

Le 2 novembre 2012

## **Changements approuvés apportés au processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes mis en place par l'OSBI et résumé des commentaires du public**

À la suite d'une discussion portant sur les propositions énoncées le 10 mai 2012 dans un document de consultation, le conseil d'administration de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a approuvé les changements suivants au processus de détermination de la convenance des placements et de l'évaluation des pertes mis en place par l'OSBI :

1. Utiliser des indices communs en guise de points de référence pour mesurer le rendement dans la plupart des comparaisons de rendement convenable.
2. Tenir compte des frais et des coûts de négociation dans tous les cas de comparaison du rendement des placements convenables.
3. De façon générale, calculer des intérêts sur les pertes indemnisables seulement si un rapport d'enquête (un rapport définitif dans lequel l'OSBI recommande un dédommagement) est diffusé, mais ne pas calculer des intérêts sur les règlements facilités. En règle générale, les intérêts sur un dédommagement recommandé seraient calculés à partir de la date à laquelle l'investisseur s'est plaint auprès de sa firme et ont comme objectif d'indemniser l'investisseur qui n'a pas eu accès à cette indemnisation pendant une période de résolution de plainte prolongée.
4. Établir une période limite auto-imposée de six ans à partir de la date à laquelle nous croyons que l'investisseur a su ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème avec ses placements.
5. Pendant notre enquête, fournir des versions de travail, ou à tout le moins une version imprimée et lisible, de nos feuilles de calcul des pertes.

Le présent document résume les améliorations apportées au processus et aborde les principales questions soulevées pendant la période de commentaires. Un [tableau exposant les commentaires des intervenants](#) (*en anglais*) dans leur ensemble est fourni en tant que pièce jointe du document.

## CONTEXTE DE CONSULTATION

Dans la plupart des plaintes que nous recevons chaque année à l'égard des placements administrés par des conseillers, les investisseurs estiment qu'ils ont reçu de mauvais conseils, que leurs placements ou leurs stratégies de placement étaient inappropriés ou que leurs placements n'ont pas rapporté les rendements qu'ils avaient prévu. Dans de telles plaintes liées à la « convenance » des placements, les investisseurs demandent à être indemnisés pour les pertes subies.

En 2011, l'OSBI a présenté au public un [document de consultation](#) portant sur son processus de détermination de la convenance et de l'évaluation des pertes afin de recueillir des commentaires. Le 10 mai 2012, après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons publié un [deuxième document de consultation détaillant une série de changements](#) que nous proposons d'apporter à notre processus.

Lors de la dernière période de consultation, l'OSBI a reçu [neuf présentations écrites](#) de la part d'intervenants. Toutes ces présentations ont été affichées sur notre site Web. L'OSBI a également participé à trois séances de consultation, dont une organisée par l'OSBI à l'intention du public et deux autres organisées respectivement par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) à l'intention de leurs membres.

Encore une fois, le processus de consultation s'est avéré informatif et utile, et nous remercions tous les intervenants qui ont pris le temps de fournir des commentaires par écrit ou à l'une des séances.

Au cours des prochains mois, nous publierons sur notre site Web la méthodologie révisée au moyen de laquelle nous déterminons la convenance et l'évaluation des pertes, basée sur le document de consultation initial de mai 2011. Cette méthodologie comprend les changements exposés ci-dessus.

## COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

### 1) Utiliser des indices communs en guise de points de référence pour mesurer le rendement dans la plupart des comparaisons de rendement convenable.

#### *Commentaires des intervenants*

Dans les présentations écrites, un organisme de défense des droits des investisseurs était d'avis que l'utilisation des indices, dans la plupart des cas, constituait un recul, en cela que l'approche axée sur les investisseurs que l'OSBI avait adoptée pour évaluer les pertes était l'une des forces du système de plaintes canadien. Il croit également que la méthodologie de règlement de litiges à l'amiable ou devant les tribunaux ne devrait pas déterminer le processus d'évaluation des pertes de l'OSBI.

