



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières

Avis 31-366 du personnel des ACVM

Rapport annuel 2024 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI

Le 17 juillet 2025

INTRODUCTION

Le présent avis est publié conjointement par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (**ACVM**) et l'Organisme canadien de réglementation des investissements (**OCRI**). Il s'agit du rapport annuel du comité mixte des organismes de réglementation (**CMOR**) sur l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (**OSBI**).

Le CMOR est composé de représentants désignés par les ACVM qui proviennent de la British Columbia Securities Commission, de l'Alberta Securities Commission, de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et de l'Autorité des marchés financiers, ainsi que de représentants de l'OCRI.

Le CMOR est d'avis que l'existence d'un service indépendant de règlement des différends qui soit équitable et efficace est importante pour la protection des investisseurs au Canada et essentielle à l'intégrité et à la confiance des marchés des capitaux. Le CMOR met tout en œuvre pour que les investisseurs bénéficient d'un mécanisme de règlement des différends efficace, accessible et équitable. Il rencontre régulièrement l'OSBI pour traiter d'enjeux de gouvernance, de questions opérationnelles et d'autres défis importants qui pourraient avoir une incidence sur l'efficacité du processus de règlement des différends.

Le présent avis a pour objet de fournir un aperçu du CMOR et des principales activités qu'il a menées ou examinées en 2024. Certains faits survenus au début de 2025 y sont aussi mentionnés pour situer le contexte de ces activités.

Contexte de l'établissement du CMOR

En mai 2014, l'entrée en vigueur de modifications apportées à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (les **modifications**) a obligé tous les courtiers et conseillers inscrits à mettre les services de règlement des différends de l'OSBI à la disposition de leurs clients, sauf au Québec, où le régime de règlement des différends administré par l'Autorité des marchés financiers (**AMF**) continuerait de s'appliquer. Au Québec, l'AMF offre des services de règlement des différends aux clients des courtiers inscrits et des conseillers inscrits qui résident dans la province. Le régime québécois ne change pas, et les sociétés inscrites au Québec doivent informer leurs clients résidant dans la province de l'existence de ces services. Les investisseurs québécois peuvent néanmoins avoir recours aux services de l'OSBI pour les différends qui relèvent de son mandat plutôt qu'à ceux offerts par l'AMF.

PROTOCOLE D'ENTENTE/MODIFICATIONS

Parallèlement à l'adoption des modifications, les ACVM et l'OSBI ont signé un protocole d'entente qui prévoit un cadre de surveillance conçu pour veiller à ce que l'OSBI continue de respecter les normes établies par les ACVM¹. Le protocole d'entente prévoit aussi un cadre permettant aux membres des ACVM et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

En 2015, le protocole d'entente a été modifié pour y ajouter l'AMF à titre de signataire². Celle-ci s'est ainsi ralliée à tous les autres membres des ACVM. La version modifiée vient également clarifier certaines dispositions, notamment celles portant sur l'échange d'information et l'obligation de procéder à une évaluation indépendante de l'OSBI³.

MANDAT DU CMOR

Les autorités membres des ACVM, les prédécesseurs de l'OCRI et l'OSBI ont convenu de mettre sur pied le CMOR aux fins suivantes :

- faciliter une approche globale de l'échange d'information et surveiller le processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI.

¹ Le protocole d'entente énonce les normes que l'OSBI devrait respecter sur les points suivants : gouvernance; indépendance et équité; processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable; frais et coûts; ressources; accessibilité; systèmes et contrôles; principales méthodes; partage d'information; et transparence.

² L'AMF a paraphé le protocole d'entente le 1^{er} décembre 2015.

³ Voir le protocole d'entente modifié et reformulé concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement conclu entre les ACVM et l'OSBI ([Amended and Restated Memorandum of Understanding concerning oversight of the Ombudsman for Banking Services and Investments among the Canadian Securities Administrators and OBSI](#), en anglais).

