

Sommaire

En réponse à une recommandation formulée dans le cadre du [plus récent examen externe indépendant](#) de l'OSBI effectué le 24 septembre 2024, l'OSBI a lancé une [consultation publique sur notre approche en matière de calcul des pertes impliquant des titres illiquides sur le marché non réglementé](#), décrivant l'élaboration de notre approche, les commentaires que nous avons reçus sur notre approche, ainsi que les considérations pertinentes pour une méthodologie appropriée de calcul des pertes. Nous avons posé deux questions aux intervenants pour obtenir des commentaires sur la question de savoir si notre approche était juste et raisonnable, s'il y avait d'autres approches que nous devrions envisager et comment notre méthodologie pourrait être améliorée.

La période de consultation s'est achevée le 21 novembre 2024. L'OSBI a reçu [13 soumissions des principaux groupes d'intervenants](#), y compris des consommateurs, des défenseurs de la protection des investisseurs, des firmes participantes et des associations de l'industrie, reflétant un éventail de perspectives sur notre approche. Le présent document résume les commentaires reçus au cours de la période de consultation, nos réponses et les engagements qui en découlent.

Aperçu des commentaires reçus

Les intervenants ont fourni une gamme de commentaires, allant du plus favorable au plus critique. De nombreux commentateurs ont suggéré une amélioration ou un perfectionnement possible de notre méthodologie actuelle, mais aucun n'a suggéré une approche substantiellement différente pour le défi fondamental du calcul de la perte financière lorsqu'il est impossible de déterminer la valeur finale d'un titre.

La plupart des défenseurs de la protection des consommateurs et des investisseurs et certains participants de l'industrie ont exprimé leur appui à notre approche actuelle. Les principaux thèmes soulevés par les défenseurs des droits des consommateurs et les associations étaient les suivants :

- Beaucoup ont exprimé l'opinion que l'approche était juste et raisonnable
- Plusieurs ont souligné l'harmonisation de la méthodologie de l'OSBI avec les pratiques exemplaires internationales
- Certains consommateurs ont laissé entendre qu'il pourrait y avoir des circonstances où une évaluation partielle est possible, en particulier lorsque le recouvrement semble probable
- Certains défenseurs des consommateurs et des investisseurs ont souligné l'importance des évaluations précises de l'adéquation et de la souplesse dans des circonstances exceptionnelles.
- De nombreux consommateurs et défenseurs ont exprimé l'avis que les courtiers sur le marché non réglementé devraient améliorer leurs processus de conformité et leurs évaluations de la convenance des placements afin de réduire les ventes inappropriées.
- Certains consommateurs ont également recommandé que l'OSBI publie des cas de plaintes réelles caviardés afin de permettre aux intervenants de mieux évaluer la mise en œuvre de sa méthode de calcul des pertes.

- Un défenseur de la protection des investisseurs a encouragé l'OSBI à continuer de collaborer avec les intervenants du secteur pour répondre à toute préoccupation et prévenir la désinformation sur la méthodologie.

En général, les associations de l'industrie et les firmes participantes qui ont répondu à la demande de commentaires ont été plus critiques à l'égard de l'approche, et bon nombre d'entre elles ont suggéré des améliorations ou des exceptions possibles. Les principaux thèmes soulevés par les participants et les associations de l'industrie étaient les suivants :

- Plusieurs ont mentionné les coûts opérationnels et le fardeau excessif des courtiers associés aux recommandations de l'OSBI
- Bien qu'aucun n'ait proposé une approche fondamentalement différente, la plupart ont suggéré des changements à l'approche actuelle ou des situations où des exceptions devraient être faites et des considérations supplémentaires qui devraient être prises en compte
- La plupart ont souligné l'importance d'une attention particulière à l'évaluation et certaines techniques suggérées pour déterminer la valeur des titres illiquides, par exemple en faisant appel à des évaluateurs professionnels ou en travaillant avec des émetteurs pour déterminer la valeur
- Certaines firmes ont laissé entendre qu'il pourrait y avoir des circonstances où une évaluation partielle est possible, en particulier lorsque le recouvrement semble probable
- Certains commentaires ont porté sur l'importance de tenir compte de la responsabilité des investisseurs dans les cas de convenance et de veiller à ce que les plaignants ne s'enrichissent pas sans cause
- Certaines firmes ont également souligné l'importance de la souplesse dans des situations exceptionnelles et de la prise en compte de la valeur résiduelle
- Certains commentateurs de l'industrie ont fait des suggestions sur les indices à risque élevé appropriés pour le calcul comparatif des pertes
- Certains commentateurs ont demandé une plus grande transparence et une plus grande responsabilisation dans les processus de l'OSBI, y compris la publication de lignes directrices et de méthodologies claires
- Un commentateur a suggéré que l'OSBI impose un délai de prescription pour les cas de convenance
- Une association de l'industrie s'est dite préoccupée par l'impartialité et a recommandé l'adoption des méthodes d'évaluation du Règlement 31-103
- Une association de l'industrie a applaudi le travail continu de l'OSBI pour examiner l'équité de ses processus de règlement des différends et a encouragé l'évaluation continue à mesure que de nouveaux produits et services arrivent sur le marché

Engagements de l'OSBI en réponse aux commentaires reçus

Nous tenons à remercier tous les participants pour leurs commentaires, que nous avons examinés attentivement. En réponse aux suggestions reçues, l'OSBI prendra un certain nombre de mesures pour améliorer sa méthodologie, ainsi que sa transparence et ses communications relatives au calcul de nos pertes. En réponse aux commentaires reçus, l'OSBI s'est engagé à :

- Examiner et mettre à jour l'ensemble de nos renseignements publics et de nos divulgations concernant notre méthode de calcul des pertes, y compris notre approche dans les cas impliquant des produits du marché non réglementé et des firmes ayant des stratégies et des offres limitées

- Publier un document décrivant de manière exhaustive notre approche en matière de sélection d'indices de référence et de placements comparatifs afin d'aider les intervenants à mieux comprendre les indices de référence que nous utilisons dans nos calculs de pertes
- Publier un document d'approche technique de méthode de calcul des pertes mis à jour afin de fournir des renseignements plus complexes et détaillés aux intervenants
- Publier une série d'études de cas techniques pour compléter les études de cas simplifiées actuellement disponibles
- Ajuster continuellement nos méthodes pour refléter les produits et services de placement émergents

Il est à noter que nous entreprendrons également notre prochain examen externe indépendant en 2026, qui tiendra compte de nos méthodes de calcul des pertes et de l'équité globale de nos approches.

L'OSBI apprécie les commentaires reçus au cours de cette consultation et demeure déterminé à assurer la transparence, la responsabilisation et l'amélioration continue de ses méthodes. Nous sommes impatients de mettre en œuvre ces engagements et de continuer à travailler avec les intervenants pour assurer des résultats équitables pour toutes les firmes et tous les consommateurs.

Liste des commentateurs

L'OSBI a reçu 13 soumissions – cinq de consommateurs, deux de groupes de défense de la protection des investisseurs, deux de firmes participantes et quatre d'associations industrielles.

Consommateurs

1. Stan Gourley
2. Harvey Naglie
3. Rick Price
4. Arthur Ross
5. Peter Whitehouse

Défenseurs de la protection des investisseurs

1. FAIR Canada
2. Le Canadian Advocacy Council de CFA Societies Canada

Firmes participantes

1. M3 Securities
2. Portfolio Strategies Corporation

Associations de l'industrie

1. Fédération des courtiers indépendants (FCI)
2. Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVI)
3. Association canadienne des marchés des capitaux privés
4. Association des gestionnaires de portefeuille du Canada (AGPC)

Résumé des commentaires du public et des réponses de l'OSBI

Question 1

En ce qui concerne le calcul des pertes portant sur des titres non liquides sur le marché non réglementé inadaptés pour lesquels aucune valeur de fin ne peut être établie, l'approche de l'OSBI consistant à attribuer une valeur de zéro et à exiger que l'investisseur retourne les titres non liquides sur le marché non réglementé inadaptés à la société est-elle juste et raisonnable? Si non, y a-t-il d'autres approches que nous devrions envisager?

La plupart des groupes de défense des consommateurs et des investisseurs et une association de l'industrie ont exprimé leur appui à l'approche de l'OSBI, certains offrant des suggestions supplémentaires. La plupart des associations de l'industrie et une firme participante ont critiqué l'approche de l'OSBI, exprimant l'avis que l'approche de l'OSBI est coûteuse sur le plan opérationnel et crée un fardeau excessif pour les courtiers, et certaines ont proposé des modifications comme décrit ci-dessous.

Certains commentateurs ont également suggéré des modifications aux politiques et aux procédures de l'OSBI qui dépassent la portée de la présente consultation ou des modifications réglementaires qui ne relèvent pas de la compétence de l'OSBI. Nous avons lu et examiné ces commentaires, mais nous ne les avons pas inclus dans le présent document de réponse.

