

Avis de publication des ACVM

*Projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites
et modification de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Services de règlement des différends

Le 19 décembre 2013

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») mettent en œuvre le projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la « règle ») et la modification de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction complémentaire »), qui traitent de la fourniture de services de règlement des différends aux clients de tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits (collectivement, les « modifications »). La règle et l'instruction complémentaire sont appelés le « texte réglementaire ».

Les modifications ont été ou doivent être adoptées par tous les membres des ACVM.

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») offre déjà un service de médiation aux clients des courtiers inscrits et conseillers inscrits (le « régime québécois »). Bien que le Québec participe à l'élaboration des modifications, le régime québécois demeurera inchangé. Le Québec n'exprime pas d'opinion sur le régime de règlement des différends qui s'applique dans les autres territoires représentés au sein des ACVM. Dans le présent avis, les mentions de résultats recherchés par les ACVM ou les réponses aux commentaires se rapportant au projet de 2012 (défini ci-dessous) concernent tous les membres des ACVM à l'exception du Québec.

Dans certains territoires, la mise en œuvre des modifications nécessite l'approbation ministérielle. Sous réserve de l'obtention de toutes les approbations requises, les modifications entreront en vigueur le **1^{er} mai 2014**.

La règle et l'instruction complémentaire sont publiées avec le présent avis et peuvent être consultés sur le site Web des membres des ACVM suivants :

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.gov.ns.ca/nssc
www.fcnb.ca
www.osc.gov.on.ca
www.fcaa.gov.sk.ca

Objet

Les ACVM jugent que le règlement efficace des différends par l'intermédiaire d'un fournisseur de services indépendant est une composante importante du bon fonctionnement d'un cadre de protection des investisseurs. Les modifications ont pour objet de garantir l'indépendance des services de règlement des différends et de médiation ainsi que la cohérence des attentes et des résultats, tout en fixant des limites raisonnables aux plaintes dont pourra être saisi le service indépendant payé par le courtier ou le conseiller inscrit.

Les plaintes soumises au fournisseur commun de services de règlement des différends seront traitées de façon uniforme. Les investisseurs sauront aussi à qui s'adresser lorsque leur plainte n'aura pas été réglée par la personne inscrite. Nul ne devrait avoir l'impression que la concurrence que se livrent les fournisseurs pour obtenir des mandats des sociétés inscrites peut influencer sur les recommandations du fournisseur de services commun.

Nous avons la conviction qu'il est dans l'intérêt des investisseurs et des personnes inscrites de désigner l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme fournisseur de services commun. Indépendant et sans but lucratif, il possède une vaste expérience, car il agit à ce titre auprès des membres des OAR et d'autres personnes inscrites depuis plus de 10 ans.

Contenu

L'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] de la règle oblige le courtier inscrit ou le conseiller inscrit à offrir, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour traiter les plaintes de tout client relatives aux activités de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants. Conformément aux modifications, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client ayant déposé une plainte admissible. L'admissibilité d'une plainte est déterminée en fonction des délais prévus. Le client doit accepter de plafonner sa réclamation au montant prévu pour que sa plainte admissible soit examinée par le service indépendant.

Comme mesures raisonnables, nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite d'une plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients. La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant mis à la disposition du client. Nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services que dans des circonstances exceptionnelles.

Les modifications à la règle comprennent en outre des obligations de communiquer aux clients des renseignements sur les services de règlement des différends ou de médiation qui leur sont offerts. Elles précisent que l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

Dans les modifications de l'instruction complémentaire figurent des indications sur l'application des obligations modifiées de la règle.

Les modifications n'interdisent pas au plaignant de s'adresser au service de règlement des différends de son choix, à ses frais, ou de faire appel aux tribunaux.

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis aux modifications que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les modifications s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

Contexte

Les modifications ont été approuvées après la publication d'un projet (le « projet de 2012 ») pour consultation le 15 novembre 2012 (pour consulter les commentaires du public, voir ci-après).

