011 (le « rapport Khoury »), qui recommandait un certain nombre de réformes importantes et interreliées;
- la consultation des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (« ACVM ») datée du 15 novembre 2012 proposant des modifications du Règlement 31-103 en vue de contraindre tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec de recourir aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour la résolution de leurs différends;
- la publication par le gouvernement fédéral en avril 2013 du règlement définitif en application de la *Loi sur les banques* permettant aux organismes externes de traitement des plaintes (« OETP ») de soumettre leurs demandes à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC ») afin d'être reconnus comme des OETP pour le règlement de différends dans le domaine bancaire (entrée en vigueur le 2 septembre 2013); et
- la publication (ou la dénonciation) d'un certain nombre de refus de firmes participantes de l'OSBI de dédommager les consommateurs, comme le recommande l'Ombudsman.

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. Pour de plus amples renseignements, consultez notre site www.faircanada.ca.

¹ *The Navigator Company, Ombudsman for Banking Services and Investments Report 2011 Independent Review* (2011), consultation en ligne à : http://www.obsi.ca/images/Documents/Ind_Rev/independent_review_of_obsi_2011.pdf.

FAIR Canada persiste à croire que les autorités de réglementation et les gouvernements devraient se fixer pour objectif de proposer aux Canadiens un service de conciliation unique et national qui respecte les normes internationales pour toutes les plaintes liées aux placements. Selon FAIR Canada, cette initiative est essentielle à l'intégrité du marché canadien des services financiers et à la protection des consommateurs canadiens.

Comme évoqué dans notre mémoire aux ACVM du 25 janvier 2013, **nous recommandons que la responsabilité de l'OSBI soit renforcée, dans l'intérêt public, par une reconnaissance plus officielle de l'Ombudsman, grâce à des ordonnances de reconnaissance émanant des membres des ACVM, et que des mesures soient engagées pour avoir un service de conciliation national prévu par la loi unique qui ait le pouvoir des rendre des décisions contraignantes.**²

FAIR Canada fournit ci-dessous ses commentaires sur les propositions de modifications du Mandat.

1. Les plaintes concernant les fonds distincts devraient rester du ressort de l'OSBI

1.1. **FAIR Canada ne soutient pas la modification qui aurait pour effet de transmettre l'enquête et l'analyse des plaintes concernant les fonds distincts de l'OSBI à l'Ombudsman des assurances de personnes (« OAP »).** Selon FAIR Canada, il n'est pas logique d'examiner la situation d'un organisme de placement collectif en l'isolant du reste du portefeuille de placement du consommateur. En effet, l'OSBI, dans la notification d'approbation de son conseil d'administration de son processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes, a déclaré :

Nous convenons également qu'une approche aux placements axée sur le portefeuille est une méthode acceptée et utilisée fréquemment par les conseillers. Si nous détenons la preuve qu'une firme a privilégié une approche axée sur le portefeuille à l'égard de ses comptes, nous le prendrons certainement en considération. Nous vérifions toujours les deux titres individuels ainsi que le portefeuille de la firme lorsque nous déterminons la convenance d'un placement.

L'OSBI prendra cet aspect en considération uniquement si la firme ou le conseiller peut démontrer :

- qu'un plan axé sur le portefeuille a été élaboré;
- de quelle façon ce plan a été révisé et qu'il a fait l'objet d'une discussion avec l'investisseur;
- toute autre information pertinente telle une preuve que le conseiller ou la firme a fourni des rapports sur le portefeuille à l'investisseur. »³

1.2. En conséquence, si des fonds distincts font partie du portefeuille de placement du client, ils doivent être pris en compte dans le traitement de la plainte. Selon FAIR Canada, ils doivent être examinés et analysés pour être pris en compte. Cette approche semble logique dans la

² Lettre de FAIR Canada aux ACVM date du 25 janvier 2013, consultation en ligne à : http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2009/03/Dispute-Resolution-Service_e_FR.pdf, en réponse aux Projets de modifications au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription, sur les obligations actuelles des inscrits, et à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 du 15 novembre 2012 sur le service de résolution des différends.

³ Changements approuvés apportés au processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes mis en place par l'OSBI et résumé des commentaires du public, 2 novembre 2012, pages 6-7, consultation en ligne à : http://www.obsi.ca/images/Documents/Consultations/Gov_Reform_2/R/enonce_de_position_finale_de_la_convenance_pertes.pdf.

perspective de tous les participants aux marchés financiers, car les résultats seraient faussés si des placements particuliers étaient examinés en étant isolés des autres.

