

Le 6 octobre 2025

Envoyé par courriel à : [memberpolicymailbox@ciro.ca](mailto:memberpolicymailbox@ciro.ca), [tradingandmarkets@osc.gov.on.ca](mailto:tradingandmarkets@osc.gov.on.ca),  
[CMRdistributionofSROdocuments@bcsc.bc.ca](mailto: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  
22e étage  
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 : Réponse à la demande de commentaires sur la modernisation des exigences pour les transferts de comptes et les transferts collectifs de comptes**

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, *Modernisation des exigences concernant les transferts de comptes et les déplacements de comptes en bloc*.

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.

Nous offrons des services de résolution de litiges à l'industrie des valeurs mobilières depuis 2002. Depuis novembre 2016, nous avons enquêté sur 265 dossiers de retard de transfert, ce qui représente environ 6,4 % de tous les dossiers d'investissement. Nous avons constaté qu'en 2025, les cas de retard de transfert ont représenté environ 9 % de notre volume de dossiers d'investissement. Par conséquent, nous sommes très bien placés pour émettre nos points de vue et proposer nos idées dans le cadre de cette importante consultation.

## Aperçu des commentaires

L'OSBI appuie l'initiative de l'OCRI visant à optimiser l'efficacité des processus relatifs au transfert de comptes en introduisant des solutions technologiques pour remplacer les processus manuels ainsi qu'actualiser et élargir les exigences réglementaires. Nos points clés sont les suivants :

- Les courtiers devraient résoudre de façon proactive et directe les obstacles, si possible, et impliquer les clients au besoin
- Deux jours de compensation suffisent pour identifier, communiquer et résoudre tout obstacle au transfert
- L'OSBI soutient la période standard de règlement proposée de 10 jours ainsi que toute réduction supplémentaire à l'avenir

**Question 1 - Nous avons proposé de restructurer la séquence des étapes du transfert de compte afin d'exiger que les entraves au transfert soient relevées et résolues de manière proactive, et ce, avant que le processus de transfert de compte ne puisse commencer. Cette restructuration vise à éviter les situations où le client est informé des entraves lorsque le processus de transfert de compte est partiellement effectué et que le dénouement du transfert de compte pourrait ne pas être viable. Êtes-vous d'accord avec l'affirmation selon laquelle les clients devraient être informés de toute entrave dès le départ, avant le début du transfert des positions?**

LES COURTIER DEVRAIENT RÉSOUDRE DE FAÇON PROACTIVE ET DIRECTE LES OBSTACLES, SI POSSIBLE, ET IMPLIQUER LES CLIENTS AU BESOIN

L'OSBI estime que les clients devraient être informés de tout obstacle à l'avance et avant que le transfert de positions ne commence, sauf si les firmes sont en mesure de régler l'obstacle sans la participation directe du client. Lorsque les obstacles sont de nature technique et que les sociétés peuvent résoudre

directement les problèmes, elles doivent le faire rapidement ; la communication avec le client peut ne pas être nécessaire et pourrait entraîner des retards dans le processus de transfert.

Par exemple, si un investissement ne peut pas être transféré parce que le produit n'est pas admissible chez le courtier récepteur, il convient, avant tout transfert, de consulter le client quant à la façon dont il souhaite procéder. Cependant, si l'obstacle concerne une lacune d'information, des numéros de compte incorrects ou une identification erronée d'un ou de plusieurs placements, la résolution la plus efficace peut être que les courtiers règlent ces questions entre eux avant d'impliquer les clients. Le signalement d'un obstacle de cette nature par un client ne devrait pas retarder le processus de résolution de l'obstacle.

### **Exemple 1 : Retards de transfert dus à des erreurs administratives**

M. Y voulait transférer ses comptes d'investissement de la société A à la société B. Il a signé ses formulaires de demande de transfert en avril 2022 auprès de la société B. La société B a soumis la demande de transfert à la société A dans les délais; cependant, la société A n'a pas liquidé les placements et a fourni à la société B des informations incomplètes sur les lacunes du formulaire de demande de transfert. En juillet 2022, la société A et la société B ont communiqué et précisé que les formulaires de demande de transfert étaient incomplets, car il manquait des pièces justificatives et il y avait des erreurs dans les numéros de compte, ce qui rendait les formulaires non conformes.

Ce n'est qu'en octobre 2022 que la société B a soumis un nouveau formulaire de demande de transfert. M. Y a fait part de ses préoccupations concernant le retard à la société B et a décliné la compensation qui lui a été offerte. La situation a causé une perturbation et des troubles importants à M. Y. Nous avons enquêté et conclu que la société B était principalement responsable des retards et devait indemniser M. Y pour les frais et charges qu'il a engagés ainsi que pour la détresse et l'inconvénient extraordinaires qu'il a subis.