Thème	Commentaires résumés	Réponses de l'OSBI
Appui général à l'approche de l'OSBI	Deux groupes de défense de la protection des investisseurs et une association de l'industrie ont exprimé leur appui à l'approche de l'OSBI comme étant juste et raisonnable et n'ont pas suggéré d'autres approches. Un consommateur a exprimé son appui à l'approche de l'OSBI parce qu'elle traite la transaction comme un	Nous sommes heureux de constater un soutien important à notre approche actuelle de la part des groupes de défense de la protection des investisseurs et de certaines associations sectorielles. Nous notons également que plusieurs commentateurs ont exprimé un appui général tout en suggérant que des changements mineurs à l'approche sont proposés. L'approche des dommages-intérêts ajustés en fonction du marché utilisée par l'OSBI est l'approche généralement appliquée par les tribunaux et les arbitres

	remboursement pour la vente d'un produit défectueux et qu'elle est conforme aux pratiques exemplaires internationales. Une association de l'industrie a exprimé son appui à l'approche générale de l'OSBI à l'égard de l'utilisation des dommages-intérêts ajustés en fonction du marché, mais a suggéré qu'elle soit appliquée sur une base de portefeuille (abordée ci-dessous).	pour calculer les dommages-intérêts dans les affaires de valeurs mobilières mettant en cause des portefeuilles inappropriés. Le préjudice financier est calculé en comparant le rendement réel des placements à des solutions de rechange appropriées, en tenant compte des conditions du marché, des facteurs de risque et des objectifs de placement, dans le but de placer le consommateur dans la position où il se serait trouvé s'il avait reçu des conseils appropriés.
Accroître la transparence	Deux consommateurs ont exprimé leur appui à l'approche de l'OSBI et ont suggéré que l'OSBI fasse preuve de transparence quant au processus utilisé lorsque le courtier n'accepte pas de reprendre le titre. Une association de l'industrie a souligné la nécessité d'équité et de transparence dans la méthodologie de calcul des pertes de l'OSBI. Elle est d'avis que l'approche de l'OSBI devrait s'harmoniser avec les pratiques de l'industrie et les exigences réglementaires afin d'assurer l'uniformité et l'équité.	L'OSBI n'a pas publié d'approche selon laquelle les courtiers n'acceptent pas de reprendre des titres, parce que cela ne s'est jamais produit dans la pratique. Bien que les firmes nous aient parfois dit que recevoir des titres n'était pas acceptable pour elles, dans tous les cas jusqu'à présent, nous avons travaillé avec les firmes pour répondre à leurs préoccupations uniques, et toutes ont finalement accepté soit de reprendre le titre, soit de prendre une participation dans la valeur résiduelle du titre. Si une firme refusait de reprendre un titre illiquide vendu de manière inappropriée, nous travaillerions avec la firme et le consommateur pour trouver une approche de règlement qui réponde aux préoccupations soulevées par la firme et qui soit équitable pour les deux parties. Une telle approche serait spécifiquement adaptée aux circonstances de l'affaire. Nous sommes d'accord avec les commentateurs sur l'importance de la transparence et nous nous engageons à travailler constamment pour améliorer notre transparence, y compris par des consultations comme celle-ci. Les pratiques exemplaires de l'industrie et les exigences réglementaires sont au cœur des considérations dans tous les cas sur lesquels nous enquêtons, car elles éclairent notre évaluation du caractère raisonnable de la conduite des parties et de leurs attentes raisonnables.

Établir un seuil élevé pour la responsabilité des investisseurs.	Un consommateur a proposé que toute application des principes de responsabilité ou d'atténuation des investisseurs par l'OSBI tienne compte de l'asymétrie de l'expérience et des connaissances entre le consommateur et le conseiller ou la firme. Le commentateur est d'avis que les conseillers et les firmes devraient également avoir l'obligation d'aider les consommateurs à atténuer les pertes.	Lorsqu'elle examine la responsabilité du consommateur ou la responsabilité partielle, l'OSBI tient compte de tous les faits et circonstances pertinents de l'affaire, y compris les connaissances et l'expérience du consommateur et les obligations professionnelles de la firme.
Travailler avec les firmes pour assurer la clarté de l'approche d'évaluation	Un groupe de défense de la protection des investisseurs a recommandé que l'OSBI publie la façon dont elle considère les firmes et les aide à établir des preuves de la valeur des titres. Une firme participante a reconnu les difficultés liées à l'évaluation des titres du marché non réglementé. La firme n'a pas présenté de méthode de rechange, mais a suggéré de prioriser la détermination de la valeur des placements en travaillant avec les émetteurs avant d'attribuer une valeur nulle, en particulier pour les produits de placement immobiliers où les méthodes standard de l'industrie et les transactions historiques peuvent être consultées.	Nous travaillons en étroite collaboration avec les firmes pour nous assurer qu'elles comprennent l'importance du processus d'évaluation et qu'elles sont en mesure de nous fournir autant d'informations que possible pour nous assurer que nous disposons de toutes les preuves pertinentes à l'évaluation de chaque titre. Au cours de nos enquêtes, nous avons rarement accès à des émetteurs. La firme est généralement la mieux placée pour demander et recevoir des renseignements pertinents des émetteurs. L'OSBI a également accès à une gamme d'outils d'analyse financière que nous utiliserons pour établir de manière indépendante la valeur d'un titre. Nous partageons toutes les données que nous utilisons pour évaluer tout titre avec la firme concernée.
Éviter l'enrichissement sans cause	Un groupe de défense de la protection des investisseurs a exprimé l'avis qu'il est important de s'assurer que les plaignants n'utilisent pas le processus de l'OSBI comme assurance contre les pertes normales du marché. Il a exprimé l'avis que le calcul de la perte totale devrait tenir compte du risque de marché sans enrichir injustement le consommateur, et que le	Nous partageons ce point de vue. Les gains et les pertes de placement font partie de l'expérience normale de tout investisseur et ne sont pas pertinents pour déterminer la convenance. Nous n'entreprendrons une évaluation du préjudice financier qu'après avoir déterminé que les placements en question ne convenaient pas à l'investisseur.

	rendement alternatif devrait se rapporter au risque que l'investisseur était prêt à prendre au moment de l'investissement.	Lorsque nous effectuons des calculs de préjudice financier, nous comparons le rendement réel des placements du consommateur à celui d'un indice de référence approprié, ce qui permet d'intégrer un niveau de risque de marché approprié dans notre analyse et d'éviter les craintes d'enrichissement sans cause.
L'approche est coûteuse et fastidieuse	Une association de l'industrie a soutenu que l'approche de l'OSBI consistant à restituer les titres était coûteuse sur le plan opérationnel. L'association a également fait remarquer que la nomination de vérificateurs pour attribuer les évaluations peut également être coûteuse. Une association de l'industrie a exprimé l'avis que l'approche de l'OSBI impose un fardeau indu aux firmes participantes.	Lorsqu'un titre sur le marché non réglementé est vendu à un investisseur pour lequel il ne convient pas, il peut en résulter un préjudice financier important. Lorsque l'investisseur demande réparation pour ce préjudice, le rôle de l'OSBI est d'enquêter et de recommander une indemnisation équitable. Notre objectif est d'obtenir un résultat équitable qui tient compte des répercussions sur l'investisseur et la firme. Lorsqu'un investisseur a subi un préjudice financier en raison d'une recommandation inappropriée d'une firme, il est juste que ce préjudice soit assumé par la firme, bien que nous examinons toujours la conduite de l'investisseur et déterminions si les circonstances sont telles qu'il devrait partager la responsabilité. Toutefois, entre les parties, les firmes sont généralement les mieux placées pour assurer la conformité aux exigences réglementaires et éviter de telles pertes. Les firmes qui vendent des titres à risque élevé à des investisseurs particuliers doivent être préparées aux risques financiers associés à un tel modèle d'affaires. Si une firme n'a pas suffisamment de capital pour indemniser équitablement les consommateurs pour les préjudices dont la firme peut être responsable, l'assurance peut fournir une couverture appropriée pour ce risque.
Faire appel à des évaluateurs tiers	Une association de l'industrie a exprimé l'avis que les évaluateurs professionnels peuvent évaluer la valeur des titres illiquides et que l'attribution d'une valeur nulle ne tient pas compte de la valeur intrinsèque qui peut exister.	L'équipe d'analyse des placements de l'OSBI est qualifiée et dotée de l'expertise et des outils appropriés pour évaluer professionnellement les titres, y compris ceux du marché non réglementé, lorsque des renseignements raisonnables et fiables sont disponibles. Tous nos analystes principaux en placement détiennent le titre d'analyste financier agréé (CFA). Nos analystes détiennent également ou sont en voie d'obtenir d'autres titres et certifications

	Une firme participante a également suggéré que l'OSBI envisage de consulter des experts en évaluation tiers pour fournir un reflet plus juste de la valeur résiduelle potentielle. De plus, elle a recommandé que l'OSBI envisage ce qui suit : 1) Embaucher des vérificateurs ou des évaluateurs indépendants pour effectuer des évaluations dans la mesure du possible 2) Obtenir des renseignements externes tels que des transactions récentes ou des évaluations de tiers, s'ils indiquent une valeur potentielle 3) Que les titres liés à des projets ou à des opérations spéculatives en cours avec une attente raisonnable de rendements futurs peuvent nécessiter d'autres méthodes d'évaluation	professionnels, notamment le certificat en mesure du rendement des placements (CIPM), le titre de gestionnaire de risque financier (FRM), le titre d'analyste agréé en placements non traditionnels (CAIA) et les titres professionnels de comptable. L'OSBI n'engage pas d'évaluateurs tiers externes. De telles évaluations sont coûteuses et prennent beaucoup de temps, ce qui est incompatible avec le processus de règlement des différends accessible, efficace et rentable de l'OSBI. Cependant, les parties sont invitées à fournir des évaluations professionnelles (préparé indépendamment ou par le cabinet lui-même) et l'OSBI tiendra compte de ces évaluations.
Réduire le délai de prescription	Une association de l'industrie a suggéré de mettre en place un délai de prescription pour réclamer des titres inappropriés afin d'alléger le fardeau des firmes.	Pour des raisons d'équité, nous imposons un délai de prescription aux réclamations que les consommateurs nous présentent. Notre règle est décrite à l'alinéa 5.1(e) de nos règles générales. Ce délai de prescription a été recommandé par un examen externe en 2012 et a été ajouté à nos règles générales en décembre 2013 à la suite d'un processus de consultation publique. Le délai de prescription de l'OSBI est de six ans pour toutes les réclamations, à compter du moment où le consommateur connaissait ou aurait dû être au courant du problème à l'origine de sa plainte. D'après notre expérience, les arguments de prescription des firmes sont rares et lorsqu'ils sont présentés, ils n'ont généralement pas entravé de manière significative le règlement des cas. Lorsque nous examinons les renseignements liés à la connaissance de la clientèle dans un dossier, notre objectif est d'évaluer si les renseignements documentés sont raisonnables en fonction de l'information dont disposait la