Aperçu des activités du CMOR en 2024

Le CMOR a tenu des réunions ordinaires en mars, en juin et en octobre, a rencontré le conseil d'administration de l'OSBI (le **conseil de l'OSBI**) en décembre et a échangé avec l'OSBI à d'autres moments tout au long de l'année. Il a ainsi eu l'occasion de discuter de certains points, comme le prévoit le protocole d'entente, y compris de sujets liés aux comptes rendus que lui a présentés l'OSBI en cours d'année. En octobre, il a aussi eu la chance de rencontrer des représentants de l'Australian Financial Complaints Authority (**AFCA**) qui étaient à Toronto pour participer au congrès annuel de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

Figurent ci-après les questions traitées et approfondies par le CMOR, y compris celles dont il s'est entretenu avec l'OSBI cette année lors des réunions ordinaires :

1. Évaluation indépendante de l'OSBI en 2021 :

Le protocole d'entente prévoit que les activités et les pratiques de l'OSBI dans le cadre de son mandat d'investissement doivent être évaluées indépendamment aux cinq ans. Selon les constatations de l'*Évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement – Mandat d'investissement* de 2021 (le **rapport sur le mandat d'investissement**), dans l'ensemble, l'OSBI respectait et dépassait ses obligations en vertu du protocole d'entente. Le rapport sur le mandat d'investissement contient en outre 22 recommandations d'amélioration visant la gouvernance, les stratégies, les activités, la valeur ajoutée et la sensibilisation, dont celle que l'OSBI devrait être habilité à rendre des décisions exécutoires.

Le CMOR a continué de recevoir des comptes rendus écrits et verbaux du personnel de l'OSBI à propos des suites données par l'organisme à ces recommandations.

Fait notable, suivant l'une des recommandations du rapport, l'OSBI a publié un document de consultation sur le calcul des pertes pour les plaintes concernant des titres illiquides vendus de façon inappropriée sur le marché dispensé, et il s'attend à annoncer les résultats de cette consultation en 2025. Se doter de processus appropriés et transparents pour l'élaboration des principales méthodes de règlement de différends fait d'ailleurs partie des normes fixées par les ACVM selon le protocole d'entente.

Le CMOR appuie aussi d'autres projets que l'OSBI a menés à terme en réponse au rapport sur le mandat d'investissement, dont l'opérationnalisation de son modèle de gouvernance amélioré et la présentation dans son rapport annuel de 2024 de données sur les règlements inférieurs à ce qu'il recommandait (les **règlements peu élevés**). Ces données apportent un complément à l'information fournie ci-après au sujet de tels règlements.

2. Projet des ACVM de renforcer l'OSBI :

Le CMOR a été tenu informé tous les trimestres de l'avancement des travaux menés par les ACVM en vue de renforcer le rôle de l'OSBI en tant que service indépendant de règlement de différends. Il a notamment été mis au courant des principaux commentaires et thèmes ressortis de leur consultation sur un projet d'encadrement réglementaire visant l'établissement d'un tel service – rôle qui devrait incomber à l'OSBI – dont les décisions seraient exécutoires⁴, et de leurs efforts consacrés à l'élaboration d'un régime de surveillance en complément de cet encadrement. En novembre, les ACVM ont indiqué par voie de

⁴ [Les autorités en valeurs mobilières du Canada proposent la mise en œuvre d'un régime contraignant de règlement des différends en matière d'investissement, le 29 novembre 2023](#), le 30 novembre 2023.

communiqué qu'elles prévoyaient publier un autre projet pour consultation au deuxième semestre de 2025 dans lequel elles proposeront une approche pour la surveillance du service indépendant de règlement des différends⁵.

3. Surveillance continue des déclarations trimestrielles de l'OSBI, refus de dédommagement et règlements peu élevés :

Le CMOR a continué de surveiller les données relatives aux plaintes en matière d'investissement par l'examen des déclarations des résultats de l'OSBI à ce dernier pour l'exercice 2024. Selon le CMOR, ces données peuvent, sous l'angle des risques, être parfois l'indication que les pratiques de traitement des plaintes d'une société posent problème ou faire douter qu'elle participe aux services de l'OSBI de bonne foi ou conformément à la norme de diligence applicable.