- 1.3. Les consommateurs ne voudront pas avoir à confier les questions des fonds distincts de leur plainte en matière de services d'investissement à un autre service de conciliation – en l'occurrence, l'OAP – si elles peuvent être confiées à l'OSBI dans une procédure juste et efficace, comme faisant partie d'un portefeuille de placements, plutôt que d'être traitées de façon isolée. La charge supplémentaire qui pèserait sur les consommateurs n'est pas justifiée. Le recours à deux processus de résolution des différends rend les procédures plus lourdes, plus longues, inefficaces et confuses pour les consommateurs; il crée des obstacles plus difficiles à surmonter pour obtenir réparation que dans le cas d'un processus unique.
- 1.4. Il y a d'autres raisons importantes qui justifient que les questions liées aux fonds distincts d'une plainte soient examinées, analysées et résolues par l'OSBI. D'abord, si la situation de fait concerne un agent d'assurance indépendant ou une agence de gestion générale, il se peut que l'OAP n'ait pas compétence à examiner la plainte, car seules les compagnies d'assurance sont dans l'obligation d'adhérer à l'OAP. Les entités et les personnes physiques n'y sont pas tenues. Ainsi, si la plainte a trait aux activités d'un agent d'assurance, l'OAP n'aura pas compétence à la traiter; le consommateur ne pourra pas chercher réparation auprès de l'OSBI et devra se tourner vers le système judiciaire. Le deuxième (et dernier) examen indépendant de l'OAP s'intéresse à cette grave faille qui lèse les consommateurs qui utilisent l'OAP.⁴ L'OSBI n'est pas touchée par ce problème et peut enquêter sur les activités des représentants de la société, y compris les conseillers. C'est donc un organisme plus compétent si ce sont les activités du conseiller financier (agent d'assurance et représentant inscrit) qui a vendu le fonds distinct qui sont remises en question.
- 1.5. Deuxièmement, il ne fait pas de doute que les assureurs souhaitent que les consommateurs de leurs produits jouissent de services de résolution des différends justes et efficaces et ne veulent pas qu'ils aient à transférer leur plainte à différents organismes afin d'obtenir réparation, ni qu'un de leurs investissements fasse l'objet d'une enquête en étant pris à part du portefeuille du consommateur.
- 1.6. Troisièmement, certains membres des ACVM ont un seul organisme de réglementation provincial responsable des retraites, des assurances, de la planification financière, des valeurs mobilières, de la consommation, des coopératives de crédit et des sociétés de prêt et de fiducie (comme au Québec, au Nouveau-Brunswick et en Saskatchewan). L'approche intégrée de la réglementation des produits et services financiers destinés aux consommateurs devrait être encouragée et améliorée plutôt qu'allégée afin de renforcer la protection des consommateurs. Proposer aux consommateurs et aux sociétés du secteur un interlocuteur unique pour la résolution des plaintes des consommateurs, à savoir un service de conciliation, améliorerait le principe d'intégration et reflèterait la réalité de la convergence des produits de placement entre les secteurs de l'assurance et des valeurs mobilières.
- 1.7. Quatrièmement, les plaintes des consommateurs concernent les conseils et les recommandations formulées par le représentant inscrit (qui, dans le cas des fonds distincts, est aussi un agent

⁴ Robert Wells, Rapport d'évaluation indépendante préparé pour Ombudsman des assurances de personnes (novembre 2012), consultation en ligne à : <http://www.olhi.ca/fr/downloads/pdf/Rapport-devaluation-independante-OAP.pdf>, pages 18 et 19.

d'assurance) et par sa société de placement. L'OSBI devrait être autorisé à traiter les plaintes, y compris la partie de la plainte concernant les conseils d'achat d'un fonds distinct.

- 1.8. Enfin, l'OSBI n'a pas proposé de raison sérieuse pour expliquer pourquoi il pourrait être dans l'intérêt des consommateurs de modifier son Mandat, relativement aux principes directeurs d'équité et d'information qui régissent les activités d'un service de conciliation. Nous ne voyons aucune raison de le faire et, en conséquence, nous ne soutenons pas ce changement.