		firme au moment de leur consignation. Dans certains cas, comme les différends sur la convenance qui s'étendent sur plusieurs années, il peut être impossible de se fier à des souvenirs personnels, et cela soulève d'importantes préoccupations en matière de crédibilité. Dans ces cas, nous nous appuyons principalement sur des preuves documentaires contemporaines provenant à la fois du consommateur et de la firme.
Éviter les déterminations rétroactives des risques.	Une association de l'industrie a déclaré que la redétermination de la connaissance du client est problématique et a suggéré de mettre en place une période de prescription en raison de souvenirs peu fiables et d'incitatifs financiers pour que les clients renoncent à l'ancienne documentation de connaissance du client. Une firme participante a exprimé l'avis que l'OSBI ne devrait pas appliquer rétroactivement de nouveaux renseignements sur la connaissance du client pour appuyer les recommandations.	Malgré les défis posés par le passage du temps, il ne serait pas juste pour les consommateurs ou les firmes d'imposer des dates limites arbitraires, car les événements du passé sont souvent pertinents pour les différends actuels, et il peut s'écouler des années avant que les consommateurs ne se rendent compte qu'ils ont une réclamation potentiellement valable. Nous n'appliquons pas les nouvelles informations de connaissance du client rétroactivement. Notre objectif est de déterminer si les renseignements sur la connaissance du client documentés au moment d'une recommandation étaient raisonnables en fonction de l'information disponible au moment où ils ont été consignés. Nous pourrions également déterminer si les renseignements sur la connaissance du client ont été mis à jour de manière appropriée, compte tenu des circonstances de l'affaire et des exigences réglementaires en vigueur à ce moment-là.
Utiliser des points de référence appropriés	Une association de l'industrie a recommandé que l'OSBI utilise des indices à risque moyen-élevé ou élevé appropriés, comme l'indice MSCI TR World. Une firme participante a recommandé à l'OSBI d'utiliser des indices à risque élevé appropriés, comme l'indice MSCI Global Private Capital Closed-End Fund, pour évaluer les gains et les pertes, plutôt que des indices à risque moyen ou des CPG. Une autre association de l'industrie a demandé des précisions sur la justification du choix des indices	Nous utilisons l'indice MSCI TR World comme l'un de nos indices de référence dans les cas où la connaissance du client indique qu'une exposition moyenne aux actions internationales aurait été appropriée. Notre approche détaillée du calcul des pertes comprend nos points de référence les plus couramment utilisés. Lors de l'établissement d'un portefeuille comparatif aux fins du calcul des pertes, nous utiliserons un indice de référence (ou une combinaison d'indices de référence) qui reflète le mieux les placements qui auraient été appropriés pour le consommateur au moment où les placements inappropriés ont été recommandés. Par exemple, si les renseignements sur la connaissance du client d'un consommateur indiquaient que les placements à risque élevé ou

	utilisés pour la comparaison et a suggéré que les indices de référence reflètent les caractéristiques uniques des investissements privés. Un consommateur a déclaré qu'un indice ou une combinaison d'indices n'est pas toujours approprié; l'objectif devrait être d'indemniser le plaignant de la manière la plus équitable possible.	privés ne convenaient pas, nous utiliserions des indices de référence qui reflètent les renseignements sur la connaissance du client (c.-à-d. les placements à faible risque ou cotés en bourse). Toutefois, si les renseignements sur la connaissance du client indiquaient que les placements privés à risque élevé étaient appropriés, mais que les placements de son portefeuille ne l'étaient pas (p. ex., en raison d'une surconcentration ou d'autres raisons), nous travaillerions avec la firme pour déterminer un autre indice de référence approprié et envisagerions d'utiliser les indices MSCI mondiaux de capital-investissement appropriés comme point de référence, si ces placements étaient raisonnables et convenables pour l'investisseur. Comme nous l'avons décrit dans notre approche détaillée du calcul des pertes, l'objectif de notre analyse comparative du rendement est de placer le consommateur dans la situation où il se serait trouvé si la recommandation inappropriée n'avait pas été faite. Nous n'utilisons pas toujours des indices à cette fin. Dans les cas où nous déterminons qu'un consommateur n'aurait pas dû investir ou n'aurait pas investi s'il avait reçu des conseils appropriés, ou dans le cas où aucun autre placement approprié ne peut être identifié, nous pouvons simplement utiliser les pertes réelles de l'investisseur comme préjudice financier. En réponse à ces commentaires, nous prévoyons publier une approche globale pour la sélection des indices de référence afin d'améliorer notre transparence et d'aider les intervenants à mieux comprendre les indices de référence que nous utilisons dans nos calculs de pertes.
L'approche est incompatible avec l'impartialité	Une association de l'industrie a exprimé l'avis que notre approche pour déterminer le préjudice financier est incompatible avec notre mandat, qui exige que l'OSBI soit indépendante et impartiale. L'association a soutenu que notre approche actuelle favorise les plaignants parce qu'ils disent qu'elle redistribue	L'indépendance et l'impartialité sont essentielles à tous les processus de l'OSBI et sont prises en compte dans chaque décision organisationnelle. Notre approche pour déterminer le préjudice financier ne favorise intrinsèquement aucune des parties et ne redistribue pas le risque ni n'assume la perte. Nous ne calculons le préjudice financier qu'après avoir déterminé qu'une firme ou son représentant a fait une recommandation inappropriée. L'utilisation d'un portefeuille comparatif lorsque des placements inappropriés ont été

	systématiquement les risques et suppose des pertes en faveur des consommateurs.	vendus sert à placer le consommateur dans la position où il se serait trouvé si cet acte répréhensible n'avait pas eu lieu. Seul le risque associé aux titres inappropriés est redistribué à la firme responsable des conseils inappropriés. De plus, l'utilisation de portefeuilles comparatifs ne favorise pas intrinsèquement une partie par rapport à l'autre. Il n'est pas rare, en particulier dans les marchés en baisse, que nos calculs du préjudice financier à l'aide d'une approche comparative concluent que le consommateur n'a pas subi de préjudice financier parce que les placements appropriés auraient entraîné des pertes plus importantes que celles que le consommateur a réellement subies en raison des placements inappropriés. Dans les cas où les titres inappropriés ont dépassé les titres appropriés, nous ne recommandons pas d'indemnisation. De nombreuses firmes utilisent une approche comparative lorsqu'elles traitent les plaintes des clients, et les tribunaux utilisent également cette approche dans les cas de convenance. La méthodologie de l'OSBI a toujours été approuvée par des experts externes indépendants. Lors de notre plus récent examen externe, les examinateurs ont conclu que « la méthodologie de calcul des pertes de l'OSBI est de premier ordre, ce qui permet à toutes les parties de s'entendre sur les hypothèses sous-jacentes et de s'assurer que les prix du moment pertinent sont utilisés, ce qui apporte un haut niveau d'efficacité, d'uniformité et d'équité au processus ».
Adopter les méthodes d'évaluation du Règlement 31-103	Une association de l'industrie a déclaré que l'OSBI n'avait pas fourni suffisamment de détails sur sa méthode d'évaluation, ce qui rendait difficile l'évaluation de l'équité de l'approche. Il a recommandé que l'OSBI s'en remette aux méthodes d'évaluation adoptées par les firmes participantes, conformément au Règlement 31-103 et à d'autres règles pertinentes.	L'approche de l'OSBI est conforme à la méthodologie énoncée dans le Règlement 31-103 et sa politique complémentaire. L'article 14.11.1 de la Politique complémentaire du Règlement 31-103 stipule que « dans la mesure du possible, la valeur marchande doit être déterminée en fonction d'une valeur cotée sur un marché [...] Les firmes inscrites doivent s'assurer que les valeurs cotées utilisées pour déterminer la valeur marchande ne représentent pas des prix périmés ou anciens qui ne reflètent pas les valeurs actuelles. Si aucune valeur actuelle d'un titre n'est cotée sur un marché, la valeur