Une association de l'industrie a indiqué appuyer généralement l'utilisation d'indices communs, car ils peuvent augmenter la constance, la prévisibilité et l'efficacité du processus de calcul des pertes. On a demandé des précisions quant aux indices qui seraient utilisés. Certains intervenants de l'industrie ont indiqué que, dans les cas où les indices de référence servaient à mesurer le rendement, il conviendrait d'utiliser le rendement moyen de trois ou quatre indices comparables, là où cela est possible.

Les courtiers de fonds communs de placement ainsi que leurs associations ont fait part de leurs préoccupations quant à l'utilisation des indices de référence aux fins de comparaison des rendements convenables dans leur secteur, à la fois par écrit et lors de la séance de l'ACFM. Les problèmes que certains ont soulevé sont les suivants :

- les indices sont moins diversifiés que les fonds communs de placement;
- les fonds communs de placement présentent des restrictions de répartition que les indices n'ont pas;
- les frais et les coûts doivent être calculés séparément pour les indices;
- les courtiers de fonds communs de placement utilisaient traditionnellement des fonds communs de placement en guise de référence lorsqu'ils calculaient les pertes de portefeuilles théoriques dans les cas liés à la convenance des placements;
- les indices peuvent être plus instables que les fonds gérés de façon active.

On a suggéré l'utilisation de « paniers » de fonds communs de placement comme solution de rechange.

Lors des séances de consultation de l'ACFM et de l'OCRCVM, certains intervenants étaient d'avis que les investisseurs ne pouvaient « acheter l'indice ». Au cours de la séance de l'OCRCVM, plusieurs participants ont soulevé que certains titres de l'indice composé S&P/TSX par exemple pouvaient être de risque élevé. Lors de la séance de consultation à l'intention du public, un participant de l'industrie s'est demandé si l'OSBI

recommandait un dédommagement en fonction du rendement d'un portefeuille complet ou de ses placements inappropriés uniquement.

### *Réponse de l'OSBI*

L'objectif de la méthodologie de l'OSBI est d'estimer raisonnablement le dommage financier d'un investisseur, le cas échéant, de façon aussi exacte et juste que possible, en réduisant les évaluations a posteriori. Nous comprenons et reconnaissons que dans certains cas, le rendement des indices sera supérieur au rendement de placements qui auraient été convenables. Toutefois, l'OSBI croit que l'utilisation des indices communs dans la plupart des cas sera l'approche la plus objective. Elle permettra de réduire les débats liés à la sélection des points de référence et augmentera la constance, l'efficacité et la prévisibilité de notre processus ce qui, nous croyons, est équitable pour les deux parties concernées.

Les firmes et les investisseurs sont tentés, ce qui peut être compréhensible, de sélectionner des points de référence qui avantagent leurs intérêts. Les firmes argumentent fréquemment qu'une approche alternative aurait pour effet de diminuer le montant du dédommagement, et quelques fois, les investisseurs, ou ceux qui défendent les droits des investisseurs, favorisent des approches qui auraient pour effet de l'augmenter. Nous n'avons jamais vécu l'expérience où l'une des parties à une plainte nous demandait d'être plus flexible dans notre approche d'une manière telle à porter atteinte à ses intérêts économiques. En utilisant les indices communs dans la plupart de nos calculs, le choix des points de référence sera objectif et le plus constant possible et nous minimiseront les débats liés à la détermination des points de référence, soit l'une des principales causes de retards dans le règlement faisant l'objet d'une enquête par l'OSBI.

En réduisant les débats, notre efficacité à l'interne sera améliorée car nos analystes des placements consacreront moins de temps aux calculs des pertes en fonction des indices, puis aux rajustements des frais et des coûts de négociation applicables, comparativement aux autres approches.

L'utilisation des indices dans la plupart des cas ne nous empêche pas de traiter des cas exceptionnels, et nous aurons toujours la souplesse d'utiliser les placements convenables détenus par l'investisseur, les portefeuilles modèles de la firme ou d'autres points de référence dans les rares circonstances qui l'exigent telles que lorsque nous ne pouvons pas déterminer l'indice repère qui représenterait de façon juste et raisonnable les placements convenables d'un investisseur.

