



Le 20 juin 2025

Envoyé par courriel à : memberpolicymailbox@ciro.ca, TradingandMarkets@osc.gov.on.ca,
CMRdistributionofSROdocuments@bcsc.bc.ca

Politique de réglementation des membres

Organisme canadien de réglementation des investissements
40, rue Temperance, bureau 2600
Toronto (Ontario) M5H 0B4

Négociation et marchés

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest
Bureau 1903, C. P. 55
Toronto (Ontario) M5H 3S8

Réglementation des marchés des capitaux

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique
701, rue West Georgia, C. P. 10142, Pacific Centre
Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2

Objet : Commentaires sur le projet de consolidation des règles de l'OCRI - Phase 5

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est heureux de présenter ses commentaires à l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) en réponse à sa récente consultation, *Projet de consolidation des règles – phase 5* (la « consultation »).

L'OSBI est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et plus de 1 500 firmes des secteurs des services financiers partout au Canada à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits. Ses services sont offerts dans les deux langues officielles. Nous fournissons des services aux institutions financières assujetties aux réglementations fédérales, aux firmes de courtage en valeurs mobilières assujetties aux réglementations provinciales et aux caisses d'épargne et de crédit de l'ensemble du pays. Nous offrons ces services depuis plus de 29 ans. À ce titre, nous sommes très bien placés pour fournir nos points de vue et nos idées dans le cadre de cette importante consultation.

Le traitement efficace des plaintes est reconnu à l'échelle mondiale comme un élément essentiel de la protection des consommateurs de produits et services financiers

Nous félicitons l'OCRI d'avoir reconnu l'importance de processus efficaces de traitement des plaintes pour les sociétés inscrites et les investisseurs, ainsi que l'utilité des données sur les plaintes pour son travail de réglementation. Le renforcement de ce canal d'information essentiel améliorera la capacité de l'OCRI à évaluer les risques et à repérer les comportements préjudiciables, et augmentera l'efficacité des mandats de conformité, d'application de la loi et de réglementation des membres.

Le traitement efficace des plaintes est reconnu comme un élément essentiel de la protection des consommateurs de produits et services financiers et présente un intérêt réglementaire dans le monde entier. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a analysé, et a accordé une attention considérable à, l'importance d'un traitement efficace des plaintes pour les systèmes financiers ces dernières années grâce aux travaux de son Comité des marchés financiers et de son Groupe de travail sur la Protection des consommateurs de produits financiers. Cet effort mondial a donné lieu à l'élaboration des Principes de haut niveau de l'OCDE sur la protection des consommateurs de produits et services financiers en 2011 ainsi qu'à un nombre important de rapports techniques et analytiques dans les années qui ont suivi. Les Principes de haut niveau de l'OCDE et du G20, qui ont été révisés et mis à jour en 2022¹, ont été approuvés par tous les ministres des Finances et les gouverneurs des banques centrales du G20. La version mise à jour reconnaît 12 principes clés, dont le traitement des plaintes et les recours. Les éléments clés de ce principe incluent que les consommateurs de services financiers doivent avoir accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours qui soient « accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces ».

La Banque mondiale a publié une note technique en 2019 visant à fournir des orientations méthodologiques aux organismes de réglementation et aux fournisseurs de services financiers lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de cadres internes de règlement des différends afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux bonnes pratiques internationales.² Cette note technique attire l'attention des lecteurs sur l'importance systémique d'un règlement interne efficace des litiges, en observant ce qui suit:

Un cadre efficace de protection des consommateurs de produits et services financiers repose sur un mécanisme de recours accessible et efficace qui permet aux consommateurs de connaître et de faire valoir leur droit à ce que leurs plaintes soient traitées et réglées de manière transparente et juste dans un délai raisonnable. Les mécanismes de traitement des réclamations sont particulièrement importants pour les consommateurs de produits financiers qui ont un faible revenu et qui sont vulnérables, pour lesquels des procédures de recours rapides et efficaces peuvent avoir un effet décisif sur leur confiance envers leur prestataire de services financiers (PSF) et envers le secteur financier en général. Une confiance accrue contribue à l'adoption et à l'utilisation soutenue des services financiers par les consommateurs et, par conséquent, à leurs moyens de subsistance économiques.