	marchande doit être déterminée en fonction des rapports de marché publiés ou des cotations intercourtiers. » L’Instruction générale stipule que dans les cas où la valeur marchande n’est pas obtenue à l’aide des méthodes ci-dessus, une politique d’évaluation appliquée de manière uniforme et fondée sur des données d’évaluation et des hypothèses fiables serait acceptée. Dans certains cas, il peut être raisonnable et approprié de procéder à une évaluation au coût, lorsqu’il n’y a pas eu d’événement ultérieur important ayant une incidence sur la valeur. Si, après avoir appliqué cette méthode, une firme inscrite ne peut pas déterminer la valeur marchande d’un titre, elle doit déclarer la valeur comme « non déterminable » et l’exclure des relevés des clients. L’Instruction générale stipule également que si la valeur marchande d’un titre ne peut être déterminée pendant une période prolongée, cela peut indiquer que la valeur marchande du titre doit être déterminée comme étant nulle. Notre approche de calcul des pertes est conforme à cette méthodologie. Dans la mesure du possible, nous utilisons la valeur marchande indiquée sur un marché ou des rapports de marché publiés en supposant que la valeur marchande reflète les valeurs actuelles. Si ce n’est pas possible, nous compterons sur la firme pour fournir une évaluation fondée sur une politique d’évaluation appliquée de manière uniforme et évaluant la fiabilité de tous les intrants et hypothèses d’évaluation (tel que décrit dans le Règlement 31-103CP). Si une firme n’est pas en mesure de fournir cela, nous ferons de notre mieux en fonction de toute information fiable qu’elle peut fournir pour évaluer la valeur. Nous utiliserons une valeur de zéro seulement en dernier recours et lorsque la valeur du titre n’a pas été déterminée pendant une période prolongée. Une description détaillée de notre méthode d’évaluation est présentée aux pages 6 à 9 de notre document de consultation et dans notre approche de calcul des pertes dans les cas des produits du marché non réglementé. Toutefois, en réponse à ce commentaire, nous prévoyons publier un document
--	--

		d'approche technique de méthode de calcul des pertes mis à jour afin de fournir des renseignements plus complexes et détaillés aux intervenants.
Appliquer la méthodologie à l'ensemble du portefeuille	Une association de l'industrie a recommandé d'appliquer des dommages-intérêts ajustés au marché à l'ensemble du portefeuille d'un investisseur plutôt qu'à des placements individuels afin de s'harmoniser avec le cadre de convenance fondé sur le portefeuille des ACVM.	Nous utilisons une approche fondée sur le portefeuille dans les cas où il est prouvé que les recommandations de placement ont été formulées sur une base de portefeuille. Toutefois, dans les cas où les placements ont été vendus individuellement, nous évaluons la convenance et calculons le préjudice financier en fonction de cette base.
Tenir compte de la valeur résiduelle	Une firme participante a fait remarquer que l'attribution d'une valeur nulle peut ne pas tenir compte des scénarios où une valeur résiduelle ou potentielle existe, mais est indéterminable. Un consommateur a déclaré que même si l'attribution d'une valeur nulle aux titres illiquides du marché non réglementé en l'absence de données de marché fiables est un point de départ logique, elle doit être améliorée, car l'application rigide d'une approche de valeur nulle ne tient pas compte de la possibilité que certains titres conservent une valeur résiduelle, ce qui pourrait soit surcompenser les investisseurs, soit désavantager injustement les firmes. Les firmes devraient avoir le choix d'accepter le titre et toute valeur résiduelle ou de payer une valeur résiduelle nominale à l'investisseur sans transférer l'actif. L'OSBI devrait fournir des lignes directrices claires sur le délai dans lequel les firmes doivent réaliser toute valeur résiduelle. Si la firme ne le fait pas dans un délai défini, la propriété du titre devrait revenir à l'investisseur.	Lorsque la valeur résiduelle d'un titre vendu de façon inappropriée peut être déterminée, nous l'utiliserons pour calculer le préjudice financier de l'investisseur. Toutefois, lorsque la valeur résiduelle ne peut être déterminée, nous devons utiliser une autre base pour calculer le préjudice indemnisable de l'investisseur, et nous utilisons l'approche consistant à attribuer une valeur nulle au titre. Nous n'appliquons pas strictement une approche à valeur nulle, mais plutôt l'approche à valeur nulle est notre dernier recours. Attribuer une valeur de zéro à un titre inapproprié équivaut à supposer une perte totale sur la valeur du placement inapproprié. Cela signifie que dans nos calculs de pertes, la firme indemniserait le consommateur comme si l'investissement inapproprié n'avait pas de valeur résiduelle. Si le consommateur est indemnisé sur cette base et qu'il reste propriétaire du titre, il y a un risque de double recouvrement si le titre a une valeur résiduelle. La raison pour laquelle nous recommandons de réaffecter le titre à la firme est d'éviter le double recouvrement et de transférer le fardeau de l'illiquidité et du retard dans la réalisation de la valeur du titre de l'investisseur à la firme qui a fait la recommandation inappropriée.

Nommer des conseillers individuels	Une firme participante a déclaré que l'OSBI devrait mettre en œuvre un système pour « dénoncer et blâmer » les conseillers responsables de transactions inappropriées afin d'améliorer la reddition de comptes et la transparence.	Il est fréquent dans les cas de convenance que la personne directement responsable d'une recommandation inappropriée soit le représentant inscrit ou le conseiller qui travaille personnellement avec le consommateur. Les personnes inscrites n'appartiennent pas à l'OSBI et ne font souvent plus partie de la firme ou de l'industrie au moment de notre enquête. Les personnes inscrites impliquées dans une plainte peuvent ou non participer à notre enquête. Les firmes sont membres de l'OSBI et sont responsables de la conduite des personnes inscrites qui sont leurs employés ou agents. Les firmes ont la responsabilité réglementaire de surveiller de manière appropriée toutes les personnes inscrites qui travaillent pour elles et ont également la responsabilité légale des actions de leurs employés et agents. Lorsqu'une firme est tenue responsable des actions de son employé ou de son agent, elle peut être en mesure de recouvrer ces coûts auprès de l'employé ou de l'agent. L'OSBI publie rarement des rapports de dénonciation. Nous n'avons publié que 22 rapports de ce type en 29 ans d'histoire. Dans ces rapports, nous ne nommons pas la personne inscrite impliquée dans les affaires parce que notre objectif est de parvenir à un règlement équitable entre le consommateur et la firme, et nous mettons l'accent sur la responsabilité de la firme. La personne inscrite n'a généralement pas participé à ce processus de règlement.
---	---	---

Question 2a

Si nous maintenons notre approche générale consistant à attribuer une valeur de zéro à des titres non liquides sur le marché non réglementé inadaptés lorsqu'aucune valeur ne peut être déterminée et à exiger des investisseurs qu'ils retournent ces titres à des sociétés dans le cadre de tout règlement :

a. Y a-t-il des situations exceptionnelles ou des circonstances particulières où une telle approche ne devrait pas être utilisée ?

La plupart des associations de l'industrie ont suggéré des exceptions et des situations où des considérations supplémentaires devraient être prises en compte. Beaucoup ont souligné l'importance d'une attention particulière à l'évaluation.

La plupart des groupes de défense de la protection des investisseurs, des consommateurs et une firme participante ont déclaré qu'ils n'étaient pas au courant de situations où des exceptions seraient justifiées, mais beaucoup ont également souligné l'importance de déterminer avec précision la convenance et la souplesse dans des circonstances exceptionnelles.

Certains consommateurs et firmes ont laissé entendre qu'il pourrait y avoir des circonstances où une évaluation partielle est possible, en particulier lorsque le recouvrement semble probable.

Certains commentateurs ont également suggéré des modifications aux politiques et aux procédures de l'OSBI qui dépassent la portée de la présente consultation ou des modifications réglementaires qui ne relèvent pas de la compétence de l'OSBI. Nous avons lu et examiné ces commentaires, mais nous ne les avons pas inclus dans le présent document de réponse.

Thème	Commentaires résumés	Réponses de l'OSBI
Envisager les avantages fiscaux	Une association de l'industrie a suggéré que l'avantage fiscal des actions accréditives devrait être pris en compte dans le calcul des pertes. Une firme participante a encouragé l'OSBI à tenir compte des conséquences fiscales et des avantages pour les clients qui détiennent des placements illiquides dans des régimes enregistrés comme des REER ou des FRR.	Nous tenons compte de l'avantage fiscal des actions intermédiaires dans le calcul de nos pertes. Notre approche générale consiste à tenir compte des avantages fiscaux si l'avantage fiscal fait partie intégrante de la stratégie de placement. C'est généralement le cas pour les actions accréditives. En général, le type de compte n'est pas pertinent pour l'évaluation des titres d'un compte. Nous ne tenons généralement pas compte des conséquences fiscales des placements dans des comptes enregistrés, car ces comptes protègent les investisseurs des conséquences fiscales (positives ou négatives). Investir dans des actifs illiquides dans des comptes enregistrés, en particulier des FERR, présente également des risques particuliers qui seront pris en compte dans l'analyse de convenance. Lorsque des placements illiquides inappropriés sont détenus dans des comptes enregistrés, le transfert du titre à la firme peut être difficile, voire impossible. Cependant, de telles situations sont rares et sont résolues au cas par cas.
Approche inappropriée si les firmes ne sont pas en mesure d'accepter	Une association de l'industrie a suggéré que les firmes ne soient pas tenues de racheter les titres si elles ne sont pas en mesure d'accepter des titres illiquides.	C'est assez rare d'après notre expérience. Dans presque tous les cas, nous avons constaté que les firmes sont opérationnellement en mesure d'accepter la propriété de titres, bien qu'elles préfèrent ne pas le faire.