L'OSBI propose, dans la plupart des cas, d'utiliser les indices suivants aux fins de comparaisons de rendement convenable :

Type d'actif/objectif	Niveau de risque	Indice
Actions/croissance	Modéré	Canada – indice composé S&P/TSX États-Unis – indice S&P 500 Mondial – indice MSCI Monde International – indice MSCI EAEO
Actions/croissance et revenu	Modéré	Indice composé S&P/TSX 60
Obligations/revenu	Faible à faible-modéré	Indice obligataire universel DEX
Argent/sécurité, liquidités	Faible	CPG monnayables

En règle générale, nous choisirons ou combinerons les indices afin de représenter de façon raisonnable l'exposition géographique actuelle de l'investisseur. Par exemple, si les placements de l'investisseur représentent 50 % d'actions canadiennes à risque élevé et 50 % d'actions américaines à risque élevé, mais qu'il aurait dû s'agir de placements à risque modéré, notre calcul serait fondé sur les indices de référence suivants : l'indice composé S&P/TSX à hauteur de 50 % et 50% pour l'indice S&P 500, pour les actions canadiennes et les actions américaines de risque moyen respectivement.

Pour choisir des indices de référence pertinents, nous faisons une distinction particulière entre les actions générant un revenu, les placements similaires aux actions et les obligations :

- Dans les cas où l'investisseur recherche une source de revenus fiable et ne peut tolérer qu'un niveau de risque faible ou faible-modéré, ou si le « revenu » devait faire partie de la composante à revenu fixe d'un compte, nous utiliserions l'indice obligataire universel DEX.
- S'il est évident que l'investisseur a accepté plus de risques et qu'il était en mesure d'assumer de tels risques dans le but de générer des revenus en détenant des actions ou en recevant des revenus plus efficaces sur le plan fiscal, nous choisirions l'indice S&P/TSX 60.

Par exemple, examinons le cas d'un investisseur dans la quarantaine qui a un emploi et dont la tolérance au risque est moyenne. Cet investisseur vise la croissance et les revenus. Il n'aura pas à tirer des revenus de ses placements d'ici au moins 20 ans. Dans cet exemple, des placements générant un revenu basé sur le rendement d'actions pourraient s'avérer convenables. S'il détenait uniquement des placements en actions axés sur la croissance et ne générant aucun revenu, nous pourrions comparer le rendement de placement non approprié actuel à l'indice de référence S&P/TSX 60 pour des actions générant un revenu et offrant un potentiel de croissance. Cependant, si le même investisseur nécessitait un revenu sûr ou visait à réduire

l'instabilité en combinant les obligations et les actions, nous pourrions combiner l'indice composé S&P/TSX avec l'indice obligataire universel DEX.

D'autres indices pourraient être utilisés exceptionnellement en fonction des circonstances ou des faits particuliers de chaque cas. Nous avons rarement besoin d'utiliser des indices de référence relativement à des placements à risque élevé. Toutefois, si un investisseur achetait un produit à risque élevé émis en vertu d'une dispense de prospectus, qu'il n'était pas un investisseur qualifié, mais qu'il acceptait un risque élevé, nous pourrions comparer le rendement du produit inapproprié à celui d'un point de repère à risque élevé, comme l'indice des titres à petite capitalisation S&P/TSX.

Nous sommes au fait des préoccupations des courtiers de fonds communs de placement quant à l'utilisation d'indices pour calculer le rendement de placements convenables dans l'optique de déterminer le dommage financier, le cas échéant, subi par des personnes investissant dans des fonds communs de placement.

En ce qui concerne les suggestions à l'effet que les fonds communs de placement soient plus diversifiés et moins volatils que les indices, nous croyons que cela est entièrement fonction du fonds commun et de l'indice en question. Alors que la composition d'un fonds commun de placement puisse faire l'objet de restrictions, cela dépend une fois plus du fonds commun en cause. Nous croyons également que ce ne sera pas trop onéreux de tenir compte des frais et des coûts de négociation dans nos calculs utilisant les indices.