Le Conseil d'administration de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) a publié en 2021 un rapport sur le traitement des plaintes et les recours pour les investisseurs de détail³ dans lequel il a observé que « lorsqu'un investisseur ou un consommateur dans le secteur financier est lésé par une erreur ou des pratiques illégales, les mécanismes efficaces pour résoudre le problème sont importants non

¹ https://www.oecd.org/en/publications/g20-oecd-high-level-principles-on-financial-consumer-protection-2022_48cc3df0-en.html

² <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/773561567617284450/complaints-handling-within-financial-service-providers-principles-practices-and-regulatory-approaches-technical-note>

³ <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD670.pdf>

seulement pour l'individu lésé, mais aussi pour produire des externalités positives telles que l'amélioration de la discipline de marché et la promotion de la confiance des investisseurs dans les marchés financiers ».

Aperçu des commentaires

Dans le présent mémoire, nous nous concentrerons principalement sur les questions 1 à 5 de la consultation, qui sont directement liées au rôle et à l'expérience de l'OSBI. Les principaux domaines sur lesquels nous nous concentrons dans cette réponse sont les suivants :

- L'OCRI a proposé un certain nombre d'améliorations notables aux règles des courtiers et des règles consolidées que nous appuyons et, dans certains cas, recommandons d'élargir
- La définition proposée de plainte devrait être élargie pour inclure les clients potentiels
- Le fait de se fier aux courtiers pour identifier les inconduites graves est vulnérable à l'incohérence et à la sous-identification
- Le délai de 90 jours pour fournir une lettre de réponse substantielle est raisonnable
- Le délai de 90 jours pour le règlement des différends devrait inclure tous les processus internes de règlement des différends

Améliorations notables apportées aux modifications proposées aux règles

L'OCRI A APPORTE UN CERTAIN NOMBRE D'AMELIORATIONS IMPORTANTES AUX MODIFICATIONS PROPOSEES AUX REGLES

L'OSBI appuie fermement un certain nombre de modifications importantes proposées par l'OCRI pour améliorer l'efficacité des Règles sur les courtiers et les Règles consolidées. Nous notons ces domaines de soutien

ci-dessous, dans certains cas accompagnés de suggestions d'améliorations supplémentaires. Nous félicitons également l'OCRI pour son adoption de certaines des suggestions de la [réponse de l'OSBI à la consultation d'avril 2022 de l'OCRCVM](#) concernant les modifications proposées concernant les exigences en matière de rapports, d'enquêtes internes et de plaintes des clients.

- Nous appuyons l'exigence de déclarer le paiement de l'indemnisation des clients à l'alinéa 3711(1)(iii). Cependant, nous ne sommes pas d'accord avec le fait de limiter cette déclaration à une « compensation substantielle ». Cela introduit une norme subjective qui peut entraîner des rapports incohérents parmi les courtiers et ne pas tenir compte de certaines formes de rémunération des clients qui pourraient présenter un intérêt réglementaire. Si l'OCRI s'inquiète d'une éventuelle déclaration excessive de questions sans importance, nous recommandons qu'au lieu d'utiliser le déclencheur d'une « compensation substantielle », cette exigence de déclaration inclue toute forme de recours comme suit :
 - 500 \$ ou plus en compensation financière;
 - tout recours non financier (comme la correction de registres ou l'annulation d'opérations) d'une valeur économique de 500 \$ ou plus; ou