2. Les problèmes fréquents ou systémiques doivent être traités

- 2.1. **Selon FAIR Canada, il est important que les problèmes fréquents ou systémiques qui sont relevés par l'OSBI suite à un examen de plaintes particulières soient correctement traités par le système financier afin de protéger adéquatement les investisseurs et d'entretenir la confiance des consommateurs dans le système financier.**

- 2.2. Un problème systémique est défini comme suit dans le Mandat actuel :

« problème systémique » s'entend de la découverte d'une situation lors de l'étude d'une plainte contre une firme participante susceptible d'avoir causé une perte, un dommage ou un préjudice à un ou plusieurs autres clients de la firme participante découlant d'une cause semblable à celle dénoncée par le plaignant original, notamment des frais ou des honoraires cachés, des informations trompeuses, des erreurs administratives ou des produits imparfaits.

Il faut souligner (comme l'a fait le rapport Khoury) que le Mandat actuel n'envisage pas que l'OSBI examine des problèmes qui sont systémiques dans un secteur, c'est-à-dire, en dépassant du cadre de la firme participante visée par la plainte, même si c'est pratique courante pour des systèmes externes de résolution des différends dans d'autres territoires.⁵

- 2.3. Nous reconnaissons que les règlements fédéraux qui régissent les OETP applicables aux plaintes relatives aux services bancaires étaient destinés à limiter la capacité des OETP autorisés à traiter les problèmes systémiques liés aux plaintes relatives aux services bancaires. Le règlement applicable aux banques précise qu'un OETP doit « aviser par écrit sans délai le commissaire [de l'ACFC] si elle conclut qu'une réclamation soulève un problème systémique ». ⁶ De plus, le Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes de l'ACFC⁷ indique que tout demandeur qui veut être admis en tant qu'OETP « doit démontrer : [...] son processus pour signaler les problèmes systémiques et fournir à l'ACFC l'information à l'appui, *en laissant à cette dernière le rôle d'enquêter sur de tels problèmes.* »⁸ Ainsi donc, pour ce qui est des services bancaires, les obligations de l'OSBI sont effectivement limitées à la reconnaissance des problèmes systémiques et à leur transmission à l'ACFC.

⁵ Ci-dessus, note 1 [Rapport Khoury], pages 44 et 45.

⁶ Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) (DORS/2013-48), par. 7(i).

⁷ Agence de la consommation en matière financière du Canada, Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes (10 avril 2013), consultation en ligne à : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/communicationcommis/directives/dc-13/index-fra.asp>

⁸ *Ibid.*, par. 4.5.2. [italique ajouté]

- 2.4. Nous n'approuvons pas l'opinion de l'OSBI selon laquelle cette restriction pour les services bancaires [TRADUCTION] « [...] annule la capacité de l'OSBI à examiner les problèmes systémiques pour la composante placements de [notre] mandat également. »⁹ L'OSBI explique que son conseil d'administration pense qu'il devrait y avoir une politique sur les problèmes systémiques pour toute l'organisation, sans fournir d'explications sur cette conclusion. FAIR Canada suggère que l'OSBI continue d'étudier les problèmes systémiques qui pourraient émerger du côté des placements. En raison de sa proximité avec les plaintes des consommateurs de produits et services financiers, l'OSBI est bien placé pour conserver cette responsabilité.
- 2.5. Comme il est tout à fait possible qu'un problème systémique dans une firme participante se retrouve aussi dans d'autres sociétés, **les autorités de réglementation pourraient être mieux placées pour gérer les problèmes systémiques, car elles (et non l'OSBI) peuvent enquêter à l'échelle du système entier sans rester circonscrites à une société. FAIR Canada recommande donc que le Mandat révisé précise explicitement que l'OSBI est dans l'obligation de cerner et signaler aux autorités de réglementation concernées tout problème systémique, à l'ACFC pour ce qui a trait aux plaintes dans le domaine bancaire, aux autorités provinciales de réglementation des valeurs mobilières en ce qui concerne les plaintes liées aux placements.** Les autorités de réglementation des valeurs mobilières devront veiller à examiner tout problème systémique qui leur est signalé par l'OSBI.
- 2.6. Dans un souci de transparence, **FAIR Canada recommande par ailleurs que l'OSBI indique dans son rapport annuel le nombre de problèmes systémiques potentiels relevés pendant l'année écoulée, à la fois pour les plaintes concernant les valeurs mobilières et les services bancaires, et fournisse une description générique du type de valeurs mobilières concernées.** Nous ne suggérons pas à l'OSBI de citer les sociétés compromises, mais simplement d'indiquer le nombre de problèmes systémiques éventuels qu'il a signalés.
- 2.7. **FAIR Canada recommande également que le Mandat révisé inclue une obligation pour l'OSBI de signaler les faits qui peuvent comporter des irrégularités sur le plan réglementaire, en matière pénale ou présenter un caractère frauduleux ou autre à l'autorité de réglementation concernée ou aux autres services d'application de la loi.**
- 3. Délai de 180 jours pour présenter une plainte à l'OSBI**
- 3.1. **FAIR Canada recommande qu'il soit explicitement indiqué que l'OSBI se réserve le droit d'accepter une plainte au-delà d'un délai de 180 jours « si cela est juste, en toutes circonstances » et que son appréciation inclut l'étude de la manière dont le plaignant a été informé de son droit de présenter une plainte à l'OSBI.** La formulation semble généreuse en termes d'équité pour la firme participante, et l'est beaucoup moins pour le consommateur.
- 4. Délai de prescription de six ans**
- 4.1. L'article 11 du Mandat révisé devrait indiquer clairement qu'une norme subjective, qui tiendrait compte des caractéristiques du client, sera utilisée pour définir quand le consommateur aurait dû prendre connaissance du problème à l'origine de la plainte, au lieu d'une norme de personne raisonnable purement objective. **FAIR Canada recommande que la formulation soit modifiée comme suit : « [...] le plaignant connaissait ou aurait dû avoir connaissance du problème [...] » et**