Si, au terme d'une enquête, l'OSBI conclut qu'une société a agi injustement, a fait une erreur ou a donné de mauvais conseils, il recommandera à cette dernière d'indemniser le consommateur ou l'investisseur pour toute perte ou tout dommage ou préjudice jusqu'à concurrence de 350 000 \$⁶. Au fil des ans, le CMOR a observé, en plus des règlements peu élevés offerts aux clients, des cas où les sociétés ont opposé un refus total à la recommandation de dédommagement (un **refus de dédommagement**).

Il n'y a eu aucun refus de dédommagement pendant l'exercice 2024. Deux dossiers ont donné lieu à des règlements peu élevés; dans les deux cas, les recommandations de dédommagement s'élevaient à plus de 100 000 \$, et le montant total du règlement final était inférieur de plus de 289 000 \$ à ce que l'OSBI avait recommandé. Les règlements peu élevés continuent de préoccuper le CMOR.

Globalement, depuis l'exercice 2018 de l'OSBI, les plaignants ont reçu environ 1,91 million de dollars de moins que recommandé par l'OSBI en raison de règlements peu élevés. Pour les exercices 2018 à 2024 de l'OSBI, des 1 236 dossiers s'étant soldés par le versement d'un dédommagement pécuniaire, 46 (soit environ 4 %) mettant en cause 26 sociétés ont abouti à un règlement peu élevé. Durant la même période, 12 des 26 sociétés ont conclu des règlements inférieurs à la recommandation de l'OSBI plus d'une fois. À la suite des efforts de suivi des autorités membres des ACVM et des organismes d'autorégulation sur des cas de règlements peu élevés, deux de ces sociétés ont effectué des paiements supplémentaires aux clients dans trois cas en 2021 afin que les montants d'indemnisation soient conformes aux recommandations de l'OSBI.

Pour environ 59 % des dossiers à règlement peu élevé, les recommandations dépassaient 50 000 \$. En moyenne, ces dossiers se sont réglés à environ 60 % du montant recommandé par l'OSBI. Lorsque l'OSBI recommandait une indemnisation de 50 000 \$ ou moins, le plaignant recevait en moyenne 8 745 \$ de moins que le montant recommandé. Et lorsqu'il en recommandait une supérieure à 50 000 \$, le plaignant recevait en moyenne 64 617 \$ de moins que recommandé.

Le CMOR n'ignore pas l'incidence que peuvent avoir sur les plaignants le refus des sociétés de les dédommager selon les recommandations de l'OSBI ou les offres de montants moindres que ceux recommandés par l'OSBI. Les recommandations de l'OSBI n'étant pas contraignantes, les plaignants peuvent se sentir forcés d'accepter une offre inférieure, sinon risquer de ne rien obtenir. Bien que le plaignant puisse engager une poursuite civile

⁵ [Les ACVM font le point sur leur projet de mécanisme de règlement exécutoire des différends](#), le 7 novembre 2024. La British Columbia Securities Commission n'a pas participé à la publication de ce communiqué en raison des restrictions à la publication découlant de la tenue des élections provinciales en Colombie-Britannique.

⁶ Les [approches](#) de l'OSBI visent à aider les investisseurs et les sociétés à mieux comprendre la façon dont l'organisme prend ses décisions concernant les plaintes relatives à des produits, des services ou des enjeux. 4

pour tenter d'obtenir pleine réparation, il s'agit d'une option chronophage, coûteuse et angoissante. Cette dynamique peut dissuader certains plaignants de recourir au mécanisme non exécutoire de l'OSBI.