Les ACVM ont mis au point un cadre visant à garantir la capacité de l'OSBI de s'acquitter avec efficacité de son mandat conformément aux modifications. Un protocole d'entente (le « protocole ») prévoit un cadre de surveillance permettant aux membres des ACVM participants et à l'OSBI de collaborer et de communiquer de façon constructive. L'objectif du cadre de surveillance est de veiller à ce que l'OSBI continue de satisfaire aux normes fixées par les membres des ACVM participants sur les points suivants :

- la gouvernance;
- l'indépendance et la norme d'équité;
- les processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable;
- les droits et les coûts;
- les ressources;
- l'accessibilité;
- les systèmes et contrôles;
- les principales méthodes de règlement des différends;
- la transparence à l'égard des changements importants touchant les activités ou les services de l'OSBI, y compris les changements importants de son mandat ou de ses règlements;
- l'échange d'information avec les ACVM.

Le protocole comprend une clause prévoyant l'évaluation indépendante des activités et pratiques de l'OSBI dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur des modifications. Il remplacera le cadre de surveillance prévu dans le document du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier intitulé *Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration*, approuvé et adopté par les ACVM en août 2007.

Le protocole ne vise pas l'échange d'information relative aux plaintes déposées auprès de l'OSBI, notamment l'identité de tout plaignant ou de toute société inscrite ou personne physique inscrite visée par la plainte.

Conformément au protocole, l'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les droits et répartir des coûts entre ses membres. Les ACVM entendent examiner le modèle utilisé par l'OSBI pour fixer les droits des firmes participantes lorsqu'il aura acquis une certaine expérience pratique de l'application de son mandat élargi conformément aux modifications. Nous avons l'intention de vérifier que les droits sont fixés de façon équitable dans l'ensemble des catégories de courtier inscrit et de conseiller inscrit.

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) (désignés collectivement comme les « organismes d'autoréglementation » ou « OAR ») obligent déjà leurs sociétés membres à faire appel à

l'OSBI comme fournisseur de service de règlement des différends. Après l'entrée en vigueur des modifications, les membres des OAR demeureront assujettis aux règles de leur OAR en matière de traitement des plaintes.

Les territoires représentés au sein des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le comité conjoint des organismes de réglementation et de l'OSBI (le « comité conjoint ») aux fins suivantes :

- faciliter la mise en œuvre d'une approche globale de l'échange d'information et de la surveillance du processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les organismes de réglementation et l'OSBI.

Le régime québécois, qui n'est pas touché par les modifications, est prévu aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec et aux articles 74 et 75 de la *Loi sur les instruments dérivés* du Québec. En vertu de ce régime, les courtiers inscrits et conseillers inscrits doivent d'abord traiter de façon équitable les plaintes qui leur sont formulées et se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et des réclamations et le règlement des différends. Ils doivent également aviser, par écrit, les plaignants qu'ils peuvent demander à ce qu'une copie de leur dossier soit transmise à l'Autorité s'ils sont insatisfaits de l'examen de leur plainte ou du résultat de cet examen. L'Autorité examine les dossiers qui lui sont transmis et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent.

On peut obtenir des renseignements sur l'OSBI au www.obsi.ca.

Résumé des commentaires écrits reçus par les ACVM sur le projet de 2012

Nous avons reçu 24 mémoires sur le projet de 2012. Nous les avons étudiés et remercions les intervenants de leur participation. Un résumé des commentaires accompagné de nos réponses et de la liste des intervenants figure à l'annexe B du présent avis.

Il est possible de consulter les mémoires sur les sites Web suivants :

www.lautorite.qc.ca

www.osc.gov.on.ca

Résumé des modifications du texte réglementaire

Après examen des commentaires, nous avons apporté des changements à certaines des modifications proposées dans le projet de 2012, mais comme ils ne sont pas importants, nous ne republions pas les modifications pour une nouvelle consultation. La description des principaux changements apportés au texte réglementaire et au projet de 2012 figure à l'annexe A du présent avis.

Transition

Le projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* prévoit une période de transition de trois mois après l'entrée en vigueur des modifications. Si elles entrent en vigueur le 1^{er} mai prochain, comme prévu, la

période de transition prendra fin le 1^{er} août 2014. Nous estimons que les sept mois qui séparent la publication du présent avis de cette date sont suffisants pour que les courtiers inscrits et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec soient en mesure d'adhérer à l'OSBI à titre de firmes participantes, si ce n'est déjà fait, de façon à se conformer aux modifications.

