

Le 19 décembre 2013

Modifications approuvées au mandat de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement et réponse aux commentaires des intervenants

Le mandat de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) s'harmonise au mandat de règlement des différends dans les secteurs des services bancaires et des placements. Il approfondit le mandat contenu dans les règlements administratifs et les articles de l'OSBI en décrivant les principaux pouvoirs et les principales responsabilités de l'Ombudsman, les obligations des firmes, la portée du mandat et le processus de réception, d'enquête et de traitement des plaintes des clients des services financiers.

Le 12 juin 2013, l'OSBI a publié une proposition de mandat révisé, présentée aux fins de consultation publique pour une durée de 60 jours. Il s'agissait d'une nouvelle étape dans le processus de réforme lancé en 2011, dans le cadre duquel on a adopté un nouveau règlement administratif et apporté des modifications importantes au conseil d'administration, notamment en nommant un nouveau président.

Le présent document décrit les modifications apportées au mandat de l'OSBI et approuvées par le conseil d'administration. Il contient également un exposé détaillé des motifs des modifications et la réponse du conseil d'administration aux commentaires reçus. Le nouveau mandat prend effet immédiatement.

Le [nouveau mandat](#) se trouve sur le site Web de l'OSBI. On y trouve également une [version où les changements par rapport à l'ancien mandat sont soulignés](#) ainsi qu'une [version où les changements par rapport au document de consultation sont soulignés](#). Un tableau contenant les commentaires des intervenants figure à l'annexe A.

Pendant la période de consultation, nous avons reçu 28 présentations de la part d'intervenants. Nous tenons à remercier tous les intervenants qui ont pris le temps et fait l'effort de fournir des commentaires sur le mandat proposé.

Modifications approuvées au mandat

Les modifications importantes apportées au mandat de l'OSBI et approuvées par le conseil d'administration après la période de consultation publique sont décrites dans la présente section. Un exposé détaillé des motifs et une réponse aux commentaires des intervenants sont fournis plus loin dans le présent document. Les autres modifications d'ordre administratif ne sont pas présentées.

Article 1 : « Ombudsman » ou « OSBI »

Dans le mandat, nous précisons le sens donné à « Ombudsman » en utilisant plutôt « OSBI ». Dans les dispositions concernées, « OSBI » s'entend des membres de la direction ou du personnel de l'OSBI qui exercent les pouvoirs et assument les responsabilités du bureau de l'Ombudsman qui leur ont été confiés.

Paragraphe 2(a) : Définition de « firme participante » (la question des fonds distincts)

Afin de satisfaire aux attentes en matière de réglementation concernant le pouvoir de l'OSBI, la définition de « firme participante » a été modifiée pour y indiquer que les compagnies d'assurances affiliées aux firmes participantes de l'OSBI ne relèvent pas de notre compétence. Par conséquent, l'OSBI transférera l'examen et l'analyse des plaintes relatives aux fonds distincts à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). Ce dernier agit à titre d'ombudsman du secteur des assurances de personnes, qui produit les fonds distincts et les distribue par l'intermédiaire d'agents autorisés.

Paragraphe 2(a) et ancien article 11 : Problèmes systémiques

Afin de satisfaire aux exigences réglementaires relatives à l'aspect de son mandat qui touche les services bancaires, ainsi qu'aux attentes en matière de réglementation concernant la composante des placements de son mandat, l'OSBI n'enquêtera plus sur les problèmes systémiques. On entend par « problème systémique » une situation découverte lors de l'étude d'une plainte qui, selon l'OSBI, est susceptible de toucher ou d'avoir touché de nombreux clients de la firme concernée et d'avoir causé un préjudice financier. L'OSBI continuera de faire rapport au public et aux organismes de réglementation concernant les tendances et les thèmes généraux observés dans les plaintes que nous examinons. Il signalera également aux organismes de réglementation concernés tout problème systémique potentiel relevé durant l'examen d'une plainte individuelle si ces organismes en font la demande.

Article 4 : Délégation des pouvoirs et des responsabilités

Le mandat a été modifié de façon à ce qu'il reflète l'évolution de notre organisation. Cet article décrit maintenant plus fidèlement la manière dont les pouvoirs du bureau de l'Ombudsman sont répartis dans l'ensemble de l'OSBI. Le conseil d'administration de l'OSBI demeure responsable des politiques de l'organisation, alors que l'opérationnalisation de celles-ci relève de la direction. Le mandat a été modifié afin de tenir compte du fait que la décision de déléguer la responsabilité de l'opérationnalisation au sein de l'organisation relève davantage de la direction que du conseil d'administration.

Article 6 : Code de déontologie et politiques en matière de protection de la vie privée

Dès leur embauche et périodiquement par la suite, les employés doivent démontrer leur compréhension du code de déontologie de même que des politiques et des procédures en matière de protection de la vie privée, et s’y conformer. Pour clarifier ce point, le libellé du mandat a été modifié.

Article 7 : Menaces contre le personnel ou les biens d’une firme participante

L’OSBI signalera toute menace contre le personnel ou les biens d’une firme participante dont il prend connaissance dans le cadre d’une enquête. Le mandat a été modifié de façon à énoncer clairement que les firmes participantes ne doivent pas divulguer à la personne qui les menace le nom de l’employé de l’OSBI qui leur a signalé la menace.

Article 8 : Équité

Le mandat de l’OSBI consiste avant tout à enquêter sur les plaintes dans le but d’en arriver à un règlement équitable pour toutes les parties. On insiste sur ce principe fondamental dans ce nouvel article du mandat et l’on renvoie les lecteurs à l’Énoncé d’équité qui se trouve sur le site Web de l’OSBI.

Article 9 : Responsabilité des firmes participantes pour les actions de leurs représentants

Les firmes participantes sont responsables des actions de leurs représentants, y compris de leurs conseillers, aux termes de l’entente de service avec l’OSBI et de la nature de sa compétence. Cet article renforce l’idée qui veut que ce soient les firmes, et non leurs représentants, qui doivent verser aux plaignants le dédommagement recommandé par l’OSBI. Il appartient à la firme de décider de demander à son représentant ou à son assureur de la dédommager à son tour, mais cela ne s’inscrit pas dans le processus de l’OSBI.

Paragraphe 9(c) : Délai de 180 jours pour soumettre les plaintes

L’OSBI a établi un délai de 180 jours pour permettre à une personne de soumettre sa plainte au bureau de l’Ombudsman, après avoir reçu la réponse définitive de sa firme. Cependant, nous pouvons également accepter des plaintes au-delà de ce délai si les circonstances portent à croire qu’il est équitable d’agir de la sorte. Par souci de clarté, certaines des circonstances les plus courantes sont énoncées dans le mandat. Par exemple, l’OSBI peut accepter des plaintes après le délai prescrit selon la manière dont le plaignant a été informé de son droit de soumettre une plainte à l’OSBI, notamment du délai de 180 jours, et si l’information fournie respectait les exigences réglementaires en matière de traitement des plaintes.

Outre ces considérations particulières, il pourrait y avoir d’autres circonstances limitées dans lesquelles l’OSBI pourrait juger qu’il est équitable d’accepter une plainte après 180 jours. Parmi ces circonstances, mentionnons les problèmes médicaux ou les autres problèmes qui peuvent empêcher un plaignant de déposer une plainte. L’OSBI a adopté comme principe directeur une interprétation large de son mandat pour que, en cas de doute quant à la compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet.

Paragraphes 9(e) et 10(b) : Démarches réglementaires

Les modifications apportées à ces paragraphes visent à préciser que l'OSBI peut enquêter sur toute plainte concernant une question qui a fait ou qui fait l'objet d'audiences réglementaires. À titre d'exemple, de nombreuses audiences disciplinaires d'autoréglementation concernent des firmes ou des conseillers qui font l'objet d'une plainte soumise à l'OSBI. Toutefois, le rôle de ces audiences ne consiste pas à dédommager les investisseurs touchés. Il *incombe* cependant à l'OSBI de s'en occuper lorsque les faits le justifient. Les deux processus sont différents, et l'existence d'un processus réglementaire, en cours ou achevé, ne doit pas empêcher la présentation d'une plainte à l'OSBI, en autant que nos délais soient respectés.

Paragraphe 10(b) : Autres procédures relatives à l'objet d'une plainte

Les autres modifications apportées au paragraphe 10(b) concernent les circonstances entourant les procédures judiciaires entamées par une firme. Dans certains cas (la saisie d'une maison par une banque, par exemple), le plaignant communiquera avec l'OSBI dans l'espoir d'interrompre les procédures. La firme soutiendra presque assurément qu'il ne s'agit que d'un stratagème pour retarder les procédures et que l'OSBI ne devrait pas ouvrir de dossier. Dans la plupart des cas, nous sommes d'accord. Dans certains cas toutefois, il existe à première vue des éléments de preuve suffisants démontrant que la firme peut avoir commis une erreur, qu'elle n'a pas suivi ses politiques et ses procédures ou qu'elle a traité le plaignant de manière injuste. L'OSBI peut alors lancer une enquête, et c'est ce que précise le mandat.

Par souci de clarté, il faut préciser qu'à l'heure actuelle, l'OSBI n'ouvrira pas une enquête dans ce type de circonstances sans le consentement de la firme concernée. Dans le cadre des présentes modifications, cette pratique restera la même. L'expérience nous a démontré que, après discussion avec l'OSBI, les firmes consentent généralement à l'ouverture d'un dossier dans les rares cas où l'OSBI croit qu'il serait équitable d'agir ainsi.

Article 11 : Période limite auto-imposée

L'OSBI a établi, pour les nouvelles plaintes, une période limite de six ans suivant la date à laquelle le plaignant savait ou aurait dû savoir de façon raisonnable qu'il y avait un problème. Ce nouvel article du mandat reflète l'adoption d'une période limite auto-imposée. Le droit de l'OSBI de déterminer seul si la période est écoulée est également inclus dans cet article.

Article 12 : Intérêt important dans une plainte

Compte tenu de l'évolution de l'OSBI, qui comptait auparavant un seul employé, il était nécessaire de faire la distinction entre les conflits d'intérêts organisationnels et individuels. Les modifications apportées à cet article visent à définir les procédures à suivre pour traiter les plaintes lorsque celles-ci revêtent un intérêt important pour l'OSBI, l'Ombudsman ou les enquêteurs individuels.

Paragraphe 14(a) : Dédommagement maximal

Le dédommagement maximal pouvant être recommandé par l'OSBI demeure 350 000 \$. Auparavant, avant d'accepter d'examiner une plainte, l'OSBI exigeait que les plaignants consentent préalablement à libérer la firme participante concernée de sa responsabilité de verser un dédommagement supérieur à

350 000 \$, et ce, quelles que soient les conclusions de l'enquête. Nous avons retiré cette exigence, compte tenu que nos recommandations sont limitées à 350 000\$, bien qu'une plainte puisse initialement être d'un montant supérieur. Dans le cas où un plaignant désire obtenir une compensation supérieure à 350 000\$, il serait plus approprié pour lui de s'adresser à un autre forum, tel un arbitre choisi par les parties ou un tribunal.

Paragraphe 18(c) : Entente de suspension du délai de prescription

Toutes les firmes participantes sont déjà tenues, lorsque la loi le permet, de signer une entente avec le plaignant et l'OSBI afin de suspendre le délai de prescription applicable (une « entente de suspension du délai de prescription ») lorsque l'OSBI examine une plainte. La plupart des banques ont également signé volontairement une entente globale distincte de suspension du délai de prescription, qui suspend automatiquement le délai de prescription pour toutes les plaintes concernant leurs divisions. Le mandat est modifié afin d'indiquer clairement que toutes les firmes participantes doivent signer une entente globale de suspension du délai de prescription si l'OSBI le demande, et que toute entente de cette nature doit avoir une forme déterminée par l'OSBI. L'OSBI consultera au cours des prochains mois les intervenants sur la formulation de l'entente globale de suspension du délai de prescription.

Article 19 : Règles en matière de traitement des plaintes des organismes d'autoréglementation

Cet article précise les exigences des firmes participantes relativement au traitement des plaintes. Les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) doivent suivre les règles en matière de traitement des plaintes de leur organisme d'autoréglementation respectif et, à ce titre, sont exemptées des exigences de l'article 19. Auparavant, les noms des organismes d'autoréglementation étaient indiqués dans une annexe du mandat, mais ils figurent désormais dans le corps du présent document.

Paragraphe 19(d) : Réponses motivées par écrit

Le mandat indiquait auparavant que toute firme participante devait fournir au plaignant une réponse motivée dans un délai de 90 jours suivant la réception d'une plainte. Cette réponse devait être présentée dans la forme déterminée par l'OSBI et comprendre des renseignements sur le droit du plaignant de soumettre le problème à un échelon supérieur, en l'occurrence l'OSBI. Ce passage est clarifié afin d'indiquer qu'une réponse par écrit est exigée.

Paragraphe 20(c) : Recommandations rejetées

Si une firme rejette la recommandation de l'OSBI d'indemniser un client, l'OSBI doit rendre publics ce refus ainsi que les conclusions de son enquête, aux termes de l'article 27 de son mandat. Ce pouvoir, souvent appelé « pouvoir de dénonciation », est le principal outil dont dispose l'OSBI pour inciter une firme à coopérer; il a été établi par l'industrie et les organismes de réglementation au moment de la création du bureau. Il devait servir d'outil de dissuasion visant à garantir que le caractère non exécutoire des recommandations de l'OSBI serait efficace.

Étant donné que nous nous trouvons maintenant dans un contexte où l'OSBI a déjà annoncé plusieurs refus d'indemnisation et s'attend à ce qu'il y en ait d'autres à l'avenir, il est nécessaire de clarifier dans le mandat la démarche à suivre en cas de refus.

Paragraphe 20(d) : Divulgence à des tiers

L'OSBI devra parfois avoir recours à des tiers, comme un conseiller juridique, lorsqu'il examine une plainte. Ce paragraphe précise que l'OSBI peut divulguer des renseignements non seulement à ses employés, mais aussi à des agents, à des conseillers et à des consultants dans le cadre de son mandat.

Articles 31 à 37

Le *Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes* de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) définit plusieurs exigences réglementaires normatives concernant les renseignements qui doivent être intégrés au mandat. Ces exigences, ainsi que des renseignements sur les éléments suivants, ont été ajoutés aux articles 31 à 37 :

- la gouvernance;
- la haute direction;
- la sélection et la surveillance des enquêteurs;
- les critères d'adhésion à l'OSBI;
- les frais imposés aux banques;
- l'évaluation externe;
- le Code de pratique de l'OSBI.

Modifications au document de consultation

Les changements importants apportés au document de consultation sont soulignés dans la présente section. Les autres changements d'ordre administratif ne sont toutefois pas présentés.

Paragraphe 2(a) : Définition de « plaignant »

Les termes « petite entreprise ou particulier » ont été supprimés de ce paragraphe, car ils sont définis ailleurs.

Paragraphe 2(a) : Définition de « firme participante »

Le libellé est précisé afin d'indiquer que la définition englobe uniquement les sociétés affiliées des firmes qui fournissent des produits ou des services financiers à des clients canadiens.

Article 7 : Menaces contre le personnel ou les biens d'une firme participante

Cet article est modifié afin de respecter son intention première; la formulation initiale était trop générale. Comme il a été mentionné précédemment, l'OSBI signalera toute menace contre le personnel ou les biens d'une firme participante dont il prend connaissance dans le cadre d'une enquête. Les firmes

participantes ne doivent pas divulguer à la personne qui les menace le nom de l'employé de l'OSBI qui leur a signalé la menace, mais elles peuvent le divulguer aux autorités concernées s'il y a lieu.

Paragraphe 12(b) : Intérêt important dans une plainte

Une distinction est faite dans le document de consultation entre les conflits d'intérêts de l'Ombudsman et les conflits d'intérêts de l'organisation. Un nouveau paragraphe sur les conflits d'intérêts concernant les enquêteurs a été ajouté.

Paragraphe 18(d) : Obligation des firmes participantes d'informer les clients de l'OSBI

Le délai général de 180 jours pour soumettre les plaintes a été intégré à ce paragraphe.

Paragraphe 20(a) : Confidentialité et divulgation

Ce paragraphe est clarifié afin d'indiquer que tout document produit aux fins du processus de l'OSBI ou conformément à celui-ci ne doit pas être divulgué ni utilisé dans le cadre de procédures judiciaires *en cours ou* ultérieures.

Paragraphe 20(c) : Recommandations rejetées

Ce paragraphe contient des précisions sur la procédure à suivre lorsqu'une firme envisage le refus d'indemnisation. Un passage est ajouté afin de préciser le rôle du conseil d'administration et d'indiquer clairement que ce dernier ne participe pas à l'examen d'une plainte.

Paragraphe 20(d) : Divulgation à des tiers

L'OSBI devra parfois avoir recours à des tiers, comme un conseiller juridique, lorsqu'il examine une plainte. Un autre passage est ajouté pour indiquer clairement que l'OSBI ne divulguera des renseignements qu'à des tiers qui sont assujettis aux mêmes obligations de confidentialité que l'OSBI, les firmes participantes et les plaignants.

Article 30 : Rapport annuel

Cet article est clarifié afin d'indiquer que le rapport annuel doit être rendu public, ce qui est conforme à la pratique de l'OSBI.

Article 36 : Évaluation externe

Auparavant, l'OSBI devait subir une évaluation externe rigoureuse tous les trois ans, sous la supervision des organismes de réglementation des services bancaires et des valeurs mobilières, afin d'évaluer conjointement les composantes des services bancaires et des placements de son mandat. Le règlement du ministère des Finances qui régit les organismes externes de traitement des plaintes a modifié cette exigence. Par conséquent, l'OSBI doit dorénavant subir une évaluation tous les cinq ans.