Les règlements peu élevés et les refus de dédommagement peuvent miner la confiance des clients individuels dans l'équité et l'efficacité des services de règlement des différends de l'OSBI et l'approche globale des ACVM en matière de règlement indépendant des différends. Or, lorsque la confiance s'effrite, les investisseurs peuvent hésiter à faire affaire avec des sociétés ou à investir sur les marchés financiers par l'entremise de leurs services s'ils n'ont aucun moyen d'obtenir réparation en cas de non-respect des normes de conduite attendues.

Le CMOR continue de surveiller les règlements peu élevés et les refus de dédommagement, et il appuie les travaux que mènent actuellement les ACVM afin d'habiliter l'OSBI à rendre des décisions exécutoires.

4. Problèmes systémiques :

En vertu du protocole d'entente, le président du conseil de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés de toute question qui aurait vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment celles qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés inscrites (les **problèmes systémiques**). En 2015, le CMOR a mis la dernière main à un protocole conclu avec l'OSBI qui définit les problèmes systémiques potentiels et énonce une approche réglementaire pour les traiter une fois qu'ils ont été signalés par l'OSBI dans le cadre du protocole d'entente. L'échange de renseignements sur les plaintes individuelles relatives à des problèmes systémiques permet d'évaluer si un problème systémique existe et de mesurer son incidence sur la personne inscrite en question, la catégorie d'inscription de celle-ci et/ou les investisseurs. Voir le [protocole de traitement des problèmes systémiques de l'OSBI et du CMOR](#) pour plus de renseignements.

Le CMOR a continué de recevoir des comptes rendus à propos de la réponse des ACVM à un problème systémique potentiel signalé par l'OSBI en 2023, à savoir les cas observés d'organismes de placement collectif qui réduisent leur niveau de risque sur la base d'un écart-type calculé sur dix ans et ceux, relativement rares, où le pouvoir discrétionnaire est exercé pour augmenter ou maintenir le niveau de risque.

Le personnel des ACVM a soumis 45 questionnaires de fonds d'investissement à des examens de l'information continue pour cerner leur recours au pouvoir discrétionnaire conféré en vertu de la méthode de classification du risque de placement des ACVM (la **méthode des ACVM**). Les résultats de ces examens sont résumés dans l'Avis 81-338 du personnel des ACVM, *Indications sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire en vertu de la méthode de classification du risque de placement des ACVM* publié le 16 avril 2025. En plus de fournir des indications, le personnel des ACVM y encourage fortement tous les gestionnaires de fonds d'investissement à adopter des politiques et des procédures concernant la détermination de la pertinence d'augmenter le niveau de risque de placement dans les titres d'un fonds en application de la méthode des ACVM.

5. Tendances existantes et émergentes en matière de plaintes :

Le CMOR entretient un dialogue productif, ouvert et continu avec l'OSBI pour dégager et surveiller les tendances existantes et émergentes en ce qui a trait au volume de plaintes, ainsi qu'à la nature des plaintes reçues. L'OSBI a transmis au CMOR des données agrégées

détaillées relatives aux produits, aux problèmes et aux résultats pour chaque trimestre de l'exercice 2024, de même que des résultats de cas dépersonnalisés et des résumés, ce qui a permis l'échange d'information et la surveillance, et facilité l'identification des tendances.

À l'exercice 2024, l'OSBI a observé une hausse globale du nombre de dossiers ouverts, mais une baisse de 2 % des dossiers liés aux investissements. Il a communiqué régulièrement avec le CMOR pour rendre compte des mesures prises en réponse à un nombre sans précédent de cas à traiter, mesures qui comprenaient des efforts considérables en matière de recrutement et de formation ainsi que des améliorations aux chapitres de la productivité et du fonctionnement. Grâce à ces mesures, l'OSBI a accéléré considérablement le traitement des dossiers, si bien qu'au deuxième trimestre, il a indiqué au CMOR qu'il était revenu à ses délais standards pour l'attribution des dossiers liés aux investissements aux enquêteurs. Par ailleurs, le CMOR a constaté que le nombre de dossiers fermés a grimpé de 24 % à l'exercice 2024 par rapport à l'exercice précédent.