- toute résolution touchant cinq comptes ou plus qui sont concernés de la même manière (p. ex., remboursement de frais).
- Nous appuyons l'exigence du paragraphe 3711(3) de rendre compte des règlements d'enquêtes sur les fautes graves.
- Nous appuyons fermement la décision de l'OCRI d'élargir les règles de traitement des plaintes de l'article 3750-3759 à toutes les plaintes soumises par écrit ainsi qu'à celles alléguant une inconduite grave.
- Nous appuyons également la nouvelle disposition du paragraphe 3754(4) selon laquelle la personne qui fait l'objet d'une plainte ne doit pas traiter la plainte.
- Nous appuyons l'ajout du paragraphe 3752(5) pour obliger les courtiers à fournir de l'aide à la rédaction des plaintes. Cependant, nous notons que les plaignants peuvent avoir besoin d'aide au-delà de la rédaction. Par exemple, les plaignants peuvent avoir besoin d'aide pour comprendre les règles applicables et l'objet de leur plainte.
- Nous appuyons la proposition de l'OCRI visant à éliminer l'exigence de traiter les plaintes de manière « équilibrée » au paragraphe 3753 (1) et à ajouter la nouvelle norme générale pour le traitement des plaintes au paragraphe 3750 (1) qui exige que tous les concessionnaires répondent aux plaintes des clients de détail d'une manière qu'un consommateur raisonnable considérerait comme efficace, équitable et rapide. Nous recommandons de compléter cette exigence avec des directives visant à aider les courtiers à l'interpréter, ainsi qu'à prioriser les intérêts des consommateurs dans le traitement des plaintes. Par exemple, les lignes directrices pourraient stipuler que :
 - Les courtiers devraient aider les clients à formuler leurs plaintes dans la mesure du possible
 - Les courtiers devraient aider les clients à comprendre les règles applicables à l'objet de leur plainte
 - Si le courtier repère d'autres problèmes dans l'enquête sur la plainte du client, ces derniers devraient être examinés et corrigés pour le client
 - Si le concessionnaire constate une erreur ou un acte répréhensible, il doit prendre des mesures ou offrir une indemnisation qui place le consommateur dans la situation où il se serait trouvé si l'erreur n'avait pas eu lieu
 - Toutes les communications avec les consommateurs doivent être rédigées en langage clair
- Nous félicitons l'OCRI d'avoir maintenu le contenu prescrit pour la lettre d'accusé de réception de la plainte et la lettre de réponse substantielle aux articles 3755 et 3756, et nous appuyons particulièrement la décision d'ajouter l'exigence aux paragraphes 3755 (2) et 3756 (2) qui exigent que ces lettres soient rédigées dans un langage clair et dans un format facilement accessible et compréhensible par le plaignant. Ces communications claires sont essentielles à l'accessibilité pour les clients et peuvent servir à renforcer la confiance des consommateurs et à réduire les malentendus et les tensions.

- Nous appuyons l'élargissement du paragraphe 3753 (2) de l'OCRI pour obliger les concessionnaires à envisager des mesures correctives lorsque des plaintes fréquentes ou répétitives surviennent et peuvent indiquer un problème grave. Il s'agit d'une pratique exemplaire reconnue pour tous les concessionnaires.
- Nous appuyons l'élimination du terme « ombudsman » en référence au service interne de règlement des différends des courtiers ou aux personnes affectées à son service interne de règlement des différends au paragraphe 3759 (2). Nous notons que ce changement est conforme aux modifications apportées à la Loi sur les banques qui sont entrées en vigueur en juin 2022 et au *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* du Québec qui entrera en vigueur le 1er juillet 2025.
- Nous appuyons l'élargissement de l'exigence de l'article 3770 de conserver une copie de chaque dossier de plainte des clients. L'OCRI a proposé de réduire la période de conservation de 7 à 2 ans, ce que nous jugeons raisonnable compte tenu des délais de prescription applicables. Cependant, nous recommandons que la période de 2 ans commence à partir de la date de la lettre de réponse finale du courtier et non à la date de la plainte initiale.
- Nous appuyons l'exigence de signaler les plaintes d'inconduite « grave » au paragraphe 3711 (2), mais nous notons que d'autres plaintes qui ne répondent pas à la définition de « grave » ont une valeur systémique importante et peuvent offrir des renseignements importants sur la réglementation, en particulier lorsqu'elles sont considérées dans leur ensemble. Nous recommandons donc que l'OCRI mette en œuvre une exigence de déclaration globale de toutes les plaintes des investisseurs particuliers. Ces exigences en matière de déclaration sont courantes à l'échelle internationale et ont été adoptées pour les banques canadiennes en vertu de la Loi sur les banques.
 - Afin de faciliter le signalement significatif des plaintes à l'OCRI, nous recommandons que l'OCRI établisse un cadre de classification et de codage des produits et des enjeux afin de faciliter l'agrégation des données à l'échelle du secteur et l'analyse des tendances.
- Nous félicitons l'OCRI d'avoir éliminé les restrictions sur l'échange de renseignements avec l'OSBI à l'article 9504. Ce changement renforcera la capacité de l'OSBI à se conformer aux exigences en matière de rapports systémiques énoncées dans notre protocole d'entente avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières et reflète les pratiques exemplaires internationales en matière d'ombudsman financier.

