

**Protocole de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour le traitement des plaintes des investisseurs au sujet de fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne**

Attendu que l'OSBI est un service de rechange indépendant de règlement des différends dont le mandat consiste à fournir un examen impartial et des recommandations en vue de la résolution des plaintes des investisseurs au sujet de produits d'investissement et de services fournis aux épargnants par ses firmes de placement participantes et ses représentants autorisés;

Attendu que les organismes de réglementation des valeurs mobilières, à l'exception de l'Autorité des marchés financiers au Québec, ont exigé que les firmes de placement qui relèvent de leur compétence permettent à leurs clients de soumettre leurs plaintes admissibles non réglées à l'OSBI;

Attendu que les investisseurs peuvent formuler des plaintes au sujet de fonds distincts et d'autres produits d'assurance-épargne fournis aux épargnants par des compagnies d'assurance, par l'entremise de représentants d'assurance autorisés;

Attendu que les compagnies d'assurance et les firmes de placement participantes de l'OSBI ne sont pas assujetties aux mêmes lois et règles;

Attendu que le conseil d'administration de l'OSBI a précisé, dans le cadre d'un examen du mandat de l'OSBI, que ce dernier n'examinerait pas les plaintes des investisseurs au sujet du placement dans des fonds distincts;

Attendu qu'il est dans l'intérêt de tous les investisseurs d'être orientés en temps utile vers le service de conciliation du secteur approprié afin d'obtenir un examen impartial et gratuit de leur plainte au sujet de fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne;

Attendu que l'industrie des assurances a mis en place l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) afin de traiter les plaintes concernant des produits et services d'assurance, notamment les fonds distincts et d'autres produits d'assurance-épargne, fournis par ses compagnies d'assurance participantes;

L'OSBI doit suivre le protocole suivant :

**1. Fonds distincts et autres produits d'assurance-épargne exclus du mandat de l'OSBI**

Le mandat de l'OSBI ne prévoit pas l'examen des plaintes concernant des fonds distincts et d'autres produits d'assurance-épargne, que ces produits soient fournis ou non par des filiales des firmes participantes de l'OSBI ou par des sociétés affiliées.

## **2. Traitement des plaintes des investisseurs concernant exclusivement des fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne**

Lorsque l'OSBI reçoit une plainte concernant uniquement des fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne, il oriente l'investisseur par écrit vers l'OAP, en prenant soin d'envoyer une copie de la lettre à ce dernier, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date à laquelle il a appris que la plainte de l'investisseur concernait exclusivement des fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne.

## **3. Traitement des plaintes des investisseurs concernant à la fois des valeurs mobilières et certains fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne**

Lorsque l'OSBI reçoit une plainte concernant à la fois des valeurs mobilières et des fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne, il oriente l'investisseur par écrit vers l'OAP, en prenant soin d'envoyer une copie de la lettre à ce dernier, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date à laquelle il a appris que la plainte de l'investisseur concernait des fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne.

On demandera à l'investisseur de poursuivre auprès de l'OAP sa plainte concernant des fonds distincts ou d'autres produits d'assurance-épargne.

L'OSBI procédera pour sa part à l'examen de la partie de la plainte de l'investisseur se rapportant aux valeurs mobilières.

## **4. Orientation d'un plaignant vers l'OAP**

Dans sa lettre d'orientation mentionnée aux sections 2 et 3 ci-dessus, l'OSBI indiquera au plaignant les numéros de téléphone et de télécopieur sans frais de l'OAP, de même que l'adresse électronique et l'adresse postale de celui-ci. Si l'OSBI communique également verbalement avec le plaignant, il lui transmettra tous les renseignements souhaités sur les coordonnées de l'OAP.

## **5. Relais d'une plainte à l'OAP**

L'OSBI fournira à l'OAP, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'envoi de la lettre d'orientation mentionnée aux sections 2 et 3 ci-dessus, tous les renseignements lui ayant été transmis précédemment et qui pourraient éclairer l'OAP dans son examen de la plainte. Il s'agit notamment des renseignements fournis jusque-là par le plaignant et la firme concernée, de même que toute l'information recueillie par l'OSBI à ce stade. Plus précisément, l'OAP recevra les coordonnées du plaignant et de la firme concernée, toute éventuelle correspondance et les notes des discussions antérieures entre le plaignant et l'OSBI. La lettre d'orientation mentionnée aux sections 2 et 3 ci-dessus indiquera au plaignant que ces renseignements seront fournis à l'OAP.

**6. Obligation de l'OSBI de noter la présence de fonds distincts et d'autres produits d'assurance-épargne dans l'analyse des portefeuilles de placements autres que des fonds distincts ou autres produits d'assurance-épargne**

Quand il s'agira d'évaluer la pertinence d'un placement individuel, d'un portefeuille de placements ou d'une stratégie d'investissement globale, l'OSBI notera les fonds distincts et autres produits d'assurance-épargne que contient le portefeuille de l'investisseur afin de déterminer le profil financier général de ce dernier.

**7. Consentement et communication de renseignements à l'OAP**

L'OSBI inclura le libellé nécessaire dans son modèle de lettre de consentement permettant de faciliter la communication à l'OAP des renseignements sur la plainte.

**8. Obligation de l'OSBI de rendre publics le présent protocole et le volume des plaintes relayées**

L'OSBI rendra le présent protocole public en l'annonçant dans son bulletin électronique ainsi qu'en l'incluant dans son rapport annuel de 2014, et il le publiera dans la section appropriée de son site Web accessible au public. De plus, l'OSBI indiquera dans son rapport annuel le nombre de plaintes ayant été relayées à l'OAP.

Le présent protocole a été approuvé par le conseil d'administration de l'OSBI et il est en vigueur à compter du \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ 2014.

---

Fernand Belisle  
Président du conseil d'administration

---

Douglas Melville,  
Ombudsman et  
chef de la direction