En prévision du projet de 2012, les territoires représentés au sein des ACVM ont publié le 5 juillet 2012 des décisions similaires prévoyant la prolongation de la dispense temporaire de l'application de l'article 13.16 pour les sociétés qui étaient inscrites le 28 septembre 2009, date d'entrée en vigueur de la règle, jusqu'à la plus rapprochée des dates suivantes : *i*) l'entrée en vigueur des modifications à l'article 13.16, et *ii*) le 28 septembre 2014. La dispense temporaire en vertu des décisions expirera donc le 1^{er} mai 2014 si les modifications entrent en vigueur à cette date. Les dispositions transitoires du projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* prolongent la dispense jusqu'au 1^{er} août 2014. Cette dispense ne s'applique pas au Québec en raison du régime en vigueur.

Points d'intérêt local

Dans certains territoires, d'autres renseignements exigés par la législation en valeurs mobilières sont publiés en annexe au présent avis.

Annexes

- A. Résumé des modifications apportées au texte réglementaire
- B. Résumé des commentaires sur le projet de 2012 et réponses des ACVM
- C. Projet de modifications à la NC 31-103
- D. Projet de modifications à l'instruction complémentaire

Questions

Pour toute question, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Gérard Chagnon
Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Tél. : 418 525-0337, poste 4815 et
1 877 525-0337 (sans frais)
gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

Chris Besko
Deputy Director, Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Tél. : 204 945-2561
Sans frais (au Manitoba) 1 800-655-5244
chris.besko@gov.mb.ca

Lindy Bremner

Christopher Jepson
Senior Legal Counsel
Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Tél. : 416 593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Brian W. Murphy
Deputy Director, Capital Markets
Nova Scotia Securities Commission
Tél. : 902 424-4592
murphybw@gov.ns.ca

Jason Alcorn

Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
Tél. : 604 899-6678
Télé. : 1 800 801-0607
lbremner@bcsc.bc.ca

Navdeep Gill
Manager, Registration
Alberta Securities Commission
Tél. : 403 355-9043
navdeep.gill@asc.ca

Liz Kutarna
Deputy Director, Capital Markets
Financial and Consumer Affairs Authority
Saskatchewan
Tél. : 306 787-5871
liz.kutarna@gov.sk.ca

Louis Arki
Directeur du bureau d'enregistrement
Ministère de la Justice, Gouvernement du Nunavut
Tél. : 867 975-6587
larki@gov.nu.ca

Rhonda Horte
Surintendante adjointe
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du
Yukon
Tél. : 867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

Conseiller juridique, Valeurs mobilières
Commission des services financiers et des services
aux consommateurs
Nouveau-Brunswick
Tél. : 506 643-7857
jason.alcorn@fcnb.ca

Katharine Tummon
Superintendent of Securities
Securities Office
Île-du-Prince-Édouard
Tél. : 902 368-4542
kptummon@gov.pe.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and
Compliance
Office of the Superintendent of Securities
Terre-Neuve-et-Labrador
Tél. : 709 729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Donn MacDougall
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Tél. : 867 920-8984
donald_macdougall@gov.nt.ca

Annexe A

Résumé des modifications apportées au texte réglementaire

La présente annexe décrit les principales modifications apportées au texte réglementaire et au projet de 2012.

L'article 13.16 de la règle prévoit en termes très généraux que le courtier inscrit ou le conseiller inscrit doit offrir aux clients, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation pour traiter leurs plaintes relatives à l'activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants inscrits.

Nous modifions l'article 13.16 pour préciser qu'une plainte sera admissible aux conditions suivantes à des services indépendants de règlement des différends ou de médiation payés par le courtier ou conseiller inscrit :

- elle doit être déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle;
- le client peut saisir le fournisseur de service indépendant de sa plainte si la société ne lui transmet pas sa décision au sujet de la plainte dans les 90 jours suivant sa réception;
- le client dispose d'au plus 180 jours après la transmission de la décision de la société pour saisir le fournisseur de service indépendant de sa plainte.

Le client doit convenir que le montant réclamé (le cas échéant) à l'égard de la plainte admissible dont est saisi le service indépendant de règlement des différends ou de médiation n'excédera pas 350 000 \$. Le client a toujours la possibilité de réclamer des montants supérieurs par d'autres moyens, notamment en intentant un procès civil.

Les modifications apportées visent essentiellement à faire en sorte que les plaintes admissibles aux services de règlement des différends et de médiation payés par la société inscrite en vertu de l'article 13.16 correspondent à celles que l'OSBI examine conformément à son mandat. Elles précisent que, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation qu'elle offre à ses frais au client.