Le projet de mandat de l'OSBI aux fins de consultation précise que les activités de l'OSBI doivent être évaluées par une tierce partie indépendante et expérimentée *au moins* chaque cinq ans. L'OSBI reconnaît que la réalisation d'évaluations plus fréquentes, ou à des intervalles différents, serait souhaitable pour ce qui est de la composante des placements de son mandat (d'où l'utilisation de l'expression « au moins »). Plusieurs intervenants ont néanmoins cru que ce passage signifiait que les composantes des services bancaires et des placements du mandat de l'OSBI devraient toutes deux n'être évaluées qu'une fois tous les cinq ans. Le libellé du mandat est modifié afin d'indiquer que les évaluations seront menées « dans les délais prescrits par un ou plusieurs organismes de réglementation », pour que l'évaluation de la composante des placements puisse se faire à un autre moment si le ou les organismes de réglementation concernés en font la demande.

Exposé détaillé des motifs et réponse aux commentaires des intervenants

Article 1 : « Ombudsman » ou « OSBI »

Le mandat original de l'OSBI a été défini en 1996, alors qu'il portait le nom d'Ombudsman bancaire canadien. Lorsque ce dernier a été mis sur pied, il ne comptait qu'une personne, l'Ombudsman. Depuis, l'organisation a changé et s'est agrandie, mais le terme « Ombudsman » est demeuré dans le mandat de même que dans la description des rôles et des responsabilités de l'organisation.

Compte tenu de l'évolution de l'organisation, il faut préciser le sens donné la plupart du temps à « OSBI » dans le mandat. Dans les dispositions concernées, « OSBI » s'entend des membres de la direction ou du personnel de l'OSBI qui exercent les pouvoirs et assument les responsabilités du bureau de l'Ombudsman qui leur ont été confiés.

Les seuls commentaires reçus sur cet article provenaient du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI, qui appuie les modifications.

Paragraphe 2(a) : Définition de « firme participante » (la question des fonds distincts)

Le mandat de l'OSBI se limite à examiner les plaintes relatives aux produits et aux services du secteur bancaire et celles qui touchent des organismes de réglementation des valeurs mobilières. Sont exclues les organisations dont les activités principales sont la vente de produits d'assurance ou la prestation de services dans ce domaine. La définition de « firme participante » a été revue pour clarifier ce point et incorporer le concept des sociétés affiliées. La conséquence la plus importante de ce changement est que l'OSBI n'enquêtera plus sur les plaintes relatives aux fonds distincts, qui sont un produit d'assurance.

Ce changement s'est imposé lorsque plusieurs firmes participantes se sont opposées à ce que l'OSBI examine les plaintes relatives aux fonds distincts vendus par leurs sociétés d'assurance affiliées, car, selon elles, ces plaintes ne relèvent pas de notre compétence. Afin de déterminer sa compétence réglementaire, l'OSBI a porté cette question à l'attention d'organismes de réglementation des valeurs mobilières et des assurances de tous les niveaux. Ces organismes l'ont informé que les fonds distincts ne sont pas sous la juridiction des organismes de réglementation en valeurs mobilières et, de ce fait, n'étaient soumis à aucune des règles que les organismes de réglementation en valeurs mobilières pouvaient élaborer en fonction de l'OSBI, ce qui a nécessité sa modification.

L'OAP est l'ombudsman du secteur des assurances de personnes, qui produit les fonds distincts et les distribue par l'intermédiaire d'agents d'assurance autorisés. Il constitue, avec l'OSBI et le Service de conciliation en assurance de dommages, le Réseau de conciliation du secteur financier – un réseau reconnu offrant au secteur financier des services de traitement des plaintes. L'OSBI travaillera donc de concert avec l'OAP pour établir un protocole à suivre lors de l'examen des plaintes qui portent sur des portefeuilles de placement comprenant des valeurs mobilières et des fonds distincts. Si un dédommagement est justifié, l'OSBI et l'OAP feront des recommandations de dédommagement distinctes visant la part du portefeuille qui relève de leur compétence respective.

Les plaignants, dont la plainte porte à la fois sur les valeurs mobilières et les fonds distincts, qui ne veulent pas que leur plainte soit examinée par deux services de conciliation distincts, ou qui jugent

insatisfaisants les conclusions de l'enquête et les règlements proposés, ont le droit de chercher d'autres moyens pour résoudre le différend. S'ils choisissent par exemple d'intenter une poursuite en justice, ils doivent toutefois respecter les délais prévus par la loi.

De nombreux investisseurs et défenseurs des investisseurs ont fait valoir que l'OSBI devrait continuer d'enquêter sur les plaintes relatives aux fonds distincts. Nous comprenons et reconnaissons leurs préoccupations; en effet, il arrive souvent que le même conseiller recommande d'investir dans des valeurs mobilières et des fonds distincts. Conséquemment, les plaignants dont le portefeuille comprend ces deux types de produits ne disposeront plus d'un seul point d'accès au système de règlement des différends. Cependant, les organismes de réglementation des valeurs mobilières doivent agir conformément à leur juridiction, et l'OSBI se doit d'agir en conséquence.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a affirmé qu'une « structure raisonnable » dans laquelle un seul fournisseur de services de conciliation et de règlement des différends est mis à la disposition des clients financiers devrait être établie, et qu'en l'absence d'une telle structure, l'OSBI et l'OAP devraient collaborer très étroitement. Nous collaborerons donc au besoin avec l'OAP pour que ce processus se déroule, dans la mesure du possible, sans heurt dans le respect des contraintes réglementaires auxquelles nous sommes assujettis.

Par ailleurs, plusieurs associations de l'industrie ont demandé que la définition précise que l'OSBI examine seulement les plaintes relatives aux firmes participantes et à leurs sociétés affiliées qui fournissent des services ou des produits financiers à des clients canadiens, ce qui est conforme à la pratique actuelle de l'OSBI. Le mandat de l'OSBI est donc modifié afin de tenir compte de cette demande.

Paragraphe 2(a) et ancien article 11 : Problèmes systémiques

L'OSBI a accepté en 2010 le mandat d'enquêter sur les problèmes systémiques à la demande des autorités de réglementation du marché financier, dont le ministère des Finances du Canada, en réponse à un examen indépendant de ses activités en 2007. Comme le mentionne le document de consultation initial de l'OSBI, lorsqu'il a établi la réglementation concernant le règlement des différends de nature bancaire, le ministère des Finances a adopté une nouvelle orientation stratégique : tout problème systémique potentiel relevé durant l'examen d'une plainte doit être acheminé par les organismes externes de traitement des plaintes, comme l'OSBI, à l'ACFC, qui est chargée d'enquêter sur le problème. À la lumière des suggestions faites par les organismes de réglementation des valeurs mobilières au sujet de pouvoirs de surveillance accrus de l'OSBI, nous croyons qu'il ne devrait y avoir qu'une seule procédure relative aux problèmes systémiques au sein de notre organisation, en vertu de laquelle l'OSBI doit aviser les organismes de réglementation de l'existence d'un problème systémique laissant le soin à ceux-ci d'y donner suite. Par conséquent, l'OSBI supprime les pouvoirs d'enquêter sur les problèmes systémiques de son mandat (ancien article 11), ce qui nécessitera la modification de l'article contenant les définitions.

Nous sommes du même avis que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI : les gens ont parfois de la difficulté à interpréter le terme « problème systémique » employé dans le mandat de l'OSBI. Dans le contexte réglementaire, l'adjectif « systémique » est souvent associé aux risques qui menacent la santé globale d'un système financier. Ce type de problèmes relève, à juste titre, des autorités de réglementation du marché financier. Dans le contexte du règlement des différends, les

problèmes systémiques désignent cependant les problèmes relevés lors de l'étude d'une plainte qui, selon l'OSBI, sont susceptibles de toucher ou d'avoir touché de nombreux clients de la firme concernée et de leur avoir causé un préjudice financier (par exemple, une erreur de formule qui entraîne une erreur de calcul dans la détermination des paiements hypothécaires). Dans la plupart de ces cas, les consommateurs ignoraient le préjudice qui leur avait été causé.

L'OSBI avait le pouvoir de recommander à la firme concernée d'indemniser ses clients dans de tels cas. Les firmes ont toujours été libres de rejeter les recommandations de l'OSBI et, contrairement aux plaintes individuelles, leur refus n'était pas annoncé publiquement en nommant les parties concernées. En fait, les organismes de réglementation concernés étaient informés du refus de la firme et des plaintes sur lesquelles portait le refus, alors que l'OSBI publiait publiquement des rapports sur les plaintes sans nommer les parties concernées.

Conformément aux modifications apportées au mandat, l'OSBI n'enquêtera plus sur ce type de problèmes et ne fera plus de recommandations de dédommagement à leur égard. Nous continuerons néanmoins de faire rapport au public et aux organismes de réglementation sur les tendances et les thèmes généraux observés dans l'ensemble des plaintes que nous examinons. Ces tendances et ces thèmes ne sont pas des « problèmes systémiques » au sens strict, ce qui signifie que l'OSBI ne fait pas des recommandations de dédommagement aux firmes individuelles.

L'OSBI signalera également aux organismes de réglementation concernés tout problème systémique potentiel relevé durant l'examen d'une plainte si ces organismes en font la demande.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI et d'autres intervenants soutiennent que l'élimination du pouvoir d'enquêter sur les problèmes systémiques fera en sorte que l'OSBI ne sera plus un véritable Ombudsman ou ne sera plus considéré comme tel. Nous sommes respectueusement en désaccord avec cette affirmation. Le pouvoir d'enquêter sur les problèmes systémiques n'a été accordé à l'OSBI qu'en 2010 et l'organisme jouait le rôle d'Ombudsman depuis de nombreuses années déjà. Le mandat d'un ombudsman comporte de nombreux aspects. Un ombudsman doit notamment faire preuve d'équité et ne pas s'en remettre aveuglément aux lois. Il doit aussi réduire le déséquilibre des pouvoirs entre les institutions financières et les clients, fournir un service aussi accessible que possible, et aider les consommateurs à formuler leur plainte dans un langage que la firme comprendra, puisque bien souvent, les consommateurs savent seulement qu'un problème est survenu. À titre d'Ombudsman, l'OSBI est fier de l'intégrité dont il fait preuve et continuera d'agir ainsi même s'il ne peut plus enquêter sur les problèmes systémiques.

Article 4 : Délégation des pouvoirs et des responsabilités

Le mandat a été modifié de façon à ce qu'il reflète l'évolution de notre organisation. Cet article décrit maintenant plus fidèlement la manière dont les pouvoirs du bureau de l'Ombudsman sont répartis dans l'ensemble de l'OSBI. Le conseil d'administration de l'OSBI demeure responsable des politiques de l'organisation, alors que l'opérationnalisation de celles-ci relève de la direction. Le mandat a été modifié afin de tenir compte du fait que la décision de déléguer la responsabilité de l'opérationnalisation au sein de l'organisation relève davantage de la direction que du conseil d'administration.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investissements de l'OSBI a appuyé ces modifications. Une association de l'industrie et une firme participante ont demandé des explications supplémentaires

sur le processus de délégation. Le conseil d'administration est d'avis qu'il s'agit de décisions que devra prendre la direction en fonction de la question et des circonstances.

Article 6 : Code de déontologie et politiques en matière de protection de la vie privée

Dès leur embauche et périodiquement par la suite, les employés doivent démontrer leur compréhension du code de déontologie de même que des politiques et des procédures en matière de protection de la vie privée, et s'y conformer. Pour clarifier ce point, le libellé du mandat a été modifié.

Les seuls commentaires reçus provenaient d'une association de l'industrie et du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI, qui appuyaient tous deux cette modification.

Article 7 : Menaces contre le personnel ou les biens d'une firme participante

L'OSBI signalera toute menace contre le personnel ou les biens d'une firme participante dont il prend connaissance dans le cadre d'une enquête. Le mandat a été modifié de façon à énoncer clairement que les firmes participantes ne doivent pas divulguer à la personne qui les menace le nom de l'employé de l'OSBI qui leur a signalé la menace.

La proposition initiale était formulée de façon plus générale; elle indiquait simplement que les firmes participantes doivent garder confidentielle l'identité de l'employé. Plusieurs associations de l'industrie ont recommandé de modifier la formulation de manière à ce que le signalement des menaces aux autorités concernées soit permis, ce qui signifierait que le nom de l'employé de l'OSBI qui a signalé la menace pourrait être divulgué. Comme l'OSBI avait déjà l'intention d'appliquer cette modification, il a modifié la formulation de la proposition initiale.

Article 8 : Équité

Le mandat de l'OSBI consiste avant tout à enquêter sur les plaintes dans le but d'en arriver à un règlement équitable pour toutes les parties. On insiste sur ce principe fondamental dans ce nouvel article du mandat et l'on renvoie les lecteurs à l'Énoncé d'équité qui se trouve sur le site Web de l'OSBI.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI appuyait d'ailleurs le mandat de l'organisme de faire preuve d'équité. Une firme participante a recommandé que l'OSBI adopte une norme juridique plutôt qu'une norme d'équité. Une association de l'industrie a déclaré que l'équité ne devrait jamais primer sur les ententes contractuelles. Une autre association a proposé de remplacer le terme « équitablement » par le terme « également » dans le passage suivant de l'Énoncé d'équité de l'OSBI traitant de l'engagement pris par l'organisation : « traiter toutes les parties à une plainte équitablement, tout en respectant les différences, les circonstances et les besoins de chacune ».

L'OSBI a été créé à titre de solution de rechange aux tribunaux dans un cadre non légaliste, et l'Énoncé d'équité constitue une caractéristique inhérente aux services d'un Ombudsman. Pour cette raison, il convient aussi que l'OSBI traite les parties à une plainte équitablement.

Article 9 : Responsabilité des firmes participantes pour les actions de leurs représentants

Les firmes participantes sont responsables des actions de leurs représentants, y compris de leurs conseillers, aux termes de l'entente de service avec l'OSBI et de la nature de sa compétence. Cet article renforce l'idée qui veut que ce soient les firmes, et non leurs représentants, qui doivent verser aux plaignants le dédommagement recommandé par l'OSBI. Il appartient à la firme de décider de demander à son représentant ou à son assureur de la dédommager à son tour, mais cela ne s'inscrit pas dans le processus de l'OSBI.

Le document de consultation précise également que bien que l'OSBI ne soit pas une instance judiciaire, nous croyons que la jurisprudence indique clairement que les firmes de placement sont responsables du fait d'autrui pour les actions de leurs conseillers en placements concernant les valeurs mobilières.

Les investisseurs et les défenseurs des investisseurs appuyaient largement cet article. Un avocat représentant des investisseurs a soutenu que la question est toutefois complexe du fait que l'on incite les firmes participantes à rejeter les recommandations lorsque leur représentant a commis une faute; en rejetant une recommandation de l'OSBI, la firme gagne, soit parce que l'investisseur abandonne son recours, ou parce que le nom du représentant peut être cité dans une poursuite judiciaire ultérieure. Cet avocat a également affirmé que les procédures au civil permettraient à la firme de transférer la plupart des risques qui lui incombent à son représentant ou à son assurance- responsabilité.

Nous convenons qu'il s'agit de réelles préoccupations sur lesquelles les autorités de réglementation du marché financier devront se pencher. En vertu de son mandat, l'OSBI est tenu de « dénoncer » les firmes qui ne se conforment pas à nos recommandations. Même si cette façon de faire incitait auparavant les firmes à coopérer, son efficacité est néanmoins limitée. En effet, un plus grand nombre de firmes ont récemment refusé de verser aux investisseurs le dédommagement recommandé par l'OSBI.

Une association de l'industrie et une firme participante ont écrit que le concept de la responsabilité des firmes à l'égard des recommandations de l'OSBI ne cadre pas avec les réalités de l'industrie en ce qui concerne notamment la réglementation, les assurances et la responsabilité du fait d'autrui, ainsi qu'avec d'autres réalités opérationnelles et juridiques.

Nous ne sommes pas d'accord avec cette affirmation. Ce sont les firmes qui participent à l'offre de services de l'OSBI et non pas des personnes. Certaines firmes choisissent de participer volontairement, tandis que d'autres sont obligées de le faire à la demande des autorités de réglementation du marché financier. Dans un cas comme dans l'autre, les firmes acceptent de se conformer aux règles de l'OSBI, qui a le mandat de faire des recommandations à des firmes et non à des personnes. L'OSBI n'a pas le pouvoir d'agir autrement.

Certains intervenants de l'industrie ont contesté le fait que les firmes de placement sont toujours responsables du fait d'autrui pour les actions de leurs conseillers en placements concernant les valeurs mobilières. L'OSBI croit que la jurisprudence est claire à ce sujet, mais qu'elle l'est encore plus en ce qui touche la compétence de l'OSBI sur les firmes participantes. Les organismes de réglementation des valeurs mobilières, ainsi que les deux organismes d'autoréglementation, ont indiqué que les firmes devaient respecter les termes de l'entente d'adhésion qui les lie à l'OSBI, y compris son mandat..

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI déconseille toutefois de s'appuyer sur le sens juridique du concept de la responsabilité du fait d'autrui, car l'OSBI n'est pas un tribunal. Nous partageons ce sentiment, mais, afin de convaincre les firmes de verser le

dédommagement recommandé, nous estimons que l'OSBI doit souvent s'appuyer sur un précédent juridique en plus d'adhérer aux principes d'équité.

