

7.3

Réglementation des bourses, des
chambres de compensation, des OAR et
d'autres entités réglementées

7.3. RÉGLEMENTATION DES BOURSES, DES CHAMBRES DE COMPENSATION, DES OAR ET D'AUTRES ENTITÉS RÉGLEMENTÉES

7.3.1 Consultation

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'« OCRCVM ») - Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler

L'Autorité des marchés financiers publie le projet, déposé par l'OCRCVM, de modifications des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler (le « Projet de modification »).

Selon l'OCRCVM, le Projet de modification clarifie les exigences liées aux plaintes, réduit le nombre de signalements en double et améliore les exigences relatives au traitement des plaintes.

De plus, l'OCRCVM publie de nouveau aux fins de consultation le Projet de modification de la Règle 9500 (le « Projet de modification de la Règle 9500 ») visant à éliminer les restrictions relatives aux renseignements que l'OCRCVM peut recevoir de son service d'ombudsman approuvé, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Le Projet de modification de la Règle 9500 a initialement été publié dans l'Avis 19-0181 le 17 octobre 2019.

(Les textes sont reproduits ci-après.)

Commentaires

Les personnes intéressées à soumettre des commentaires peuvent en transmettre une copie, au plus tard 14 avril 2022, à :

Me Philippe Lebel
Secrétaire général et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Information complémentaire

Pour de plus amples renseignements, on peut s'adresser à :

Lucie Prince
Analyste experte aux OAR
Direction de l'encadrement des activités de négociation
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 514 395-0337, poste 2614
Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 2614
Télécopieur : 514 873-7455
Courrier électronique : lucie.prince@lautorite.qc.ca

Jean-Simon Lemieux
Analyste expert aux OAR
Direction de l'encadrement des activités de négociation

Autorité des marchés financiers
Téléphone : 514 395-0337, poste 4366
Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 4366
Télécopieur : 514 873-7455
Courrier électronique : jean-simon.lemieux@lautorite.qc.ca

7.3.2 Publication

**Objet : Simply Digital Technologies Inc.
Demande de dispense**

Vu la demande sous examen coordonné visant notamment à obtenir une dispense des obligations prévues au *Règlement 21-101 sur le fonctionnement du marché*, RLRQ, c. V-1.1, r. 5, au *Règlement 23-101 sur les règles de négociation*, RLRQ, c. V-1.1, r. 6 (le « Règlement 23-101 ») et au *Règlement 23-103 sur la négociation électronique et l'accès électronique direct aux marchés*, RLRQ, c. V-1.1, r. 7.1 complétée par Simply Digital Technologies Inc., faisant affaires sous le nom de « CoinSmart » (le « demandeur ») et déposée auprès de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario à titre d'autorité principale (l'« autorité principale ») et auprès des autorités en valeurs mobilières de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de la Saskatchewan, du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nunavut, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon (les « territoires ») conformément à l'*Instruction générale 11-203 relative au traitement des demandes de dispense dans plusieurs territoires* (la « dispense demandée »);

Vu la mise en place par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM ») d'un bac à sable réglementaire, une initiative qui vise à favoriser l'innovation et soutenir les entreprises de fintech désirant mettre en marché des services innovants au Canada;

Vu l'Avis 21-327 du personnel des ACVM – *Indications sur l'application de la législation en valeurs mobilières aux entités facilitant la négociation de cryptoactifs* (l'« Avis 21-327 ») du 16 janvier 2020 qui indique certains facteurs pris en compte pour établir si la législation en valeurs mobilières s'applique à une entité facilitant les opérations liées aux cryptoactifs, dont leur achat et leur vente;

Vu l'Avis conjoint 21-329 du personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières - *Indications à l'intention des plateformes de négociation de cryptoactifs : Conformité aux obligations réglementaires* qui indique que la législation en valeurs mobilières s'applique aux plateformes de négociation de cryptoactifs qui facilitent ou offrent de faciliter la négociation des instruments ou des contrats visant des cryptoactifs, parce que le droit contractuel de l'utilisateur sur le cryptoactif peut lui-même constituer un titre ou un dérivé (les « contrats sur cryptoactifs »);

Vu les expressions définies dans le *Règlement 14-101 sur les définitions*, RLRQ, c. V-1.1, r. 3, qui ont le même sens dans la présente décision lorsqu'elles y sont employées, sauf si elles reçoivent une autre définition;

Vu le demandeur qui exploite une plateforme (terme défini ci-dessous) permettant aux clients d'obtenir un contrat sur cryptoactifs qui leur permettra d'acheter, de détenir et de vendre des bitcoins, des ethers et tout ce qui est communément considéré comme un cryptoactif, une monnaie numérique ou virtuelle, ou des jetons numériques ou virtuels, qui ne sont pas eux-mêmes des titres ou des dérivés (individuellement, un « cryptoactif », et collectivement, des « cryptoactifs ») par le biais de cette plateforme;