En outre, l'OSBI a observé une tendance à la hausse en ce qui concerne la fermeture des dossiers liés à la convenance des placements, aux problèmes de service et à l'information sur les frais; en revanche, le volume des dossiers se rapportant à la communication de renseignements sur les produits et aux retards de transfert était inférieur à celui des dernières années. Le nombre de dossiers portant sur les fonds communs de placement a diminué par rapport à l'an dernier; à l'inverse, celui des dossiers liés aux actions ordinaires a augmenté.

L'OSBI a observé un déclin du nombre de plaintes se rattachant aux cryptoactifs au cours de l'exercice 2024, mais il constate que les fraudes liées à ces actifs demeurent courantes. Tout au long de l'année, les autorités membres des ACVM, l'OCRI et l'OSBI ont continué de publier des mises en garde et de mener des activités de sensibilisation pour informer les investisseurs des risques associés aux activités frauduleuses mettant en cause des cryptoactifs. Les membres du CMOR continuent de surveiller cette tendance et s'emploient à réduire les risques, notamment avec l'OSBI, dans leurs territoires respectifs et en collaboration avec les autres autorités membres des ACVM.

En mars 2024, les ACVM, l'OCRI et l'OSBI ont publié conjointement une mise en garde aux investisseurs⁷ afin de leur rappeler qu'il n'est pas nécessaire de faire appel à une société de gestion des réclamations pour communiquer avec eux et qu'il faut être vigilant lorsqu'on a recours à une telle société. Cette publication faisait suite à des discussions avec l'OSBI sur le nombre de plaintes provenant de sociétés qui fournissent aux investisseurs certains services (par exemple, des services de consultation, d'enquête ou de gestion en matière de plaintes) moyennant des honoraires – souvent élevés – facturés initialement ou au pourcentage des sommes recouvrées dans le cadre du processus de réclamation ou de plainte.

6. Mandat élargi de l'OSBI à titre d'unique ombudsman bancaire :

Le 1^{er} novembre 2024, l'OSBI est devenu le seul organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour le secteur bancaire. En amont de cette transition, l'OSBI a tenu le CMOR informé de manière régulière et proactive des moyens qu'il a pris pour répondre efficacement aux implications de son nouveau rôle, notamment l'augmentation du volume global des dossiers et la croissance marquée de l'organisation. Comme nous l'avons mentionné, une hausse du volume global des dossiers a allongé le délai d'attribution des dossiers aux enquêteurs à la fin de 2023, mais l'OSBI a réussi à s'adapter à cette demande accrue et à revenir à ses délais standards en 2024.

⁷ [*Mise en garde : les investisseurs ne sont pas tenus de faire appel à une société de gestion des réclamations pour communiquer avec les ACVM, l'OCRI ou l'OSBI*](#), le 19 mars 2024.

7. Examen et prise en considération des commentaires des parties prenantes :

Le CMOR a reçu des commentaires des parties prenantes principalement à son adresse courriel réservée (ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca). Il discute régulièrement des commentaires reçus, envisage des façons d'améliorer l'efficacité de sa surveillance conformément à son mandat et met en place les changements nécessaires. Les commentaires débordant le mandat du CMOR et ses domaines de surveillance sont transférés à l'OSBI, au projet ou au comité ACVM pertinent ou encore à l'autorité concernée ou à l'OCRI aux fins d'examen.

8. Consultations sur les programmes de l'OCRI :

L'OCRI a mis les autres membres du CMOR et l'OSBI au fait des suites de l'appel à commentaires qu'il a publié en octobre 2024 au sujet de sa proposition visant à moderniser le programme d'arbitrage, dans lequel il faisait valoir que le programme offre encore et toujours un mécanisme unique de règlement des différends qui constitue une solution de rechange au procès civil.