Paragraphe 9(c) : Délai de 180 jours pour soumettre les plaintes

L'OSBI a établi un délai de 180 jours pour permettre à une personne de soumettre sa plainte au bureau de l'Ombudsman, après avoir reçu la réponse définitive de sa firme. Cependant, nous pouvons également accepter des plaintes au-delà de ce délai si les circonstances portent à croire qu'il est équitable d'agir de la sorte. Par souci de clarté, certaines des circonstances les plus courantes sont énoncées dans le mandat. Par exemple, l'OSBI peut accepter des plaintes après le délai prescrit selon la manière dont le plaignant a été informé de son droit de soumettre une plainte à l'OSBI, notamment du délai de 180 jours, et si l'information fournie respectait les exigences réglementaires en matière de traitement des plaintes.

Outre ces considérations particulières, il pourrait y avoir d'autres circonstances limitées dans lesquelles l'OSBI pourrait juger qu'il est équitable d'accepter une plainte après 180 jours. Parmi ces circonstances, mentionnons les problèmes médicaux ou les autres problèmes qui peuvent empêcher un plaignant de déposer une plainte. L'OSBI a déjà adopté comme principe directeur une interprétation large de son mandat pour que, en cas de doute quant à la compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet.

Une organisation de défense des investisseurs a déclaré que le libellé actuel de cet article était trop restrictif pour les plaignants. Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a appuyé la modification. Une association de l'industrie et une firme participante ont pour leur part proposé d'établir un délai fixe de 12 mois. Elles ont également demandé que l'OSBI fournisse par écrit les raisons pour lesquelles il accepte une plainte après le délai de 180 jours.

Le nouveau mandat ne modifie pas la façon de faire de l'OSBI; il apporte plutôt des précisions supplémentaires, à la demande fréquente de l'industrie, en ce qui concerne les raisons pour lesquelles l'OSBI accepte généralement des plaintes après le délai de 180 jours. Nous espérons que ces précisions inciteront les firmes à mieux communiquer le délai de 180 jours à leurs clients. Nous ne croyons pas que l'établissement d'un délai de 12 mois, quelles que soient les circonstances, soit justifié, car l'établissement d'un tel délai ferait en sorte que les firmes ne ressentiraient plus la pression de devoir communiquer correctement le délai de 180 jours. Les raisons pour lesquelles nous acceptons une plainte après le délai de 180 jours sont fournies par écrit.

Paragraphes 9(e) et 10(b) : Démarches réglementaires

Les modifications apportées à ces paragraphes visent à préciser que l'OSBI peut enquêter sur toute plainte concernant une question qui a fait ou qui fait l'objet d'audiences réglementaires. À titre d'exemple, de nombreuses audiences disciplinaires d'autoréglementation concernent des firmes ou des conseillers qui font l'objet d'une plainte soumise à l'OSBI. Toutefois, le rôle de ces audiences ne consiste pas à dédommager les investisseurs touchés. Il *incombe* cependant à l'OSBI de s'en occuper lorsque les faits le justifient. Les deux processus sont différents, et l'existence d'un processus réglementaire, en cours ou achevé, ne doit pas empêcher la présentation d'une plainte à l'OSBI, en autant que nos délais soient respectés.

Les intervenants ne se sont pas prononcés sur la question des audiences réglementaires simultanées. Ils se sont plutôt penchés sur les procédures intentées par les plaignants auprès ou devant une cour, un tribunal ou un arbitre, ou encore un organisme indépendant de règlement des différends, ainsi que sur les circonstances dans lesquelles l'OSBI ouvrirait une enquête. Une association de l'industrie a affirmé que les plaignants devraient *abandonner* leurs procédures au lieu d'accepter de les suspendre. Une autre association a déclaré que les plaignants ont le choix de faire appel aux tribunaux ou à l'OSBI, et que l'OSBI ne devrait pas ouvrir un dossier lorsque les plaignants ont choisi de faire appel aux tribunaux. Une autre association de l'industrie et une firme participante ont écrit que, dans de telles circonstances, l'OSBI ne devrait ouvrir un dossier que si la firme participante concernée est d'accord. Un avocat représentant des firmes a fait valoir que la présence seule d'actions en justice ou de procédures en arbitrage rend ces procédures plus appropriées.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a indiqué que les effets de l'utilisation d'ententes pour suspendre le délai de prescription (demandées par l'OSBI) sont incertains. Le Conseil soutient que le dépôt d'au moins un avis d'action en Ontario, ou d'un document équivalent dans une autre province, dans le seul but de préserver un délai de prescription devrait continuer d'être permis.

Le processus mis en place par l'OSBI ne vise pas à limiter les droits des plaignants à intenter des actions en justice s'ils n'acceptent pas la décision définitive de l'OSBI. Par contre, le recours à des procédures simultanées n'est pas approprié. L'OSBI croit que cette section a été rédigée convenablement et qu'elle permet d'établir un juste équilibre entre ces deux considérations.

Paragraphe 10(b) : Autres procédures relatives à l'objet d'une plainte

Les autres modifications apportées au paragraphe 10(b) concernent les circonstances entourant les procédures judiciaires entamées par une firme. Dans certains cas (la saisie d'une maison par une banque, par exemple), le plaignant communiquera avec l'OSBI dans l'espoir d'interrompre les procédures. La firme soutiendra presque assurément qu'il ne s'agit que d'un stratagème pour retarder les procédures et que l'OSBI ne devrait pas ouvrir de dossier. Dans la plupart des cas, nous sommes d'accord. Dans certains cas toutefois, il existe à première vue des éléments de preuve suffisants démontrant que la firme peut avoir commis une erreur, qu'elle n'a pas suivi ses politiques et ses procédures ou qu'elle a traité le plaignant de manière injuste. L'OSBI peut alors lancer une enquête, et c'est ce que précise le mandat.

Quelques intervenants de l'industrie ont exprimé leur inquiétude à l'égard de cette disposition. Par souci de clarté, il faut préciser qu'à l'heure actuelle, l'OSBI n'ouvrira pas une enquête dans ce type de circonstances sans le consentement de la firme concernée. Cette pratique restera la même en dépit des présentes modifications. L'expérience nous a démontré que, après discussion avec l'OSBI, les firmes consentent généralement à l'ouverture d'un dossier dans les rares cas où l'OSBI croit qu'il serait équitable d'agir ainsi.

Article 11 : Période limite auto-imposée

L'OSBI a établi, pour les nouvelles plaintes, une période limite de six ans suivant la date à laquelle le plaignant savait ou aurait dû savoir de façon raisonnable qu'il y avait un problème. Ce nouvel article du mandat reflète l'adoption de la période limite auto-imposée. Le droit de l'OSBI de déterminer seul si la période est écoulée est également inclus dans cet article.

Plusieurs intervenants ont fait des remarques sur la longueur de la période limite plutôt que sur la formulation de cet article du mandat. La période de six ans, et son application, ont déjà été établies dans le cadre d'une consultation publique précédente sur le processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes en investissement et n'étaient donc pas visées par la présente consultation. Cette dernière porte plutôt sur la formulation employée dans le mandat pour définir la période limite auto-imposée. Cependant, nous constatons que la période de six ans recommandée par l'évaluateur externe de l'OSBI en 2011 est conforme aux périodes limites imposées par la plupart des commissions des valeurs mobilières canadiennes.

Article 12 : Intérêt important dans une plainte

Compte tenu de l'évolution mentionnée précédemment de l'OSBI, qui comptait auparavant un seul employé, il était nécessaire de faire la distinction entre les conflits d'intérêts organisationnels et individuels. Les modifications apportées à cet article visent à définir les procédures à suivre pour traiter les plaintes lorsque celles-ci revêtent un intérêt important pour l'OSBI, l'Ombudsman ou les enquêteurs individuels.

Le document de consultation original ne présentait que des situations dans lesquelles l'Ombudsman ou l'organisation avait eu un conflit. Il avait été prévu que le mandat devrait indiquer « l'Ombudsman *ou son délégué* », mais le mandat n'en faisait pas explicitement mention. Plusieurs associations de l'industrie et une firme participante ont recommandé d'aborder les conflits d'intérêts des enquêteurs dans un article distinct, qui a été ajouté à la version définitive du mandat.

Paragraphe 14(a) : Dédommagement maximal

Le dédommagement maximal pouvant être recommandé par l'OSBI demeure 350 000 \$. Auparavant, avant d'accepter d'examiner une plainte faisant l'objet d'une réclamation supérieure à 350 000 \$, l'OSBI exigeait que les plaignants consentent préalablement à libérer la firme participante concernée de sa responsabilité de verser un dédommagement supérieur à 350 000 \$, et ce, quelles que soient les conclusions de l'enquête. . Nous avons retiré cette exigence, compte tenu que nos recommandations sont limitées à 350 000\$, bien qu'une plainte puisse initialement être d'un montant supérieur. Dans le cas où un plaignant désire obtenir une compensation supérieure à 350 000\$, il serait plus approprié pour lui de s'adresser à un autre forum, tel un arbitre choisi par les parties ou un tribunal. Plusieurs associations de l'industrie ont fait valoir que cette disposition ne devrait pas être modifiée ou que si elle était supprimée, les plaignants devraient signer une entente de renonciation ou être informés que la firme concernée exigera probablement ce type de document. Nous savons qu'il est de pratique courante dans l'industrie d'exiger que les plaignants signent une entente de renonciation avant que le dédommagement recommandé par l'OSBI ne soit versé, et nous informons les plaignants de cette exigence durant notre processus.

En ce qui concerne la question du dédommagement maximal, les investisseurs et les défenseurs des investisseurs ont recommandé que le dédommagement maximal soit aboli ou qu'il soit augmenté afin

de prendre en compte les effets de l'inflation depuis son établissement. Certains intervenants ont fait remarquer que les plaintes contre des courtiers sur le marché non réglementé et des gestionnaires de portefeuilles – deux catégories de courtiers agréés dont l'adhésion obligatoire à l'OSBI est proposée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières – sont souvent d'un montant plus élevé. Une association de l'industrie a recommandé de réduire le dédommagement maximal imposé par l'OSBI à 250 000 \$, et une firme a soutenu que le montant du dédommagement maximal ne devrait pas être augmenté à moins qu'un processus d'appel soit mis en place. Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a recommandé à l'OSBI de ne pas rouvrir le débat sur la question du dédommagement maximal pour l'instant, bien qu'il s'interrogeait toutefois sur la pertinence d'un dédommagement maximal.

Le dédommagement maximal a été établi, à l'origine, lorsque l'OSBI n'offrait des services qu'aux petites entreprises, dont les soldes des comptes bancaires et des prêts ont tendance à être beaucoup plus élevés que ceux des clients de détail. Le dédommagement maximal n'a pas été modifié au fil des ans, car on estimait qu'il était suffisant pour couvrir les plaintes relatives aux services bancaires aux particuliers et aux investisseurs. En effet, très peu de recommandations ou de règlements atteignent 350 000 \$. L'OSBI a été créé pour offrir une solution de rechange au système judiciaire. Or, il vaut probablement mieux utiliser d'autres recours, comme les tribunaux ou, le cas échéant, le programme d'arbitrage de l'OCRCVM, dont le dédommagement maximal est de 500 000 \$, pour régler des réclamations supérieures au montant du dédommagement maximal de 350 000 \$. Nous croyons que ce dédommagement maximal fait de l'OSBI un bon recours à utiliser dans la gamme des recours offerts aux clients, car les réclamations d'un montant supérieur comportent un plus grand nombre de procédures.

Paragraphe 18(c) : Entente de suspension du délai de prescription

Toutes les firmes participantes sont déjà tenues, lorsque la loi le permet, de signer une entente avec le plaignant et l'OSBI afin de suspendre le délai de prescription applicable (une « entente de suspension du délai de prescription ») lorsque l'OSBI examine une plainte. La plupart des banques ont également signé volontairement une entente globale distincte de suspension du délai de prescription, qui suspend automatiquement le délai de prescription pour toutes les plaintes concernant leurs divisions. Le mandat est modifié afin d'indiquer clairement que toutes les firmes participantes doivent signer une entente globale de suspension du délai de prescription si l'OSBI le demande, et que toute entente de cette nature doit avoir une forme déterminée par l'OSBI. L'OSBI entend consulter au cours des prochains mois les intervenants sur la formulation de l'entente globale de suspension du délai de prescription.

Les associations de l'industrie appuyaient l'établissement d'une entente globale, à condition que des consultations appropriées aient lieu. Une firme et un avocat représentant les firmes participantes se sont toutefois opposés à ce type d'entente. Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a appuyé la modification, mais il s'est dit préoccupé par le fait que les ententes de suspension du délai de prescription n'ont pas toujours force exécutoire.

Plusieurs raisons justifient l'adoption d'une entente globale de suspension du délai de prescription, et la plupart sont liées à l'efficacité. Notre lettre de consentement est déjà un modèle standard utilisé pour tous les cas. De nombreuses firmes continuent de débattre avec nous de la formulation des dispositions de la lettre de consentement relatives à la suspension de la prescription, ce qui occupe les membres du personnel de l'OSBI et rallonge le processus de résolution des plaintes. De plus, même lorsqu'aucune tentative n'est faite en vue de modifier la formulation, le conseiller juridique de la firme peut prendre le

temps d'examiner les dispositions relatives à la suspension de la prescription en fonction du cas en l'espèce. Le personnel de l'OSBI doit alors vérifier à maintes reprises l'état de la lettre de consentement, ce qui constitue une perte de temps. Tout cela entraîne également une certaine incertitude chez les plaignants qu'une entente globale de suspension du délai de prescription clarifierait.

Cette mesure fait partie des nombreuses mesures que nous adopterons au cours des prochains mois afin d'améliorer le délai d'exécution et l'efficacité de notre processus.

Article 19 : Règles en matière de traitement des plaintes des organismes d'autoréglementation

Cet article précise les exigences des firmes participantes relativement au traitement des plaintes. Les firmes membres de l'OCRCVM et de la ACCFM doivent suivre les règles en matière de traitement des plaintes de leur organisme d'autoréglementation respectif et, à ce titre, sont exemptées des exigences de l'article 19. Auparavant, les noms des organismes d'autoréglementation étaient indiqués dans une annexe du mandat, mais ils figurent désormais dans le corps du présent document.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a appuyé la modification. Une association du secteur bancaire a fait remarquer que les institutions financières fédérales (IFF) devraient elles aussi être exemptées des exigences de l'article 19, car elles sont assujetties aux lignes directrices du commissaire de l'ACFC concernant le traitement des plaintes (DC-12).

Nous faisons une distinction entre les lignes directrices réglementaires et les exigences réglementaires. Si les recommandations contenues dans les lignes directrices du commissaire étaient élevées au rang d'exigence réglementaire, l'OSBI serait ouvert à l'idée d'exempter les IFF de l'article 19 à l'instar des firmes membres des organismes d'autoréglementation.

Paragraphe 19(d) : Réponses motivées par écrit

Le mandat indiquait auparavant que toute firme participante devait fournir au plaignant une réponse motivée dans un délai de 90 jours suivant la réception d'une plainte. Cette réponse devait être présentée dans la forme déterminée par l'OSBI et comprendre des renseignements sur le droit du plaignant de soumettre le problème à un échelon supérieur, en l'occurrence l'OSBI. Ce passage est clarifié afin d'indiquer qu'une réponse par écrit est exigée.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a appuyé la modification. Nous n'avons reçu aucun autre commentaire à ce sujet.

Paragraphe 20(c) : Recommandations rejetées

Si une firme rejette la recommandation de l'OSBI d'indemniser un client, l'OSBI doit rendre publics ce refus ainsi que les conclusions de son enquête, aux termes de l'article 27 de son mandat. Ce pouvoir, souvent appelé « pouvoir de dénonciation », est le principal outil dont dispose l'OSBI pour inciter une firme à coopérer; il a été établi par l'industrie et les organismes de réglementation au moment de la création du bureau. Il devait servir d'outil de dissuasion visant à garantir que le caractère non exécutoire des recommandations de l'OSBI serait efficace.

Étant donné que nous nous trouvons maintenant dans un contexte où l'OSBI a déjà annoncé plusieurs refus d'indemnisation, il est nécessaire que le mandat précise la démarche à suivre en cas de refus.

Avant d'annoncer publiquement un refus d'indemnisation, la direction de l'OSBI en informera les autorités de réglementation du marché financier concernées ainsi que le conseil d'administration. S'il y a un refus et qu'un organisme de réglementation communique avec la firme, celle-ci est libre d'aborder la question avec l'organisme et de lui fournir les renseignements qu'elle souhaite divulguer. Une fois que l'OSBI annonce un refus publiquement, la firme peut répondre publiquement également, en faisant référence aux faits qui ont été rendus publics par l'OSBI. Sauf dans les cas de cette nature, la confidentialité du processus doit être maintenue et respectée par les parties.

Les associations de l'industrie étaient généralement de l'avis que les firmes devraient pouvoir faire référence aux faits qu'elles souhaitent mentionner une fois que l'OSBI a annoncé publiquement un refus, conformément aux lois sur la protection de la vie privée. Une association a affirmé que cette pratique reviendrait à ne divulguer que « la moitié des faits ». Nous croyons qu'il s'agit d'une incompréhension du rôle de l'OSBI. Les faits appartiennent à parts égales au plaignant et à la firme, et non à l'OSBI et à la firme. Le rôle de l'OSBI consiste à évaluer les éléments de preuve et à en arriver à un règlement équitable et raisonnable pour les parties dans toutes les circonstances. Lorsque nous annonçons un refus, nous divulguons ce règlement. Si l'on permettait aux deux parties de raconter leur histoire, il faudrait alors demander au plaignant de témoigner et ce dernier souhaiterait fort probablement fournir d'autres faits au sujet de la firme et de la manière dont celle-ci a traité sa plainte.