Les modifications prévoient que l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

De plus, les modifications de l'instruction complémentaire précisent notamment ce qui suit :

- Nous nous attendons à ce que toutes les plaintes des clients soient traitées selon la politique interne de la société inscrite prévue à l'article 13.15 de la règle. Le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour les plaintes visées doit être défrayé par la société inscrite dans les cas où sa procédure interne de traitement des plaintes n'a pas permis de rendre en temps opportun une décision donnant satisfaction au client.
- Pour se conformer à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour offrir au client dont la plainte est admissible en vertu de l'article 13.16 les services de l'OSBI comme service indépendant de règlement des différends ou de médiation, nous nous attendons à ce que la société inscrite maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe aux services rendus par l'OSBI en conformité avec son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients.

- La société inscrite n'est obligée d'offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

Nous avons apporté des modifications corrélatives à l'obligation prévue à l'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de la règle afin que l'information sur la relation fournie aux clients indique qu'il leur est possible de bénéficier d'un service de règlement des différends.

Les modifications sont généralement conformes au projet de 2012. Afin de respecter notre objectif déclaré de créer une norme commune en matière de services de règlement des différends, nous avons ajouté à l'article 13.16 une disposition permettant de transférer une plainte à un service indépendant 90 jours après son dépôt. Cet ajout est conforme aux règles applicables aux firmes participantes de l'OSBI et aux membres des OAR. Le plafond de 350 000 \$ ne correspond plus au montant maximal que peut réclamer le plaignant, mais au montant maximal qui peut être réclamé à l'égard d'une plainte dont est saisi le service indépendant. Nous avons apporté ce changement parce que la plainte que le client soumet initialement au système interne de traitement des plaintes de la société peut contenir une réclamation d'un montant plus élevé.

Annexe B

Résumé des commentaires sur le projet de 2012 et réponses des ACVM

La présente annexe résume les commentaires que nous avons reçus du public sur le projet de 2012 et indique nos réponses.

Dans le présent document, nous avons regroupé par grands thèmes les commentaires reçus et nos réponses. En général, nous n'avons pas inclus les commentaires d'ordre rédactionnel.

Délai de dépôt d'une plainte

Le projet de 2012 comprenait une disposition selon laquelle toute plainte devait être déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil dont elle découlait. L'avis de publication relatif au projet de 2012 posait la question suivante : « Serait-il préférable que le délai de dépôt d'une plainte commence à courir à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a eu lieu, plutôt qu'à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de cette activité? »

Les groupes de défense des investisseurs souhaitent faire courir le délai de dépôt d'une plainte à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil. Certains intervenants ont proposé une norme objective ou des dispositions particulières pour les clients âgés.

L'ensemble des intervenants du secteur souhaitent faire courir le délai à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a réellement eu lieu. Certains d'entre eux préconisent un délai plus court. Ils estiment notamment qu'un délai de six ans serait inadmissible compte tenu qu'il est plus long que le délai de prescription de deux ans prévu par la législation de certains territoires.

Nous reconnaissons que faire courir le délai à compter de la date à laquelle l'activité a eu lieu a le mérite d'être plus clair. Toutefois, nous avons conclu que cet avantage est éclipsé par les avantages en matière de protection des investisseurs que procure le décompte à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance du problème dont la plainte découle. Dans de nombreux cas, la date sera la même que celle de l'activité de courtage ou de conseil à laquelle se rapporte la plainte. Dans d'autres, le délai après lequel il serait juste de dire que le client aurait dû découvrir le problème peut être plus long.

Nous avons revu le libellé de cette disposition de façon à la rapprocher des dispositions législatives sur le délai de prescription, mais nous ne sommes pas d'avis que le délai dans lequel il est possible de faire appel à un service informel de règlement des différends devrait être le même que le délai de prescription pour tenter une poursuite civile au terme de laquelle le tribunal rend un jugement exécutoire.

À notre avis, il ne serait pas non plus possible d'appliquer une norme subjective de façon équitable dans tous les cas. La question de savoir si un investisseur âgé était vulnérable et a été exploité doit être étudiée en fonction des faits au cours de l'examen de la plainte. On ne devrait pas présumer que c'est le cas sans d'abord faire enquête.

