

10 juillet 2025

# Document de réflexion et de discussion de l'Autorité des marchés financiers sur les transferts de comptes dans le secteur financier

Consultation publique non réglementaire

## Table des matières

|   |   |
|---|---|
| Mise en contexte et objectif .....                        | 2 |
| Transfert d'actifs financiers à la demande du client..... | 3 |
| Transfert en bloc à l'initiative d'une entreprise.....    | 5 |
| Valeurs mobilières .....                                  | 6 |
| Consultation .....  | 6 |

# DOCUMENT DE RÉFLEXION ET DE DISCUSSION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS SUR LES TRANSFERTS DE COMPTES DANS LE SECTEUR FINANCIER

## Mise en contexte et objectif

L'Autorité des marchés financiers (AMF) souhaite obtenir la perspective des intervenants du secteur financier et des consommateurs sur différentes questions relatives aux transferts de comptes<sup>1</sup>. Ce document de réflexion et de discussion s'inscrit dans une démarche transversale visant l'ensemble des personnes encadrées par l'AMF qui peuvent être parties à une opération de transfert de comptes, incluant les institutions financières (assureurs, sociétés de fiducie et institutions de dépôts) et les intermédiaires financiers (en valeurs mobilières, en instruments dérivés, en assurance, en courtage hypothécaire et en planification financière). Cette démarche a pour objectif d'approfondir la compréhension de l'AMF d'enjeux qui ont été portés à sa connaissance et de déterminer si des actions doivent être posées afin de rehausser la protection des consommateurs québécois et de favoriser l'efficacité des marchés.

Les transferts de comptes constituent des opérations relativement courantes dans l'industrie.

Ces transferts peuvent découler de la volonté d'un client qui souhaite changer de représentant ou transférer ses actifs financiers d'une entreprise à une autre, par exemple, d'une institution de dépôts vers un courtier en épargne collective (**transfert d'actifs financiers à la demande du client**).

Il peut aussi s'agir de situations où une entreprise effectue un transfert de plusieurs comptes de clients (**transfert en bloc**) vers une autre entreprise.

Il est à noter que l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) publie le 10 juillet 2025 une consultation au sujet de modifications potentielles à ses règles afin notamment de réduire les délais applicables aux transferts de comptes. L'AMF étudiera attentivement les commentaires reçus dans le cadre de cette consultation et se coordonnera avec l'OCRI afin d'éviter les dédoublements potentiels dans l'encadrement applicable.

## Portée de la discussion

Le présent document ne traite pas de la propriété de la clientèle ou d'autres accords contractuels entre entreprises, mais porte uniquement et spécifiquement sur les enjeux soulevés par les transferts de comptes.

La protection des renseignements personnels est primordiale dans le cadre de transferts de comptes. Ce sujet est toutefois abordé uniquement au regard de l'incidence de la protection des renseignements

---

<sup>1</sup> Pour les fins du présent document, on entend par :

- « **comptes** » : suivant le cas, un compte incluant des actifs financiers (soit des sommes d'argent en encaisse ou des valeurs mobilières en titre) ou un dossier client;
- « **entrepris**e » : un intermédiaire financier (représentant autonome, cabinet, société autonome, courtier ou conseiller en valeurs mobilières ou en dérivés) ou une institution financière visée par une loi que l'AMF administre;
- « **représentant** » : une personne physique agissant pour le compte d'une entreprise et, suivant le cas, détentrice d'une autorisation délivrée par l'AMF. Lorsque le contexte s'y prête, « représentant » est inclus dans l'utilisation du terme « entreprise ».

personnels sur les obligations s'appliquant aux entreprises en raison des lois administrées par l'AMF, et ce, dans le contexte de transferts de comptes.

Il convient de souligner que les entreprises et les représentants doivent agir en tout temps en conformité et dans les limites de leur autorisation. Par exemple, dans le cadre d'un transfert de comptes, un représentant en assurance de personnes ne peut conseiller un client à l'égard de valeurs mobilières s'il n'est pas dûment inscrit auprès de l'AMF.

En ce qui concerne le secteur des valeurs mobilières, considérant la consultation lancée parallèlement par l'OCRI, la présente consultation ne vise pas les activités des personnes inscrites soumises à l'application des règles de l'OCRI.

### **Transfert d'actifs financiers à la demande du client**

Plusieurs raisons peuvent inciter un client à vouloir transférer ses actifs financiers : réduction des frais, augmentation des perspectives de rendement, service de meilleure qualité, nouvelle stratégie d'affaires ou changement de propriété de l'entreprise, par exemple.