L'OSBI ne propose pas de limiter les renseignements que peuvent communiquer les firmes lors de leurs discussions avec les organismes de réglementation. La disposition limitative de notre mandat concerne plutôt les autres communications publiques.

Certains intervenants ont fait des commentaires sur la contradiction apparente dans le mandat, qui indique que le conseil d'administration ne participe pas à l'examen des plaintes individuelles, alors que le processus décrit au paragraphe 20(c) précise que les plaintes pour lesquelles le dédommagement proposé risque d'être refusé sont portées à l'attention du conseil d'administration. Nous croyons qu'il convient d'aviser le conseil d'administration lorsqu'un refus sera annoncé publiquement sous peu, mais nous convenons que ces deux dispositions pourraient créer une certaine confusion chez les lecteurs. Un passage est ajouté afin de préciser le rôle du conseil d'administration, qui doit strictement être informé avant l'annonce d'un refus, et d'indiquer clairement que le conseil d'administration ne participe pas à l'examen d'une plainte.

Une association de l'industrie et une firme participante ont écrit que les firmes participantes devraient avoir le droit de passer en revue et de commenter les renseignements que l'on propose de rendre publics. Il convient de noter que la firme concernée a déjà eu la possibilité et le temps requis pour formuler des commentaires sur les conclusions de notre enquête, ce qui constitue la base de la divulgation publique.

Quelques organisations de défense des investisseurs ont recommandé que les organismes de réglementation des valeurs mobilières prennent des mesures disciplinaires contre les firmes qui rejettent les recommandations de l'OSBI s'il n'existe aucun motif valable de rejeter les recommandations. D'autres intervenants ont formulé des commentaires sur les limites du pouvoir de

« dénonciation » et ont mentionné qu'ils préféreraient que des pouvoirs exécutaires soient accordés à l'OSBI. Ces questions relèvent des autorités de réglementation du marché financier et non pas de l'OSBI.

Paragraphe 20(d) : Divulgence à des tiers

L'OSBI devra parfois avoir recours à des tiers, comme un conseiller juridique, lorsqu'il examine une plainte. Ce paragraphe précise que l'OSBI peut divulguer des renseignements non seulement à ses employés, mais aussi à des agents, à des conseillers et à des consultants dans le cadre de son mandat.

Des associations de l'industrie ont proposé d'ajouter un passage indiquant que les renseignements ne doivent être divulgués qu'à des tiers qui sont assujettis aux mêmes obligations de confidentialité que l'OSBI. Nous convenons que l'ajout d'un passage est nécessaire et l'avons ajouté par souci de clarté.

Article 30 : Rapport annuel

Un défenseur des investisseurs a recommandé d'indiquer explicitement que le rapport annuel de l'OSBI doit être rendu public. Puisque cela est conforme à la pratique de l'OSBI, nous avons accepté d'apporter des précisions au mandat.

Article 35 : Frais

Il s'agit d'un nouvel article du mandat qui énonce les exigences de l'ACFC selon lesquelles les frais assumés par les banques membres sont rendus publics et définis dans le mandat.

Une firme participante et une association de l'industrie ont recommandé de rendre publics les frais imposés à toutes les firmes participantes, et non pas seulement ceux imposés aux banques membres. Les renseignements sur les frais imposés aux banques seront rendus publics lorsque l'OSBI sera approuvé à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, car il s'agit d'une exigence réglementaire; cependant, il n'existe aucune exigence semblable à l'égard des autres firmes participantes, qu'elles soient des établissements de services bancaires (caisses populaires) ou des firmes de placement. L'OSBI ne connaît aucun autre service d'ombudsman canadien comparable qui divulgue la répartition des frais payés par chacun de ses membres. La répartition des frais n'est pas non plus divulguée par d'autres organisations du secteur financier dont les budgets sont financés à même les taxes prélevées sur les firmes, comme les commissions des valeurs mobilières, les organismes d'autoréglementation et l'ACFC. Enfin, compte tenu des efforts déployés pour ouvrir le processus de règlement des différends dans le secteur financier à de nombreux fournisseurs, le conseil d'administration estime qu'il s'agit de renseignements concurrentiels et délicats sur le plan commercial et qu'il ne convient pas de les divulguer publiquement.

Article 36 : Évaluation externe

Auparavant, l'OSBI devait subir une évaluation externe indépendante tous les trois ans, sous la supervision des organismes de réglementation des services bancaires et des valeurs mobilières, afin d'évaluer conjointement les composantes des services bancaires et des placements de son mandat.

Le règlement du ministère des Finances qui régit les organismes externes de traitement des plaintes a modifié cette exigence. Par conséquent, l'OSBI doit dorénavant subir une évaluation tous les cinq ans. Il s'agit d'une exigence prescriptive qui ne peut pas être modifiée par l'OSBI.

Le projet de mandat de l'OSBI aux fins de consultation prévoit que l'OSBI doit se soumettre à des évaluations externes indépendantes *au moins* tous les cinq ans. Voilà qui reflète l'exigence de l'ACFC selon laquelle les évaluations externes doivent être intégrées au mandat.

Parallèlement, l'OSBI reconnaît que la réalisation d'évaluations plus fréquentes, ou à des intervalles différents, serait souhaitable pour ce qui est de la composante des placements de son mandat (d'où l'utilisation de l'expression « au moins »). Plusieurs intervenants ont néanmoins cru que ce passage signifiait que les composantes des services bancaires et des placements du mandat de l'OSBI seraient toutes deux évaluées qu'une fois tous les cinq ans. Tous les intervenants, que ce soient les associations de l'industrie ou les investisseurs, ont recommandé de conserver le cycle d'évaluation de trois ans. Le libellé du mandat a été modifié afin d'indiquer que les évaluations seront menées « dans les délais prescrits par un ou plusieurs organismes de réglementation », afin que l'évaluation de la composante des placements puisse se faire indépendamment de celle de l'autre composante du mandat de l'OSBI si le ou les organismes de réglementation concernés en font la demande.

Article 37 : Code de pratique

Il s'agit d'un nouvel article du mandat qui fait référence au Code de pratique figurant sur le site Web de l'OSBI. Cet article a été ajouté afin de se conformer aux exigences de l'ACFC.

Une firme participante et une association de l'industrie ont recommandé que l'OSBI publie toutes ses décisions conformément au principe de *transparence* du Code de pratique. Le conseil d'administration ne croit pas qu'il soit nécessaire d'embaucher du personnel pour l'instant afin de donner suite à cette recommandation, car les frais d'adhésion des firmes participantes devraient être augmentés en conséquence.

Autres enjeux

Certains intervenants ont recommandé que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI ait l'occasion de se prononcer au préalable sur toute consultation menée par le conseil d'administration, notamment au sujet du mandat de l'OSBI, et que l'existence du Conseil soit indiquée dans ce mandat. Notons que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs a lui-même fait cette dernière recommandation.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI a été créé pour pouvoir intégrer le point de vue des consommateurs et des investisseurs à la gouvernance et aux activités de l'OSBI, à titre de complément aux opinions que reçoit régulièrement l'OSBI de la part des intervenants de l'industrie ainsi que des responsables réglementaires et gouvernementaux. Le conseil d'administration apprécie les conseils qu'il lui donne sur les enjeux importants auxquels l'OSBI fait face, et examine attentivement les commentaires qu'il formule lors des consultations. Comme c'est le cas avec l'Investor Advisory Panel de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, qui fait des commentaires publics sur divers enjeux lors de la période normale de consultation, le conseil d'administration estime que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs devrait donner son avis durant les consultations publiques, et non avant. Il croit également que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs fonctionne bien dans sa forme actuelle et qu'il lui fournit des commentaires précieux. Par conséquent, il n'y a pas lieu d'apporter des changements à ce moment-ci.

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs a lui-même recommandé, qu'à ce stade, ne soient apportés au mandat que les changements d'ordre administratif ou nécessaires à l'obtention de l'approbation de l'ACFC. Nous sommes conscients que certains changements proposés soulèvent des inquiétudes parmi les défenseurs des investisseurs (notamment les changements relatifs aux problèmes systémiques et aux fonds distincts), mais comme nous le soulignons plus tôt, ces changements correspondent à notre compréhension de ce qui en lien avec les exigences réglementaires.

L'une des firmes participantes a recommandé que le mandat fasse état de l'exigence de consulter annuellement les membres imposée par l'ACFC. Une organisation de défense des investisseurs a pour sa part recommandé que l'OSBI mène chaque année un sondage sur la satisfaction à l'égard des services de résolution des plaintes et qu'il en rende publics les résultats.

La consultation annuelle des membres constitue une exigence réglementaire que l'OSBI respectera. Toutefois, l'ACFC n'exige pas qu'il en soit fait état dans le mandat. En ce qui concerne le sondage, l'OSBI mène déjà un sondage sur la satisfaction auprès de tous les plaignants et en divulgue les résultats dans son rapport annuel. De l'avis du conseil d'administration, il n'y a pas lieu de modifier le mandat en ce qui touche ces questions.

Certains défenseurs des investisseurs ont recommandé que des normes en matière de délais d'exécution soient ajoutées au mandat. L'OSBI rend publics ses normes en matière de délais d'exécution de même que son rendement à cet égard. Par conséquent, le conseil d'administration estime qu'il n'est pas nécessaire d'ajouter cette information dans le mandat.

Plusieurs commentateurs ont aussi fait des propositions portant sur d'autres sujets dépassant la portée du document de consultation ou sur des sujets à l'égard desquels l'OSBI ne peut intervenir. Les commentaires qui ne concernaient pas directement cette consultation n'ont pas été inclus dans le présent résumé, mais ont été considérés avec soin par la direction et le conseil d'administration de l'OSBI.



ANNEXE A : COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

En réponse à la consultation menée par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) concernant les changements proposés à son mandat, consultation qui a commencé le 12 juin 2013, 28 intervenants ont envoyé une lettre de commentaires. Toutes ces [lettres de commentaires](#) ont été affichées sur le site Web de l'OSBI.

Le tableau qui suit expose les préoccupations soulevées durant la période de consultation. Ces commentaires ne sont disponibles qu'en anglais.

Changements proposés	Commentaires des intervenants
Article 1 : « Ombudsman » ou « OSBI »	We support the amendments. –OSBI Consumer and Investor Advisory Council
Paragraphe 2(a) : Définition de « firme participante » (la question des fonds distincts)	<p>Propose amendment to make clear that the affiliated entity is providing financial products or services to customers in Canada. –CBA</p> <p>FAIR Canada does not support the modification that will result in OBSI referring the investigation and analysis of segregated fund complaints to the Ombudsman for Life and Health Insurance (“OLHI”). FAIR Canada does not believe that it makes sense to review one collective investment fund in isolation from the rest of the consumer’s investment portfolio. –FAIR Canada</p> <p>Consumers do not want to have to take the segregated fund aspect of their investment complaint to a different ombudservice – i.e. OLHI. The extra burden this would place on consumers is unwarranted. The use of two dispute resolution processes is more burdensome, time consuming, inefficient, confusing to consumers and creates greater barriers to access to redress than a single process. –FAIR Canada</p> <p>If the fact situation involves an independent insurance agent or a managing general agency, OLHI may not have the mandate to review the complaint as only insurance companies are required to participate in OLHI. Entities or individuals who distribute insurance are not required to participate. For example, if the complaint relates to the insurance agent’s activities it will not fall within the scope of OLHI’s mandate and the consumer will be left without any form of redress through OLHI and will have to resort to the court system. The second (and recent) independent review of OLHI discusses this serious gap in redress for consumers using OLHI. OBSI does not suffer from this flaw. – FAIR Canada</p> <p>Some CSA members have one provincial regulator that is responsible for pensions, insurance, financial planning, securities, consumer affairs, credit unions and loan and trust companies (for example, in Quebec, New Brunswick and Saskatchewan). The integrated approach to the regulation of consumer financial products and services should be encouraged and enhanced rather than lessened in order to strengthen investor protection. –FAIR Canada</p>

A consumer's complaint is about the advice or recommendations that were made by the registered representative and his or her investment firm. OBSI should be given the power to deal with the complaint including that portion of the complaint that involved the advice to purchase a segregated fund. –FAIR Canada

The OBSI in its unique role uncovers potential systemic issues of concern to unwitting consumers. The OBSI should be required to either directly expose the potential systemic issues to the public or refer the issues to regulators for investigation. The potential harm to existing consumer and potential consumers of like products and/or services as a result of systemic issues is far greater public importance than the interest of a participating firm in avoiding potential liability. The consumer and the industry benefit from bringing attention to and remedying systemic issues. –Harold Geller

A Segregated fund is an investment and impacts the portfolio structure to a much greater extent than a straightforward mutual fund. If you have Seg fund holdings and have to exclude them, you will have many cases where it becomes impossible to properly assess the balance, structure and appropriateness of the portfolio without reference to the integrity of the Seg fund allocation. If the OBSI Board want to treat these as individual products with no consideration of the portfolio whole, it is going against the basics of portfolio construction - this is quackery. –Stan Gourley

“Participating Firm”: means a Member that is a domestic or foreign financial institution or other entity that directly or indirectly provides financial products or services to customers in Canada as well as any affiliated entity in Canada controlled by such Member, provided that such affiliated entity is itself eligible for membership in OBSI but, for greater certainty, excluding any affiliated entity whose main business is the provision of insurance products or services. -FIC

The language should be refined to clarify that in order to be subject to OBSI jurisdiction, the affiliated entity of the Member must also be providing financial products or services to customers in Canada. –IIAC

In order to look at things fairly the whole portfolio has to be examined to get an understanding of the financial plan/objectives/risk tolerance and to determine if it is suitable or not. It is illogical to just look at select securities in isolation and not evaluate if the parts come together to make a well-designed portfolio or a fiasco. When a dealer evaluates a complaint, it considers the whole portfolio including the Seg funds. How can they then be split off into two different streams when a complaint is made to OBSI? The investment dealer complaint process is confusing and stressful enough without having investors deal with two Ombuds services. This is just the kind of move that is 180 degrees away from the goals of a single point of contact for retail financial consumers and consistent practices and is inconsistent with the FAIRNESS STATEMENT. Split access is never in the investor's best interests. Our limited research on OHLI in the past raised a few issues Re effectiveness, governance , regulatory oversight , depth of reporting and accountability as an Ombudsman service.–Kenmar Associates

Although OBSI's mandate is to investigate complaints about products and services in the banking sector and those that fall under the jurisdiction of securities regulators, in the past OBSI exercised common sense and flexibility in its investigation and analysis of segregated funds when it formed part of a larger portfolio and a complaint. To propose now to change this to a rigid rule of severing a complaint in the future to two different

Ombudsmen is neither sensible nor prudent. One of the reasons as a client I took a complaint to OBSI was because they agreed to look at the file in its entirety. I fear that sending a client to two different Ombudsmen will make an already stressful confusing process more difficult and cumbersome for clients. The potential also for confusion and misunderstanding of professionals assessing a portfolio increases as well. The tale of The Blind Men and the Elephant comes to mind. Each man touched one part of the elephant and came to a definite, yet inaccurate conclusion as to what it was, based on their inability to see the whole. The KYC is supposed to consider the totality of a client's situation; logically it follows that a review should do the same. –Debra McFadden

The OBSI proposals to sever segregated funds from its mandate and the public commentary relating to the functional equivalence of mutual funds and segregated funds point to a need for further coordinated discussion among insurance, banking and securities regulators around complaints and disputes related to regarding segregated funds. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

To the average investor the mutual fund prospectus looks and reads identically to the segregated fund's contract of life insurance. Both now use an identical "Fund Facts" document at point of sale. The insurers' website disclosure around segregated funds is couched in the language of investment. In many cases the customer's human contact is a dually licensed salesperson, or an employee of a conglomerate that markets both investments. In our view, customers who respond to these messages deserve a single provider of financial consumer ombudservices and dispute resolution. Failing that sensible structure, at least a highly co-coordinated effort between OBSI and the Ombudservice for Life and Health Insurance (OLHI). –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

From the investors' perspective the ombudservice should be portfolio based, in line with consumers' reasonable expectations, not based on subtle legal and regulatory distinctions that consumers do not appreciate. Particularly on the securities side, it is trite to note the complexity of issues that fuel disputes as compared to the general financial literacy level of retail investors. To add further complexity to disputes or complaints through arcane distinctions does not serve the interests of consumers. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

It is a daunting task to legally challenge a large financial institution that has wronged you. To now ask individual investors to navigate separate Ombudsman offices is a hurdle many will not jump. The objectives of a portfolio may be met by many products falling under different regulatory regimes. Bad advice for the portfolio as a whole is best met by one Ombudsman. A better solution to this problem would be to have the OBSI and the Ombudservice for Life and Health Insurance (OLHI) liaise with one office taking the lead, depending on the portfolio and the nature of the complaint. –Portfolio Audit

OBSI must continue to act as a one-stop shop including complaints related to segregated funds. Not only would the proposed change increase the hurdle that mistreated seniors would have to jump over, but it will also open the door to regulatory arbitrage by 'advisors' who are already threatening to switch from mutual to segregated funds. – RetirementAction

Advocis has said "Even though insurance and securities products are offered to clients at one uniform point of sale, in most provinces, they are regulated by different entities.