Transfert d'une plainte à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation

L'avis de publication relatif au projet de 2012 comprenait également une deuxième question soumise à la consultation : « Selon le mandat de l'OSBI, toute plainte doit être déposée auprès de l'ombudsman dans les 180 jours suivant la réception par le client d'un avis dans lequel la société indique qu'elle rejette la plainte ou propose un règlement, sous réserve du pouvoir de l'ombudsman de recevoir et d'étudier une plainte dans d'autres circonstances s'il estime qu'il est équitable de le faire. La règle devrait-elle prescrire un délai pour présenter une plainte à l'ombudsman? Dans l'affirmative, un délai de 180 jours serait-il approprié? »

La plupart des intervenants souhaitent préciser que toute plainte doit être déposée auprès de l'OSBI dans les 180 jours suivant la réception par le client d'un avis dans lequel la société indique qu'elle rejette la plainte ou propose un règlement. Certains intervenants sont favorables à la prolongation du délai de 180 jours, si le service de médiation estime que cela est équitable, tandis que d'autres s'y opposent. Nous jugeons ce délai raisonnable et croyons comprendre qu'il convient à l'OSBI et aux sociétés membres des OAR. À notre avis, il peut parfois être approprié que l'OSBI (ou un autre fournisseur de services lorsque l'OSBI n'est pas disposé à examiner une plainte admissible) ainsi que la société et le client qui sont parties à la plainte conviennent de prolonger le délai pour une question d'équité. Nous estimons, cependant, qu'il est souhaitable de prévoir dans la règle un délai précis et sans équivoque. Le même raisonnement s'applique au délai de 90 jours dont dispose la société pour informer un client de sa décision avant que celui-ci puisse transférer la plainte.

Appui général

De façon générale, les intervenants appuient la proposition d'obliger tous les conseillers et courtiers inscrits à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de services commun, en particulier les groupes de défense des investisseurs et certaines associations professionnelles.

Critiques visant l'OSBI et appels à une surveillance des ACVM

Plusieurs sociétés inscrites et associations professionnelles ayant formulé des commentaires signifient leur manque de confiance à l'égard de l'OSBI. Bien qu'ils appuient la proposition d'exiger le recours à l'OSBI dans la règle, certains groupes de défense des investisseurs expriment des craintes en ce qui concerne la durée de son processus de recommandation. Ces intervenants demandent ainsi aux ACVM d'exercer une surveillance de l'OSBI.

Comme nous l'indiquions dans l'avis de publication relatif au projet de 2012, nous estimons que l'OSBI s'impose comme fournisseur de services commun de règlement des différends de l'ensemble des courtiers et conseillers inscrits. Indépendant et sans but lucratif, il possède une vaste expérience, car il agit à ce titre auprès des membres des OAR et d'autres personnes inscrites depuis 10 ans. Pendant cette période, il a réglé des milliers de plaintes d'investisseurs. L'OSBI a adhéré aux normes établies par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Conformément à ce cadre, l'OSBI fait l'objet d'évaluations périodiques indépendantes par un tiers, dont la plus récente a eu lieu en 2011 et a permis de déterminer qu'il se conforme pour l'essentiel aux normes du Forum conjoint. Il a établi un système efficace pour répondre aux investisseurs : son centre d'appel et son infrastructure lui permettent de traiter les demandes de renseignements du public dans plus de 170 langues. Il peut également diriger les personnes qui communiquent avec lui vers les organisations appropriées lorsque leur demande ne relève pas de son mandat.

Dans le présent avis, nous exposons le régime de surveillance des ACVM qui sera mis en œuvre au moyen du protocole et analysons la création du comité conjoint, qui contribuera de façon importante à l'efficacité de l'OSBI. Nous avons évalué la capacité de l'OSBI à régler les cas non résolus et à remplir son mandat élargi conformément aux modifications. Nous ferons désormais le suivi de ses résultats.

Nous signalons en outre que, depuis la publication du projet de 2012, l'OSBI a mis en œuvre des changements de sa gouvernance et modifié son mandat. Nous approuvons ces changements.

Droits exigés par l'OSBI

Les intervenants du secteur s'inquiètent du fait que les droits qu'exigerait l'OSBI des courtiers et conseillers non membres d'un OAR pour leur adhésion à titre de firmes participantes en vertu du projet de 2012 n'avaient pas été rendus publics au moment de la consultation. Ils craignent principalement que ces droits ne soient excessifs et que les sociétés d'une catégorie d'inscription donnée qui ne font pas souvent appel aux services de l'OSBI subventionnent les sociétés des catégories d'inscription qui y recourent plus fréquemment.

Après consultation des territoires représentés au sein des ACVM, à l'exception du Québec, l'OSBI a finalisé son barème de droits applicable à ses membres qui ne sont pas membre d'un OAR. Le barème s'appliquant actuellement aux membres d'un OAR demeure en vigueur. Le présent avis renvoie à la clause du protocole prévoyant que l'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les droits et répartir des coûts entre tous ses membres et souligne que le modèle de tarification utilisé par l'OSBI pour fixer les droits des firmes participantes sera revu lorsque celui-ci aura acquis une certaine expérience pratique de l'application de son mandat élargi conformément aux modifications. Nous avons fait part de notre intention de veiller à ce que les droits soient fixés de façon équitable dans l'ensemble des catégories de courtier inscrit et de conseiller inscrit.

Remplacement des recommandations par des décisions ayant force exécutoire

Certains groupes de défense des investisseurs estiment que la sanction actuelle de l'OSBI, qui consiste à montrer du doigt les fautifs, n'est pas suffisante, et que les recommandations prévues dans les projets de modifications devraient être remplacées par des décisions ayant force exécutoire. Certains participants du secteur jugent toutefois la sanction actuelle trop lourde, de sorte que les sociétés pourraient accepter les recommandations simplement pour s'y soustraire.

Grâce à la mise en œuvre des modifications et à la surveillance de l'OSBI qu'elles exerceront, les ACVM seront mieux placées ultérieurement pour évaluer si ses recommandations devraient devenir exécutoires.

Choix non approprié pour les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé - autres fournisseurs de services

Les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé sont d'avis que l'obligation de faire appel à l'OSBI ne convient pas à leur clientèle, notamment pour les raisons suivantes :

- comme ces sociétés ont un nombre relativement restreint de clients, habituellement fortunés et dotés de connaissances poussées, elles tentent de résoudre les plaintes sans faire appel à un tiers fournisseur de services;
- dans les quelques cas où il est nécessaire de s'adresser à un service de règlement des différends, les clients de ces sociétés préfèrent choisir leur fournisseur de services et n'ont pas besoin de la protection que leur conférerait le fournisseur choisi par les autorités de réglementation;

- l'OSBI manque d'expertise en ce qui a trait aux comptes gérés et au marché dispensé.

Selon nous, l'OSBI ne manque pas d'expertise pour évaluer les plaintes se rapportant aux comptes gérés ou aux placements sur le marché dispensé. Il a l'expérience des comptes gérés puisque certains membres de l'OCRCVM fournissent des services de courtage discrétionnaire. Il a aussi l'expérience du marché dispensé étant donné que toutes les sociétés membres de l'OCRCVM sont autorisées à y effectuer des opérations sur titres et que de nombreux membres de l'ACFM sont inscrits comme courtiers sur le marché dispensé et comme courtiers en épargne collective. Nous signalons en outre que, conformément aux modifications, l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

Plafond de 350 000 \$

Certains intervenants ont proposé de relever le plafond de 350 000 \$, voire de l'éliminer. Nous avons apporté une modification de façon à ce qu'il ne s'applique qu'au montant pouvant être recommandé, étant conscients que le montant réclamé initialement dans une plainte peut être plus élevé. Par contre, nous ne jugeons pas nécessaire de modifier ce montant pour le moment. Par expérience, l'OSBI sait que la grande majorité des recommandations concernent des montants se situant bien en deçà de 350 000 \$. Nous estimons que si un client souhaite exiger plus de 350 000 \$ dans une plainte transférée du processus interne de traitement des plaintes de la société, il serait plus approprié de la traiter d'une autre façon convenue entre les parties, notamment devant les tribunaux ou dans le cadre d'un processus d'arbitrage. Encore une fois, grâce à la mise en œuvre des modifications et à la surveillance de l'OSBI qu'elles exerceront, les ACVM seront mieux placées ultérieurement pour évaluer la pertinence de modifier le plafond.

Gouvernance et mandat de l'OSBI

Des intervenants nous recommandent d'apporter des changements à la gouvernance de l'OSBI ou à son mandat.

L'OSBI demeure un organisme indépendant et le modèle de surveillance adopté par les territoires représentés au sein des ACVM, à l'exception du Québec, ne nous confère pas la prérogative de décider de la structure de son conseil d'administration. Comme il est indiqué ci-dessus, depuis la publication du projet de 2012, l'OSBI a mis en œuvre des changements de sa gouvernance que nous approuvons.

En ce qui concerne son mandat, nous observons que l'OSBI a un processus distinct pour recueillir les commentaires du public sur son contenu. De plus, le protocole prévoit que l'OSBI fera rapidement ce qui suit :

- il consultera les territoires représentés au sein des ACVM concernés sur les questions susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur le processus de règlement des différends et les membres de l'OSBI;
- il communiquera à ces territoires tout projet de document devant être publié afin d'obtenir les commentaires des intéressés, y compris toute modification proposée de son mandat.

Liste des intervenants

Nous avons reçu des mémoires des 24 intervenants suivants :

1. Advocis
2. Alternative Investment Management Association
3. Association canadienne des professionnels en conformité
4. Borden Ladner Gervais s.r.l
5. Brandes Investment Partners & Co.
6. Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs
7. CI Financial Corp.
8. Exempt Market Dealers Association of Canada
9. Fidelity Investments Canada s.r.l
10. Invesco Canada Ltd.
11. Association canadienne du commerce des valeurs mobilières
12. Kenmar Associates
13. National Exempt Market Association
14. Association des gestionnaires de portefeuille du Canada
15. RBC Dominion valeurs mobilières Inc., RBC Placements en Direct Inc., Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., Phillips, Hager & North Investment Funds Ltd et PH&N Services-conseils en placements Inc.
16. Association des distributeurs de REEE du Canada
17. Robertson-Devir
18. Gestion d'actifs Scotia s.e.c.
19. Small Investor Protection Association
20. Stikeman Elliott s.r.l.
21. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies
22. Institut des fonds d'investissement du Canada
23. Groupe consultatif des investisseurs
24. Walton Capital Management Inc.

Annexe C

PROJET DE MODIFICATIONS À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est remplacé par le suivant :

« 13.16. Service de règlement des différends

1) Dans le présent article, on entend par :

« OSBI » : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

« plainte » : toute plainte qui réunit les conditions suivantes :

a) elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;

b) elle est reçue par la société dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

2) La société inscrite qui reçoit une plainte d'un client lui remet dès que possible un accusé de réception qui comprend ce qui suit :

a) une description des obligations de la société prévues au présent article;

b) la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition conformément au paragraphe 4;

c) le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la disposition du client conformément au paragraphe 4 et les coordonnées de la personne responsable.

3) La société inscrite qui décide de rejeter une plainte ou de faire une offre de règlement remet dès que possible au client un avis écrit de la décision comprenant l'information visée au paragraphe 2.

4) La société inscrite met à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard de toute plainte, dès que possible et à ses frais, dans les cas suivants :

a) 90 jours après réception de la plainte, la société n'a pas remis au client l'avis écrit de sa décision prévu au paragraphe 3 et le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé à l'alinéa *c* du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte;

b) dans les 180 jours suivant la réception de l'avis écrit de la décision de la société prévu au paragraphe 3, le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé à l'alinéa *c* du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte.

5) Le paragraphe 4 ne s'applique que si le client convient que le montant réclamé à l'égard de la plainte dont le service indépendant de règlement des différends ou de médiation est saisi n'excédera pas 350 000 \$.

6) Pour l'application du paragraphe 4, la société inscrite prend des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client.

7) Le paragraphe 6 ne s'applique pas au Québec.

8) Le présent article ne s'applique pas à l'égard d'une plainte déposée par un client autorisé qui n'est pas une personne physique. ».

2. L'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de cette règle est remplacé par le suivant :

« *j*) si un client a une plainte visée à l'article 13.16, un exposé des obligations de la société et de la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société; ».

3. Dispositions transitoires – sociétés inscrites avant le 29 septembre 2009

Sauf au Québec, l'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* modifiée par la présente règle ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

a) le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada avant le 29 septembre 2009;

b) la société a reçu la plainte au plus tard le 1^{er} août 2014.

4. Dispositions transitoires – sociétés inscrites entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014

L'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* modifiée par la présente règle ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

a) le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014;

b) la société a reçu la plainte au plus tard le 1^{er} août 2014;

c) la société se conforme à l'article 13.16 de cette règle dans sa version en vigueur le 30 avril 2014.