Vu les contrats sur cryptoactifs qui constituent une forme d'investissement au sens de l'article 1 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.Q., c. V-1.1 (la « Loi »);

Vu l'inscription du demandeur à titre de courtier d'exercice restreint dans les territoires;

Vu la décision rendue le 21 décembre 2021 par l'autorité principale du demandeur en vertu du *Règlement 11-102 sur le régime de passeport*, RLRQ, c. V-1.1, r. 1, qui dispense le demandeur de l'obligation de prospectus prévue par la législation en valeurs mobilières et de l'obligation prévue au sous-paragraphe (1) de l'article 13.3 du *Règlement 31-103 sur les obligations d'inscription et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, RLRQ, c. V-1.1, r. 10 (le « Règlement 31-103 ») aux conditions qui y sont prévues;

Vu les déclarations suivantes faites par le demandeur au soutien de la dispense demandée :

Le demandeur

1. Le demandeur est une entreprise constituée sous le régime des lois fédérales du Canada et a son siège à Toronto, en Ontario;
2. Le demandeur fait affaires sous le nom « CoinSmart »;
3. Le demandeur n'a pas de titres inscrits ou cotés sur une bourse ou un marché dans un territoire au Canada ou à l'étranger;
4. Le demandeur est une filiale en propriété exclusive de CoinSmart Financial Inc., un émetteur assujéti inscrit à la cote de la Bourse NEO Inc.;
5. Le personnel du demandeur est composé d'ingénieurs informatiques, de professionnels de la conformité et de représentants du service à la clientèle qui ont chacun une expérience dans un environnement réglementé en tant qu'entreprise de services financiers et une expertise dans la technologie de chaîne de blocs. Tous les membres du personnel du demandeur ont fait l'objet d'une vérification des antécédents judiciaires et de leur solvabilité, et les membres du personnel qui se joindront au demandeur feront également l'objet d'une telle vérification;
6. Le demandeur ne contrevient pas à la législation en valeurs mobilières de l'un des territoires au Canada ou aux conditions de son inscription en tant que courtier d'exercice restreint;

La plateforme

7. Le demandeur exploite une plateforme Internet exclusive et entièrement automatisée (la « plateforme ») qui permet aux clients d'obtenir un contrat sur cryptoactif au Canada qui leur permettra d'acheter, de vendre et de détenir des cryptoactifs par le biais de la plateforme;
8. Le rôle du demandeur dans le cadre des contrats sur cryptoactifs est d'acheter ou de vendre des cryptoactifs et de fournir des services de garde pour tous les cryptoactifs détenus dans des comptes sur la plateforme;
9. La plateforme est régie par des conditions d'utilisation;
10. En vertu des conditions d'utilisation de la plateforme, le demandeur maintient certains contrôles sur les cryptoactifs des clients afin d'assurer la conformité avec la loi applicable et de fournir une garde sécurisée des actifs des clients;
11. La négociation de contrats sur cryptoactifs effectuée par le demandeur est conforme aux activités décrites dans l'Avis 21-327 et constitue la négociation de titres ou de produits dérivés comme décrits dans l'Avis 21-327;

12. Le demandeur n'a aucune autorité pour agir de manière discrétionnaire pour le compte de ses clients et n'offrira pas ou ne fournira pas de services de gestion d'investissement discrétionnaire relatifs aux cryptoactifs;
13. Le demandeur n'est pas une entreprise membre du Fonds canadien de protection des épargnants (le « FCPE ») et les cryptoactifs gardés en dépôt sur la plateforme ne sont pas admissibles à la couverture du FCPE. La déclaration des risques inclura une divulgation à l'effet qu'il n'y a pas de couverture du FCPE pour les cryptoactifs et les clients doivent attester qu'ils ont reçu, lu et compris la déclaration des risques avant d'ouvrir un compte avec le demandeur;

La négociation de gré à gré

14. En plus de la plateforme, le demandeur exploite un bureau de négociation de gré à gré pour les ordres d'une taille minimale de 25 000 dollars canadiens. Le bureau de négociation de gré à gré permet aux clients d'acheter ou de vendre des cryptoactifs auprès du demandeur. Le demandeur livre immédiatement, comme décrit dans l'Avis 21-327, tout cryptoactif acheté à l'acheteur à une adresse de portefeuille de chaîne de blocs spécifiée par l'acheteur qui n'est pas sous la propriété, la possession ou le contrôle du demandeur;