	<p>Consumers are generally unaware of this distinction and do not think of their investments as being in different “silos”. Advocis’ observations seem valid. It would be potentially unfair to firms, where advisors are developing “Comprehensive plans”, where as part of that plan a segregated fund may be suitable, but viewed alone may be considered unsuitable. It would be best for OBSI to retain primary responsibility for the oversight of complaints involving segregated products and to work with OLHI jointly to resolve any complaint. –Robertson-Devir</p> <p>Do not make investors deal with OLHI for segregated funds-work out a protocol with OBSI handling the overall complaint. –Arthur Ross</p> <p>Requiring a complainant to bring insurance products to another Ombuds service is problematical. By the time an investor brings a complaint to OBSI he /she has suffered through a nasty dealer complaint handling process. Many are frustrated and angry. To now be told he/she must deal with two Ombuds services is enough to drive them over the bend. Just as importantly, this wacky approach is defective in theory since portfolios cannot be designed one way for investment purposes and evaluated another way for loss calculation purposes. This is irresponsible and unfair. The CSA, in conjunction with other regulators, should establish, a collaborative protocol between Ombuds services for mixed asset portfolios to avoid this situation. –William Schalle</p> <p>SIPA does not support the process of having complainants referred to OLHI for insurance products like Segregated funds. We believe that single point entry to a dispute resolution service is in the best interests of financial consumers. Splitting the complaint resolution process adds an unnecessary burden to already frustrated complainants especially retirees and seniors and facilitates regulatory arbitrage. We recommend that OBSI work out a collaboration Agreement with OLHI that would allow OBSI to handle the complaint in an integrated manner. –SIPA</p> <p>Separating out the analysis of segregated funds from a “strategy”, account or portfolio of assets, would not be in the advisor’s, the investor’s or the public’s best interests. Separating out the segregated fund from a wider portfolio for assessment by two separate Ombudsman, operating under possibly two different sets of standards, is nonsensical. It is virtually impossible to objectively assess the validity of the advice concerning the whole when a large or significant part of that whole is excluded. –Andrew Teasdale</p> <p>As a retiree who has experienced a dealer’s frustrating and adversarial complaint process, I definitely would not be willing to then have to split my complaint between two Ombudsman services. Do not make investors deal with OLHI for segregated funds - It is the advice that is being complained about - who regulates the product is irrelevant. – Peter Whitehouse</p>
<p>Paragraphe 2(a) et ancien article 11 : Problèmes systémiques</p>	<p>We do not agree with OBSI’s view that this limitation on the banking side, “...eliminates OBSI’s ability to investigate systemic issues on the investment side of our mandate as well.”⁹ OBSI explains that its Board believes that there should be one policy on systemic issues for the entire organization. It does not provide an explanation as to why it reached this decision. FAIR Canada suggests that it could continue to investigate systemic issues that may potentially arise on the investment side. –FAIR Canada</p> <p>FAIR Canada, therefore, recommends that the revised Terms of Reference explicitly specify that OBSI has an obligation to identify and report any potential systemic issue to the appropriate regulator(s), both in respect of banking-related complaints to the FCAC</p>

and investment-related complaints to the appropriate provincial securities regulators. – FAIR Canada

FAIR Canada further recommends that OBSI set out in its Annual Review the number of potential systemic issues it has identified in the previous year, both in respect of securities and banking complaints, and provide a generic description of the type of issues identified. We do not suggest that OBSI should identify the firms involved, but simply indicate the number of potential systemic issues it reported. –FAIR Canada

FAIR Canada also recommends that the revised Terms of Reference specify an obligation for OBSI to refer matters which may involve regulatory, criminal, fraudulent or other wrongdoing to the appropriate regulatory or other law enforcement agencies. –FAIR Canada

While these issues will be referred to FCAC it is unclear why this should trigger an elimination of any review on the part of OBSI or how FCAC will report findings to entities such as OBSI. –Federation of Mutual Fund Dealers

I do not agree that OBSI should vacate this part of its public policy mission. In response to the 2007 Navigator report, the Board made changes to the Terms of Reference which were hailed by investors. The new Board appears to want to unwind the progress made in order to be consistent with rules that favour banks devised by the Department of Finance. I would rather see the Board have OBSI give up on dealing with banking disputes than accept such a backward step for investments. Trying to match up with FCAC specs for banking complaints is a loser's game. It's like trying to put a square peg into a round hole. Why not just focus on investments where the real action is? –Stan Gourley

Support the proposed elimination of OBSI's ability to investigate systemic issues in respect of investment investigations. This function properly resides with the relevant regulators. –IIAC

The comment that "OBSI's board believes that there should be one policy on systemic issues for the entire organization, and the decision by the Department of Finance has necessitated this policy change" goes against every recommendation by SIPA, FAIR Canada, Kenmar Associates, the OSC Investor Advisory Panel, and PIAC as well as recommendations from a Third party Reviewer. This is exactly the race to the bottom feared by investor advocates when Finance allowed Banks to choose their own Dispute Resolution Body. As for linking changes to Banking dispute resolution, we disagree with OBSI being harmonized with them. –Kenmar Associates

Our banks and their securities dealers who now control 65% of Canada's mutual fund marketplace with their in-house proprietary funds know that OBSI has been identifying significant systemic abuses that can cost them tens upon tens of centi-millions in damages versus the probability of the class action law suits being certified and cents on the dollar deflated damages eventually being awarded years later. –Joe Killoran

In April 2013 the Department of Finance adopted a new policy direction stating systemic issues identified by external complaint handling bodies (such as OBSI) should be referred to FCAC for investigation. I fail to see why this should impact the investment side if there is no set body in place to pick up the ball. This appears to be reckless and a negligent course of action to consider. You state OBSI Board believes that there should be one policy on systemic issues for the entire organization but unless there is somewhere to

refer these issues to, it seems premature to shirk this important responsibility. –Debra McFadden

There is a significant lack of guidance in the federal regulations and FCAC material as to what the phrase “systemic risk” encompasses, nor is there any clear direction as to what aspects of OBSI’s mandate as an ombudservice would prompt the FCAC to reject its application for approval as an External Complaint Body (ECB) on this score. We recommend that, rather than anticipate the FCAC’s response, that OBSI restricts its mandate only to the extent necessary to conform to a reasonable public policy interpretation of which “systemic” banking issues must be referred to the FCAC for investigation. The current proposal goes too far. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

It is not clear therefore that the FCAC would be entitled to refuse approval of OBSI as an ECB so long as OBSI’s terms of reference comply with s. 7 of the regulations, i.e. include a provision for referring some “systemic issues” to the FCAC and undertake to deal with banking complaints in manner that only affects the parties. This would not seem to preclude OBSI dealing with an issue that affected multiple parties on a collective basis. – OBSI Consumer and Investor Advisory Council

There was considerable public commentary on the subject, but there does not appear to be a common understanding of what the phrase “systemic issues” used in the federal regulations encompasses. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

There is little federal analysis of the effect and extent of the carve-out on OBSI in particular or on ECBs in general. We have yet to see a clear rationale for removing it for banking complaints while purporting to maintain an ombudservice for financial consumers. From a consumer perspective, this is a fundamental flaw in the federal regime and in OBSI’s response in the ToR to the FCAC approval criteria. If a conforming change is made to the OBSI ToR for complaints against securities firms, there is no concomitant regime for responding to OBSI referrals. It is another matter that calls for discussion beyond the limits of OBSI and the FCAC ECB approval process. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

We do not dispute that issues OBSI identifies which are “systemic” in the sense they are properly the concern of financial sector regulators or government officials should be referred outside of OBSI. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

In our view, OBSI’s terms of reference can be adjusted to meet the FCAC requirements by replacing the term “systemic issues” with “collective issues” for all complaints, referring specifically to s. 7 and making any conforming drafting changes. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

There is no formal national means to deal with systemic issues raised by securities complaints, so it is premature to make conforming changes that would erode OBSI’s role as an ombudsman. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

I find this to be the most slippery of changes. You are proposing to off load your responsibilities to identify systemic investment issues and set to resolve these issues because of a change in banking complaint handling. Considering that banking issues as measured by dollars are minor in comparison to investment issues, I simply cannot comprehend your actions to “eliminate(s) OBSI’s ability to investigate systemic issues on

	<p>the investment side of our mandate as well”. No explanation is offered as to why you must cease to protect individual investors in this manner. Given my preamble, it should be quite clear that I view this shirking of your responsibility as completely contrary to the best interest of the investing public and strongly urge the OBSI to stand up for investors by continuing to identify systemic issues that hurt the investing public. –Portfolio Audit</p> <p>Any changes to OBSI’s governing documents should apply consistently to all participating firms, including securities registrants. On this note, we support OBSI’s adoption of a uniform policy on the removal of its powers to investigate systemic issues. –RBC</p> <p>OBSI has a unique perspective of financial complaints and must continue to investigate systemic issues that it comes across. – RetirementAction</p> <p>The proposal to discontinue the investigation of systemic issues on the investment side of OBSI’s mandate should be reconsidered. This information could be useful to regulators, firms and investors. At a minimum, OBSI should retain the same responsibility it is proposing to retain on the banking side, which is to identify and report systemic issues. – Robertson-Devir</p> <p>Retain the obligation to investigate systemic issues. It is a major factor in my continuing support of OBSI –Arthur Ross</p> <p>The Directors of OBSI are backtracking on the core OBSI public policy question of “Systemic issues”. By backtracking, the Board is effectively saying OBSI should be willfully blind and knowingly silent on what its complaint statistics reveal. A case by case approach leaves non-complainants with identical complaints exposed to abuse and financial loss. How can this backtracking be good for investor protection? We should be clear-OBSI, while it is not a regulator, is an integral part of the regulatory system. –William Schalle</p> <p>Retention of the Systemic issues identification obligation, a critical feature for a 21st century Ombuds service. On systemic issues, the terms now have a provision under which OBSI will be following up on potential systemic issues that arise out of individual complaint files by contacting the firm and asking it to undertake an investigation. Should a systemic issue be found, OBSI will offer to work with the firm to arrange compensation for affected clients and to fix the problem. If there is disagreement between OBSI and the firm on the nature of problem, or the remedy, the file will be referred to the appropriate regulator for review. What is so wrong with this that it should be amended into neverland? –SIPA</p> <p>The ability of the Ombudsman to investigate systemic issues is of critical importance where a) the opportunity for redress through the regulators is limited or non-existent, b) where the structures and procedures for dealing with systemic issues of the type likely to be addressed by the Ombudsman, in a timely manner, may be undeveloped or non-existent, and c) where it is reasonable that there are material risks to investors. – Andrew Teasdale</p> <p>Absolutely retain the obligation to investigate systemic issues. OBSI has an overview of financial consumer issues that no single regulator has. Data mining this precious data can help improve investor protection and spot trends early. –Peter Whitehouse</p>
Article 4 : Délégation	The provision should clarify the procedures for the delegation of the Ombudsman’s

<p>des pouvoirs et des responsabilités</p>	<p>powers and duties. Based on the proposed amendments, it appears that the Board or the Chair of the Board will not be involved in the delegation process and that the Ombudsman may be able to select its delegate. –IFIC</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>We suggest that the procedures for the delegation of the Ombudsman’s powers and duties under section 4 be clearly outlined, including identifying the person(s) who would nominate and select the Ombudsman’s delegate and the considerations involved. –RBC</p>
<p>Article 6 : Code de déontologie et politiques en matière de protection de la vie privée</p>	<p>The IIAC supports the inclusion of the Code of Conduct and privacy policies in the Terms of Reference. We believe this reinforces the importance of such policies and provides a form of public accountability in respect of compliance with the Code and policies. –IIAC</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>
<p>Article 7 : Menaces contre le personnel ou les biens d’une firme participante</p>	<p>We agree that a Participating Firm should not reveal <u>to the client</u> the identity of the person who conveyed the information, but a broad requirement could preclude the Firm from providing such information to authorities who may need to investigate the threat. An exception should be added for lawful authorities. –CBA</p> <p>Consideration should also be given to adding the ability for OBSI to discontinue reviewing a complaint if threats are made about either the Firm or OBSI. –CBA</p> <p>When OBSI becomes aware of any threat to a Participating Firm’s staff or property and reports such threats to the Participating Firm, we suggest that the Participating Firm have the option to report such information to the appropriate authorities. –IFIC</p> <p>The provision requiring OBSI to report information about threats to the firm’s staff or property is appropriate to allow firms to take steps to ensure the safety of their staff and property. However, the requirement that the firm keep the identity of the person who made the report confidential should be subject to exceptions, such as where there is legal or regulatory action compelling the disclosure of the name of such person or circumstances where such disclosure is required to ensure that people or assets are protected. In addition, in a case where such threats have been made, OBSI should have the discretion to report the case to law enforcement authorities, and to discontinue the review of the case. –IIAC</p> <p>We’re not sure why this is in the Terms of Reference. –Kenmar Associates</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>
<p>Article 8 : Équité</p>	<p>We support the concept of fairness where the interests of all parties are balanced. We need to ensure, however, that this does not override contractual agreements entered into by both parties. –CBA</p> <p>We seek clarification in respect of the provision in the Fairness Statement that OBSI will “Treat all parties to a complaint <i>equitably</i> with due respect for differences circumstances and needs.” It would be helpful if examples were provided to illustrate what sort of differences, circumstances and needs would be considered in making an assessment. We question whether these factors apply solely to the complainant, or if the size of the firm in question would be factored into differences and circumstances in making an</p>

	<p>assessment of fairness. We are concerned that the use of this provision may result inconsistency and unpredictability in OBSI recommendations. We are also concerned that the word “equitably” as opposed to “equally” may also introduce increased uncertainty as to what can be expected in similar fact situations. –IIAC</p> <p>We support OBSI’s fairness mandate being articulated in the ToR. More consideration should be given to the significance of OBSI’s overriding mandate as an Ombuds service to apply fairness in resolving disputes and complaints, as well as process followed on a file, in particular since “fairness” is not listed as one of the published ECB decision-making criteria that meet with FCAC approval. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Complaints should be evaluated using the legal standard applied by the courts regarding whether liability exists and, if so, in what amount. The legal standard is appropriate because any liability is created by the legal relationship between the parties. It is more objective because court decisions are subject to review and refinement upon appeal to superior levels of the courts. It will be more consistent because it applies both to complaints submitted to OBSI as well as to complaints that are litigated. –Portfolio Strategies</p>
<p>Article 9 : Responsabilité des firmes participantes pour les actions de leurs représentants</p>	<p>The OBSI is “reinforcing the concept that firms, not their representatives, are responsible for paying complainants the compensation that OBSI recommends.” Not only does this concept not reflect the realities of the industry including regulation, insurance, vicarious liability etc., there are business and legal realities that the OBSI should not ignore; to do so may in fact disadvantage the investing public they are providing a service to. More consideration should be given to this section. –Federation of Mutual Fund Dealers</p> <p>OBSI claims that the case law surrounding the theory of vicarious liability is clear. We respectfully disagree with this assessment and encourage OBSI to recognize that, although recent years have witnessed a dramatic broadening of the scope of vicarious liability principles with respect to the investment industry, the waters in this area of the law are still quite murky. Deciding whether or not to impose vicarious liability on a participating firm is a highly fact-specific exercise that depends to a great degree on the strength of the causal link between the advisor and the wrongful conduct in question. To this end, in certain situations, OBSI might be better served to leave liability attribution to the courts, which will take a more holistic view of the issues presented and contemplate the various nuances of the fact scenario. –FundEX</p> <p>For OBSI to take the stance that participating firms, rather than advisors, are solely accountable to investors for their conduct appears to be inconsistent with our current regulatory landscape. In a climate where regulatory bodies are seeking to hold advisors more accountable for their actions, OBSI’s mandate would result in the misapplication of responsibility exclusively to the firm, resulting in little deterrent to advisors in preventing wrongful conduct. –FundEX</p> <p>This issue is complex. Based on the present rules, participating firms are incited to refuse OBSI recommendations where the representative is primarily negligent or fraudulent. In refusing the OBSI recommendation the participating firm either wins because the consumer goes away or because the consumer will also name the representative in subsequent lawsuits. Through the litigation process the firm would shed most of its risk to the representative or the representative’s E & O insurer. Through the OBSI process, the participating firm can only commence an action as against the representative and then assert that the OBSI resolution was reasonable – few firms would bother as the outcome of this litigation is assured high legal costs and an uncertain court</p>

ruling. The end result is that the present situation and proposal effectively gives the so-called “participating firms” another reason for not participating, that is, to ignore the OBSI. This is a serious dynamic which further erodes the credibility and viability of the present OBSI. This issue calls out for public consultation beyond the “usual industry suspects” who have insider or preferred advocacy relationships with the OBSI. –Harold Geller

We seek clarification as to the scope of the activities for which firms would be responsible for the actions of their representatives. While it is clear that firms would be responsible for actions of their investment advisors in regard to securities related business, it is unclear if this responsibility extends to “Outside Business Activities” undertaken by the representative. It should be made clear that firms are not responsible for activities that would not be undertaken in the course of the representatives’ employment with the firm. –IIAC

This section is most appropriate. It reinforces the principle that dealers, not their representatives, are responsible for paying complainants the compensation that OBSI recommends. Participating firms are responsible for the actions of their representatives, including dealer Representatives /agents, by virtue of their participating in OBSI’s service and the nature of OBSI’s jurisdiction. This is entirely consistent with the views of the advocacy community. –Kenmar Associates

Bravo for your firm stance that firms not their representatives are responsible for paying complainants the compensation that OBSI recommends! Unfortunately in the real world where representatives carry their own Errors and Omissions Insurance firms are incented to close their wallets and dig in their heels and clients are then held hostage. Even when a firm knows a wrong or error has occurred this battle is waged, with the client caught in the cross hairs. Someone needs to address this real issue that clients are unfairly being caught up in. –Debra McFadden

This should not be treated as a question of employer or principal vicarious liability in the legal sense. The Ombudsman is not a court. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

The Consultation Paper refers to the practice of firms extracting OBSI-recommended compensation from the responsible employee. This is not conducive to a speedy resolution of the complaint and thus not in the interests of consumers. The responsible representative has a significant incentive to dismiss the complaint and obstruct the investigation process. While it is a firm’s right to discipline its employee, this should not take a form that disadvantages the complainants. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

I applaud this. My review of legal results confirm that this is consistent with judgements being rendered in courts. –Portfolio Audit

While a Participating Firm may often, even typically, have vicarious liability for the actions of its representatives, PSC believes that the TOR should recognize that vicarious liability will not exist 100% of the time to allow for the instances where the courts would find that it does not exist. For the process to be genuinely fair to all parties involved, PSC also believes that OBSI’s process should not create unnecessary obstacles to the recovery from representatives of any amounts owed to clients, which will also need to allow for recovery from the representatives’ errors and omissions insurance where applicable.