Question 1 – Définition du terme « plainte » : La définition proposée du terme « plainte » inclut les clients actuels et anciens. Les « clients éventuels » devraient-ils également être inclus, comme c’est le cas dans les Règles CEC actuelles? Les « clients éventuels » déposent-ils un nombre important de plaintes de fond qui présentent une préoccupation réglementaire importante et qui ne sont pas qu’une simple plainte concernant les services?

LA DEFINITION PROPOSEE DE PLAINTE
DEVRAIT ETRE ELARGIE POUR INCLURE
LES CLIENTS POTENTIELS

L’OSBI appuie la décision de l’OCRI de clarifier davantage la définition de « plainte » dans les règles proposées et nous recommandons que la définition proposée du terme plainte inclue les clients potentiels. Selon les [règles](#)

[générales](#) de l’OSBI, une plainte s’entend d’une expression d’insatisfaction faite par un client à l’égard de la prestation d’un service financier au Canada par une entreprise participante ou un représentant d’une société participante, faite par écrit ou verbalement. Notre cadre de référence définit également un client comme une personne ou une petite entreprise qui **a demandé ou reçu** un service financier d’une société participante ou de son représentant, que le service financier ait été reçu ou non par l’intermédiaire d’un compte auprès de la société participante, à condition qu’il soit raisonnable pour le particulier ou la petite entreprise de croire qu’elle demandait ou recevait un service financier d’un représentant ou d’une société participante.

D’après notre expérience, bien que les plaintes de clients potentiels ne soient pas courantes, elles se produisent et peuvent être légitimes et importantes. Par exemple, les plaintes concernant des opérations hors livre, des bénéficiaires de comptes ou des cessionnaires, ou des personnes dont les comptes n’ont pas été ouverts conformément à leurs attentes, peuvent toutes soulever des questions potentiellement valables concernant une société de placement.

Question 2 – Définition de l’expression « grave inconduite » : La définition proposée de l’expression « grave inconduite » couvre-t-elle les éléments appropriés qui devraient être signalés, faire l’objet d’une enquête et être traités relativement aux plaintes? Veuillez noter que la définition proposée ne comprend pas expressément le préjudice causé au courtier. Devrait-elle englober les conduites qui causent un préjudice au courtier, même si ce préjudice ne présente pas un risque raisonnable de préjudice important pour les clients ou les marchés financiers ni n’entraîne un non-respect important des lois applicables?

LE FAIT DE SE FIER AUX COURTIERES POUR
IDENTIFIER LES INCONDUITES GRAVES EST
VULNERABLE A L’INCOHERENCE ET A LA
SOUS-IDENTIFICATION

L’OSBI estime que la définition proposée de l’expression « faute grave » impose une limite raisonnable au nombre de cas à signaler à l’OCRI et devant faire l’objet d’une enquête interne. Toutefois, comme cette distinction n’est plus pertinente pour l’application de la

règle 3750 aux plaintes des clients de détail, nous continuons d’être préoccupés par le fait que l’OCRI s’appuie sur les courtiers pour repérer les plaintes alléguant une faute grave, ce qui expose à un sous-repérage pour les motifs décrits dans notre [lettre de commentaires d’avril 2022 à l’OCRCVM](#).

La définition de « faute grave » est fondée sur l'évaluation par une société de la question de savoir si une activité présumée « crée un risque raisonnable de préjudice important pour un client ou les marchés financiers ». Le système qui consiste à se fier aux courtiers pour déterminer si une plainte donnée répond à cette définition est vulnérable à l'interprétation variable des courtiers et des particuliers, car il dépend de l'interprétation individuelle des courtiers de plaintes complexes et souvent ambiguës des consommateurs. Cela peut entraîner une sous-déclaration et introduit le risque qu'une telle interprétation soit considérée sous l'angle du courtier ou de la personne qui reçoit la plainte, et que la façon dont elle est interprétée soit fondée au moins en partie sur ses propres opinions subjectives.

Dans nos travaux, nous avons observé que les entreprises et les consommateurs ont souvent des interprétations différentes de la nature de la plainte de l'investisseur et de sa gravité. Le recours aux entreprises pour faire cette évaluation est donc quelque peu problématique. Dans la mesure du possible, les règles ne doivent pas s'appuyer sur ce sous-ensemble de plaintes identifiées par le courtier.

Question 3 – Définition de l'expression « plainte à signalement facultatif » : La définition de l'expression « plainte à signalement facultatif » est-elle appropriée pour minimiser les signalements lorsqu'il n'y a pas de risque important de préjudice pour les clients ou les marchés financiers ni de cas de non-respect des lois applicables, tout en veillant à ce que les plaintes importantes soient traitées?