⁹ Consultation, page 2.

indique que les caractéristiques du plaignant seront prises en considération (âge, connaissances, degré de confiance au conseiller) comme le mentionne l'OSBI dans son communiqué de novembre 2012¹⁰, notamment :

- la nature de la relation entre l'investisseur, le conseiller et la firme;
- l'expérience et les connaissances en placement de l'investisseur et son niveau de sophistication;
- la mesure dans laquelle l'investisseur faisait confiance au conseiller ou en était dépendant, en tenant compte notamment des compétences, des connaissances, de l'expertise et des services que la firme ou le conseiller disait pouvoir fournir comparativement aux services ou aux conseils qui ont été véritablement fournis;
- le moment, la forme et la nature des informations fournies à l'investisseur et sa capacité de les comprendre; et
- si et à quel moment l'investisseur a fait part au conseiller ou à la firme de ses préoccupations quant aux placements dans le compte, les conseils qu'il a reçus et les mesures qui ont été prises, le cas échéant.

4.2. Comme nous le notions dans notre mémoire adressé à l'OSBI à ce sujet le 9 juillet 2012 :

Il est injuste pour des consommateurs vulnérables, notamment des personnes aux capacités d'expression limitées, peu versées dans les affaires financières ou des personnes âgées dont les facultés mentales peuvent être restreintes, d'appliquer une période de prescription sans prendre en compte totalement ces caractéristiques. Cinquante-trois pour cent (53 %) des clients de l'OSBI ont soixante (60) ans et plus; comme l'indique le rapport annuel de l'OSBI de 2011, trois des cinq principaux problèmes propres aux aînés et observés par l'OSBI sont la délégation du contrôle des affaires financières, les documents financiers manquants et les placements inappropriés. Ces types de préoccupation devraient être très importants pour déterminer si le consommateur savait ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème avec ses placements et, dans l'affirmative, quand il aurait dû ou pu le savoir.¹¹

Les plaintes liées aux placements ont crû de 10 % en 2012, et elles concernent en majorité des placements et conseils de placement inappropriés.¹²

¹⁰ Lire

http://www.obsi.ca/images/Documents/Consultations/Gov_Reform_2/R/enonce_de_position_finale_de_la_convenance_peretes.pdf

¹¹ Lettre de FAIR Canada intitulée « Objet : Appel de commentaires sur les changements proposés au processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes de l'OSBI » (9 juillet 2012), consultation en ligne en anglais seulement : <http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2011/01/120709-FAIR-Canada-comments-re-OBSI-suitability-and-loss-assessment-consultation.pdf>, résumé en français à http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2009/03/July-9-OBSI-Loss-Assessment_F.pdf. D'après le rapport annuel 2012 de l'OSBI, disponible en ligne à http://www.obsi.ca/images/Documents/Annual_Report/FR/osbi_ar2012_fr.pdf, 48 % des clients sont âgés de 60 ans et plus.