	<p>Section 9 should be reconsidered in both respects. –Portfolio Strategies</p> <p>Not only does this concept not reflect the realities of the industry including regulation, insurance, vicarious liability, etc., there are business and legal realities that the OBSI should not ignore. –Queensbury Strategies</p>
<p>Paragraphe 9(c) : Délai de 180 jours pour soumettre les plaintes</p>	<p>The section may read better if the initial word “if” is removed. –CBA</p> <p>Recommend that it be made explicit that OBSI reserves the right to accept a complaint beyond 180 days “if it is fair to do so, in all of the circumstances” and then specify that this includes the manner in which the complainant was notified of the right to bring the complaint to OBSI. The language appears to be broadly worded in terms of fairness to the Participating Firm and narrowly worded in respect of the consumer. –FAIR Canada</p> <p>Where OBSI has received and investigated a complaint made more than 180 days after the Participating Firm provided a written rejection or offer for resolution to the complainant, we suggest OBSI establish a maximum 12 month investigation period that would apply in such circumstances and provide Participating Firm with written reasons for its decision to investigate the complaint in such circumstances. –IFIC</p> <p>It should be made clear that, except where the firm has not provided notification to the complainants of their right to bring a complaint to OBSI, it is only under rare and extenuating circumstances that OBSI would receive and investigate a complaint after 180 days from the rejection or proposed resolution by a firm. In such cases, OBSI should provide the Participating Firms with reasons, in writing, for its decision to investigate the complaint. –IIAC</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Deviation from the requirement should only be made in exceptional circumstances and subject to a timeframe of 12-months following the receipt of final response. –RBC</p> <p>Circumstances that OBSI would consider should be clearly outlined in the ToR, such as where the Participating Firm has not notified the complainant of the 180-day requirement in writing or if the complainant experienced medical or other extenuating personal issues. Where OBSI decides to accept and investigate a complaint in such circumstances, the Participating Firms should be provided with written reasons for the decision. –RBC</p>
<p>Paragrapes 9(e) et 10(b) : Autres procédures relatives à l’objet d’une plainte</p>	<p>We suggest that the last phrase in 9(e) be amended to read “....a regulator), <u>the Complainant has withdrawn from the action.</u>” If that course of action is not turning out the way they wanted, they should not be able to suspend that action to see if the other would be more favourable. Moreover, there is a very real potential for the duplicate and parallel process to end with conflicting or at least inconsistent results. –CBA</p> <p>We strongly disagree that OBSI should become involved in a Complaint that is already before the courts (section 10(b)), whether initiated by the Customer of the Participating Firm. If the Participating Firm made an error, did not follow its policies and procedures or treated the Complainant unfairly, a Court will be able to determine that and make a decision. A concurrent review by OBSI could be disruptive and may even be prejudicial. –CBA</p>

	<p>We suggest that section 10(b) be expanded to provide that OBSI shall not investigate or shall cease to investigate complaints where the subject matter of the complaint by the same complainant has been the subject of a settlement agreement entered into between the Participant Firm and the complainant. –IFIC</p> <p>Where the subject matter of a complaint by the same complainant has been or is the subject of any proceedings (in or before any court of law, tribunal or arbitrator, any other independent dispute resolution body) or a settlement agreement between the Participating Firm and complainant that have not concluded with a binding decision or finding on the merits of the complaint, we strongly believe that OBSI should not be entitled to investigate such complaint unless the Participating Firm first consents. –IFIC</p> <p>We believe it is inappropriate for OBSI to open a file on a complaint where litigation has been initiated by either the complainant or the firm, as it could lead to duplicative or inconsistent decisions. A complainant has a choice whether to use the courts or the OBSI for dispute resolution. –IIAC</p> <p>Where the courts have made a judicial determination, the matter should be considered res judicata and the same fact pattern should not then later be investigated by the OBSI. –IIAC</p> <p>We support the amendment. We note that the ability of tolling agreements to stop limitation clocks running is not free from doubt. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Where the subject matter of the complaint by the same complainant is the subject of complainant-initiated proceedings in or before any court of law, tribunal or arbitrator or any other independent dispute resolution body, the OBSI should, for the purposes of clarity, consistency and fairness to all, be unwilling to accept the complaint. By way of example, a civil proceeding may well have proceeded to examinations for discovery whereby sworn evidence has been produced by all parties in turn subject to an implied undertaking and not producible to the OBSI. The complainant agreeing to “hold” that litigation does not resolve the complications that would arise. –Laura Paglia</p> <p>OBSI’s non-involvement should not be limited to circumstances where a binding decision on the merits has been made. Rather the presence of other litigation or arbitrary proceedings in and of themselves render those proceedings a more appropriate forum. – Laura Paglia</p> <p>Maintaining multiple ongoing proceedings in order to resolve the same complaint negatively impacts the efficiency and effectiveness of the dispute resolution process, thus appears contrary to the Regulations which require an external complaints body to perform their activities in an effective and cooperative manner. Consequently, in support of IFIC’s recommendation, OBSI should not investigate a complaint that is part of an ongoing legal proceeding or arbitration without written consent of both Participating Firm and complainant. Likewise, OBSI should cease to be involved in a complaint where a settlement agreement is being negotiated or has been reached between the Participating Firm and the complainant for the complaint. –RBC</p>
<p>Article 11 : Période limite auto-imposée</p>	<p>We appreciate the increased certainty of having a stated time limit but have two concerns. First, given that most commercial retention policies require organizations to keep records for no longer than seven years, we are concerned the six-year time frame</p>

	<p>may results in banks not having the necessary records to properly investigate a Complaint. A shorter time frame like the two-year limitation period in effect in several provinces would be more appropriate. Second, the wording does not make it clear when the period applies. The starting point is when the Complainant first discovers the problem, but it is not clear whether the Complainant must bring the Complaint to the Participating Firm or to OBSI within six years. The current wording should be clarified to state the Complainant must bring the Complaint to OBSI within the six-year time frame. – CBA</p> <p>FAIR Canada recommends that the wording be revised as follows: “...the Complainant knew or ought to have known of the problem...” and should specify that the characteristics of the complainant will be taken into account (such as age, knowledge, degree of reliance on the advisor) as specified by OBSI in its November 2012 News Release. –FAIR Canada</p> <p>Given that OBSI’s process is not a court proceeding, and it is not subject to statutory limitation periods, FAIR Canada recommends that OBSI explicitly provide in its revised Terms of Reference that it “reserves the right to waive the limitation period in exceptional cases where it is fair and reasonable to do so.” –FAIR Canada</p> <p>The time limit on complaints should more closely resemble the statutory limitation period in most provinces, which is two (2) years. Incongruent application of limitation periods does not provide sufficient and certain notice to potential parties to allow them to bring about a timely claim, crossclaim or counterclaim, if necessary, thereby potentially denying them an opportunity to seek fair and appropriate resolution. –FundEX</p> <p>The limitation period should coincide with the statutory limitation period applicable in the investor’s jurisdiction of residence (e.g. two years in Ontario). Additionally, we believe that it would be more appropriate if the limitation period applicable to complaints commenced at the time the related trading or advising activity occurred. –IFIC</p> <p>Strongly believes that client claims for financial loss should be subject to a two year statute of limitations period, commencing from the date that the client knew, or reasonably ought to have known of the trading or advising activity giving rise to the complaint. Extending this period to six years can amount to granting a client the opportunity to observe and unfairly benefit from market conditions, rather than taking action to mitigate their losses when they became aware of them. –IIAC</p> <p>OBSI should retain the current 6 year limitation period which runs from the time a consumer knew or ought to have known that there was a problem. With fairness rather than an adjudication mandate, the question of timeliness in bringing a complaint forward should be a matter of fairness between the parties rather than a strict deadline. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>The wide scale six year limitation period runs contrary to various provincial statutes. All individuals are subject to statutory limitation periods and exemptions from the law cannot apply on a self-imposed or self-proclaimed basis. –Laura Paglia</p> <p>Recommend that OBSI apply the statutory limitation period based on the client’s jurisdiction of residence. –Portfolio Strategies</p> <p>OBSI should recognize the statutory limitation period applicable in the investor’s</p>
--	--

	<p>jurisdiction of residence. –RBC</p> <p>Registered firms are subject to a 7-year record retention requirement from the date the record is created, hence may not be able to produce evidence required for the cases past the applicable record retention period. The test of determining when a limitation period commences should be objective. Given that records of trading or advising activity are generally documented and available to clients, it would be appropriate if the limitation period applicable to an investor commences at the time the related trading or advising activity occurred. –RBC</p> <p>No disagreement here, although a rationale for the 6 year period should be provided. – Andrew Teasdale</p>
<p>Article 12 : L'Ombudsman a un intérêt important dans une plainte</p>	<p>We support this provision, though it should be expanded to included investigators as well. –CBA</p> <p>This provision should be expanded to address situations where an OBSI investigator assigned to a complaint may have a material conflict of interest in the complaint. In such circumstances, the OBSI investigator should no longer be involved in the investigation or resolution of the complaint. –IFIC</p> <p>This section should state that any OBSI staff member that has or may reasonably be perceived to have a material interest in a complaint should cease to be involved in the complaint. –IIAC</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Should be expanded to clarify that any OBSI staff assigned to a complaint, such as an investigator, who may have or be perceived to have a conflict of interest in a complaint should immediately disengage from the file. –RBC</p>
<p>Article 14 : Dédommagement maximal</p>	<p>OBSI and its predecessor were established to provide a free redress process as an alternative to the more costly court system. The monetary limit was established, recognizing that sophisticated Customers with higher-value Complaints have the resources to pursue their Complaints through the court process. OBSI also has provisions that the results of OBSI's deliberations and its recommendations are confidential and cannot be used in any subsequent litigation. We therefore question why OBSI would want to investigate Complaints where the amount claimed by the Complainant exceeds the \$350k limit. Most Complainants, notwithstanding the consent agreement, would want to use the OBSI finding in their favour to support subsequent legal proceedings. OBSI's time and legal expenses spent fighting involvement in legal proceedings could significantly increase. –CBA</p> <p>If OBSI moves forward with this change, OBSI should ensure it advises Complainants with claims exceeding \$350k that, should a Participating Firm agree to an OBSI recommendation of any amount up to \$350k, a Participating Firm may ask for a full and final release before paying the settlement. –CBA</p> <p>FAIR Canada recommends that the compensation limit for any ECB, including OBSI, should not be lower than the current OBSI limit of \$350,000. –FAIR Canada</p> <p>We recommend that claims investigated by OBSI be limited to claims not exceeding</p>

	<p>\$250,000. –IFIC</p> <p>Further, we are of the view that the current provision, which provides that the OBSI will not investigate a complaint that exceeds the compensation limit set out in section 14(a) unless the Participating Firm is released from liability for any amount greater than the stated limit, should continue to be in effect. –IFIC</p> <p>Recommend the original language restricting the client from making claims above the \$350,000 in another legal forum be reinstated. This removal of this restriction is contrary to the objective of having a compensation limit, which is to provide an expedited and less formal mechanism to settle client disputes. If the possibility of further action on a settled claim is possible, firms are unfairly exposed to defending themselves multiple times on the same complaint. –IIAC</p> <p>The terms of reference should mandate that a complainant is required to sign a release where they and the firm accept an OBSI recommended settlement. –IIAC</p> <p>The retention of OBSI’s \$350,000 limit has no commitment for periodic reviews. The \$350,000 limit has been in place since 2002, in effect cutting it by the ravages of inflation. This is particularly important as boomers enter retirement and seniors begin significant annual withdrawals from RIFF accounts. –Kenmar Associates</p> <p>We note that the banking rules do not include a cap on compensation; if the Board is to be seen as consistent in harmonization, it should remove the \$350,00 cap so as to be “harmonized” and consistent . –Kenmar Associates</p> <p>The language should be specific that OBSI does not limit the rights of complainants to pursue claims in other forums for amounts over and above OBSI’s \$350,000 limit should they so choose. –Kenmar Associates</p> <p>Personally I see no reason a compensation limit should even be in place. If an error or wrong has been found it should be restored. –Debra McFadden</p> <p>This is more of an issue for securities complaints that may relate to significant losses. It is the Council’s view that OBSI should not undertake a review of the maximum amount of compensation OBSI can recommend. It is hard to see why compensation caps are warranted at all if both parties are in agreement that they want their dispute to be settled by a third party on fairness principles. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>It should be noted that, among other concerned jurists, the Chief Justice of the Supreme Court of Canada has observed that the high cost of civil litigation has restricted access to justice for middle class individuals. The very elements of the litigation process that ensures neutrality, fairness, finality and enforcement can also be lengthy, complex and expensive, especially for an individual who has sustained losses confronting a deep pocket financial firm. The plaintiff always has the burden of moving the matter forward with motions, discovery and so on. The plaintiff will bear the other side’s legal costs and their own with no recovery if they lose. Litigation counsel are expensive and do not typically act on contingency as with personal injury cases. Even a fairly straightforward civil claim against a broker can run up counsel and expert fees of \$40,000 fairly quickly, sums which must be paid by a client who may have lost most of their savings. For claims that could realistically settle at under \$300,000, litigation is not feasible. Investors need</p>
--	---

	<p>to be able to rely on OBSI as an alternative. In fact it is not clear that any limits should be prescribed for losses sustained by an individual. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Within the \$350k threshold, OBSI should consider and endorse different processes for the resolution of different complaints. Complaints of a certain threshold within the \$350k may well be better resolved other than through the OBSI’s current investigation process. In particular, where a dealer offers to mediate a complaint at its own costs, the OBSI should invariably be highly supportive of the offer which has the possibility of providing the investor with more expedient and satisfactory redress. –Laura Paglia</p> <p>The limit of \$350,000 was set in 2002. Today’s limit would be \$431,795.39 to compensate for inflation according to the Bank of Canada. This an effective reduction in the limit of almost 19%. The compensation limit should be adjusted for inflation and reviewed on a regular basis, contrary to your current proposed changes. –Portfolio Audit</p> <p>Recommend that the limit be maintained and that it not be increased unless and until there is an acceptable independent appeal process to review OBSI recommendations. – Portfolio Strategies</p> <p>It is inappropriate to permit clients to access the OBSI process to obtain restitution up to \$350,000 without releasing the firm from future liability for any further amounts that they may pursue in other forums. The terms of reference should mandate that Customers be required to sign a release where they and the firm accept an OBSI recommended settlement. Failure to require that diminishes the efficiency OBSI as a dispute resolution service. –Portfolio Strategies</p> <p>The \$350,000 limit should be raised or eliminated. –RetirementAction</p> <p>Consider increasing the \$350,000 limit as complaints involving Portfolio Managers and Exempt Market Dealers tend to be much larger. Perhaps matching IIROC’s \$500,000 is a reasonable number. –Arthur Ross</p> <p>Increase the compensation limit to \$500,000 to compensate for 12 years of inflation. – SIPA</p> <p>I can see a need for a compensation limit, but I think this limit needs to be argued and reason provided for the limit itself. –Andrew Teasdale</p> <p>Increase the \$350,000 limit as complaints involving Portfolio Managers and Exempt Market Dealers will tend to be much larger. Utilizing IIROC’s \$500,000 number for arbitration is not an unreasonable figure. –Peter Whitehouse</p>
<p>Paragraphe 18(c) : Entente de suspension du délai de prescription</p>	<p>As has been done in the past, OBSI should consult with Participating Firm on the form of tolling agreement that suspends the limitation period during OBSI’s investigation of the Complaint. We suggest that the wording be “enter into an agreement with OBSI and,...in a form determined by OBSI <u>in consultation with Participating Firms</u>, to suspend...” As noted above, the banks already have in place a blanket tolling agreement. If newer versions are being considered for other Participating Firms that are not substantially similar to those already executed by the banks, OBSI should provide the banks with the option of executing a new tolling agreement. –CBA</p>

