

Le 28 mai 2026

Envoyé par courriel à : memberpolicymailbox@ciro.ca, TradingandMarkets@osc.gov.on.ca, CIRO-Reporting@asc.ca

Politique de réglementation des members

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

Négociation et marches

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest
Bureau 2200
Toronto (Ontario) M5H 3S8

Surveillance des marches

Alberta Securities Commission
Bureau 600
250-5th Street SW Calgary (Alberta) T2P 0R4

Objet : Réponse au projet de consolidation des règles – Règles de l'OCRI proposées

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 — Règles de l'OCRI proposées*.

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 30 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.

Nous félicitons l'OCRI pour ses efforts continus sur ce projet important. Cette soumission s'appuie sur nos soumissions antérieures à l'Organisme canadien de réglementation de l'industrie de l'investissement en avril 2022, [Commentaires sur les amendements proposés concernant le rapport, les enquêtes internes et les exigences relatives aux plaintes des clients](#), et à l'OCRI en juin 2025, [Commentaires sur le projet de consolidation des règles du CIRO – Phase 5](#).

Recommandations pour répondre aux plaintes liées aux services

Les règles proposées de l'OCRI précisent que les articles 3755 à 3758 s'appliquent aux plaintes non liées au service. Dans notre soumission précédente, nous avons exprimé notre soutien ferme à l'élargissement des règles de traitement des plaintes aux sections 3750-3759 (actuellement 3750-3758) à toutes les plaintes

soumises par écrit, ainsi qu'à celles alléguant une faute grave. Dans sa réponse, l'OCRI a souligné qu'il ne propose pas d'exiger que les plaintes de service soumises par écrit soient assujetties au processus complet de traitement des plaintes, et que ces plaintes doivent seulement faire l'objet d'une réponse écrite. Bien que nous demeurions d'avis qu'il ne devrait pas y avoir de distinction entre les plaintes liées au service et celles qui ne le sont pas, si l'OCRI maintient cette distinction, nous recommandons que l'exigence pour les réponses aux plaintes liées au service inclue, à tout le moins, une mention de l'OSBI selon le même format exigé pour les autres plaintes. Les plaintes liées au service relèvent du mandat de l'OSBI et peuvent également révéler des problèmes systémiques importants. Inclure des renseignements sur l'OSBI dans ces réponses serait donc pertinent.

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