

Pour publication immédiate
Le 7 décembre 2017

Les autorités en valeurs mobilières du Canada publient un avis sur la conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Toronto – Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ont publié aujourd'hui l'*Avis 31-351 du personnel des ACVM, Avis 17-0229 de l'OCRCVM et Bulletin #0736-M, Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement* (OSBI).

L'avis fait état des préoccupations concernant les systèmes de traitement des plaintes de certaines sociétés inscrites et leur participation aux services de l'OSBI, et présente les interventions réglementaires possibles. Il expose par ailleurs les craintes du personnel entourant le recours à un « ombudsman » interne dans le cadre de ces systèmes.

« Nous nous attendons à ce que les sociétés participent au processus de règlement des différends de l'OSBI conformément à leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients et répondent à chaque plainte des consommateurs d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait équitable et efficace », a déclaré Louis Morisset, président des ACVM et président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers.

« Le lien entre les investisseurs et l'intégrité des marchés des capitaux canadiens repose sur la confiance, et un processus de règlement des différends équitable et efficace y contribue », a affirmé Andrew J. Kriegler, président et chef de la direction de l'OCRCVM. « L'OCRCVM s'attend à ce que les courtiers membres traitent les plaintes des clients de façon efficace, équitable et rapide, y compris durant le processus de règlement des différends de l'OSBI. »

« Le traitement efficace et diligent des plaintes des clients est une obligation fondamentale pour les membres de l'ACFM, tant au moment de leur réception que durant le processus de règlement des différends de l'OSBI », a déclaré Mark Gordon, président et chef de la direction de l'ACFM.

Les organismes de réglementation poursuivent par ailleurs l'étude des options envisageables pour renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs, l'une des recommandations clés du rapport de l'évaluateur indépendant publié en 2016.

Le Comité mixte des organismes de réglementation (CMOR), composé de représentants désignés des ACVM, de l'OCRCVM et de l'ACFM, encadre l'OSBI et le rencontre régulièrement pour traiter d'enjeux de gouvernance et de questions opérationnelles, notamment l'efficacité des services qu'il offre.

L'OCRCVM est l'organisme d'autoréglementation national qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et des opérations effectuées sur les marchés de titres de capitaux propres et de créance au Canada.

L'ACFM est l'organisme d'autoréglementation qui surveille les opérations, les normes de pratique et la conduite des affaires des courtiers en épargne collective canadiens.

Les ACVM sont le conseil composé des autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières. Elles coordonnent et harmonisent la réglementation des marchés des capitaux du Canada.

Renseignements :

Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Sylvain Théberge
Autorité des marchés financiers
514 940-2176

Hilary McMeekin
Alberta Securities Commission
403 592-8186

Jason (Jay) Booth
Commission des valeurs mobilières du
Manitoba
204 945-1660

Donna M. Gouthro
Nova Scotia Securities Commission
902 424-7077

John O'Brien
Office of the Superintendent of Securities
Terre-Neuve-et-Labrador
709 729-4909

Jeff Mason
Bureau des valeurs mobilières
Nunavut
867 975-6591

Shannon McMillan
Financial and Consumer Affairs
Authority of Saskatchewan
306 798-4160

Kristen Rose
Commission des valeurs mobilières de
l'Ontario
416 593-2336

Alison Walker
British Columbia Securities Commission
604 899-6713

Erin King
Commission des services financiers et des
services aux consommateurs
Nouveau-Brunswick
506 643-7045

Steve Dowling
Office of the Superintendent of Securities
Île-du-Prince-Édouard
902 368-6288

Rhonda Horte
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Yukon
867 667-5466

Tom Hall
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Territoires du Nord-Ouest
867 767-9305

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Andrea Zviedris

Chef des relations avec les médias

416 943-6906

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Ken Woodard

Directeur, Communications et services aux membres

416 943-4602