



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières

Avis 31-370 du personnel des ACVM

Rapport annuel 2025 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI

Le 23 juillet 2026

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 2025. Certains faits survenus au début de 2026 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 au *Règlement 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 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 2025

Le CMOR a tenu des réunions ordinaires en janvier, 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.

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. Évaluations indépendantes de l'OSBI en 2021 et en 2026 :

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 au moins tous les cinq ans.

Le CMOR et l'OSBI ont poursuivi leurs consultations sur le plan d'action de ce dernier pour donner suite aux recommandations formulées dans l'*Évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement – Mandat d'investissement de 2021* (le **rapport de 2021**). Ils ont également discuté de la réponse de l'OSBI aux commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique qu'il a menée à la suite des recommandations émises dans le rapport de 2021 sur sa méthode de calcul des pertes utilisées dans les dossiers relatifs aux produits du marché dispensé. Le CMOR poursuivra le dialogue avec l'OSBI concernant l'avancement de ses travaux sur la mise en œuvre des rehaussements prévus qui sont mentionnés dans la réponse.

Le CMOR appuie aussi d'autres projets que l'OSBI a entrepris en réponse au rapport de 2021, dont l'opérationnalisation de son modèle de gouvernance amélioré et la présentation dans son rapport annuel de 2025 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.

La prochaine évaluation indépendante de l'OSBI sera réalisée cette année par un évaluateur que les ACVM jugeront acceptable, après consultation du CMOR. Dans la foulée de la publication d'un mandat établi en collaboration avec les ACVM, l'OSBI a annoncé que la société CRKhoury a été désignée pour mener l'évaluation indépendante en 2026.

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 l'accès des investisseurs à un système de réparation rendant des décisions équitables et définitives. En juillet 2025, le personnel des ACVM a publié un avis de consultation⁴ présentant une proposition d'approche en matière de surveillance d'un service de médiation (désormais appelé service de règlement des différends) indépendant habilité à rendre des décisions exécutoires, et d'ajustements au cadre réglementaire publié initialement pour consultation le 30 novembre 2023. Le CMOR a reçu un résumé des commentaires formulés par les intervenants à l'occasion de la consultation, ainsi qu'une mise à jour sur les travaux des ACVM en vue de la publication de modifications réglementaires définitives.

⁴ [*Avis de consultation 25-314 des ACVM, Proposition d'approche en matière de surveillance d'un service de médiation visé et d'ajustement du projet d'encadrement visant à lui conférer le pouvoir exécutoire.*](#)

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 2025. 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 l'investisseur pour toute perte ou tout dommage ou préjudice jusqu'à concurrence de 350 000 \$⁵. 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 2025 de l'OSBI. Quatre dossiers ont donné lieu à des règlements peu élevés; dans 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 154 000 \$ 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 règlements peu élevés ont fait que les plaignants ont reçu environ 2,1 millions de dollars de moins que recommandé par l'OSBI. Pour les exercices 2018 à 2025 de l'OSBI, 50 dossiers mettant en cause 28 sociétés ont abouti à un règlement peu élevé. Durant la même période, 12 des 28 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'autoréglementation 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 58 % des règlements peu élevés, 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 8 903 \$ de moins que le montant recommandé. Et lorsqu'il en recommandait une supérieure à 50 000 \$, le plaignant recevait en moyenne 65 502 \$ 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 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.

⁵ 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

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.

En 2025, l'OSBI a signalé au CMOR un problème systémique concernant le dossier d'une société inscrite qui avait consigné des renseignements relatifs à la connaissance du client qui étaient inexacts et des degrés de tolérance au risque non respectés, avait sous-estimé le risque de certains titres dans les portefeuilles des clients et appliquait des contrôles internes insuffisants pour empêcher les pratiques inappropriées. Le problème a été renvoyé à l'autorité en valeurs mobilières compétente, qui mène enquête.

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 2025, de même que des résultats de cas dépersonnalisés et des résumés, ce qui a permis l'échange d'information et la surveillance de ces tendances, et en a facilité l'identification.

À l'exercice 2025, l'OSBI a observé une hausse globale du nombre de dossiers ouverts ainsi qu'un accroissement de 3 % des dossiers liés aux investissements. Les plaintes concernant les courtiers en placement, les courtiers en épargne collective et les gestionnaires de portefeuille étaient en progression de 19 %, de 16 % et de 41 %, respectivement. S'agissant des plaintes visant les courtiers d'exercice restreint, les courtiers en plans de bourses d'études et les courtiers sur le marché dispensé, elles étaient en baisse de 46 %, de 45 % et de 67 %, respectivement.

En outre, l'OSBI a constaté une tendance à la hausse en ce qui concerne les plaintes liées aux directives non suivies, au service, aux retards de transfert et aux opérations non autorisées; en revanche, le volume des dossiers se rapportant à la convenance des placements était inférieur à celui des dernières années. Le nombre de dossiers liés aux fonds communs de placement et aux actions ordinaires a augmenté par rapport à l'an dernier.