des titres illiquides sur le plan opérationnel	Une association de l'industrie a déclaré que les firmes ne devraient pas être tenues de reprendre des titres des années après une vente si un événement de liquidité ne s'est pas produit.	Dans le cas où la propriété directe des titres n'est pas possible, d'autres approches peuvent inclure la cession d'un intérêt ou une entente contractuelle en vertu de laquelle le consommateur transfère toute valeur résiduelle à la firme si elle est réalisée. Le temps écoulé depuis la vente d'un placement et l'absence d'un événement de liquidité sont préjudiciables au détenteur du titre, qu'il s'agisse de l'investisseur ou de la firme. Cette consultation porte sur la façon dont l'OSBI devrait résoudre équitablement les préjudices qu'un investisseur a subis à la suite de la vente de placements inappropriés par la firme. Dans ces cas, nous devons déterminer quelle partie devrait supporter l'inconvénient ou le préjudice de détenir un titre illiquide à l'avenir.
Approche inappropriée si les titres illiquides conviennent à l'investisseur	Une association de l'industrie a suggéré que les firmes ne devraient pas être tenues de racheter les titres si les renseignements sur la connaissance du client et les habitudes d'investissement d'un plaignant appuient l'investissement dans des titres du marché non réglementé, mais que leurs placements sont jugés inappropriés pour d'autres raisons (p. ex., surconcentration).	Cette suggestion ne répond pas au problème central, qui est la façon dont l'OSBI peut calculer le préjudice financier et tenir compte de manière appropriée de toute valeur résiduelle d'un titre dont la valeur actualisée est inconnue. La restitution du titre à la firme vise à répondre aux préoccupations concernant le double recouvrement après un règlement, dans l'éventualité où le titre aurait finalement de la valeur. Dans les cas où l'illiquidité est convenable, mais que les placements spécifiques ne le sont pas, cette méthode ne s'appliquerait qu'aux placements inappropriés dans le portefeuille qui ne peuvent pas être évalués raisonnablement.
Approche inappropriée à moins que l'horizon de placement ne soit écoulé	Une association de l'industrie a suggéré que si l'horizon de placement du plaignant n'est pas écoulé, les firmes ne devraient pas être tenues de racheter les titres et que la réclamation pour perte devrait être considérée comme prématurée.	Toutes les décisions relatives à la convenance sont fondées sur une évaluation de ce qui était raisonnable dans les circonstances au moment où les recommandations de placement ont été formulées. Un changement dans la situation d'un consommateur dans l'horizon temporel n'a pas d'incidence sur la pertinence de la recommandation initiale. Cela signifie que la pertinence de la recommandation de placement peut être évaluée à tout moment après la recommandation. L'horizon temporel de placement est un élément important de la pertinence et doit être pris en compte pour déterminer la pertinence de toute

		recommandation de placement. Toutefois, si des placements inappropriés sont vendus à un consommateur, il ne serait ni juste ni raisonnable de l'obliger à détenir ces titres jusqu'à la fin de son horizon de placement avant d'autoriser une réclamation.
Approche inappropriée si l'illiquidité est causée par des circonstances imprévisibles	Une association de l'industrie a suggéré que les firmes ne devraient pas être tenues de racheter des titres si l'illiquidité est causée par les forces systémiques du marché ou d'autres événements.	Le libre jeu du marché et les événements intervenants ne sont pas pertinents pour une analyse de la convenance parce que toutes les décisions de convenance sont fondées sur les circonstances au moment de la recommandation. Si un titre n'était pas illiquide au moment de la recommandation, toute illiquidité subséquente ne serait pas prise en compte dans l'évaluation de la pertinence de la recommandation. Une telle illiquidité peut toutefois avoir une incidence sur notre capacité de déterminer la valeur actuelle du titre. De plus, si la firme entretient une relation continue avec l'investisseur, elle peut avoir des obligations continues de convenance pour surveiller les changements et les risques dans les portefeuilles de ses clients.
Approche inappropriée si les titres sont assujettis à des restrictions de revente	Une association de l'industrie a suggéré que les firmes ne devraient pas être tenues de racheter des titres comportant des restrictions de revente.	Lorsque l'équité exige que la valeur résiduelle du titre soit transférée à la firme dans le cadre d'un règlement, mais que des restrictions à la revente empêchent le transfert d'un titre, nous recommandons une autre approche comme la cession d'un intérêt ou une entente contractuelle selon laquelle le consommateur transférera toute valeur résiduelle à la firme si elle est réalisée.
Approche non appropriée si des preuves partielles de la valeur résiduelle sont disponibles	Un consommateur a déclaré que dans les cas où il existe des preuves crédibles suggérant que le titre pourrait recouvrer une certaine valeur bientôt (p. ex., évaluations récentes, estimations par des tiers, événements d'entreprise à venir), l'OSBI devrait adopter une approche plus souple et attribuer une valeur nominale ou estimative.	Nous tenons compte de tous les éléments probants disponibles pour évaluer la valeur d'un titre, y compris la probabilité de recouvrement et l'horizon temporel probable de la réalisation de la valeur potentielle du titre. Dans notre évaluation de ce qui est équitable dans toutes les circonstances d'un dossier, nous déterminons s'il est raisonnable et approprié que, dans le cadre de notre recommandation de règlement du différend, le consommateur

	Une firme participante a déclaré que si un titre illiquide a fait l'objet d'une liquidation partielle ou présente un potentiel de recouvrement futur, l'attribution d'une valeur nulle peut ne pas être appropriée.	continue de détenir un titre vendu de façon inappropriée pendant une période prolongée.
L'approche devrait s'appliquer si les firmes dissimulent des preuves	Un consommateur a exprimé l'avis que les firmes devraient être tenues de fournir des documents complets, y compris des évaluations, des prévisions ou des mises à jour d'entreprise liées à un titre illiquide, et que si les firmes ne peuvent pas justifier leurs réclamations, l'approche de la valeur nulle devrait s'appliquer. Le consommateur a recommandé que l'OSBI pénalise les firmes qui ne collaborent pas pleinement à la fourniture de données d'évaluation en utilisant l'approche de la valeur nulle comme mesure punitive, et que des arrangements plus souples puissent être appliqués lorsque la transparence est maintenue.	Les firmes sont tenues de collaborer pleinement à nos enquêtes conformément à notre mandat et, de façon générale, il est dans l'intérêt de la firme de nous fournir des preuves de la valeur d'un titre, si elles sont disponibles. Dans les cas où les firmes refusent ou ne sont pas en mesure de fournir suffisamment de documents sur la valeur d'un titre, notre capacité de déterminer la valeur du titre sera réduite et la probabilité d'une cession de valeur nulle augmentera.
Approche inappropriée si l'émetteur est en détresse	Une association de l'industrie a soutenu que l'attribution d'une valeur nulle ne devrait pas être utilisée lorsqu'un émetteur est en procédure de faillite. Elle a également proposé un « protocole en cas d'urgence » pour reporter l'évaluation jusqu'à ce que le contrôleur ou le syndic ait terminé son évaluation.	Lorsqu'un émetteur est en faillite, le dossier des procédures et les rapports professionnels préparés pour la procédure peuvent souvent aider à déterminer ou à estimer la valeur des titres de l'émetteur. Dans certains cas, il peut être clair que la valeur est nulle. Dans d'autres cas, la preuve peut aider à clarifier que les titres ont une valeur résiduelle qui reste à déterminer. Cependant, nous notons que les procédures de faillite peuvent souvent être complexes et longues. Dans ce cas, nous examinons l'équité d'exiger que le consommateur continue de détenir des titres vendus de façon inappropriée pendant de longues périodes, plutôt que de transférer ou de céder la valeur de ces titres à la firme responsable.
L'approche doit être appliquée avec	Une association de l'industrie a recommandé de maintenir l'approche générale décrite dans le	Nous sommes d'accord avec ces commentaires. La souplesse dans des circonstances uniques et exceptionnelles est importante pour nous assurer de

souplesse dans des circonstances uniques	document de consultation, mais a souligné la nécessité d'une certaine souplesse dans des situations exceptionnelles et d'autres considérations. Par exemple, elle a suggéré que si la firme s'oppose à recevoir les titres dans le cadre d'un règlement, ou si les titres ne peuvent pas être transférés à la firme en raison de restrictions dans les documents d'offre, de l'insolvabilité de l'émetteur ou d'ordonnances d'interdiction d'opérations, l'OSBI devrait travailler avec les parties pour en arriver à une solution juste et raisonnable. Il peut s'agir d'ententes juridiquement contraignantes pour le transfert de la propriété effective ou d'ententes de paiement des montants reçus dans le cadre d'une mise sous séquestre. Un groupe de défense de la protection des investisseurs n'a pas suggéré de situations particulières où cette approche ne devrait pas être utilisée, mais a appuyé l'ajustement de l'approche si des circonstances inattendues et exceptionnelles surviennent pour assurer des résultats équitables. Une association de l'industrie a exhorté l'OSBI à adopter une approche souple lorsqu'il n'est pas possible d'effectuer un transfert des titres en question afin d'en arriver à une résolution équitable pour toutes les parties. Un consommateur a souligné la nécessité d'une plus grande souplesse et de plus de clarté dans la méthodologie de l'OSBI afin d'assurer des résultats équitables pour toutes les parties.	pouvoir recommander des résolutions équitables dans toutes les circonstances de chaque cas que nous examinons. Lorsque le transfert d'un titre à la firme n'est pas possible en raison des circonstances uniques de l'affaire, nous pouvons recommander une autre approche comme la cession d'un intérêt ou une entente contractuelle exigeant que le consommateur transfère toute valeur résiduelle à la firme si elle est réalisée.
--	---	---