	<p>FundEX cautions OBSI against the implementation of a <i>one size fits</i> all blanket tolling agreement, for in some instances it may be tactical to allow parties to consider the unique features of their particular circumstances and decide on procedures to most equitably govern resolution of the dispute, and to draft accordingly. –FundEX</p> <p>Agrees that a uniform tolling agreement will provide for a more efficient process. It is critical, however, that the development of the standardized agreement be done with appropriate industry consultation and be subject to the publication and comment process. –IIAC</p> <p>I agree a blanket Tolling Agreement needs to be put in place in order to put an end to wasted time involved with firms debating the wording or with OBSI staff waiting for consent letters to arrive before they can even begin their investigation. I am disappointed with regards to OBSI position and bias to consult with the industry while making no mention of consulting with investor advocates. –Debra McFadden</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Tolling agreements should be requested and considered on the facts of any given case with a view to whether they are necessary as a matter of fairness to the investor only. It is highly unclear why a dealer should invariably be required to enter into a blanket tolling agreement relating to all complaints. –Laura Paglia</p>
<p>Article 19 : Règles en matière de traitement des plaintes des organismes d'autoréglementation</p>	<p>Since federally regulated financial institutions (FRFIs) as of September 2, 2013 must follow the federal requirements in the FCAC's Commissioner's Guidance CG-12, we recommended that the TORs exempt FRFIs from Section 19. Otherwise, should the provisions in CG-12 ever change, there may be an unnecessary conflict between OBSI's and the FCAC's requirements, leaving FRFIs in a difficult situation that would likely result in non-adherence to OBSI's TORs. [Alternate wording proposed]. –CBA</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>
<p>Paragraphe 19(d) : Réponses motivées par écrit</p>	<p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>
<p>Paragraphe 20(c) : Démarche verticale</p>	<p>We understand and support the provision that precludes the Participating Firm from disclosing information to the OBSI Board, given its impartial role in decisions. With respect to disclosure to its Regulator, however, the Participating Firm should have the same ability as OBSI to discuss and defend to the Regulator its position on the Complaint in advance of OBSI's publication. –CBA</p> <p>Once OBSI has publicly released the information about the Participating Firm's refusal, the Participating Firm should have the ability to disclose to the public information about the file – subject to privacy laws – that supports its position. Alternatively, OBSI may wish to consider giving the Firm the option of including its response as part of the OBSI publication of the Firm's refusal to cooperate. –CBA</p> <p>We suggest the provisions allowing the Participating Firm to disclose information in response to a request by a Regulator are unnecessary. With respect, any requests for information by a Regulator will supersede confidentiality provisions in the OBSI TORs. –CBA</p>

Refusal by an OBSI Participating Firm to accept a recommendation without a legitimate justification should be considered to be a failure to participate in the dispute resolution system in good faith, and, therefore, should be considered to be an act in violation of the securities rules. The relevant securities regulator should review the matter to determine whether or not the Participating Firm had a legitimate reason for not accepting the recommendation. If there was no legitimate reason and the securities regulator determines that the firm is acting not in good faith, then the regulator should take disciplinary action against the firm for not acting in good faith in its participation in OBSI. For a Participating Firm to be in compliance with the requirement that it participate in OBSI, it cannot be sufficient for the Participating Firm to do so in name only. –FAIR Canada

This publication of findings is meant to motivate the participating firm to accept the OBSI's recommendation but we would argue that with the firm unable to publish their response to the complainant, the opposite is achieved if only half the story is told. If you are indeed independent and impartial then there should be no objection for all sides of the issue being made public. We believe that if this 'name and shame' is to be fair to all parties, then all parties' information should be available in a public domain and privacy should not be a concern if the OBSI is allowed to publish their case. –Federation of Mutual Fund Dealers

We suggest that a participating firm should be allowed to appear before the OBSI's Board or a committee of the Board in cases where the firm disagrees with the recommendations made by the OBSI; or the Board should be empowered to invite a firm to come before it as part of the final review process prior to publishing. This '2nd tier' of review would work towards the OBSI fulfilling its mandate of making decisions that are just, unbiased, equitable and in accordance with its TOR. –Federation of Mutual Fund Dealers

While FundEX agrees with the basic concept and spirit of OBSI's Proposed Changes to its escalation process, it advances the argument that, to prevent the unfair and biased portrayal of any party to a dispute, all facts and facets of the complaint should be accurately presented to the public. It is further incumbent on all parties to ensure the legitimacy and validity of all facts reported. –FundEX

Prior to OBSI's publication of a firm's refusal to compensate a customer, the Participating Firm should have the right to review and comment on the information proposed for public disclosure. –IFIC

This section is very problematic, as it does not permit a firm to provide facts that it considers relevant to OBSI's Board or the regulators in the event that it disagrees with OBSI's findings on an investigation. This denial of a firm's ability to make a proper response to OBSI's findings is contrary to any concept of impartiality and fairness. It is likely in many cases that firms will dispute certain findings of "fact" by investigators or have different views on the importance of certain information. In order to ensure the recommendation is balanced, it is critical that the Board and regulators be provided with such information from the Participating Firm prior to OBSI making a public recommendation about the liability of a firm, and potentially making damaging allegations in a news release. –IIAC

In formalizing its process for "naming and shaming" firms that refuse its recommendations it appears OBSI may be adding even more time, adding to investor stress and anxiety. It is a question mark whether the Board of Directors should get

involved. In any event, the Board of Directors should have a set limited time constraint after which the process should immediately default to Name and Shame. –Kenmar Associates

The name and shame appears to no longer be a sufficient tool. It is based on the premise that there is respect for the system in place and submitting to the integrity of the Ombudsman for Banking Services and Investments office and role. Clearly we have entered a new era where shame is no longer even experienced by some. OBSI during this period went to extraordinary measures in an attempt to resolve things. Discussions and negotiations cannot go on indefinitely. Time frames need to be in place and respected, then firm and decisive actions needs to happen. Once these times frames have been reached something in writing should be given to the press and released to a client. – Debra McFadden

The real question here is whether there should be binding decisions. The name and shame remedy is evidently ineffective in many cases, so OBSI and regulators mandating use of OBSI's services should consider a more effective approach for consumers' complaints. Once it is used broadly and the named entities have an opportunity to respond in the press, there is no more shame. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council

Disagreement with an OBSI recommendation is not tantamount to non-cooperation. The OBSI is not a regulatory body and as such the applicable regulator's view of any underlying circumstances or complaint where applicable should take precedence. In other words, where a regulator has issued a closing letter or taken a view of a particular fact scenario, the OBSI should not be permitted to override that view. –Laura Paglia

OBSI cannot sanction a firm's (in)ability to refer publicly to a client's confidential information which remains subject to a participating firm's legal obligations to that client. –Laura Paglia

Decisions should be binding on all parties. However, since 'name and shame' is your only enforcement tool ineffective as it may be, then financial firms should not be allowed to 'explain' their position and thus undermine the effectiveness of this strategy. Additionally, it appears that more delay is being added to the process by your proposed changes increasing the stress and anxiety of the victimized investment complainant. If the firm refuses to pay, then the reasons for judgement should be made public post haste. – Portfolio Audit

The proposal to prohibit Participating Firms from responding to OBSI's version of a complaint is patently unfair and calls into question whether OBSI itself is committed to being just, reasonable, and unbiased. –Portfolio Strategies

Each instance of publication regarding a refusal PSC recommends that the Board must approve the case summary before OBSI publishes it, and that the Participating Firm must be allowed to appear before the Board or a committee of the Board before the Board can approve the case summary. –Portfolio Strategies

Not providing participating firms with the same arena for facts to be expressed appears to conflict with the "fairness" mandate. –Queensbury Strategies

	<p>We suggest that a participating firm be allowed to appear before the OBSI’s Board or a committee of the Board in cases where the firm disagrees with the recommendations made by OBSI, or the Board should be empowered to invite a firm to come before it as part of the final review process prior to publishing. –Queensbury Strategies</p> <p>The proposed escalation process to the OBSI Board to determine whether to publicize select information of a case appears to conflict with proposed section 31 which emphasizes that the OBSI Board does not consider specific complaints nor can the Board influence the decisions of OBSI staff. –RBC</p> <p>We are concerned with the lack of ability for Participating Firms to review, comment and agree on the information to be announced by OBSI and to escalate the matter further if the situation warrants. It is uncertain how the proposed procedures as drafted would align with the Application Guide which expects an external complaints body to demonstrate how it will cooperate and resolve disputes with members. –RBC</p> <p>When an OBSI recommendation is rejected by a dealer, the applicable regulator should be required to promptly follow up, investigate and apply any sanctions that may be applicable and order investor compensation by the dealer as appropriate. This will help alleviate the “stuck case” problem which has caused so much anguish for complainants. The Board has a fiduciary duty to help provide closure on stuck cases rather than leave investors hanging. This should be contained in the TOR. –SIPA</p>
Paragraphe 20(d) : Divulgateion à des tiers	<p>We suggest adding to the end of this section, “<u>provided such bodies are subject to the same confidentiality obligations as OBSI.</u>” –CBA</p> <p>We recommend that before OBSI discloses information related to complaints to its employees, agents, advisors and consultants, such persons must be subject to confidentiality obligations and enter into confidentiality agreements, as applicable. –IFIC</p> <p>In situations where OBSI elects to involve third parties when investigating a complaint, such parties should be required to sign a confidentiality agreement. –IIAC</p> <p>We support the amendment. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>
Article 31 : Gouvernance	<p>The statement that the Board of Directors does not consider specific complaints runs contrary to paragraph 20(c) regarding OBSI’s wish to go to the Board in the event that a firm refuses an OBSI recommendation or does not cooperate in an investigation. –Laura Paglia</p> <p>Although there may be valid reasons for the Board not to involve itself with specific Complaints prior to the conclusion of the Complaint, it is difficult to see how the Board can exercise appropriate oversight of OBSI staff if it never considers or reviews how staff handled specific Complaints once the files are concluded. The Board will have no basis on which to assess how well senior management, investigators, and other staff are carrying out their duties and responsibilities. –Portfolio Strategies</p>
Article 33 : Enquêteurs	<p>In the third sentence, we suggest specifying individual investigators: “In instances where an OBSI <u>investigator</u> believes compensation is warranted...the <u>investigator shall escalate the Complaint</u> to either the Ombudsman or...” –CBA</p>
Article 35 : Frais	<p>Information regarding the fees charged to all Participating Firms, not only banks that are Members, should be made available on OBSI’s website. –IFIC</p>

	<p>Should be expanded to provide that information regarding the fees charged to all Participating Firms, not only banks that are Members, be made available on OBSI's website. –RBC</p>
<p>Article 36 : Évaluation externe</p>	<p>We disagree with the proposal to extend the current three year review to five years. We do not think that a five year review would be in the best interests of all stakeholders. – Federation of Mutual Fund Dealers</p> <p>The Framework with the Regulators cites a three year interval but the proposed Terms of Reference do not. This omission should be corrected otherwise OBSI is in breach of the FRAMEWORK Agreement. –Stan Gourley</p> <p>OBSI is now proposing that it must submit itself to knowledgeable, independent third party evaluations of its operations at least once every five years. This was previously three years. Given the unprecedented turmoil and change facing the dispute resolution system and the possibility of an enlarged mandate, it is a mystery why the OBSI Board would extend the Review interval. –Kenmar Associates</p> <p>A process for the selection of a knowledgeable independent third-party evaluator should be put in place which preserves the integrity of that process and ensures the evaluator is not selected solely by OBSI. –Laura Paglia</p> <p>The Three year independent review cycle should be maintained. –Portfolio Audit</p> <p>Our experience indicates that more frequent, not less frequent, evaluation of the work of OBSI would be appropriate. The additional responsibilities that the CSA is proposing to add to OBSI's current mandate further indicate that the review cycle should not be extended. If Section 31 provides that the Board cannot review individual files, it would be irresponsible for the Board to allow the review cycle to be any longer than three years since the independent review would be the Board's only insight into OBSI's operations, other than information provided by management. –Portfolio Strategies</p> <p>We disagree with the proposal to extend the current three year review to five years. We do not think that a five year review would be in the best interests of all stakeholders. – Queensbury Strategies</p> <p>The proposed extension of the three year evaluation period to five years should be reconsidered. Given the frequent changes in the industry and to OBSI's mandate, a minimum three year evaluation period should continue to be implemented. Consideration should be given to mandating that a different evaluator be used each cycle, to avoid the appearance of conflict of interest. –Robertson-Devir</p> <p>Retain the three year independent review cycle. Too many things can happen in five years. Many CSA reforms regarding disclosure will trigger more complaints as investors come to understand how they have been dealt with and exploited. –Arthur Ross</p> <p>The three- year independent review cycle should be reduced to two years not the increase to five years as proposed by the Board. Consideration should also be given to rotating Independent Review agencies to ensure independence. –SIPA</p> <p>I can see many reasons why it would be fortuitous to extend the timeframe for</p>

	<p>independent reviews from 3 to 5 years, in this case. I have no personal preference between 3 or 5 years, or insight that would provide such, save that in instances where the mandate of the OBSI is about to undergo significant change, that an independent review is requested in some shape or form. I think a 5 year review time frame should be adequate for most time frames. I would very much like to see an authoritative independent review of the current proposed changes especially since they appear to be at odds with the main recommendations of prior independent reviews. –Andrew Teasdale</p> <p>Increase the \$350,000 limit as complaints involving Portfolio Managers and Exempt Market Dealers will tend to be much larger. Utilizing IROC’s \$500,000 number for arbitration is not an unreasonable figure. –Peter Whitehouse</p>
Article 37 : Code de pratique	<p>In line with Section 8 - <i>Transparency</i> of the Code of Practice, we strongly recommend that the OBSI publish its decisions on a no-names basis on its website. –IFIC</p> <p>We suggest that OBSI further this mandate by publishing its past decisions and recommendations on its website on an anonymous basis, similar to the process adopted by the Offices of the Information and Privacy Commissioner. –RBC</p>

Autres sections du mandat	Commentaires des intervenants
Paragraphe 2(a) : Définition de « plaignant »	<p>Since Customer is already defined as “an individual who, or small business that, applied for or received a Financial Service from a Participating Firm”, there is no need for the words “small business or individual” in the definition of Complainant, so they should be removed. –CBA</p>
Paragraphe 2(a) : Définition de « service financier »	<p>“Financial Service”: means a financial product or service <u>offered by a Member in Canada</u> about a financial product or service <u>sold by a Member in Canada</u>. –IFIC</p>
Paragraphe 2(a) : Définition de « service de conciliation du secteur »	<p>Industry OmbudService”: means any of OBSI, the OLHI, the GIO <u>and any dispute resolution service provider approved or recognized by a Regulator</u>. –IFIC</p> <p>The language should be revised to clarify that the term includes any dispute resolution service provider approved or recognized by a Regulator. –IIAC</p>
Paragraphe 9(a) : Non-participation d’une personne ayant un intérêt	<p>We are concerned that in some cases the non-participation of an interested party to the Complaint might prejudice OBSI’s consideration of the Complaint, so we suggest that a second proviso be added to this subsection to specify that OBSI can proceed to consider the Complaint only if the non-participation of the interested party does not prejudice either the investigation or finding. –CBA</p>
Alinéa 9(b)(i) : Plainte non résolue par la firme	<p>This paragraph could address the issue more clearly by merely saying “(i) the Participating Firm has completed its examination of the Complaint, informed the Complainant of its final conclusion, and the Complainant is not satisfied with the outcome.” Use of the word “offer” implies a resolution to the Complaint that is monetary in nature, but some Complaints may</p>

	be resolved with a non-monetary solution, such as a letter of apology or correction of an error. –CBA
Alinéa 9(b)(ii) : Limite de 90 jours pour compléter le processus interne	For clarity, we suggest that the first part of the sentence include a description of when the 90-day limit starts, by inserting wording as follows: “90 calendar days have elapsed since the Complaint was received <u>at the second level of complaint resolution within the Participating Firm...</u> ” –CBA
Alinéa 9(g) : Plaintes frivoles ou vexatoires	We support this section, but suggest that the concept of “abusive” also be included. OBSI and Participating Firms should not have to deal with such treatment. –CBA
Paragraphe 10(a) : Exceptions pour l’objet de certaines plaintes	We would like to see this exception expanded to included business decisions of the Participating Firm. –CBA
Paragraphe 10(c) : Sphère de compétence plus apte	The use of the word “decides” could be interpreted to mean that OBSI would have the ability to direct the Complainant and Participating Firm. We suggestion that this subsection could more appropriately be phrased “where OBSI <u>believes</u> that there is a more appropriate place...” –CBA
Article 16 : Collaboration avec un autre service de conciliation du secteur	This section needs greater clarification. It seems that while OBSI may “refer the investigation and analysis” of the segregated fund to OLHI, OBSI intends to retain principal oversight of any complaint. –Robertson-Devir
Paragraphe 18(d) : Informer les clients au sujet de l’OSBI	Capitalize “customers” as it is a defined term. –CBA It bears repeating in this section that Customers have 180 days to bring their Complaint to OBSI. We recommend that the wording be “inform all Customers who have made a Complaint of their right to bring their unresolved Complaint to OBSI <u>within 180 days...</u> ” –CBA
Paragraphes 20(a) et (b) : Procédures judiciaires en cours	If OBSI investigates a Complaint concurrently with an ongoing legal or other proceeding, then both these subsections’ references should be amended to “any <u>ongoing or</u> subsequent legal or other proceedings.” –CBA
Article 23 : Règlements facilités	The OBSI should actively encourage the participating firm and complainant to continue to seek to resolve the complaints wherever the firm expresses a desire and willingness to do so. –Laura Paglia
Article 27 : Publication des refus d’indemniser	The manner in which public statements are made, the contents of those statements and the OBSI’s use of the media in making those statement should be reviewed for appropriateness. By way of analogy, any regulatory infraction by participating firms are also publicly available but the regulators, who have higher authority than OBSI, use very different processes and content in their public statements. –Laura Paglia This section still remains vague. It is often the process of negotiating the proposed recommendation with the firm and sometimes the client, or waiting for comments from the