¹² Rapport annuel 2012 de l'OSBI (*ibid*), page 35. Les 5 principaux problèmes propres aux aînés n'apparaissent plus dans le rapport annuel de 2012. **FAIR Canada recommande que ces informations soient maintenues dans le rapport annuel.**

- 4.3. Comme le processus de l'OSBI n'est pas celui d'un tribunal et n'est pas soumis à des périodes de prescription, FAIR Canada recommande que l'OSBI indique explicitement dans son Mandat révisé qu'il « se réserve le droit de renoncer à la période de prescription dans des cas exceptionnels, si cela est juste et raisonnable. »

5. Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI

- 5.1. **FAIR Canada recommande que l'OSBI explique le mandat et la structure de son Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs dans son Mandat révisé.** Selon FAIR Canada, alors que le secteur dispose des ressources nécessaires pour faire connaître à l'OSBI son opinion sur des problèmes de politique, les consommateurs sont bien moins équipés et motivés à cet effet. Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs a pour but de permettre au conseil d'administration de l'OSBI de connaître l'avis des consommateurs et des investisseurs et son rôle devrait être **officiellement reconnu et expliqué dans le Mandat.**

6. Plafonnement de l'indemnisation

- 6.1. FAIR Canada est d'avis que tous les OETP du système financier canadien devraient avoir le même plafond d'indemnisation. Celui-ci ne devrait dépendre ni du choix de l'OETP par telle ou telle institution financière (pour les banques) ni de l'adhésion obligatoire à un OETP, actuelle ou à venir, dans le cas des courtiers membres de l'OCRCVM et de l'ACFM. Les consommateurs ne devraient pas être soumis à des plafonds d'indemnisation différents selon l'OETP auquel leur institution financière ou leur courtier adhère suite à un choix libre ou par obligation. Tous les consommateurs canadiens de produits et services financiers devraient avoir accès aux mêmes mécanismes de réparation (plafonds d'indemnisation compris) quelle que soit l'institution financière visée par leur plainte.
- 6.2. **FAIR Canada recommande que le plafond d'indemnisation pour tout OETP, dont l'OSBI, ne soit pas inférieur à la limite actuelle de l'OSBI, soit 350 000 \$.**
- 6.3. Si le plafond d'indemnisation n'est pas fixé obligatoirement et que les OETP peuvent le définir eux-mêmes, les sociétés choisiront l'OETP avec le plafond le plus faible, ce qui encouragera une concurrence vers le bas qui n'est pas dans l'intérêt des consommateurs.

7. Refus d'accepter les recommandations de l'OSBI

- 7.1. **FAIR Canada recommande fortement que l'OSBI puisse rendre des décisions contraignantes pour toutes les firmes participantes. Au Royaume-Uni, en Australie et en Nouvelle-Zélande, la décision est contraignante si elle est acceptée par le consommateur. Il n'y a pas de raison pour que le système ne soit pas aussi généreux avec le consommateur au Canada. FAIR Canada note que, dans ses recommandations stratégiques, le rapport Khoury suggérait que l'OSBI ait l'autorité de rendre des décisions contraignantes, et qu'une procédure d'appel limitée puisse être appliquée.**
- 7.2. Les récents dossiers qui ne progressent pas et pour lesquels certaines sociétés de placement ont refusé de suivre les recommandations de l'OSBI, et par la suite été dénoncées et déconsidérées, démontrent que le risque d'atteinte à la réputation est une menace insuffisante pour beaucoup d'inscrits et que l'OSBI doit voir renforcer sa position en ayant le pouvoir de rendre des décisions contraignantes.