L'OSBI a observé un recul du nombre de plaintes se rattachant aux cryptoactifs au cours de l'exercice 2025, mais a noté que les fraudes liées à ces actifs sont demeurées courantes. Le CMOR a discuté d'une tendance croissante selon laquelle des fraudeurs se font passer pour une autorité en valeurs mobilières dans des communications avec des victimes de fraude afin de donner de la légitimité aux réclamations pour les sommes perdues, moyennant souvent des frais. Tout au long de l'année, les autorités membres des ACVM, l'OCRI et l'OSBI ont continué de publier des mises en garde, notamment à l'intention des investisseurs, et de mener des activités de sensibilisation pour informer les investisseurs des risques associés aux activités frauduleuses mettant en cause des cryptoactifs et les alerter sur les cas d'usurpation d'identité. Les membres du CMOR ont également traité des objectifs de l'Opération Avalanche, un projet de collaboration entre les membres des ACVM siégeant au CMOR, des organismes d'application de la loi et des plateformes de négociation de cryptoactifs inscrites qui visait à identifier des victimes potentielles de fraudes liées à l'investissement dans des cryptoactifs et à prendre contact avec elles.

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. Tout au long de l'année, l'OSBI a tenu le CMOR informé des moyens qu'il a pris pour répondre efficacement aux implications de son nouveau rôle, notamment l'augmentation importante du volume global des dossiers et les changements dans son contexte opérationnel. Il a fait remarquer que la hausse des dossiers liés aux services bancaires était supérieure à ses attentes, ce qui l'a contraint à accroître ses effectifs pour gérer la demande sans précédent à l'égard de ses services. L'OSBI et le CMOR ont discuté de diverses initiatives que l'OSBI a entreprises ou poursuivies pendant l'année afin de rehausser davantage son efficacité opérationnelle, notamment en soutien à son mandat en matière d'investissement.

7. Initiatives opérationnelles de l'OSBI :

Tout au long de l'année, l'OSBI a informé le CMOR au sujet d'un éventail d'initiatives proposées ou mises en œuvre.

L'OSBI a abordé avec le CMOR les questions relatives aux frais exigés des sociétés participantes dont les principales activités consistent à offrir des services de négociation ou des produits de cryptoactifs (les **sociétés de cryptoactifs**), en particulier le fait que le volume démesuré de plaintes visant ces sociétés depuis 2022 a soulevé des inquiétudes en matière d'équité quant au calcul des frais imposés au secteur dont elles font partie. Ils se sont entretenus des aspects à prendre en considération relativement à la possibilité que l'OSBI établisse des frais propres au secteur des sociétés de cryptoactifs, pour lui permettre de ventiler ses besoins en revenus en fonction du nombre de dossiers ouverts touchant ces sociétés et de leur complexité. Les enjeux concernant le transfert prévu des sociétés de cryptoactifs dans le giron de l'OCRI, la méthode proposée de répartition des frais, les autres approches possibles et l'analyse approfondie des données ont été disséqués.

Le CMOR et l'OSBI ont aussi discuté du déploiement par ce dernier de technologies d'agent virtuel, notamment de l'importance de la vérification de l'exactitude des résultats générés par intelligence artificielle et de la protection de l'information, et ont échangé leurs connaissances à cet égard. L'OSBI tiendra le CMOR au fait de ses travaux visant à rehausser l'efficacité du traitement des dossiers et les processus administratifs à l'aide de la technologie.

Le CMOR s'est également entretenu avec l'OSBI de son projet de résolution proactive, conçu pour encourager les sociétés à prendre part au processus qui vise à les encourager à résoudre les plaintes tôt dans le processus. Ils ont traité des préoccupations entourant les conséquences imprévues susceptibles d'en découler, comme la pression ressentie par les investisseurs d'accepter un règlement hâtif pour un montant inférieur à celui qu'aurait recommandé l'OSBI. Le CMOR continuera de suivre l'évaluation que fait l'OSBI de son projet pilote, y compris les résultats des sondages de satisfaction des consommateurs, et sera attentif à tout enjeu concernant les pratiques des sociétés inscrites en matière de traitement des plaintes.

8. 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 (Contact|RC-CMOR@acvm-csa.ca). Il discute régulièrement des commentaires reçus, envisage des façons d'améliorer 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.

9. 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, ainsi que d'un résumé des commentaires reçus.

En outre, l'OCRI a informé le CMOR de l'état d'avancement de sa consultation au sujet de la distribution aux investisseurs lésés des sommes remboursées dans le cadre de procédures disciplinaires, et lui a fourni un résumé des commentaires reçus. À l'instar de certains membres des ACVM ayant adopté un programme de distribution des sommes remboursées, l'OCRI a lancé le sien le 1^{er} avril 2026.

Le CMOR a aussi pris note des travaux de l'OCRI visant à favoriser le transfert rapide et efficace des comptes. Ainsi qu'il est indiqué à la rubrique 5, l'OCRI a observé, comme l'OSBI, une tendance haussière des plaintes liées aux retards et aux obstacles nuisant au transfert harmonieux des comptes des clients. Le CMOR appuie la modernisation, la simplification et la normalisation du processus de transfert de comptes.

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 9 décembre 2025. 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, sur la transition de l'OSBI vers son nouveau rôle d'OETP unique pour le secteur bancaire, sur la finalisation de l'évaluation indépendante de l'OSBI en 2021 et sur les préparatifs en vue du lancement de son évaluation indépendante en 2026.

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 2025](#).

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 Contact|RC-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

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

Paola Cifelli

Head of Policy, Investor Office

**Commission des valeurs mobilières
de l'Ontario**

416 593-8282

pcifelli@osc.ca

Carlin Fung

Senior Accountant, Registration,
Inspections & Examinations

**Commission des valeurs mobilières
de l'Ontario**

416 593-8226

cfung@osc.ca