Accessibilité des cryptoactifs sur la plateforme

15. Le demandeur a établi et applique des politiques et des procédures pour évaluer les cryptoactifs et pour déterminer s'il peut permettre aux clients de la plateforme de conclure des contrats sur cryptoactifs pour acheter et vendre le cryptoactif sur la plateforme (politique de connaissance du produit). Cette évaluation comprend, sans s'y limiter, les renseignements accessibles au public, concernant :
 - a) la création, la gouvernance, l'utilisation et la conception du cryptoactif, y compris le code source, la sécurité et la feuille de route pour la croissance de la communauté des développeurs et, le cas échéant, les antécédents du ou des développeurs qui ont créé les cryptoactifs;
 - b) l'offre, la demande, la maturité, l'utilité et la liquidité du cryptoactif;
 - c) les risques techniques importants associés au cryptoactif, y compris les défauts de code, les atteintes à la sécurité et les autres menaces liées au cryptoactif et à la chaîne de blocs qui le soutient (notamment la susceptibilité au piratage et les conséquences des embranchements), ou les pratiques et les protocoles qui s'y appliquent;
 - d) les risques juridiques et réglementaires associés au cryptoactif, y compris toute poursuite civile, réglementaire, criminelle ou mesure d'application de la loi, potentielle ou antérieure, relative à l'émission, au placement ou à l'utilisation du cryptoactif;
16. Le demandeur offre et permet uniquement aux clients de conclure des contrats sur cryptoactifs afin d'acheter, de vendre des cryptoactifs qui ne sont pas en soi des titres ou des dérivés;
17. Le demandeur ne permet pas aux clients de conclure un contrat sur cryptoactifs afin d'acheter et de vendre des cryptoactifs, à moins qu'il n'ait pris les mesures suivantes :
 - a) évaluer les aspects pertinents du cryptoactif conformément à la politique de connaissance du produit et comme décrit dans la déclaration 15 afin de déterminer s'il convient à ses clients;
 - b) approuver le cryptoactif et les contrats sur cryptoactifs afin d'acheter et de vendre ce cryptoactif, qui sera mis à la disposition des clients;

- c) surveiller l'évolution du cryptoactif afin de déceler tout changement important et de revoir son approbation donnée conformément au paragraphe b) ci-dessus concernant les changements importants;
18. Le demandeur ne participe pas, et ne participera pas, à des opérations faisant partie de la création, de l'émission ou du placement de cryptoactifs, ou conçues pour faciliter ces opérations, par le ou les développeurs du cryptoactif ou des sociétés du même groupe ou des associés de ces personnes;
 19. Comme indiqué dans la politique de connaissance du produit du demandeur, le demandeur détermine si un cryptoactif disponible pour l'achat et la vente par l'entremise d'un contrat sur cryptoactifs est un titre ou un dérivé et est offert en conformité avec les lois sur les valeurs mobilières et les dérivés, notamment :
 - a) tenir compte des déclarations faites par tout agent responsable ou toute autorité en valeurs mobilières des territoires, par d'autres autorités de réglementation dans les territoires membres de l'Organisation internationale des commissions de valeurs ou par l'autorité de réglementation ayant le rattachement le plus significatif à un cryptoactif afin de déterminer si le cryptoactif, ou de manière générale, le type de cryptoactif, est un titre ou un dérivé;
 - b) si le demandeur le juge nécessaire, obtenir un avis juridique afin de déterminer si le cryptoactif est un titre ou un dérivé aux termes de la législation en valeurs mobilières des territoires;
 20. Le demandeur surveille l'évolution des cryptoactifs offerts sur la plateforme qui peuvent entraîner un changement de statut juridique d'un cryptoactif ou un changement de l'évaluation effectuée par le demandeur conformément à sa politique de connaissance du produit, et comme décrit dans les déclarations 15 et 19 ci-dessus;
 21. Le demandeur reconnaît que toute conclusion à laquelle il parvient, comme décrit dans les déclarations 15 à 20 ci-dessus ne porte pas atteinte à la capacité de l'un des agents responsables ou de l'une des autorités en valeurs mobilières des territoires de conclure qu'un cryptoactif qu'un client acquiert ou vend au moyen d'un contrat sur cryptoactifs est un titre ou un dérivé;
 22. Comme indiqué dans la politique de connaissance du produit du demandeur, le demandeur applique des politiques et des procédures afin de mettre rapidement fin à la négociation de tout cryptoactif disponible sur la plateforme et de permettre aux clients de liquider leurs positions dans le cadre des contrats sur cryptoactifs impliquant des cryptoactifs sous-jacents que le demandeur ne met plus à la disposition des clients sur sa plateforme;