L'AMF est sensible aux problèmes auxquels les clients peuvent faire face lorsqu'ils demandent un transfert d'actifs financiers. Ses divers travaux, l'analyse de plaintes reçues de consommateurs et des échanges avec différents intervenants de l'industrie lui ont notamment permis d'identifier les difficultés et préoccupations suivantes :

- La lenteur dans l'exécution de certains transferts. L'exécution pourrait parfois prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois.
- Les pressions exercées pour retenir le client. Certaines entreprises exerceraient des pressions sur leurs clients afin de les dissuader de transférer leurs comptes auprès d'une autre entreprise. Bien que plusieurs intervenants de l'industrie conviennent que les efforts de rétention de la clientèle sont légitimes et peuvent parfois être à l'avantage du client, ils s'inquiètent lorsque ces efforts sont disproportionnés et résultent en des délais de transfert plus longs pour les clients.
- L'inefficacité du processus de transfert. Certaines entreprises chercheraient à alourdir indûment le processus de transfert afin de dissuader leurs clients de transférer leurs comptes auprès d'une autre entreprise.
- Dans certains cas, le manque d'information fournie au client concernant les frais pouvant être associés à un transfert.
- Le manque de ressources (humaines et technologiques) adéquates chez certaines entreprises, en fonction de leur volume d'affaires, pour traiter les transferts dans un délai raisonnable.
- Le manque d'uniformité et de transparence dans les formulaires et les processus technologiques utilisés pour les transferts. Toutes les entreprises ne rendraient pas accès aisément à ces formulaires à leurs clients et pas nécessairement sous la forme avec laquelle ils ont l'habitude de communiquer avec eux (par exemple, en personne plutôt que par l'entremise d'un portail).

## Questions de réflexion et de discussion

### *Enjeux*

1. Quels enjeux avez-vous observés lorsqu'un client demande le transfert de son compte?
2. Avez-vous observé des enjeux spécifiques à un secteur en particulier?
3. Avez-vous observé des enjeux spécifiques aux transferts pour les comptes enregistrés et non enregistrés ? Si oui, quels sont ces enjeux?
4. Veuillez décrire comment s'effectue la rémunération des représentants impliqués dans le transfert.

### *Délai maximal pour les transferts de comptes*

5. Croyez-vous qu'un délai de transfert maximal uniforme pour l'ensemble des secteurs doit être imposé? Si oui, quel devrait être ce délai? Si non, pourquoi?
6. Existe-t-il des enjeux, notamment sur le plan technologique, qui pourraient justifier l'adoption d'un délai plus long? Si oui, veuillez les décrire.
7. Existe-t-il des types d'actifs financiers qui ne pourraient pas être transférés dans un délai donné? Si oui, lesquels et pourquoi?
8. Existe-t-il des enjeux particuliers pour les demandes de transferts partiels d'actifs?
9. Croyez-vous qu'il serait souhaitable de prescrire que toutes les démarches de rétention de la clientèle doivent être effectuées à l'intérieur du délai maximal, si un tel délai est prescrit? Dans la négative, expliquez pourquoi.

### *Modalités de transfert*

10. À votre connaissance, est-ce que les entreprises rendent accessibles publiquement leurs politiques et formulaires de transfert d'actifs financiers à la demande du client?
11. Croyez-vous que des mesures devraient être prévues afin de favoriser la communication de ces politiques et formulaires aux clients? À l'inverse, voyez-vous des enjeux à prévoir une obligation de publication de ces politiques et formulaires?
12. À votre connaissance, quels sont les frais les plus souvent encourus par les clients lors d'un transfert d'actifs financiers à leur demande? Est-ce que les clients sont généralement remboursés par l'entreprise à qui les actifs financiers sont transférés?
13. Voyez-vous des enjeux potentiels avec les frais imposés aux clients lors d'un transfert d'actifs financiers à leur demande?
14. Croyez-vous que l'absence de standardisation des formulaires et processus technologiques pour procéder aux transferts pose un enjeu de protection des consommateurs? Si oui, est-ce que des mesures devraient être envisagées pour baliser les formulaires et processus utilisés pour les transferts, notamment les informations minimalement requises?
15. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez porter à l'attention de l'AMF?

## Transfert en bloc à l'initiative d'une entreprise

L'AMF a aussi été sensibilisée à certains enjeux qui peuvent être liés aux transferts en bloc de comptes effectués par une entreprise, plus particulièrement en assurance de dommages.

Ce type de transfert peut être effectué pour plusieurs raisons, selon le secteur : changement d'employeur ou rattachement pour le représentant, retraite du représentant, cessation des activités de l'entreprise, vente de comptes ou d'une entreprise qui ne couvre plus certains risques, etc.

Les enjeux de protection des consommateurs suivants ont notamment été portés à la connaissance de l'AMF :

- Les clients disposent d'information insuffisante;
- Les clients sont informés du transfert trop tard;
- Les clients n'ont pas eu l'occasion de donner leur consentement pour le transfert;
- Les clients ne font pas usage de leur droit de choisir.