Nous notons cependant que les fonds communs de placement utilisent habituellement les indices comme points de référence. Il est donc sensé et cohérent avec l'objectif que nos calculs soient prévisibles et constants, d'avoir généralement recours aux mêmes indices que ceux utilisés comme points de référence par les gestionnaires de fonds communs de placement.

Quant à « l'achat de l'indice », nous n'utilisons pas les indices de façon à représenter spécifiquement ce que l'investisseur aurait acheté; nous nous en servons plutôt en tant qu'indicateurs raisonnables du rendement de placements convenables. Nous remarquons en outre que les indices que nous utilisons sont diffusés à grande échelle, qu'ils sont utilisés couramment par les gestionnaires de placements et les sociétés de fonds communs de placement et que les tribunaux s'y réfèrent régulièrement pour déterminer le rendement dans le cadre de procès civils. Aussi, nous sommes d'accord que certains titres de l'indice composé S&P/TSX puissent être considérés comme étant de risque élevé. Toutefois, il est généralement reconnu qu'un indice aussi varié que l'indice composé S&P/TSX reflète globalement le marché de risque modéré.

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

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

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

En l'absence de tels renseignements, nous pourrions calculer les pertes et comparer le rendement sur la partie inappropriée du portefeuille uniquement en fonction des circonstances en l'espèce.

Nous calculerons les pertes de l'ensemble du portefeuille si ce dernier est globalement inapproprié. Dans le même ordre d'idées, nous calculerons les pertes sur les produits spécifiques jugés inappropriés et non sur le reste du portefeuille de l'investisseur au sein de la firme lorsqu'il est généralement convenable.

Finalement, nous notons que, tout comme pour l'ensemble de nos procédures, nous révisons constamment notre méthodologie afin de nous assurer qu'elle correspond aux pratiques de l'industrie en constante évolution. À cette fin, nous allons périodiquement évaluer les indices communs que nous utilisons à titre de points de référence afin de nous assurer qu'ils demeurent appropriés.

## **2) Tenir compte des frais et des coûts de négociation dans tous les cas de comparaisons du rendement des placements convenables.**

### *Commentaires des intervenants*

Aucune objection n'a été soulevée quant au principe de la modification proposée. Quelques commentateurs ont demandé des précisions quant aux frais et aux coûts qui seraient inclus dans le calcul. L'organisme de défense des droits des investisseurs défend les coûts associés à la stratégie d'investissement reposant sur un indice sans gestion active, comparativement à un fonds commun assorti de coûts supérieurs, du fait qu'un indice sert de référence.

### *Réponse de l'OSBI*

L'OSBI intégrera les coûts de négociation réels et/ou les frais habituels associés aux titres convenables, le cas échéant. Si aucun frais n'a été encouru, nous n'allons pas en inclure dans nos calculs. Si nous sommes d'avis que les frais encourus n'étaient pas convenables pour l'investisseur, nous inclurons des frais appropriés dans nos calculs.

Aux fins de clarification, les coûts et les frais que nous pourrions inclure sont:

- Les frais d'acquisition initiaux ou frais d'acquisition reportés;
- Les frais de rachat anticipé et les droits de transfert;
- Le ratio des frais de gestion (RFG). Nous appliquerons des coûts aux personnes investissant dans des fonds communs qui se rapprochent du RFG qu'ils étaient susceptibles d'engager. Pour les investisseurs payant des frais de gestion pour leur compte, nous allons inclure les frais réellement encourus, le cas échéant;
- Les commissions de courtage; et
- Les frais d'administration ou autres frais associés au compte.

Généralement, l'OSBI calculera les frais et les coûts standards moyens qu'un investisseur était susceptible d'engager.

