

Des marchés équitables et transparents



La confiance des investisseurs dans l'intégrité du secteur des services financiers se gagne au prix d'un traitement **juste, rapide et cohérent** des plaintes.

Au dernier trimestre de l'exercice 2010, nous avons introduit une nouvelle règle sur le traitement des plaintes qui fixe des normes claires et des délais que doivent respecter les courtiers pour accuser réception des plaintes de clients, faire enquête et les résoudre. Pendant l'année écoulée, nous avons surveillé le respect par les courtiers des nouvelles lignes directrices, plus strictes. Nous avons fait une étude pour examiner comment elles appliquent la nouvelle règle et nous évaluerons leurs pratiques dans nos inspections de la conformité.

La nouvelle norme de traitement des plaintes impose aux sociétés l'obligation de donner aux clients une réponse détaillée dans les 90 jours civils. Les sociétés qui sont dans l'impossibilité de le faire doivent communiquer avec le client et l'OCRCVM dans les 90 jours, en expliquant la raison du retard et précisant quand elles répondront. Pendant la première année d'application, les sociétés ont été en mesure de donner une réponse détaillée aux clients dans les délais dans 78,3 % des cas, comparativement à 47,6 % à peine pendant la même période un an plus tôt, avant la mise en œuvre de la nouvelle règle. L'OCRCVM surveille tous les cas dans lesquels la société n'a pas pu respecter la norme des 90 jours.

À l'interne, nous avons renforcé notre processus de réception et de résolution des plaintes en créant un

nouveau groupe responsable des plaintes et demandes d'information pour apporter une réponse plus efficace et plus rapide aux membres du public. Ce nouveau groupe est doté d'un personnel exclusif de professionnels chevronnés et expérimentés qui ont pour unique mission de répondre aux demandes du public.

Règlement des différends

Nous avons examiné et analysé en profondeur le programme d'arbitrage de l'OCRCVM afin de trouver des façons d'améliorer son efficacité et son accessibilité.

Les changements qui en résultent et qui sont maintenant en place comprenaient un relèvement du plafond des frais imputables de 100 000 \$ à 500 000 \$. Nous donnons désormais aussi aux investisseurs le choix de demander que les participants acquittent leurs propres frais juridiques ou de laisser l'arbitre décider de l'imputation de tous les frais juridiques. Nous créons de nouvelles vidéos Web pour aider les investisseurs à mieux comprendre les options de règlement des différends et d'indemnisation dont ils disposent en qualité de clients de sociétés réglementées par l'OCRCVM, y compris les services offerts par deux arbitres désignés par l'OCRCVM. Nous surveillons les programmes pour savoir si davantage de clients des sociétés que nous réglementons optent pour le programme révisé d'arbitrage pour résoudre leurs différends.

Processus de mise en application et priorités

Nous avons continué d'améliorer l'efficacité et la rapidité de nos procédures et de nos opérations de mise en application. Sur le plan opérationnel, nous avons créé un groupe exclusif de mise en application sur le marché, qui est spécialisé dans les violations des règles des marchés. Nous avons aussi adopté un modèle d'équipe intégrée dans lequel enquêteurs et avocats collaborent dans tout le processus de mise en application pour déterminer d'un commun accord



la stratégie à suivre et assurer que les résultats de la mise en application sont justes, opportuns et efficaces.

Nous avons entrepris une évaluation exhaustive qui a débouché sur des modifications de nos critères de sélection des dossiers dans lesquelles il convient de poursuivre les procédures de mise en application et, par une collaboration plus étroite avec nos directions de la conformité, nous nous centrons sur les questions disciplinaires prioritaires, notamment celles touchant des points de surveillance et de convenance.

Nous avons aussi pris des mesures pour clarifier notre domaine de compétence en matière de mise en application en publiant une proposition visant à établir un délai clairement défini de six ans dans lequel le personnel doit engager des procédures contre des sociétés membres ou des personnes autorisées actuelles ou anciennes.

Nous regroupons et mettons à jour les règles de mise en application en matière de conduite des affaires des courtiers en valeurs mobilières et de négociation sur les marchés canadiens surveillés par l'OCRCVM. Ces règles proposées seront publiées pour commentaires après l'approbation du conseil. Ce regroupement des anciennes règles de procédure de la mise en application de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et de Services de réglementation du marché (SRM) marque un progrès important dans nos efforts continus de créer un ensemble cohérent unique de règles qui soit juste, transparent et facilement compris par toutes les parties intéressées.

L'an dernier, notre personnel de la mise en application a tenu au total 303 enquêtes, 60 instances disciplinaires (47 contre des particuliers, 13 contre des sociétés) et transmis quatre cas aux autorités policières. L'OCRCVM a suspendu une société et 18 personnes, radié définitivement de ses cadres 13 personnes, radié deux sociétés et imposé

des amendes pour un total de 4,9 millions de dollars. Nous avons recouvré 98,8 % des amendes imposées à des sociétés et 14,6 % de celles imposées à des particuliers, sur la base du total après appels.

Types de contraventions dans les mesures de mise en application

Particuliers – Ventilation des contraventions

Négociation discrétionnaire	4
Refus de coopération	9
Falsification	4
Fraude	1
Obligation de veiller aux intérêts du client	10
Vérification diligente/Convenance	16
Opérations financières personnelles inappropriées	7
Détournement	6
Déclaration fausse ou trompeuse	11
Opérations effectuées sans inscription dans les livres	6
Activités commerciales externes	1
Surveillance	5
Conflit d'intérêts dans la négociation	1
Violation d'un ordre de négociation	3
Opérations effectuées sans l'inscription réglementaire	4
Négociation non autorisée	5
Conflit d'intérêts non déclaré	6
Total*	99

Sociétés – Ventilation des contraventions

Insuffisance de capital	5
Non-traitement de comptes de clients	2
Non-respect de l'obligation du meilleur prix	3
Livres et registres	2
Contrôle interne	4
Surveillance	8
Total*	24

* Les totaux correspondent à la gamme des contraventions relevées dans l'ensemble des procédures disciplinaires et excèdent donc le nombre de 47 instances réelles contre des particuliers et 13 contre des sociétés.