Dans le secteur des valeurs mobilières, certaines règles précises limitent les transferts en bloc de comptes<sup>2</sup>. Pour les courtiers en placement, l'OCRI prévoit un encadrement spécifique à certains transferts en bloc pour lesquels des dispenses aux obligations liées à l'ouverture de comptes peuvent être accordées.

Dans les autres secteurs, outre les obligations générales de traitement équitable de la clientèle, aucune règle spécifique n'existe concernant les transferts en bloc de comptes.

### Questions de réflexion et de discussion

1. Est-ce qu'un préavis devrait être nécessaire pour obtenir le consentement du client avant un transfert en bloc? Dans l'affirmative, quelle devrait être la durée de ce préavis?
2. Est-ce que d'autres entreprises concernées par le transfert en bloc, mais qui n'y sont pas parties, devraient être avisées?
3. Après le transfert, le client devrait-il bénéficier d'un délai pour annuler celui-ci? Dans la négative, veuillez justifier en donnant des exemples.
4. Est-ce que le transfert d'un dossier qui mène à l'assignation d'un nouveau représentant devrait nécessairement impliquer une mise à jour de l'information du client<sup>3</sup>?
5. Parfois, le représentant impliqué reçoit un incitatif financier pour changer d'entreprise en emmenant ses clients avec lui. Par souci de transparence, est-ce qu'une obligation de divulgation de ces incitatifs au client devrait être prévue?
6. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez porter à l'attention de l'AMF?

<sup>2</sup> En valeurs mobilières, voir les indications suivantes sur le site Web de l'AMF :

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/transfert-en-bloc-de-clienteles>

<sup>3</sup> Des règles sont déjà applicables aux sociétés en valeurs mobilières concernant la révision de la convenance des comptes lorsqu'un représentant devient responsable d'un compte (article 13.3 du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (V-1.1, r. 10).

## Valeurs mobilières

### Questions de réflexion et de discussion spécifiques au secteur des valeurs mobilières

1. Avez-vous constaté des enjeux liés au transfert de comptes concernant les catégories d'inscription en valeurs mobilières qui ne sont pas tenues d'être membres de l'OCRI, incluant les courtiers sur le marché dispensé, les gestionnaires de portefeuille et les courtiers d'exercice restreint?
2. L'AMF devrait-elle envisager l'adoption d'un règlement afin de prévoir des normes d'encadrement transversales pour les transferts de comptes, incluant l'adoption d'un délai minimal, qui seraient applicables aux secteurs des valeurs mobilières, des assurances et des institutions de dépôts?
3. En ce qui concerne les transferts en bloc de comptes en valeurs mobilières, l'AMF devrait-elle envisager des modifications aux règles applicables ou aux indications fournies, notamment par le biais de la page suivante : <https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/transfert-en-bloc-de-clienteles?>

### Consultation

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler à ce sujet est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **8 octobre 2025**, par l'entremise de notre formulaire en ligne ou en s'adressant à :

#### M<sup>e</sup> Philippe Lebel

Secrétaire et directeur général des affaires juridiques

Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, tour PwC

2640, boulevard Laurier, bureau 400

Québec (Québec) G1V 5C1

Télécopieur : [514 864-6381](tel:514-864-6381)

Courrier électronique : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

Les commentaires obtenus permettront à l'AMF de poursuivre sa réflexion, notamment sur les enjeux de portabilité des données, et de déterminer si des initiatives réglementaires, sectorielles ou globales, ou des initiatives d'éducation des consommateurs sont requises.

L'AMF est également disponible afin de rencontrer les personnes intéressées pour en discuter. Cependant, elle souhaite tout de même recevoir les commentaires par écrit.

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'AMF, au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca). Par conséquent, les intervenants sont invités à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leurs commentaires.

## Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Isabelle Boivin

Analyste aux pratiques de distribution

Direction des pratiques de distribution et des OAR

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4817

Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 4817

Télécopieur : 514 873-7455

Courrier électronique : [Isabelle.Boivin@lautorite.qc.ca](mailto:Isabelle.Boivin@lautorite.qc.ca)

Gabriel Chénard

Analyste expert à la réglementation – encadrement des intermédiaires

Direction de l'encadrement des intermédiaires

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 514 395-0337, poste 4482

Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 4482

Télécopieur : 514 873-7455

Courrier électronique : [Gabriel.Chenard@lautorite.qc.ca](mailto:Gabriel.Chenard@lautorite.qc.ca)

Nabil Rabia

Analyste spécialisé

Direction de l'encadrement prudentiel et des simulations

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4528

Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 4528

Télécopieur : 514 873-7455

Courrier électronique : [Nabil.Rabia@lautorite.qc.ca](mailto:Nabil.Rabia@lautorite.qc.ca)

**Le 10 juillet 2025**