LE CONCEPT ET LA DEFINITION DE « PLAINTES NON A SIGNALER » PEUVENT ETRE INUTILES

L'OCRI devrait déterminer si l'intégration de la définition et du concept de « plaintes ne devant pas être signalées » est nécessaire. Dans

les règles proposées, les plaintes non à signaler ne semblent s'appliquer qu'à l'alinéa 3710(1)(iii), qui ne fait pas de distinction avec les plaintes à signaler. Il semble que les plaintes à signaler soient maintenant définies par « inconduite grave », tandis que les plaintes non à signaler englobent toutes les plaintes qui n'allèguent pas d'inconduite grave.

Question 4 – Délai pour fournir une lettre de réponse détaillée : Le délai de 90 jours pour fournir une lettre de réponse détaillée au plaignant convient-il, étant donné que l'Autorité des marchés financiers est passée à un délai de 60 jours (avec un délai de grâce de 30 jours), alors que les autres membres des ACVM recommandent un délai de 90 jours (conformément à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites)?

LE DELAI DE 90 JOURS POUR FOURNIR UNE LETTRE DE REPOSE SUBSTANTIELLE EST RAISONNABLE

Le délai de 90 jours pour fournir une lettre de réponse substantielle à un plaignant est raisonnable. Dans notre [rapport de 2023 à l'Autorité des marchés financiers](#), nous avons reconnu qu'un délai de 60 jours est

conforme aux normes internationales et correspond étroitement au délai de réponse exigé par l'ACFC pour les banques sous réglementation fédérale. Toutefois, nous avons également constaté que, d'après notre expérience, un délai de 90 jours est approprié pour le règlement équitable des plaintes en matière d'investissement au niveau de l'entreprise. Bien que de nombreuses plaintes, en particulier celles qui sont moins complexes, puissent et doivent être réglées par les entreprises en moins de 60 jours,

de nombreuses plaintes sont complexes, nécessitent des recherches et des discussions internes et peuvent raisonnablement nécessiter jusqu'à 90 jours pour être résolues de manière satisfaisante.

Question 5 – Délai applicable au règlement interne des différends : Le délai proposé pour les processus internes de règlement des différends est-il raisonnable, compte tenu de la nécessité d'obtenir un règlement rapide pour les clients tout en accordant aux courtiers un délai approprié pour parvenir à un règlement efficace et équitable?

LE DELAI DE 90 JOURS POUR LE REGLEMENT DES DIFFERENDS DEVRAIT INCLURE TOUS LES PROCESSUS INTERNES DE REGLEMENT DES DIFFERENDS

L'OSBI reconnaît que, dans le cadre de cette consultation, l'OCRI a réduit le délai de règlement des différends internes proposé de 180 jours à 120 jours. Nous considérons cela comme une amélioration. Toutefois, nous recommandons que l'alinéa 3756(4)i) soit

modifié pour préciser que le délai de 90 jours comprend tous les processus internes, y compris tout service interne de règlement des différends.

Un tel délai serait conforme aux modifications apportées à la Loi sur les banques du Canada qui sont entrées en vigueur en juin 2022, qui exigent que les banques règlent toutes les plaintes des consommateurs dans les 56 jours, y compris tous les processus internes de traitement des plaintes. Ces changements visaient à éliminer les étapes internes d'escalade pour les consommateurs lésés, améliorant ainsi l'expérience et les résultats des consommateurs et des banques.

Le maintien d'une limite globale de 90 jours obligerait les courtiers qui souhaitent offrir des services internes de règlement des différends à leurs clients à le faire en temps opportun et les inciterait éventuellement à travailler en collaboration avec ces services affiliés pour améliorer leur processus de règlement des différends et leurs résultats, ce qui est conforme à l'obligation des courtiers de faire passer les intérêts des clients en premier. À notre avis, de tels systèmes mèneront à des pratiques de règlement des différends plus efficaces et efficaces, à moins d'attrition des plaintes et à des niveaux accrus de satisfaction et de confiance des investisseurs.

Merci de nous avoir donné l'occasion de participer à cette importante consultation. Nous serions heureux de fournir d'autres commentaires à l'OCRI en tout temps.

Cordialement,

Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction