

# Les investisseurs



CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2009–2010	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
<p>Nous avons introduit un cadre global et cohérent de traitement des plaintes et établi des normes claires à l'intention des investisseurs qui ont des plaintes à l'égard de leur conseiller ou de leur courtier en placement.</p>	<p>Nous avons introduit une nouvelle règle sur le traitement des plaintes qui fixe des normes claires et les délais que les courtiers réglementés par l'OCRCVM doivent respecter pour accuser réception des plaintes de clients au sujet de leurs comptes, faire enquête à leur sujet et leur donner une réponse.</p>	<p>Des normes claires et cohérentes sur le traitement des plaintes renforcent la confiance des investisseurs dans l'équité du secteur des services financiers.</p>
<p>Nous avons conçu un service d'information des investisseurs au sujet des conseillers; nous avons amélioré la section Investisseurs sur le site Internet de l'OCRCVM.</p>	<p>Nous avons développé un nouveau service sur le Web, <i>Info-conseiller</i>, permettant de fournir aux investisseurs des renseignements sur les catégories d'autorisation, les cours/programmes de formation suivis et les antécédents disciplinaires des conseillers chez les courtiers réglementés par l'OCRCVM. Nous avons ajouté des ressources supplémentaires sur le site Internet : « Connaître son conseiller ».</p>	<p>Les investisseurs ont ainsi un moyen plus rapide et plus facile d'obtenir les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées lorsqu'ils doivent choisir un conseiller.</p>

## Faits saillants

Les plaintes liées aux marchés déposées auprès de l'OCRCVM se sont chiffrées à **480**, soit une baisse de **11,5 %**.

Les plaintes liées aux courtiers membres déposées auprès de l'OCRCVM se sont chiffrées à **429**, soit une baisse de **8,1 %**.

Les plaintes de clients déposées directement auprès de courtiers membres (et déclarées ensuite à l'OCRCVM par voie électronique) se sont chiffrées à **1 482**, soit une baisse de **36,3 %**.

L'OCRCVM a mené à terme **45** poursuites disciplinaires contre **8** sociétés et **37** personnes physiques.

Les amendes imposées se sont élevées à **35,2** millions de dollars, **2** sociétés et **12** personnes physiques ont été suspendues et **13** personnes physiques ont été radiées.

L'OCRCVM a perçu **96,9 %** des amendes imposées aux sociétés et **17,5 %** des amendes imposées aux personnes physiques inscrites.

\* L'OCRCVM n'a pas les pouvoirs légaux lui permettant de percevoir les amendes dans toutes les provinces et tous les territoires. Dans le cas de sociétés ou de personnes physiques inscrites qui ne paient pas leurs amendes, l'OCRCVM annule leur autorisation ou refuse toute nouvelle autorisation.

Au cours du dernier exercice, nous avons réussi à renforcer la protection des investisseurs à beaucoup d'égards. La confiance des investisseurs repose d'abord sur des règles équitables et une culture de conformité dans l'ensemble de la profession. Elle dépend aussi d'une mise en application énergique.

Au cours du dernier exercice, les enquêtes sur le papier commercial adossé à des créances (PCAC) ont été menées à terme. Nous avons traité 120 plaintes relatives au PCAC et, en collaboration avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et l'Autorité des marchés financiers, nos efforts ont débouché sur sept poursuites disciplinaires qui ont abouti à des règlements de 138,8 millions de dollars au total.

Les plaintes, qui avaient fortement augmenté à la suite des perturbations sur les marchés financiers, ont diminué au cours de l'exercice. Le personnel de la Mise en application a mené à terme 310 enquêtes, près du double du nombre d'enquêtes effectuées dans les exercices précédents, et a signalé sept affaires aux autorités policières compétentes.

Nous avons obtenu gain de cause dans trois contestations de la compétence de l'organisme à l'égard des anciennes personnes inscrites auprès de l'OCRCVM. Les décisions rendues dans ces trois affaires, portées devant les tribunaux

de la Colombie-Britannique, du Québec et de l'Ontario, ont établi avec certitude la compétence de l'OCRCVM à l'égard des personnes inscrites actuelles et des anciennes personnes inscrites, conformément aux règles applicables de l'OCRCVM.

Nous avons procédé à un vaste examen du programme d'arbitrage des courtiers membres de l'OCRCVM et publié ses résultats. Nous avons aussi fait une consultation sur les conclusions de l'examen, y compris une proposition d'augmenter la limite d'indemnisation. Nous avons effectué beaucoup de changements administratifs pour améliorer le fonctionnement du programme et les déclarations effectuées dans le cadre de celui-ci. L'OCRCVM assurera le suivi de l'utilisation du programme amélioré pour évaluer son efficacité par rapport aux autres moyens de résolution des différends qui s'offrent aux investisseurs.

Nous avons commencé à travailler à un nouveau site Internet amélioré pour l'OCRCVM. Nous avons conçu le module en ligne Connaitre son conseiller et son élément central, le nouveau service de l'OCRCVM *Info-conseiller*. Ce service rassemble dans un rapport en ligne des renseignements utiles qui aideront les investisseurs à effectuer leur contrôle diligent lorsqu'ils choisissent un conseiller.

## Types de contraventions dans les mesures de mise en application

### Types de contraventions – personnes physiques

Surveillance	8
Traitement des comptes de client	13
Convenance	6
Obligation de protection des clients	13
Non-coopération	5
Opérations financières personnelles inappropriées	15
Communication irrégulière de renseignements sur le client	2
Délit d'initié	1
Opérations effectuées sans inscription dans les livres	5
Renouvellement de billets à ordre sans avis	1
Vol, fraude ou informations fausses ou trompeuses	12
Opérations effectuées sans prospectus ou dispense	3
Opérations effectuées sans l'inscription appropriée	3
Conflit d'intérêts non déclaré	4
<b>TOTAL</b>	<b>91*</b>

### Types de contraventions – sociétés

Insuffisance de capital	1
Absence de réaction aux problèmes qui se faisaient jour	1
Surveillance	4
Livres et registres inadéquats	3
Formation du personnel inadéquate	2
<b>TOTAL</b>	<b>11*</b>

\* Les totaux correspondent à la gamme des contraventions relevées dans l'ensemble des procédures disciplinaires et excèdent donc le nombre de (45) procédures.