L'indice de référence devrait refléter la gamme de produits disponibles du courtier	Un groupe de défense de la protection des investisseurs a déclaré que pour les courtiers sur le marché non réglementé qui ne placent que des titres d'émetteurs liés ou connexes, l'OSBI devrait tenir compte de la stratégie de placement limitée du courtier lorsqu'il calcule le rendement d'un placement ou d'un portefeuille approprié de rechange.	Lorsque nous formulons une recommandation dans un cas de titres vendus de façon inappropriée, notre objectif est de placer le consommateur dans la situation où il se serait trouvé s'il avait reçu des conseils appropriés. Pour évaluer la pertinence du portefeuille d'un consommateur, nous tenons compte à la fois des caractéristiques du consommateur et des obligations réglementaires de la firme. Nous notons que le Règlement 31-103 stipule que les firmes ont l'obligation de refuser un client si elles n'offrent pas de titres qui lui conviennent. Par exemple, si tous les titres offerts par une firme sont à risque élevé et que les renseignements sur la connaissance du client indiquent que les titres à risque élevé ne devraient représenter que 50 % de son portefeuille, la firme est obligée de refuser les 50 % restants du portefeuille, ce qui permet à l'investisseur de trouver des placements appropriés ailleurs. Si l'entreprise ne le fait pas et que le dossier est transmis à l'OSBI, nous utiliserons une référence appropriée pour calculer le préjudice financier causé par les investissements vendus de manière inappropriée, et il serait injuste pour le consommateur de restreindre notre portefeuille comparatif aux seuls placements offerts par la firme. Toutefois, si la firme offre des titres qui conviennent au consommateur, nous utiliserons un portefeuille comparatif qui reflète la gamme de produits de la firme. Par exemple, si la firme offre des titres dans un seul secteur économique et que cette concentration convient au consommateur, mais que les titres spécifiques vendus au consommateur ne le sont pas, nous utiliserons un portefeuille comparatif limité à ce secteur.
--	--	--

Question 2b

- b. Y a-t-il d'autres considérations ou mesures que nous devrions appliquer dans le cadre du processus de recommandation et de règlement qui amélioreraient l'équité des résultats pour les consommateurs et/ou les entreprises dans les cas où des titres non liquides sur le marché non réglementé ont été vendus de manière inadéquate?

Thème	Commentaires résumés	Réponses de l'OSBI
Maintenir/améliorer la communication	Un groupe de défense de la protection des investisseurs a encouragé l'OSBI à continuer de collaborer avec les intervenants du secteur, en particulier les courtiers sur le marché non réglementé, pour répondre à toute préoccupation et prévenir la désinformation sur la méthodologie. Il a également souligné la nécessité pour les courtiers sur le marché non réglementé d'améliorer leurs processus de conformité, en particulier dans les déterminations de convenance, afin de réduire les ventes inappropriées. Une association de l'industrie a exprimé l'avis que les indices et les calculs utilisés dans les décisions devraient être divulgués aux firmes afin d'assurer la transparence et l'équité. Un consommateur a proposé que l'OSBI publie également des cas de plaintes caviardés afin de permettre aux intervenants d'évaluer la mise en œuvre de sa méthodologie de calcul des pertes. Une association de l'industrie a également demandé une plus grande transparence et une plus grande responsabilisation dans les processus de l'OSBI, y compris la publication de lignes directrices et de méthodologies claires. Un consommateur a recommandé à l'OSBI de sensibiliser les courtiers sur le marché non réglementé au rôle d'un service moderne d'ombudsman financier afin d'éliminer les idées fausses et d'améliorer la compréhension de la méthodologie de calcul des	L'OSBI partage régulièrement des renseignements et des pratiques exemplaires de nos dossiers avec des firmes et d'autres intervenants par divers moyens, notamment nos études de cas, nos bulletins, nos bulletins pour les firmes, notre portail pour les firmes et notre service de renseignements aux firmes. Nous collaborons régulièrement avec les firmes participantes et les organisations de défense des consommateurs par divers canaux pour faire connaître nos services, nos approches et nos méthodologies, notamment : - Nous tenons des réunions semestrielles avec les associations de l'industrie afin de partager les mises à jour de l'OSBI et de discuter des principaux enjeux. - Nous tenons également des réunions individuelles avec les associations de l'industrie et les firmes participantes sur demande. - Nous avons des réunions trimestrielles avec les firmes ayant un volume de plaintes plus élevé afin d'assurer un dialogue ouvert et de discuter de tout problème ou préoccupation. Nous offrons également des présentations sur nos méthodologies de calcul des pertes afin de mieux aider l'industrie et les consommateurs à comprendre notre approche et de répondre aux questions. Au cours des dernières années, nous avons présenté nos méthodes détaillées de calcul des pertes à la PCMA, à l'ACCVM, à l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC), à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), à plusieurs firmes individuelles et à un groupe de défenseurs des consommateurs intéressés, entre autres. Nous travaillons également directement avec les firmes pour les aider à comprendre nos processus, leurs obligations et leurs pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes et de réparation des consommateurs. Le service de renseignements aux firmes est un exemple de l'une de nos initiatives

	pertes. Il a également recommandé que l'OSBI forme un comité sur les pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes et de calcul des pertes afin de s'assurer que le personnel continue d'utiliser les pratiques exemplaires en matière de règlement des plaintes. Un groupe de défense de la protection des investisseurs a suggéré que l'OSBI clarifie et publie également son approche à l'égard des cas impliquant des courtiers ayant des stratégies de placement ou une gamme de produits limitée. Un consommateur a recommandé à l'OSBI de préparer un rapport de rétroaction basé sur les données sur les plaintes afin d'aider les courtiers sur le marché non réglementé à améliorer la diligence raisonnable, la saisie des données de connaissance du client et les processus de traitement des plaintes. Un consommateur a suggéré que : - L'OSBI devrait publier des cas anonymisés sur son site Web pour assurer la transparence de la prise de décisions, en particulier lorsqu'il acquiert un mandat décisionnel exécutoire. - L'OSBI devrait soumettre périodiquement les décisions de certains cas à un évaluateur indépendant et rendre publics les résultats de l'évaluation. - L'OSBI devrait signaler tous les cas à l'organisme de réglementation ou au comité mixte des organismes de réglementation concerné lorsqu'il existe des preuves concrètes que le courtier sur le marché non	visant à aider les firmes à comprendre nos cotes de risque historiques et à améliorer leurs processus de traitement des plaintes. Lorsque nous travaillons avec des firmes dans le cadre de plaintes particulières, nous collaborons étroitement pour nous assurer qu'elles comprennent bien le contexte et les hypothèses contextuelles de nos calculs. Cela comprend la divulgation complète des indices et des calculs pour s'assurer qu'elles ont la pleine possibilité de répondre ou de suggérer des changements. Nous acceptons la suggestion de publier des cas de plaintes caviardés et nous publierons une série d'études de cas techniques plus tard cette année. Nous nous engageons à faire preuve de transparence. Nos approches sont des guides pour aider les consommateurs et les firmes à mieux comprendre comment nous prenons nos décisions concernant les plaintes sur des produits, des services ou des problèmes. Nous publions également toutes les consultations publiques, y compris nos consultations sur nos méthodes de calcul des pertes qui peuvent être consultées ici. Nous nous engageons également à rendre compte de nos processus et de nos recommandations. Nous effectuons des examens externes indépendants de nos processus et de nos méthodologies tous les 5 ans. Des liens vers les résultats de l'examen ainsi que nos réponses se trouvent ici. Nous examinerons et mettrons à jour toutes nos informations sur la méthodologie de calcul des pertes à la suite de cette consultation. Nous notons également que notre prochain examen externe indépendant aura lieu en 2026. En ce qui concerne la communication de notre approche aux courtiers ayant des stratégies et des produits de placement limités, nous veillons à ce que les firmes et les consommateurs concernés par ces cas précis soient au courant de ce que nous prendrons en considération dans leur cas. Comme nous l'avons décrit ci-dessus, notre approche consiste à nous assurer que la firme s'est conformée à ses obligations en matière de convenance. Toutes les firmes ont l'obligation de s'assurer que les titres qu'elles vendent conviennent à leurs clients. Les courtiers ayant des stratégies et des offres limitées pourraient être obligés de
--	--	--

	réglementé n'a pas fait preuve de diligence raisonnable dans l'évaluation de l'admissibilité de l'investisseur à acheter des titres du marché non réglementé.	refuser des clients plus souvent que les courtiers ayant des offres plus larges. Dans la mesure du raisonnable et du possible, nous utilisons des indices de référence et des placements comparatifs qui reflètent les titres disponibles pour la firme au moment de la recommandation. Afin d'améliorer notre transparence, nous prévoyons publier un document décrivant cette approche sur notre site Web plus tard cette année. De plus, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, nous prévoyons publier également un certain nombre d'études de cas techniques, qui incluront ce scénario. Conformément à notre protocole sur les problèmes systémiques, nous signalons tous les problèmes systémiques potentiels identifiés aux organismes de réglementation des valeurs mobilières lorsque nous voyons des cas ou des preuves de problèmes susceptibles d'avoir une incidence sur plusieurs consommateurs.
Détenir les titres en entiercement jusqu'à ce que l'évaluation soit possible	Une association de l'industrie a suggéré que l'OSBI prolonge les décisions jusqu'à ce que les titres puissent être évalués et les conserve en entiercement jusqu'à ce qu'une valeur puisse être déterminée. Une firme participante a déclaré que l'OSBI devrait mettre en œuvre des mécanismes de paiements conditionnels futurs fondés sur les résultats éventuels des titres présentant un potentiel de rendement futur.	Nous ne sommes pas d'accord avec ces recommandations. Dans le cas des titres illiquides sur le marché non réglementé pour lesquels l'information disponible est insuffisante pour déterminer équitablement une valeur, le temps nécessaire avant que des renseignements adéquats sur l'évaluation ne soient disponibles pourrait être important et, dans certains cas, il pourrait ne jamais y avoir suffisamment de preuves pour déterminer la valeur des titres. La détention de ces titres en entiercement et l'imposition de longs délais d'attente aux consommateurs qui détiennent des placements inappropriés imposeraient un fardeau important à ces consommateurs et seraient incompatibles avec notre mandat de régler les plaintes de manière efficace et équitable. Dans la mesure où il doit y avoir une période de détention avant qu'une valeur puisse être réalisée, il est juste que toute période d'attente nécessaire soit subie par la firme responsable de la recommandation inappropriée.
Appliquer l'approche à la firme effectuant la	Une association de l'industrie a recommandé que dans les cas où un titre illiquide inapproprié a été transféré de la firme effectuant la recommandation initiale à une nouvelle firme, l'OSBI devrait chercher à obtenir	Dans les cas où un titre est vendu par une firme et que le consommateur transfère ensuite son portefeuille à une autre firme, les deux firmes ont des responsabilités de convenance et de conseil professionnel.

