



**Desjardins**  
Fédération des caisses  
du Québec

Membre de  
l'Association  
internationale des  
banques coopératives

Membre de la  
Confédération  
internationale des  
banques populaires

Le 30 janvier 2008

Révision du mandat  
Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
Case postale 896, succursale Adelaide  
Toronto (Ontario) M5C 2K3

**Objet : Consultation sur le mandat de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)  
- Commentaires du Mouvement des caisses Desjardins (MCD)**

Madame,  
Monsieur,

C'est avec intérêt que le Mouvement des caisses Desjardins a pris connaissance des modifications que l'OSBI propose d'apporter à son mandat. S'il est vrai qu'il aborde des sujets de première importance pour assurer une prestation de services à la hauteur des attentes des consommateurs de produits et services financiers, il apparaît également qu'il convoite des pouvoirs et des responsabilités qui ont déjà été attribués aux Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et aux organismes d'autoréglementation (OAR).

L'OSBI a été créé pour offrir un service informel de règlement des plaintes en analysant en toute impartialité une décision rendue par une firme participante à l'égard d'un client. L'OSBI a un rôle important à jouer dans la mesure où, outre la voie judiciaire, il représente le recours ultime d'un consommateur insatisfait de la conclusion d'un dossier relatif au traitement d'une plainte ou du règlement d'un différend. Or, à la lumière de son projet, l'OSBI poursuit des objectifs beaucoup plus ambitieux que ce qui avait été convenu au moment de sa création. À plusieurs égards, nous constatons qu'il tente littéralement de se substituer aux ACVM et aux OAR existants.

Il faut garder à l'esprit qu'il a été mis en place par voie réglementaire avec le consentement de l'industrie dans le but d'offrir un recours alternatif à l'investisseur qui estime avoir été lésé par une firme participante. Il apporte une valeur ajoutée dans la mesure où les rôles et responsabilités de chacun des intervenants sont bien définis pour éviter les dédoublements, les conflits de juridictions, mais surtout pour éviter de semer la confusion chez les consommateurs de produits et services financiers.

Pour le MCD, il ne s'agit pas de remettre en question la pertinence des éléments soulevés par l'OSBI et sur lesquels il voudrait pouvoir intervenir. Au contraire, l'existence d'un problème systémique au sein d'une firme participante, l'apparence d'iniquité pour les clients ou des délais déraisonnables en matière de traitement des plaintes n'ont pas leur place dans le secteur financier. À cet égard, il est important de mentionner que ce sont tous des sujets qui font actuellement l'objet de discussions et de consultations entre les ACVM, les OAR et l'industrie. Pour le MCD, c'est à ce niveau que les débats doivent être tenus et il faut laisser le temps à ces organismes de faire leur travail et de proposer des solutions avant de penser à modifier le mandat de l'OSBI.

...2

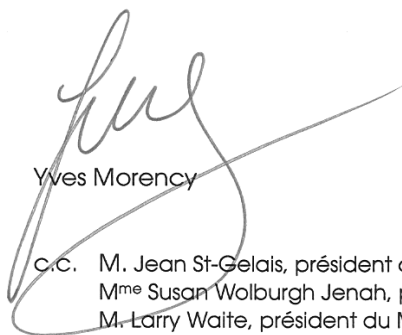
.....  
**Siège social**

100, avenue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 7N5  
(418) 835-8444 - 1 866 835-8444  
Télécopieur : (418) 833-5873  
[www.desjardins.com](http://www.desjardins.com)

En somme, le MCD estime que l'OSBI doit surseoir à son projet car sa proposition outrepasserait largement son mandat initial en plus d'interférer directement dans les pouvoirs et responsabilités des ACVM et des OAR. La proposition implique également une ingérence directe dans les mécanismes internes de traitement des plaintes et de règlement des différends des firmes participantes.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le vice-président Relations gouvernementales  
Mouvement des caisses Desjardins,



Yves Morency

C.c. M. Jean St-Gelais, président des ACVM  
M<sup>me</sup> Susan Wolburgh Jenah, présidente de l'ACCOVAM  
M. Larry Waite, président du MFDA  
M<sup>me</sup> Anne-Marie Poitras, surintendante de l'assistance à la clientèle et de l'indemnisation, Autorité des marchés financiers  
M. Richard Boivin, sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux institutions financières et à l'encadrement des personnes morales, ministère des Finances du Québec