**Question 2 : Les règles actuelles qui s'appliquent aux courtiers en placement évaluent les situations de transfert de compte avec entraves différemment de celles sans entraves et ne mettent pas l'accent sur la détermination des entraves peu de temps après que le courtier livreur a fourni la liste des soldes en espèces et des positions au courtier receveur. Êtes-vous d'accord avec le fait que les règles proposées pour les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective devraient prévoir un délai plus court pour relever et communiquer les entraves au transfert, et que deux jours de compensation constituent un délai suffisant? Si deux jours de compensation ne suffisent pas, veuillez préciser ce qui constituerait un délai suffisant.**

**DEUX JOURS DE COMPENSATION SUFFISENT  
POUR IDENTIFIER, COMMUNIQUER ET  
RESOUDRE TOUT OBSTACLE AU TRANSFERT**

L'OSBI appuie la proposition visant à raccourcir le délai pour identifier et communiquer tout obstacle au transfert. D'après notre expérience, une période de 2 jours de règlement est raisonnable pour accomplir cette tâche. Il est important de

concentrer l'urgence non seulement sur l'identification de l'obstacle, mais aussi sur sa résolution rapide. Les sociétés devraient être incitées à déterminer, à communiquer et à résoudre tout problème qui survient lors du processus de transfert de compte aussi efficacement que possible.

Avec un délai raccourci, les sociétés seront incitées à examiner les demandes de transfert sans attendre, à identifier de manière proactive tous les problèmes pertinents et à travailler ensemble de manière constructive pour résoudre tout obstacle identifié. Cette approche proactive aidera à réduire les perturbations et à améliorer l'efficacité globale du processus de transfert de compte. Il est important que le courtier transférant et le courtier recevant collaborent afin de résoudre tout obstacle, en veillant à ce que les clients ne subissent pas de retards excessifs ni ne soient placés dans la position d'intermédiaires entre les sociétés.

**Exemple 2 : Les retards de transfert entraînent des coûts supplémentaires lors du règlement de la succession du père**

Mme W était l'exécutrice testamentaire de la succession de son défunt père, laquelle comprenait des comptes d'investissement auprès de la société A et de la société B. Après avoir produit la déclaration finale de revenus en mai, elle a reçu un avis de cotisation indiquant que la succession devait des impôts à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Elle a retiré tout l'argent disponible des comptes, mais devait vendre des titres supplémentaires pour couvrir le solde restant. À la mi-juin, elle a ordonné à la société A de transférer des actifs spécifiques en nature à la société B, où les titres seraient vendus pour payer l'ARC.

À la fin juillet, seuls certains actifs avaient été transférés et vendus, ce qui couvrait environ la moitié des impôts dus. La succession continuait d'encourir des frais d'intérêts de l'ARC sur le solde impayé. Durant les mois d'août et de septembre, la société A a demandé que des documents soient renvoyés et a subi des retards internes, tout en s'interrogeant sur la rapidité avec laquelle la société B avait vendu les actifs transférés. Les transferts restants n'ont été finalisés qu'à la fin octobre. Mme W a demandé à la société A une compensation pour les frais d'intérêts de l'ARC, mais la société a refusé, attribuant le retard aux actions de la société B et remettant en question la promptitude avec laquelle la société B avait vendu les actifs transférés.

**Question 3 : Nous proposons un délai de règlement standard de 10 jours pour les transferts de comptes (y compris les transferts comportant des obstacles). Notre intention est de raccourcir ce délai de règlement au fur et à mesure que des solutions technologiques seront adoptées et que de nouveaux services de transfert de compte automatisé seront lancés. Êtes-vous d'accord avec le délai de règlement standard proposé? Si vous n'êtes pas d'accord, veuillez préciser ce qui constituerait un délai suffisant.**

L'OSBI SOUTIENT LE DELAI DE REGLEMENT  
STANDARD PROPOSE DE 10 JOURS AINSI  
QUE TOUTE REDUCTION SUPPLEMENTAIRE  
A L'AVENIR

D'après notre expérience, le délai de règlement standard proposée de 10 jours pour les transferts de compte est raisonnable et approprié, y compris pour les cas présentant des obstacles. Du point de vue de l'expérience de l'investisseur, il est important de limiter le temps accordé pour les transferts de compte,

afin de réduire le risque de préjudice financier et d'aider les sociétés à prioriser ces transactions tout en favorisant des gains d'efficacité.

L'OSBI soutient également toute réduction future du délai de règlement standard. L'OSBI convient que, à mesure que des solutions technologiques sont introduites et que de nouvelles facilités automatisées de transfert de compte sont mises en place, il sera possible de raccourcir la période de règlement. Cette approche proactive contribuera à limiter les perturbations et à améliorer l'efficacité globale du processus de transfert de comptes, au bénéfice des courtiers et de leurs clients.

**Exemple 3 : Retards de transfert attribuables à un traitement non opportun des demandes de transfert**

Mme W détenait des placements dans des comptes enregistrés auprès de la société A et souhaitait effectuer un transfert en espèces vers la société B. Le 2 juin, la société B a demandé le transfert en espèces au moyen du système ATON. Le 6 juin, les services administratifs de la société A ont informé le conseiller de la société A de Mme W qu'elle avait demandé un transfert. Le 9 juin, le conseiller a appelé Mme W et elle a confirmé qu'elle souhaitait transférer à la société B. Le conseiller a transmis cette information au service administratif de la société A plus tard dans la journée. Les fonds ont été transférés à la société B le 22 juin, ce qui dépassait l'obligation de la société de compléter les transferts ATON dans un délai de 10 jours de règlement. Lorsque Mme W s'est plainte auprès de la société A, celle-ci lui a proposé une compensation, qu'elle a refusée. Au cours de notre enquête, nous avons conclu que la société A avait retardé le transfert et recommandé une compensation, que Mme W a acceptée.

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