- 7.3. **Les récents dossiers qui ne progressent pas prouvent également que les sociétés ne présentent pas de preuves crédibles pour justifier leur rejet des recommandations de l'OSBI.** Le système de recours des consommateurs ne sera pas efficace et la confiance dans notre système de réglementation des valeurs mobilières restera menacée tant que les inscrits pourront refuser les recommandations de l'OSBI et que les consommateurs ne recevront pas d'indemnisation.
- 7.4. **FAIR Canada croit fermement que l'OSBI devrait obtenir le pouvoir de rendre des décisions contraignantes pour des dossiers concernant des placements avant que la liste des types de sociétés dans l'obligation d'y adhérer ne soit étendue, ou à ce moment même. Cette mesure concernerait donc tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec.** Le risque d'atteinte à la réputation est moins susceptible d'avoir un effet dissuasif sur les sociétés peu réputées ou de petite taille qui opèrent sur des marchés tels que le marché dispensé, que beaucoup de consommateurs de produits et services financiers ne comprennent pas. De nombreux inscrits non membres d'un OAR qui pourraient être dans l'obligation d'offrir les services de l'OSBI à leurs clients pourraient appartenir à cette catégorie. Si l'OSBI n'a pas le pouvoir de rendre des décisions contraignantes, sa crédibilité pourrait être davantage affectée par d'autres refus de ses recommandations.
- 7.5. Le refus d'une firme participante de l'OSBI d'accepter une recommandation sans justification légitime devrait être considéré comme un manquement à la participation de bonne foi au système de résolution des différends et donc, comme une violation des règles qui régissent le commerce des valeurs mobilières. L'autorité de réglementation compétente devrait examiner l'affaire pour déterminer si la firme participante avait des motifs légitimes de refuser la recommandation. En l'absence desdits motifs et si l'autorité de réglementation établit que la société n'agit pas de bonne foi, l'autorité devrait alors prendre des mesures disciplinaires contre la société qui n'a pas agi de bonne foi dans le cadre de son adhésion à l'OSBI. L'adhésion d'une firme participante à l'OSBI comporte des exigences et n'est pas un simple acte formel.
- 7.6. Le 29 janvier 2013, le Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO a écrit, dans une lettre adressée à l'*Office of the Investor* de la même Commission, que « l'OSBI n'a pas le pouvoir de faire appliquer ses recommandations de restitution, mais les autorités de réglementation l'ont, et elles pourraient et devraient l'exercer. »¹³ Nous approuvons.

8. Délai de résolution des plaintes

- 8.1. **FAIR Canada recommande à l'OSBI d'indiquer dans son Mandat les délais applicables pour la présentation d'une recommandation en réponse à une plainte.** La *Loi sur les banques* précise que tout OETP doit « adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard cent vingt jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation conformément à son mandat et à sa procédure »¹⁴. Nous ne suggérons pas nécessairement que le même délai soit appliqué aux plaintes liées aux placements, mais il pourrait être souhaitable de formuler par écrit les directives de l'OSBI en matière de règlement des plaintes liées aux placements dans son Mandat révisé, sur le même modèle que le délai prescrit dans la *Loi sur les banques*.

¹³ Consultation en ligne : http://www.osc.gov.on.ca/en/Investors_iap_20130129_letter-to-efarrell-re-obsi.htm

¹⁴ Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) (DORS/2013-48) art. 7(l).

8.2. FAIR Canada relève que le rapport annuel 2012 de l'OSBI indique qu'il faut en moyenne 196,6 jours pour traiter les plaintes faciles liées aux placements et que, pour l'ensemble des plaintes, cette moyenne monte à 325,9 jours. Sur ces dossiers, seulement 20,2 % ont été traités en 180 jours ou moins et 79,8 %, en plus de 180 jours. Un certain nombre de facteurs sont cités, qui ont contribué à allonger les délais, notamment le temps nécessaire à l'obtention des approbations, des documents, un manque de main-d'œuvre et les ralentissements dus aux dossiers qui ne progressent pas.¹⁵ Si les recommandations formulées par FAIR Canada dans ce mémoire sont appliquées par les autorités de réglementation des valeurs mobilières, les délais de traitement devraient baisser.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de présenter nos commentaires et nos opinions dans ce mémoire. Nous en acceptons volontiers la publication et serions heureux d'en approfondir le contenu avec vous au moment qui vous conviendra. N'hésitez pas à communiquer avec Ermanno Pascutto (416 214-3443, ermanno.pascutto@faircanada.ca) ou Marian Passmore (416 214-3441, marian.passmore@faircanada.ca).

Meilleures salutations,



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

Copie à :

- Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique
- Commission des valeurs mobilières de l'Alberta
- Commission des services financiers de la Saskatchewan
- Commission des valeurs mobilières du Manitoba
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
- Autorité des marchés financiers
- Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse
- Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
- Bureau des valeurs mobilières, île-du-Prince-Édouard
- Bureau du Registraire des valeurs mobilières, Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
- Ministère des Services aux collectivités, Gouvernement du Yukon
- Bureau du Registraire des valeurs mobilières, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
- Division de l'enregistrement officiel, ministère de la Justice, Gouvernement du Nunavut

¹⁵ Rapport annuel 2012 de l'OSBI, pages 78 et 79, consultation en ligne à :
http://www.obsi.ca/images/Documents/Annual_Report/FR/osbi_ar2012_fr.pdf.