recommandation initiale seulement	l'autorité pour exiger des investisseurs qu'ils retournent les titres au vendeur ou à la firme d'origine. L'association a recommandé que le deuxième courtier ait la possibilité de décider quel courtier reçoit le titre. Une firme participante a déclaré que l'OSBI devrait s'assurer que les firmes qui ont initialement vendu des placements inappropriés ont des obligations claires et exécutoires de rectifier la situation. Elle recommande que si un placement illiquide inapproprié a été vendu à un client et transféré à une nouvelle firme, le courtier initial reprenne le titre à la valeur marchande actuelle ou au prix d'achat initial. Cela éviterait aux investisseurs de détenir des placements inappropriés avec peu ou pas de valeur. Une association de l'industrie a fait remarquer qu'il est complexe de déterminer la responsabilité entre les nouveaux concessionnaires et les cédants pour les biens immobiliers immobilisés.	Dans ces cas, qui sont rares, nous déterminerons d'abord la responsabilité de chaque firme. Si le placement était inapproprié lors de la vente initiale, nous recommanderons que la firme d'origine soit responsable et, si les titres ne peuvent pas être évalués, qu'elle reprenne le titre. Toutefois, lorsque la firme d'origine n'est pas responsable, mais que la deuxième firme est responsable (p. ex., lorsqu'une valeur mobilière est convenable au moment de la vente, mais qu'elle devient inappropriée après le transfert à une nouvelle firme), nous pouvons recommander que la valeur mobilière soit transférée à la deuxième firme dans le cadre de la résolution. Dans de très rares cas, les deux firmes sont responsables du préjudice causé au consommateur et, dans ces situations, nous adapterons notre recommandation aux circonstances uniques du dossier.
Tenir les conseillers individuels responsables	Une association de l'industrie a recommandé que l'OSBI fasse participer les conseillers au processus et aide les courtiers à recouvrer les sommes d'indemnisation auprès des conseillers.	Dans la mesure du possible, nous faisons participer des conseillers à notre processus parce qu'ils participent habituellement étroitement aux événements pertinents à notre enquête et que leur preuve est importante pour notre compréhension des circonstances du dossier. Cependant, les conseillers ne sont pas tenus d'être membres de l'OSBI et, dans bien des cas, ne travaillent plus avec la firme impliquée dans l'affaire ou ne travaillent plus dans le secteur des valeurs mobilières au moment de notre enquête. Dans ces cas, nous nous appuyons sur les éléments de preuve de la firme et les documents disponibles pour déterminer un résultat équitable. De façon générale, les firmes sont responsables des actes de leurs employés et agents et sont responsables d'indemniser équitablement les consommateurs qui ont subi un préjudice financier en raison des actions de leurs employés ou

		agents, même si la firme elle-même n’a pas commis d’erreur ou d’acte répréhensible. Une firme qui a versé une indemnité à son client à la suite d’un acte répréhensible d’un employé ou d’un agent et qui cherche par la suite à recouvrer ce montant de son employé ou de son agent le ferait en vertu de son contrat avec l’employé ou l’agent. L’OSBI n’a pas de rôle à jouer dans un tel processus.
Affiner la méthodologie de l’analyse comparative	Une association de l’industrie a exprimé l’avis que l’OSBI devrait éviter de surajuster le modèle de vérification a posteriori et tenir compte des événements aberrants historiques, des restrictions de liquidité et de rachat et de la connaissance du client contemporaine dans les évaluations de la convenance. Un consommateur a déclaré que le coût d’acquisition et de détention d’un indice devrait être pris en compte dans le calcul de la perte. Il a également recommandé que l’OSBI tienne compte de la situation générale de l’investisseur et de l’horizon de placement, en particulier pour les titres du marché non réglementé.	Ces suggestions sont conformes à l’approche actuelle de l’OSBI. Nous examinons les délais réels d’investissement, tenons compte des restrictions de liquidité et de rachat et ne tenons compte que de la connaissance du client au moment pertinent dans nos évaluations de la convenance. Nous tenons compte du coût de détention d’un indice et intégrons des frais de conseil et de gestion raisonnables dans nos calculs de pertes. Nous tenons également compte de tous les renseignements pertinents sur la connaissance du client, y compris les horizons temporels, dans notre analyse de la pertinence.
Signaler les problèmes systémiques	Un consommateur a recommandé à l’OSBI d’informer le comité mixte des organismes de réglementation de tout problème systémique concernant les conseils et la vente de titres du marché non réglementé illiquides afin de s’assurer que tous les investisseurs subissant un préjudice similaire soient informés et indemnisés.	L’OSBI suit cette pratique de près et informe régulièrement le comité mixte des organismes de réglementation des problèmes systémiques, conformément à nos exigences en matière de rapports dans notre protocole d’entente avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières.

Donner aux firmes le temps de trouver un acheteur	Une association de l'industrie a déclaré que les firmes devraient avoir une possibilité raisonnable de trouver un acheteur pour le titre avant qu'il ne soit jugé illiquide.	Si la firme demande un délai raisonnable à cette fin, nous l'examinerons si ce n'est pas injuste pour le consommateur et n'impose pas de retards importants dans notre processus. À notre connaissance, cela n'a jamais été demandé.
Tenir compte des répercussions sur le marché	Une association de l'industrie a déclaré que l'OSBI devrait éviter d'avoir une incidence négative sur le marché des produits exemptés en adoptant une approche punitive pour le calcul des pertes.	L'OSBI n'a pas le mandat d'imposer des pénalités ou de formuler des recommandations punitives. Notre mandat est de recommander des résultats équitables pour les différends non résolus entre les consommateurs et les firmes participantes. Si notre enquête détermine que l'erreur ou l'acte répréhensible d'une firme a causé un préjudice financier au consommateur, notre approche est conçue pour mettre le consommateur dans la position où il se serait trouvé si l'erreur ou l'acte répréhensible de la firme n'avait pas eu lieu. La valeur globale de nos recommandations concernant les titres du marché non réglementé est généralement inférieure à 500 000 \$ par année dans l'ensemble. Compte tenu de ce faible volume, il est peu probable que le marché des produits exemptés soit touché par nos recommandations en matière de règlement des différends.
Tenir compte de toutes les preuves d'évaluation disponibles	Une association de l'industrie a déclaré que l'attribution d'une valeur de zéro devrait être un dernier recours. L'association a également recommandé que l'OSBI accorde la priorité à l'information des gestionnaires de portefeuille, aux évaluations de tiers, à la recherche indépendante et aux estimations raisonnables pour attribuer une valeur aux titres. Une firme participante a exhorté l'OSBI à s'assurer que les firmes fournissent une documentation complète de toute tentative de vente, de transfert ou d'évaluation du titre pendant le processus de résolution.	Dans le cadre de nos enquêtes, nous demandons aux firmes toute l'information disponible en matière d'évaluation et nous travaillons avec elles pour comprendre la nature de l'information dont nous avons besoin. Nous tiendrons compte de toutes les sources d'information fournies par les parties ou déterminées par nos propres recherches lorsque nous tenterons d'établir la valeur d'un titre. Notre processus envisage d'attribuer une valeur de zéro en dernier recours.

Utiliser une approche de portefeuille	Une association de l'industrie a déclaré que l'OSBI devrait utiliser une approche de portefeuille pour évaluer la convenance plutôt qu'une approche axée sur les placements. Une association de l'industrie a déclaré que l'OSBI devrait être cohérente dans son approche. Elle a recommandé que l'OSBI se concentre sur la convenance des titres au niveau du portefeuille plutôt que d'examiner les titres individuels isolément. L'association a fait remarquer que cela s'harmoniserait avec les réformes axées sur le client, qui encouragent les personnes inscrites à évaluer la convenance en fonction de la situation financière globale du client. Un consommateur a déclaré que les placement sur le marché non réglementé dans des comptes gérés doivent être discutés avec tous les investisseurs avant de procéder au placement, et que le compte doit être évalué en fonction de l'ensemble du portefeuille.	Pour évaluer la convenance des placements d'un consommateur, nous utiliserons une approche au niveau du portefeuille si la preuve dans le cas indique que le conseiller a fait des recommandations de placement en se fondant sur une analyse de la convenance au niveau du portefeuille. Si un conseiller dit qu'il a utilisé une approche de portefeuille, nous demandons de voir des preuves à l'appui (comme un plan de répartition de l'actif) démontrant qu'une approche de portefeuille a été utilisée lorsque les recommandations de placement ont été formulées et que les placements recommandés, lorsqu'ils sont considérés ensemble, sont conformes à la tolérance au risque documentée du consommateur. Nous demandons également si le conseiller a expliqué à l'investisseur que l'adoption d'une approche de portefeuille peut amener le consommateur à détenir certains titres qui dépassent sa tolérance globale au risque. Un portefeuille qui contient des titres au-delà de la tolérance au risque du consommateur peut convenir si l'investisseur en est conscient et en comprend les conséquences. Dans les cas où la firme ne peut pas démontrer qu'une approche de portefeuille a été utilisée au moment où les recommandations de placement ont été formulées, nous évaluerons la convenance en fonction des recommandations individuelles.
L'indemnisation devrait refléter les pertes réelles et non les pertes comparatives	Une firme participante a exprimé l'avis que le préjudice financier devrait être évalué en fonction des pertes quantifiables plutôt que des différences théoriques dans les gains relatifs. Elle considère que le préjudice doit impliquer des pertes réelles pour être considéré comme des dommages-intérêts indemnifiables.	Notre approche pour le calcul du préjudice financier consiste à déterminer un montant qui placera le consommateur dans la position où il se serait trouvé si l'erreur ou l'acte répréhensible n'avait pas eu lieu. Notre utilisation de l'analyse comparative est équitable pour le consommateur et pour la firme, et est conforme à l'approche adoptée par les tribunaux dans une affaire civile portant sur la même question. Il est important de reconnaître qu'une approche comparative du calcul du préjudice financier ne favorise pas spécifiquement l'une ou l'autre partie par rapport à une approche de « perte comptable ». L'approche comparative tient compte des gains qu'un consommateur a réellement réalisés sur des placements vendus de façon inappropriée et tient compte des pertes qu'il aurait