	firm, that creates the significant delays. Even after the final recommendation is rendered, the process for publishing a “refused” recommendation seems to take a long time. A definitive process and timeline needs to be indicated in the Terms of Reference for the benefit of both firms and clients. –Robertson-Devir
Article 30 : Rapport annuel	We recommend that language be added that the Annual Report be publicly disclosed. – Kenmar Associates
Obligations du conseil	Add to the TOR a requirement that each member of the Board of Directors to sign, upon appointment and on an annual basis thereafter, a Conflict- of- Interest and Confidentiality letter which includes the obligation to act in the best interests of OBSI. –SIPA
Consultation	<p><i>The Bank Act</i> regulations require an external complaints body to consult at least once a year with its members and with persons who have made complaints since the previous consultation with respect to the discharge of its functions as an external complaints body. In our view, this element could be incorporated into the ToR to ensure and enhance direct dialogue between OBSI and Participating Firms. –RBC</p> <p>Perform an annual complainant satisfaction survey and publicly disclose the results and action plans. This is one key element in demonstrating accountability to stakeholders for a sole- source provider of dispute resolution services. –SIPA</p>
Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs	<p>FAIR Canada recommends that OBSI include the mandate and structure of its Consumer and Investor Advisory Panel in its revised Terms of Reference. FAIR Canada believes that while industry has the resources to make it views on policy issues known to OBSI, consumers are far less equipped and motivated to do so. The proper functioning of the Consumer and Investor Advisory Panel allow OBSI’s Board of Directors to obtain the consumer/investor perspective and its role should be formally recognized and explained in the Terms of Reference. –FAIR Canada</p> <p>There is no mention of the OBSI Consumer and Investor Advisory Council in the Terms of Reference . We recommend that this important Council be encapsulated in the Terms of Reference to prevent arbitrary limits placed on it or arbitrary termination of its mandate/operations. –Kenmar Associates</p> <p>We suggest that the CIAC be specifically identified as an element of OBSI governance, establishing it as permanent body. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>The OBSI Consumer and Investor Advisory Council’s continued existence should be entrenched in OBSI’s Terms of Reference. That said, it seems strange that I do not have their thoughts on your proposed changes prior to them being made public. –Portfolio Audit</p> <p>The OBSI Consumer and Investor Advisory Council’s continued existence should be entrenched in OBSI’s Terms of Reference. – SIPA</p>
ISO 10003	In the past ,OBSI has made reference to ISO 10003 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations. Is there any reason why the Board is not taking the opportunity to hard wire this standard into the Terms of Reference? –Kenmar Associates
Délai pour la résolution des	Recommend that OBSI specify in its revised Terms of Reference any time limits for making a recommendation to resolve a complaint. Investment complaints do no need to be subject

<p>plaintes</p>	<p>to same time limit as banking complaints. A number of factors are stated to have contributed to these long cycle times including delays in obtaining consents, delays in obtaining documentation, insufficient staff resourcing, and delays associated with “stuck cases”. If the recommendations made by FAIR Canada in this submission are implemented by the securities regulators, cycle times should improve. –FAIR Canada</p> <p>Former Chair Peggy-Anne Brown is quoted saying “when a firm is part of a voluntary scheme and is not compelled to remain with and/ or cooperate with an Ombudsman service, there is constant tension on the resourcing decisions given the ever-present threat of withdrawal. Notwithstanding that the independent reviewer found that OBSI was maintaining its fairness and consistency of decisions in the face of industry pressure, the threat of withdrawal is always there in a voluntary scheme.” This is clear and convincing evidence that retaining banking dispute resolution is detrimental to OBSI and the service level it is able to provide. For investment complaints, the average investigation time frame is indicative of a severe resource constraint. The Terms of Reference should have provisions that prevent and/or promptly respond to deteriorating performance. –Stan Gourley</p> <p>We recommend all timelines be included in the Terms of Reference. –Kenmar Associates</p> <p>The TOR should contain the time standard for resolving complaints and finding a complaint if out-of-mandate. –Peter Whitehouse</p>
------------------------	--

Autres enjeux	Commentaires des intervenants
<p>Mécanisme d’appel</p>	<p>We urge OBSI to establish an appeal mechanism for its decisions, as recommended under the 2011 Independent Review Report conducted by the Navigator Company. –RBC</p>
<p>Mandat touchant les services bancaires</p>	<p>It is very evident that the OBSI Directors are altering established standards to harmonize with controversial Department of Finance standards designed for bank disputes. One doesn’t need to be a rocket scientist to see where this is headed. Accordingly, we are using this Consultation to publicly ask the OBSI Board to consider ending its banking complaint role. We believe this would be in investors’ best interests. Removal of banks might have the collateral benefit of casting a bright light on the weak standards adopted by the Department of Finance for the BIG banks.–Kenmar Associates</p> <p>Trying to match up with FCAC specs for banking complaints is a loser’s game. It’s like trying to put a square into a round whole. Why not just focus on investments where the real action is? –Arthur Ross</p> <p>The OBSI Board wants to lower its standards to a level that its own management feels is deficient in order to retain the banks that remain participating members within the OBSI fold. For me, the price is too high. It is one thing to deal with wrong debits on a credit card and the like but it is a different story when you are trying to settle a case that impacts your life’s savings. The dollar amount given out in bank restitution is trivial compared to the numbers on the investment side. I say either the remaining banks play by world class Ombudsman rules or they be asked to leave. I have no doubt they will jump at the chance to depart. –William Schalle</p> <p>It appears to us that OBSI’s Board is tailoring the TOR to reflect the Finance/FCAC requirements for banking that are so uniformly regarded as deficient and pro-bank. OBSI</p>

	<p>may need to split into two Branches or cede its role for investigating banking disputes. Given the relatively small dollars involved with banking complaints, that might be good thing. It is not a good idea to mix voluntary Member firms with non-voluntary firms because it inevitably leads to lower standards as voluntary firms continually use the veiled threat of resignation as a tool to achieve their end goals. –SIPA</p> <p>Some of these proposals stem from trying to match up with FCAC standards for banking complaints - a standard vigorously opposed by investor advocates. OBSI should focus on investments where the big financial losses are being incurred. –Peter Whitehouse</p>
<p>Décisions exécutoires</p>	<p>As discussed in our submission to the CSA dated January 25, 2013, we recommend that OBSI’s accountability be strengthened in the public interest through a more formal recognition of OBSI, through recognition orders issued by CSA members, and that steps be taken to have one single, national statutory ombudservice that has the power to make binding decisions. –FAIR Canada</p> <p>FAIR Canada strongly recommends that OBSI be given the power to make binding decisions over all participating firms. In the UK, Australia and New Zealand, decisions are binding if the consumer accepts the recommendation. We see no reason for a less consumer-friendly system in Canada. FAIR Canada strongly believes that binding decision-making authority over investment cases should be given to OBSI prior to or concurrently with the expansion of the types of firms that are required to participate in OBSI, which will include all registered dealers and registered advisers outside of Quebec. Reputational risk is less likely to have a deterrent effect with less well-known and smaller firms who operate in markets such as the exempt market that are not well-understood by many financial consumers. Many of the non-SRO registrants that would be required to offer OBSI’s services to their clients would fit into this category. In the absence of binding decision-making authority, OBSI’s credibility may be further weakened through increased refusals of its recommendations. –FAIR Canada</p> <p>Name and Shame is ineffective. We have instead recommended, as have FAIR Canada, that OBSI recommendations be binding which is not addressed or discussed in the Consultation. –Kenmar Associates</p> <p>The subject matter of OBSI complaints does not necessarily lend itself to a name and shame remedy. Publication of a refusal to pay with the response of both sides may be not be comprehensible enough to the average consumer to confer shame. The remedy becomes ineffective for compensating the individual consumer. The real question here is whether there should be binding decisions. The name and shame remedy is evidently ineffective in many cases, so OBSI and regulators mandating use of OBSI’s services should consider a more effective approach for consumers’ complaints. Once it is used broadly and the named entities have an opportunity to respond in the press, there is no more shame. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Name and shame can be effective where the potential damage to reputation exceeds the dollar amount of the compensation proposed, which would generally be the case for large banks and dealers but not so much for smaller dealers, Exempt Market Dealers and Portfolio Managers that will soon be members of OBSI. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Decisions should be binding on all parties. –Portfolio Audit</p>

	<p>The 2011 Navigator report provided recommendations that would have dealt more effectively with this issue and I ask why there is no mention of bringing in binding decisions. Again, I strenuously recommend that reasons for not following up on this and other recommendations made should be disclosed as a matter of public interest. –Andrew Teasdale</p> <p>OBSI decisions should be binding on the Financial Institution. With this prior understanding by the Financial Institution, this in turn would reduce the number of legitimate complaints that arrive at OBSI after being rejected by the Financial Institution. Having the presence of OBSI binding decisions would also be the incentive for the Financial Institution make a better effort to settle legitimate investor complaints. –Peter Whitehouse</p>
Dédommagement maximal	<p>FAIR Canada recommends that the compensation limit for any ECB, including OBSI, should not be lower than the current OBSI limit of \$350,000. If the compensation limit is not mandated and ECBs are allowed to set their own compensation limit, firms may choose to join the ECB with the lowest cap, which would encourage a race to the bottom that is not in the interest of consumers.</p> <p>–FAIR Canada</p>
Statistiques sur les plaintes	<p>Publish Complaint statistics quarterly. This is necessary for investor advocates, media, regulators etc. to spot trends/patterns and emerging issues. –SIPA</p>
Mode de financement	<p>We believe that the most equitable funding formula is one based on a pay-per-use system. A pay-per-use system may incent Participating Firms to resolve a complaint without escalation to the OBSI, thereby promoting efficiency and causing less distress to the complainant, being goals common to both OBSI and Participating Firms. Second, Participating Firms will not be required to subsidize investigation and other costs for complaints to which they are not a party. While we acknowledge possible preference for stable funding and have certain management and administration costs allocated to all sectors of the membership, we recommend that OBSI consider adopting a pay-per-use system. –RBC</p>
Niveaux de financement	<p>Former Chair Peggy-Anne Brown is quoted saying “when a firm is part of a voluntary scheme and is not compelled to remain with and/ or cooperate with an Ombudsman service, there is constant tension on the resourcing decisions given the ever-present threat of withdrawal. Notwithstanding that the independent reviewer found that OBSI was maintaining its fairness and consistency of decisions in the face of industry pressure, the threat of withdrawal is always there in a voluntary scheme.” This is clear and convincing evidence that retaining banking dispute resolution is detrimental to OBSI and the service level it is able to provide. For investment complaints, the average investigation time frame is indicative of a severe resource constraint. The Terms of Reference should have provisions that prevent and/or promptly respond to deteriorating performance. –Stan Gourley</p> <p>Investor Advocates are concerned that the OBSI’s Board has approved a budget for the year ahead that will decline slightly to just under \$7.8 million for 2013 despite (a) unacceptably poor cycle time performance (For investment complaints, the average resolution time frame in 2012 was 290 days vs. a standard of 180 days) , (b) every indication that industry wrongdoing is on the increase and (c) industry complaint handling irresponsible and dismissive. Perhaps the T of R should have language compelling the Board to provide adequate funding so that OBSI can fulfill its commitments and comply with acceptable standards. –Kenmar Associates</p>

	<p>The OBSI Board should provide sufficient resources to OBSI Management to allow it to meet the complaint resolution cycle time of 80% within 180 days and 100% within 365 days; in addition, adequate resources must be provided so that should a complaint be considered outside of OBSI's Terms of Reference, OBSI must notify complainant with 30 days of receipt of complaint. –RetirementAction</p> <p>Ensure the Board provides adequate staffing so that complaint cycle time at OBSI is equal to or less than standard (it is way off standard right now!). –Arthur Ross</p> <p>Providing financial and human resources to management so that the cycle time target of 80%/180 days is met (or better) and current chronic underperformance is rectified quickly, certainly ahead of taking on PM's and EMD's. –SIPA</p> <p>I would like to see the Board provide adequate resources to management so that complaint cycle time at OBSI is equal to or less than standard (80% /180 days).The performance is an embarrassment. –Peter Whitehouse</p> <p>The OBSI should not be optionally funded by the financial services industry. The OBSI dispute resolution operations should be independently funded with no budget pressures from depending on financing from the financial services industry. Under present system, the Financial Institutions have the ability to directly or indirectly limit their financial support for the OBSI operations related to the investor dispute resolution process. –Peter Whitehouse</p>
<p>Failles institutionnelles</p>	<p>We also believe that the present exercise raises fundamental issues that are beyond OBSI's capacity to resolve effectively through this comment process, although they materially affect its relationship with consumers. The industry and investor comments alike highlight the institutional design flaws and ambiguities that confuse OBSI's members and disappoint complainants. As OBSI looks to take on much-needed responsibility for complaints from clients of provincially licensed Exempt Market Dealers (EMDs) and Portfolio Managers (PMs) as well as adapt to the new federal regime for handling banking complaints, it is more important than ever that these matters be addressed on a comprehensive, multi-sector basis. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>
<p>Nature d'un « Ombudsman »</p>	<p>The use of the "Ombudsman" designation cannot be a mere public relations exercise. It connotes to consumers certain powers and responsibilities that go beyond the more limited mandate of a dispute resolution service, whether a court, regulatory tribunal or private arbitrator. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>Do the federal regulations permit an ECB to be an ombudservice? OBSI's interpretation of the FCAC approval criteria as calling for the wholesale elimination of so-called "systemic issues" from OBSI's mandate for both securities and banking complaints, the lack of any specific reference to an ombudservice under the federal ECB regime and the omission of a duty of fairness from the federal list of approved ECB features raises a real question of whether these changes could erode OBSI's mandate to such an extent that there will cease to be any true Ombudservice for consumers in the banking sector. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>If it is the intention of regulators that OBSI cease to be an ombudservice in the generally recognized sense of the word as a condition of approval to deal with consumer complaints, then its title becomes misleading to consumers and should be changed. –OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p>

<p>NI 31-103</p>	<p>Addition of these dealer sectors [EMDs and PMs] may be a good move in the long run but we urge the OBSI Board to plan and prepare for the disruptive effects on performance and cycle time and reputational risk such a move will have in the short and intermediate term. – Kenmar Associates</p> <p>The EMD market sector lacks the disciplines of the traditional IIROC dealers. We recommend the CSA delay mandating OBSI as the sole approved dispute resolver for EMD’s until EMD’s clean up their act. If EMDs are foisted upon OBSI before they are under better control, the impact on OBSI’s already unacceptable cycle time performance will alienate investors further. Once stabilized, we agree that EMD’s should fall under OBSI’s domain with the proviso that OBSI maintain Terms of Reference acceptable and fair to retail investors. –William Schalle</p> <p>We believe that the CSA should either (a) formally establish a discrete compliance/enforcement equivalent to an SRO or (b) require the establishment of a EMD-PM SRO BEFORE listing OBSI as the exclusive Ombuds service to be offered as an option to investor complainants. –SIPA</p>
<p>Problèmes propres aux aînés</p>	<p>The Board should take this opportunity to address the maximum limit and any special provisions that may be needed to cope with retiree, seniors and pensioner issues .Some issues we have previously identified include assistance with complaints filing, setting investigation priorities , special training for investigators and use of personal visits to gather information. –Kenmar Associates</p> <p>Publish OBSI’s approach to resolving complaints from the elderly/retirees. Loss calculation Models used to resolve complaints for investors in the accumulation part of their life cycle are decidedly different from those in the distribution mode e.g. RRIF accounts –SIPA</p>
<p>Méthodologie relative à la détermination de la convenance et à l’évaluation des pertes</p>	<p>Establish a plain language standard clarifying what suitability is and how OBSI applies it in resolving complaints. –Arthur Ross</p> <p>Establish a plain language standard clarifying what suitability is and how OBSI applies it in resolving complaints. –Peter Whitehouse</p>
<p>Moment des changements au mandat</p>	<p>Our overall recommendation is that only those changes to OBSI’s ToR that are either purely housekeeping or are necessary to achieve FCAC approval should be made at this juncture. – OBSI Consumer and Investor Advisory Council</p> <p>The proposed changes to the Terms of Reference (“TOR”) are premature and that no changes to the TOR should be made until the Canadian Securities Administrators (“CSA”) has completed its deliberations regarding its proposals regarding OBSI and implemented an accountability framework and oversight protocols over OBSI. –Portfolio Strategies</p> <p>We do not believe that any changes to the Terms of Reference should be made until the CSA has completed its deliberations regarding its proposals involving OBSI. –Queensbury Strategies</p> <p>SIPA does not believe any changes to the TOR involving Investments should be made until the CSA has completed its deliberations regarding its own proposals involving OBSI. –SIPA</p>

Références à d'autres commentaires

- I stand with and in support of the comments and submission by SIPA, the Small Investor Protection Association of Canada. –Larry Elford
- I would like to support the practical and constructive recommendations made by Kenmar Associates in their Comment letter to you. –Millie Jagdeo
- I am writing to affirm my support for the serious concerns raised in the submissions of Andrew Teasdale and SIPA, the Small Investor Protection Association of Canada. –James MacDonald
- We support the comments submitted by IIAC and IFIC. –RBC
- I fully support the comments of the submission by Mr Ken Kevenko of Kenmar and Associates. These proposed amendments are not good for the elderly and retirees of whom I am one. –Jillian Roos-Markowitz