Le CMOR a poursuivi l'analyse des points abordés dans le cadre de la consultation, tels que la coexistence du programme d'arbitrage avec les autres modes de règlement des différends mis à la disposition des investisseurs, en particulier les services offerts par l'OSBI. Selon son analyse, il ressort de la consultation que le fait de restreindre l'applicabilité du programme d'arbitrage aux réclamations supérieures à la limite fixée par l'OSBI pourrait atténuer les craintes que le chevauchement du programme et des services de l'OSBI dans les cas où les deux modes de règlement seraient envisageables engendre de la confusion chez les investisseurs et nuise à leur prise de décision. Dans son analyse, le CMOR a par ailleurs pris acte des réserves émises par l'OSBI en réponse à cette consultation, notamment en ce qui a trait à l'éventualité d'ouvrir le programme d'arbitrage aux investisseurs qui abandonnent le processus de règlement des différends de l'OSBI ou s'en retirent.

En outre, l'OCRI a fait part des suites de sa consultation, aussi lancée en octobre 2024, au sujet de la distribution aux investisseurs lésés des sommes remboursées dans le cadre de procédures disciplinaires. Le CMOR a pris bonne note des efforts que l'OCRI a déployés pour établir un mécanisme de distribution de ces sommes aux investisseurs lésés.

9. Rencontre avec des représentants de l'AFCA :

Le CMOR a eu le privilège de rencontrer des représentants de l'AFCA pour échanger sur des sujets d'intérêt commun, dont les suivants : enjeux, risques et défis émergents en matière de règlement des différends; types courants de plaintes; mécanismes efficaces d'échange d'information, notamment sur les problèmes systémiques, entre les organismes de réglementation et les services d'ombudsman.

Réunion du CMOR avec le conseil d'administration de l'OSBI

Comme le prévoit le protocole d'entente, le CMOR et le conseil de l'OSBI ont tenu leur réunion annuelle, qui a eu lieu le 12 décembre 2024. Outre les discussions générales sur les questions de fonctionnement et de gouvernance et sur l'efficacité des processus de l'OSBI, la réunion a surtout porté sur l'avancement des travaux des ACVM visant l'établissement d'un service indépendant de règlement des différends dont les décisions seraient exécutoires et d'un régime de surveillance adapté, ainsi que sur la transition de l'OSBI vers son nouveau rôle d'OETP unique pour le secteur bancaire.

RAPPORT ANNUEL DE L'OSBI

Pour plus de renseignements sur l'OSBI, on peut consulter son [rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 octobre 2024](#).

COMMENTAIRES

Nous remercions les divers intervenants pour les commentaires qu'ils ont transmis à l'égard des rapports annuels antérieurs et nous accueillons les commentaires sur le dernier rapport annuel et sur toute question relative à la surveillance de l'OSBI par le CMOR. Prière de les faire parvenir à ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca.

QUESTIONS

Pour toute question concernant le présent avis du personnel des ACVM, prière de vous adresser à l'un des membres du personnel des ACVM suivants :

Antoine Bédard

Directeur principal de l'assistance aux clientèles et à l'éducation financière

Autorité des marchés financiers

418 525-0337, poste 2751

1 877 525-0337, poste 2751

antoine.bedard@lautorite.qc.ca

Paola Cifelli

Manager, Investor Office

Commission des valeurs

mobilières de l'Ontario

416 263-7669

pcfelli@osc.gov.on.ca

Mark Wang

Director, Capital Markets Regulation

British Columbia Securities Commission

604 899-6658

mwang@bcsc.bc.ca

Theresa Ebden

VP, Investor Office

Commission des valeurs

mobilières de l'Ontario

416 627-6423

tebden@osc.gov.on.ca

Carlin Fung

Senior Accountant, Registration,

Inspections & Examinations

Commission des valeurs

mobilières de l'Ontario

416 593-8226

cfung@osc.gov.on.ca

Meg Tassie

Senior Advisor, Capital Markets Regulation

British Columbia Securities Commission

604 899-6819

mtassie@bcsc.bc.ca

Eniko Molnar

Senior Legal Counsel, Market Regulation

Alberta Securities Commission

403 297-4890

eniko.molnar@asc.ca