		pu subir s'ils avaient été investis de façon appropriée. En utilisant cette approche, il n'est pas rare que nous constatons qu'un consommateur qui a été investi de manière inadéquate n'a pas subi de préjudice financier en conséquence. Pendant les périodes de baisse du marché, l'approche comparative donne généralement lieu à des recommandations moins élevées que celles recommandées par une approche de « perte comptable ».
Utiliser des valeurs partielles ou nominales	Un consommateur a suggéré d'introduire une approche à plusieurs niveaux qui reflète différents niveaux de preuve. Une valeur nominale ou actualisée pourrait être attribuée lorsque les firmes fournissent des preuves de valeur potentielle.	Notre objectif est d'être équitables envers les consommateurs et les firmes. Dans les situations où il semble y avoir une certaine valeur, mais pas suffisamment de preuves pour quantifier la valeur, nous recommandons que les titres soient retransférés à la firme afin que le consommateur reçoive une indemnisation complète et que la firme reçoive toute valeur résiduelle, en veillant à ce qu'il n'y ait pas de double recouvrement. Nous n'utilisons pas l'approche de la valeur nominale parce que, dans les cas où la valeur n'est que partiellement prouvée, l'attribution d'une valeur nominale risque d'être injuste pour le consommateur ou la firme, car par définition, la valeur utilisée serait inexacte et laisserait le consommateur détenir des placements illiquides qui ne lui conviennent pas.
Les ACVM devraient approuver la méthode de calcul des pertes	Une association de l'industrie a déclaré que la méthode de calcul des pertes de l'OSBI devrait être examinée et approuvée par les ACVM pour régler les conflits d'intérêts structurels. Un groupe de défense de la protection des investisseurs a exhorté le comité mixte des organismes de réglementation à approuver officiellement la méthodologie de l'OSBI pour renforcer sa crédibilité auprès des firmes.	L'OSBI est un organisme indépendant à but non lucratif dont la mission est de résoudre équitablement les différends entre les consommateurs et les firmes participantes et d'aider à assurer un secteur des services financiers équitable, efficace et digne de confiance. Nous ne sommes pas orientés selon les intérêts des consommateurs, des participants de l'industrie ou de tout autre intervenant, et nous ne les défendons pas. Nous nous protégeons rigoureusement contre toute forme de conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel. Nos méthodes de calcul des pertes sont conçues pour être équitables pour toutes les parties et sont fondées sur plus de 20 ans d'expérience dans la résolution de différends dans le secteur des valeurs mobilières. Nos méthodologies ont été adoptées à la suite d'un processus de consultation publique et nous menons des consultations publiques sur tout changement

		important. Nos méthodologies font également l'objet d'un examen et d'une analyse par des experts indépendants tous les 5 ans, le plus récent en 2021. Ces examens d'experts indépendants ont toujours conclu que nos méthodologies sont justes, raisonnables et conformes aux pratiques exemplaires internationales. Les ACVM sont pleinement informées de notre approche en matière de calcul des pertes, et notre équipe d'analystes présente régulièrement ses méthodes de calcul des pertes aux intervenants de l'industrie, des consommateurs et des organismes de réglementation. Nous demeurons également déterminés à nous améliorer continuellement dans tous les aspects de notre travail et apportons régulièrement des ajustements à nos processus et à nos méthodologies en réponse aux suggestions, aux changements survenant dans notre environnement et aux pratiques exemplaires en vigueur. L'objectif de cette transparence et de cette responsabilité est de garantir que tous les participants à notre processus puissent avoir confiance dans l'équité et la qualité de nos processus et de nos méthodologies.
Tenir compte de la responsabilité du consommateur	Une association de l'industrie a suggéré que l'OSBI envisage de déterminer partiellement la convenance pour tenir compte de la complexité des décisions de placement. Elle a recommandé que l'OSBI envisage une responsabilité partagée entre les investisseurs et les courtiers sur le marché non réglementé en cas de préjudice financier. Une association sectorielle a recommandé que l'OSBI détermine si les investisseurs ont reçu un avis approprié et des informations sur les risques conformément à la réglementation pertinente. Une firme participante a suggéré que l'OSBI traite les cas où les clients ont sciemment effectué des	Les pratiques actuelles de l'OSBI reflètent bon nombre de ces suggestions. Nous tenons compte de la pertinence partielle des portefeuilles de consommateurs et nous tenons compte de la responsabilité du consommateur dans tous les cas. Nous tenons également compte des avis et des divulgations de risques qui ont été fournis aux consommateurs, car ils sont pertinents pour leur volonté d'accepter les risques. Cependant, nous sommes conscients que la divulgation des risques ne rend pas un placement autrement inapproprié convenable. Dans les cas de placements « hors livre », l'un des principaux objectifs de notre enquête est de déterminer si le consommateur savait ou aurait raisonnablement dû savoir que le conseiller ne représentait pas la firme dans la transaction. Si un client a sciemment effectué des placements « hors livre », nous ne considérerions généralement pas que la société serait responsable de ces placements ou de toute conséquence négative pour le consommateur. Nous notons toutefois que les sociétés ont l'obligation réglementaire de superviser,

	placements « hors livre » par l'intermédiaire de conseillers malhonnêtes. Un consommateur a laissé entendre que, même s'il peut être raisonnable qu'un investisseur soit tenu partiellement responsable des pertes dans certains cas, cela dépend de la compétence financière de l'investisseur et d'autres facteurs tels que des problèmes de santé ou une diminution de la capacité. Le consommateur a soutenu que la firme a la responsabilité première de recommander des conseils appropriés et qu'elle devrait être tenue responsable si elle ne recommande pas une stratégie de sortie pour l'investissement inapproprié.	de former et de faire comprendre aux personnes inscrites qu'elles ne doivent pas effectuer d'opérations hors livre. Dans les cas où nous constatons que cette obligation n'a pas été respectée et que la preuve indique qu'une surveillance adéquate a pu empêcher les transactions de se produire, nous pouvons envisager de recommander une indemnisation sur cette base. Les caractéristiques personnelles d'un consommateur, y compris ses connaissances et ses capacités financières, doivent faire partie de l'information de connaissance du client recueillie par la firme et être prises en compte lors de l'évaluation de la pertinence de tout placement recommandé. Les caractéristiques personnelles d'un consommateur sont également pertinentes pour déterminer si le consommateur devrait partager la responsabilité des préjudices financiers qu'il a subis.
Ne pas faciliter les faibles offres de règlement et ne pas autoriser les accords de non-divulcation dans les règlements	Un consommateur a suggéré à l'OSBI de refuser les règlements dérisoires afin d'éviter que les firmes ne nuisent à l'indemnisation calculée par la méthode de calcul des pertes de l'OSBI. Le consommateur a soutenu qu'il faut interdire aux vendeurs de titres illiquides ou d'autres titres du marché non réglementé, y compris les courtiers sur le marché non réglementé, d'utiliser des « ordonnances de bâillon » pour empêcher les plaignants d'informer d'autres victimes potentielles. Un consommateur a déclaré que les firmes ne devraient pas utiliser les ententes de non-divulcation dans le règlement des plaintes.	L'objectif du processus de l'OSBI est de faciliter le règlement de tous les différends dans la mesure du possible. Pour promouvoir le règlement, notre politique consiste à partager toutes les offres de règlement de l'une ou l'autre des parties avec l'autre partie. Il appartient à la firme et au consommateur concerné d'examiner les avantages et les inconvénients de tout règlement éventuel, et s'ils conviennent tous deux de régler un différend, nous clorons notre enquête sur cette base. L'une des principales faiblesses de notre mandat actuel de "nommer et blâmer" est que les consommateurs ont relativement peu d'options de rechange si notre processus échoue. Cela place le consommateur dans une position désavantageuse lorsqu'il envisage une offre de règlement faible, car sa solution de rechange réaliste, si aucun règlement n'est conclu et que nous publions le dossier, pourrait être de ne recevoir aucune indemnisation. Les renonciations et les accords de non-divulcation sont très courants et sont demandés par la firme dans pratiquement tous les règlements importants. Les accords de non-divulcation sont également typiques dans les règlements de procédures judiciaires. Ils répondent à un certain nombre d'objectifs

		importants, et la position de l'OSBI est que les renonciations et les accords de non-divulgaration sont acceptables dans notre processus, à condition qu'ils soient raisonnables, pas trop vastes et qu'ils se limitent à l'objet de la plainte en cours de règlement.
--	--	--