5. Entrée en vigueur

La présente règle entre en vigueur le 1^{er} mai 2014.

Annexe D

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifiée par le remplacement du premier paragraphe de la section 5 de la partie 13 par l'article suivant :

« 13.14. Application de la présente section

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec, qui prévoient un régime analogue en matière de traitement des plaintes, est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires, y compris le Québec.

Toutefois, l'article 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends ou de médiation différentes de celles prévues à l'article 13.16 de la règle. Au Québec, toute personne inscrite doit aviser le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut lui demander de transmettre une copie de son dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut agir comme médiateur lorsqu'elle le juge opportun et que les parties intéressées en conviennent. ».

2. Cette instruction complémentaire est modifiée par l'insertion, avant le dernier paragraphe de l'article 13.15 sous l'intitulé « *Délai de réponse aux plaintes* », des paragraphes suivants :

« La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires.

Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous. ».

3. Cette instruction complémentaire est modifiée par le remplacement de l'article 13.16 par le suivant :

« 13.16. Service de règlement des différends

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qu'elle reçoit au sujet de tout produit ou service offert par elle ou ses représentants. L'article 13.16 prévoit le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation aux frais de la société pour ces plaintes dans les cas où la procédure interne de traitement des plaintes de la société ne s'est pas traduite en temps opportun par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Les sociétés inscrites peuvent être tenues d'offrir à leur frais un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client dont la plainte répond aux critères suivants :

- elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants;
- elle est déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après qu'il a déposé une plainte (par exemple lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision au sujet de la plainte :

- les obligations de la société prévues à l'article 13.16;
- la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société;
- le nom du service indépendant qui sera mis à la disposition du client (à l'extérieur du Québec, il s'agit normalement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), comme il est exposé ci-dessous) et la manière dont il peut communiquer avec ce service.

Le client peut transférer une plainte admissible au service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à sa disposition par la société inscrite dans deux cas :

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte (le fait d'informer le client qu'elle prévoit prendre une décision dans plus de 90 jours « n'arrête pas le compteur »); le client a alors le droit de transférer la

plainte au service indépendant immédiatement ou à une date ultérieure, jusqu'au moment où la société l'avise de sa décision;

- si la société l'a avisé de sa décision au sujet de la plainte (dans un délai de 90 jours ou plus) et qu'il n'en est pas satisfait, le client dispose de 180 jours pour transférer la plainte au service indépendant.

Dans l'un ou l'autre de ces cas, le client peut transférer la plainte au service indépendant en communiquant directement avec lui.

Nous estimons que le service indépendant, la société et le client peuvent parfois, pour une question d'équité, convenir de délais plus longs que les 90 et 180 jours prévus. Nous reconnaissons que, dans les cas où le client n'offre pas sa collaboration lorsqu'il reçoit des demandes d'information raisonnables relativement à une plainte, la société peut avoir de la difficulté à prendre une décision rapidement. Nous nous attendons à ce que le service indépendant en tienne compte lorsqu'il prend sa décision ou formule des recommandations.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée par le service indépendant n'excédera pas 350 000 \$. Ce plafond s'applique seulement au montant qui peut être recommandé. Avant d'être transférée au service indépendant, la plainte déposée auprès d'une société inscrite peut comprendre une réclamation plus élevée.

Sauf au Québec, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour offrir à ses clients les services de l'OSBI comme service de règlement des différends ou de médiation. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

Étant donné que l'article 13.16 ne s'applique pas aux plaintes déposées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI.

La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client. Sauf au Québec, nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services pour l'application de l'article 13.16 que dans des circonstances exceptionnelles.

Nous jugerions que la société manque de façon importante à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet des services de l'OSBI ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il refuse ses services.

Si le client ne souhaite pas saisir l'OBSI de sa plainte ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais. Elle n'est obligée d'offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux.

Les personnes inscrites membres d'un OAR, y compris celles qui sont inscrites au Québec, doivent aussi respecter les règles de l'OAR qui leur sont applicables en ce qui a trait à la fourniture de services indépendants de règlement des différends ou de médiation.

Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. Elles devraient informer leurs clients de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de règlement des plaintes dans chaque secteur. ».