**3) De façon générale, calculer des intérêts sur les pertes indemnisables seulement si un rapport d'enquête (un rapport définitif, si l'OSBI recommande un dédommagement) est diffusé, mais ne pas calculer des intérêts sur les règlements facilités. En règle générale, les intérêts sur un dédommagement recommandé seraient calculés à partir de la date à laquelle l'investisseur s'est plaint auprès de sa firme, et ont comme objectif d'indemniser l'investisseur qui n'a pas eu accès à cette indemnisation pendant une période de résolution de plainte prolongée**

#### *Commentaires des intervenants*

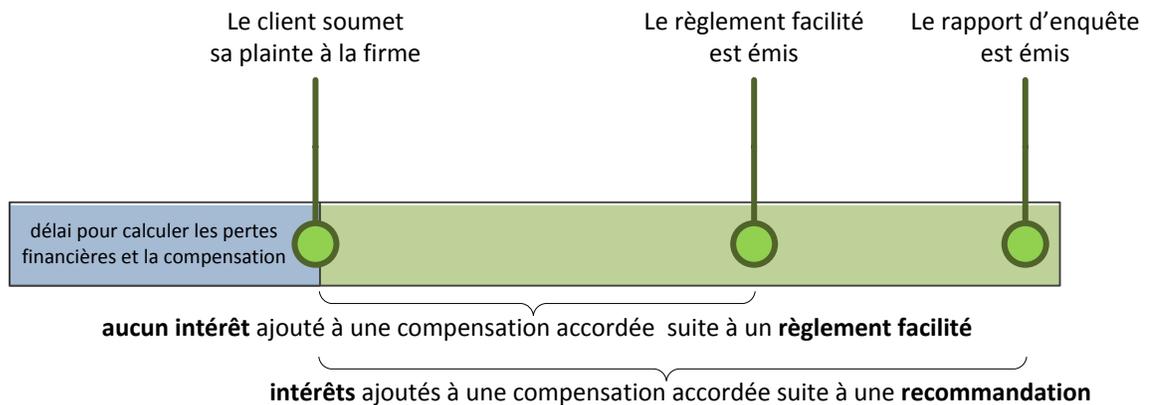
L'organisme de défense des droits des investisseurs a proposé d'ajouter les intérêts à partir de la date de calcul des pertes jusqu'au paiement du dédommagement dans tous les cas soulignant que les investisseurs ne sont pas préoccupés par la classification de leur plainte (à savoir un règlement facilité versus un rapport d'enquête). L'organisme a souligné que cette approche correspond à l'approche utilisée par le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni. L'organisme ainsi que certains participants de l'industrie qui ont assisté à la séance de consultation de l'OCRCVM et de l'ACFM étaient d'avis que cette proposition semblait « punitive ». Plusieurs intervenants de l'industrie ont fait remarquer dans des présentations écrites que le calcul des intérêts sur les pertes indemnisables ne devrait pas être utilisé lorsque des comparaisons du rendement des placements convenables sont effectuées en fonction d'indices parce qu'une telle pratique se solderait par un dédommagement supérieur à ce que le marché offrirait. D'autres ont souligné qu'aucun intérêt ne devrait s'ajouter lorsque des retards sont causés par l'OSBI ou l'investisseur.

*Réponse de l'OSBI :* Nous travaillons de pair avec l'investisseur et la firme pour tenter d'en arriver rapidement à une solution équitable et raisonnable. Notre expérience démontre que lorsque la plainte est résolue dans un délai raisonnable, les investisseurs ne sont pas préoccupés par l'ajout d'intérêts, le montant de ceux-ci étant généralement minime.

Lorsqu'il est impossible de résoudre rapidement la plainte et que nous jugeons nécessaire de rédiger un rapport d'enquête officiel, l'investisseur se retrouve généralement longtemps dans l'impossibilité d'utiliser le montant du dédommagement en raison du délai prolongé. Dans de telles circonstances, l'ajout d'intérêts ne constitue pas une mesure punitive imposée à la firme, mais vise plutôt à dédommager l'investisseur pour la perte de l'usage de son argent.

Les préoccupations quant à l'ajout d'intérêts lorsque la comparaison de rendement est utilisée pour déterminer le montant du dédommagement semblent hors contexte. Alors que nous comparerons le rendement de placements convenables avec celui de placements non convenables à compter de la date où le problème de convenance débute, le montant des intérêts que nous ajouterons à toute perte indemnisable sera calculé à partir de la date à laquelle l'investisseur a déposé sa plainte auprès de la firme visée. Nous notons que dans la plupart des cas, les calculs de la perte indemnisable se terminent en date de la plainte de l'investisseur à la firme ou avant celle-ci.

Il n'y a pas de double comptabilisation dans nos calculs. Pour illustrer cette affirmation, nous utilisons le schéma suivant pour mettre en évidence la période où les intérêts sont calculés :



Nous convenons que, si les retards sont attribuables à l'OSBI, aucun intérêt ne devrait être calculé pour la période visée.

**4) Établir une période limite auto-imposée de six ans à partir de la date à laquelle nous croyons que l'investisseur a su ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème avec ses placements.**

*Commentaires des intervenants*

Tous les intervenants étaient d'avis que l'introduction d'une période limite auto-imposée sur l'âge moyen des dossiers était équitable, mais ils ne s'entendaient toutefois pas sur la définition de cette limite.

Un défenseur des investisseurs approuvait la proposition de six ans. Pour sa part, l'organisme de défense des droits des investisseurs était d'avis qu'une période limite de six ans à partir de la date à laquelle l'investisseur a su ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème était équitable, pour autant qu'une norme subjective soit utilisée.

Certains intervenants de l'industrie ont recommandé que l'OSBI suive les obligations légales imposées dans chaque province et territoire. D'autres ont souligné que les organismes de réglementation appliquent une période de conservation des documents de sept ans, et que l'OSBI devrait adopter cette pratique.

Par ailleurs, une association de l'industrie a demandé si la période de six ans s'appliquait à la période pouvant être examinée par l'OSBI dans la recherche de placements inappropriés pour le calcul des pertes indemnisables ou à la période admissible pour le dépôt d'une plainte. Une association de l'industrie et une firme participante ont fait valoir que le niveau de connaissance de l'investisseur ainsi que son implication soient considérés afin de déterminer la date butoir.

#### *Réponse de l'OSBI*

Nous avons toujours pris en considération la disponibilité et la fiabilité des preuves ainsi que le caractère raisonnable d'une enquête concernant des plaintes plus anciennes avant d'enquêter sur un dossier. Malgré tout, nous avons proposé d'établir en bonne et due forme une période limite, compte tenu des problèmes reconnus associés aux preuves antérieures et défis relatifs à l'atteinte d'un résultat équitable et raisonnable.

Le processus utilisé par l'OSBI n'est pas une instance judiciaire et n'est donc pas assujéti à des délais prévus par la loi. L'OSBI n'est pas non plus un organisme de réglementation. Le rôle de l'Ombudsman est d'enquêter sur les plaintes dans le but d'en arriver à des résolutions équitables et raisonnables dans tous les cas. À titre d'organisme de règlement extrajudiciaire des différends à portée nationale, l'OSBI persiste à croire qu'une période limite auto-imposée uniforme de six ans à partir de la date à laquelle l'investisseur a su ou aurait dû savoir qu'il y avait un problème avec ses placements est indiquée.

La période limite de six ans est la période dont dispose l'investisseur pour faire parvenir sa plainte et ce, à compter du moment où il savait ou était en mesure de savoir qu'il y avait un problème. Elle ne s'applique pas à la période durant laquelle les pertes associées aux placements inappropriés pourront être calculées. Le moment à compter duquel un investisseur savait ou devait savoir que ses placements n'étaient pas convenables et aurait dû formuler une plainte auprès de la firme variera pour chaque investisseur. Semblables aux facteurs que nous considérons pour déterminer le niveau de responsabilité d'un investisseur, le cas échéant, quant à ses pertes, pour déterminer la période limite de six ans, nous prenons en considération les facteurs tels que :

- la nature de la relation entre l'investisseur, le conseiller et la firme;

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

Il est important de noter que souvent il nous sera nécessaire d'ouvrir un dossier et de débiter une enquête avant d'être en mesure de déterminer si un investisseur a tardé trop longtemps à porter plainte.

**5)** Pendant notre enquête, fournir des versions de travail, ou à tout le moins une version imprimée et lisible, de nos feuilles de calcul des pertes.

#### *Commentaires des intervenants*

Tous les intervenants de l'industrie appuyaient cette modification, bien que certains aient soulevé que ce ne sont pas toutes les firmes qui utilisent des terminaux Bloomberg. Certains ont fait valoir que les renseignements concernant le calcul des valeurs utilisées dans la feuille de calcul seraient nécessaires pour optimiser l'utilité des données. L'organisme de défense des droits des investisseurs et le défenseur des investisseurs ont tous deux affirmé que tout renseignement fourni aux firmes doit également être fourni aux investisseurs.

#### *Réponse de l'OSBI*

En ce qui concerne la divulgation des versions de travail de nos feuilles de calcul des pertes, la proposition initiale n'était pas formulée de façon aussi précise qu'elle aurait pu l'être. La proposition indiquait que les firmes recevraient des versions de travail de nos feuilles de calcul des pertes lors de notre enquête. Certains intervenants ont cru que cela signifiait que les investisseurs ne bénéficieraient pas de la même possibilité, ceci n'était pas notre intention. Notre intention a toujours été que tant les firmes que les investisseurs auraient accès à la même information autant que faire ce peut.

L'OSBI se sert des terminaux Bloomberg pour l'aider à calculer les pertes; les feuilles de calcul tirent les renseignements directement de ces terminaux. Lorsqu'un terminal Bloomberg est nécessaire, certaines difficultés techniques seront insurmontables pour la plupart des investisseurs et pour certaines firmes. Par conséquent, alors que nous allons continuer à explorer la possibilité de divulguer des versions de travail de nos feuilles de calcul, pour l'instant

nous allons partager des versions imprimées de nos calculs avec les deux parties à une plainte, lesquelles seront aussi claires et transparentes que possible afin qu'elles puissent comprendre nos calculs.

### **Autres commentaires**

De nombreux commentateurs ont fait des propositions portant sur des sujets qui dépassent le cadre du présent document de consultation. La plupart des commentaires qui ne concernaient pas directement cette consultation n'ont pas été inclus dans le présent résumé, mais ont été examinés avec soin par la direction et le conseil d'administration de l'OSBI. Néanmoins, l'OSBI désire apporter des précisions sur certaines questions soulevées dans les présentations écrites et au cours des séances de consultation.

Tout d'abord, une association de l'industrie a souligné qu'au cours des séances de consultation, les représentants de l'OSBI ont parfois indiqué que l'OSBI « applique déjà cette pratique » et se demandait donc pourquoi les points étaient présentés comme des propositions. Il convient de clarifier que les représentants de l'OSBI voulaient dire que les mesures présentées dans les propositions sont déjà *parfois* utilisées. À titre d'exemple, nous avons toujours utilisé des indices dans certains calculs du rendement des placements convenables, même si nous préférons utiliser les placements convenables réels d'un investisseur comme référence. De même, nous avons pris en considération les frais et les coûts de négociation, dans la mesure du possible, mais nous n'avons pas appliqué cette pratique pour les indices. Nous proposons d'inclure les frais et les coûts de négociations dans tous les calculs. Ces propositions seraient mises en application dans nos politiques et procédures standards.

Ensuite, un commentaire revient fréquemment et a été soulevé à la séance de consultation de l'OCRCVM : l'OSBI ne devrait jamais aller « au-delà du formulaire de connaissance de la clientèle » dans ses enquêtes. Certains intervenants de l'industrie sont d'avis qu'il s'agit d'un contrat signé, et que si un investisseur n'en comprenait pas le contenu ou ne l'approuvait pas, il aurait dû s'abstenir de le signer. Ils ajoutent que, si un investisseur a signé le formulaire, il assume donc l'entière responsabilité pour toute perte subie.

Le formulaire de connaissance de la clientèle est un élément de preuve important, mais il ne constitue pas un contrat. Les renseignements liés à la connaissance de la clientèle figurant sur un formulaire d'ouverture d'un compte ou un formulaire de connaissance de la clientèle mis à jour résument les renseignements qu'un conseiller recueille dans le cadre du processus connexe. Si l'investisseur approuve les renseignements liés à la connaissance de la clientèle ou fournit des renseignements conformes au formulaire de connaissance de la clientèle, nous accepterons généralement le formulaire en question.

Il arrive toutefois que des investisseurs nous informent qu'ils n'étaient pas au fait des informations figurant sur la demande d'ouverture de compte ou le formulaire de connaissance de la clientèle ou encore qu'ils ne les comprenaient pas, et qu'ils ont signé les documents parce

qu'ils estimaient que leur conseiller était digne de confiance. On nous explique aussi que les demandes d'ouverture de compte ou les formulaires de connaissance de la clientèle sont parfois présentés comme des documents administratifs sans grande importance. Lorsque les renseignements liés à la connaissance de la clientèle sont contestés ou qu'il y a un écart manifeste entre les renseignements figurant sur le formulaire et les circonstances personnelles et financières de l'investisseur, nous voulons comprendre certaines choses, notamment la façon dont lesdits renseignements ont été recueillis et consignés, les points abordés par l'investisseur et le conseiller, la façon dont l'investisseur a interprété les modalités du formulaire, et la façon dont le formulaire a été présenté et examiné avant sa signature. Il est également possible qu'il nous soit nécessaire d'examiner des renseignements ou des preuves supplémentaires afin de confirmer ou de réfuter les propos des parties. Après examen des éléments de preuve, du processus et des circonstances propres au plaignant, nous pouvons nous faire une opinion sur le caractère raisonnablement précis et fiable du formulaire de connaissance de la clientèle.

La collecte de renseignements liés à la connaissance de la clientèle est un processus, et le formulaire connexe est simplement un outil utilisé par le conseiller dans le cadre de ce processus. Dans l'examen d'une plainte, au moment de déterminer si des placements conviennent à un investisseur, aucun organisme de réglementation, aucun tribunal ni aucune firme responsable ne se limitera à un examen du formulaire de connaissance de la clientèle pour rendre ses conclusions relatives aux renseignements liés à la connaissance de l'investisseur.

Par ailleurs, un intervenant a soutenu, au cours de la séance de consultation de l'OCRCVM et de nouveau dans une présentation écrite, que, lorsque les organismes de réglementation des valeurs mobilières concluent qu'il n'y a aucun problème de convenance, l'OSBI ne devrait pas en arriver à une conclusion différente. Comme l'a précisé un représentant de l'OCRCVM à la séance de consultation, le fait que l'OCRCVM (ou tout autre organisme de réglementation) ne poursuive pas une instance ne signifie pas nécessairement qu'aucune violation n'a été commise. Les processus appliqués par les organismes d'autoréglementation et l'OSBI sont également très différents.

En outre, un intervenant a demandé des précisions sur la façon dont la connaissance et la responsabilité d'un investisseur peuvent être prises en compte dans la question de la communication des renseignements. Il a présenté comme exemple le cas d'un conseiller qui donne une explication complète des risques à un investisseur averti, et il a demandé si cette explication serait prise en considération dans la réparation des pertes, du fait qu'on reconnaît que l'investisseur a une certaine responsabilité.

Dans l'exemple fourni, l'OSBI conclurait fort probablement que l'investisseur assume une certaine responsabilité. Comme il est indiqué dans le [document de consultation original](#) :

*Nous considérerons si l'investisseur savait qu'un placement ou une stratégie n'était pas convenable depuis le tout début ou dès le moment de la*

*recommandation, ou encore s'il avait les connaissances suffisantes pour connaître le problème, et qu'il n'a pas pris les mesures raisonnables pour poser des questions ou pour résoudre la problématique afin de limiter son préjudice financier potentiel. Le cas échéant, nous pourrions en venir à la conclusion que l'investisseur a contribué au préjudice financier subi. Si tel est le cas, nous pourrions attribuer à l'investisseur un pourcentage du préjudice financier réduisant d'autant le montant de l'indemnité que nous aurions autrement recommandé qu'il reçoive.*

Enfin, l'organisme de défense des droits des investisseurs a recommandé que l'OSBI inclue explicitement l'utilisation d'un levier financier comme élément à examiner dans toute évaluation de convenance. Nous pouvons confirmer que l'utilisation d'un levier financier est l'un des éléments que nous examinons dans le cadre de nos processus.