Opérations de la plateforme

23. La plateforme lancera un registre d'ordres qui apparie les ordres d'achat et de vente sur une base non discrétionnaire en fonction d'une stricte priorité prix-temps. Dans le cadre de ce service, le demandeur exploitera, dans certains territoires, un marché pour les titres ou pour les dérivés en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable;
24. Les paires de monnaies fiduciaires offertes sur la plateforme permettent l'échange entre deux cryptoactifs ainsi que l'échange entre des monnaies fiduciaires et des cryptoactifs;
25. La plateforme fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
26. Les clients peuvent entrer des ordres sur la plateforme de deux manières : i) SmartTrade permet à un client de saisir un ordre au marché qui spécifie la paire de monnaies fiduciaires et la quantité souhaitées; ii) Advanced Trade permet à un client de saisir un ordre à cours limité ou un ordre au marché;

27. Les clients accèdent à SmartTrade et à Advanced Trade par le site Internet ou l'application mobile de CoinSmart. Le demandeur ne fournit pas aux clients la possibilité de saisir des ordres sur la plateforme à l'aide d'une interface de programmation d'applications (« API »);
28. Lorsqu'un client saisit un ordre au marché à l'aide de SmartTrade ou d'Advanced Trade, le demandeur présente un prix moyen calculé sur la base des offres ou des demandes d'achat de contreparties disponibles, selon le cas (les « ordres de contreparties »), sur la plateforme qui est nécessaire pour exécuter l'ordre au marché du client. Si le client trouve le prix acceptable, le client acceptera alors l'entrée d'un ordre sur la plateforme afin de l'exécuter contre les ordres de contreparties disponibles;
29. Lorsqu'un client saisit un ordre à cours limité en utilisant Advanced Trade, l'ordre à cours limité sera partiellement ou totalement exécuté s'il existe un ou plusieurs ordres de contreparties à un prix égal ou supérieur à celui de l'ordre à cours limité. Toute partie non exécutée d'un ordre à cours limité demeure ouverte en tant qu'ordre de contrepartie affiché sur la plateforme et pourra participer à des appariements d'ordres de contreparties ultérieurs sur une base de priorité stricte prix-temps, jusqu'à ce qu'elle soit modifiée ou annulée par le client ou complètement exécutée;
30. Les ordres de contreparties que les clients peuvent exécuter sur la plateforme peuvent être des ordres d'autres clients ou des ordres déposés par le demandeur;
31. Pour assurer une liquidité suffisante sur la plateforme, le demandeur agit comme un fournisseur de liquidité passif qui génère et saisit automatiquement des ordres des deux côtés du marché en utilisant un algorithme simple opéré par le demandeur. Le demandeur obtient des prix d'achat et de vente pour les cryptoactifs auprès de sociétés de négociation de cryptoactifs ou de marchés (les « fournisseurs de liquidité »), après quoi le demandeur ajoute un « frais » pour compenser le demandeur, et présente ces prix ajustés comme des ordres d'achat et de vente ouverts sur la plateforme;
32. Le demandeur sera rémunéré par les frais appliqués sur les opérations qu'il effectue dans le cadre de ses activités de fourniture passive de liquidité, les commissions de négociation associées aux opérations effectuées sur la plateforme et les frais facturés pour les retraits de cryptoactifs;
33. Le demandeur divulguera les commissions de négociation sur la plateforme sous la rubrique « Tarification » et ces commissions sont incorporées par renvoi dans les conditions d'utilisation de la plateforme. Le demandeur divulgue au client le montant total de la commission payable au titre d'une opération avant la confirmation de l'ordre;
34. Le demandeur consigne dans ses livres et registres les détails de chaque opération;
35. Chaque opération résultant de l'appariement des ordres sur la plateforme, comme décrit dans la déclaration 23, donne lieu à un contrat bilatéral entre chaque client et le demandeur;
36. Le demandeur maintient un registre interne qui consigne toutes les opérations exécutées par le biais de la plateforme. Pour qu'un client puisse passer un ordre, son compte doit être préfinancé avec l'actif applicable (monnaie fiduciaire ou cryptoactif). Lorsque l'ordre d'un client est apparié avec l'ordre d'un autre client par le biais de la plateforme, le registre interne est mis à jour en temps réel. Un appariement par le biais de la plateforme ne crée pas d'obligation de règlement bilatéral entre l'acheteur et le vendeur, parce que tous les actifs des clients sont déjà vérifiés comme étant disponibles à la fois auprès de l'acheteur et du vendeur avant l'entrée de l'ordre, et tous les contrats sur cryptoactifs sont réglés entre le demandeur et chacun de l'acheteur et du vendeur lorsque l'appariement a lieu;
37. Pour chaque opération conclue par le demandeur avec des clients sur la plateforme résultant d'un appariement entre l'ordre d'un client et un ordre du demandeur, le demandeur exécutera également une opération d'achat ou de vente de cryptoactifs inverse correspondante avec l'un de ses

fournisseurs de liquidité. Le demandeur réglera rapidement, et au plus tard deux jours ouvrables après l'opération, les opérations avec les fournisseurs de liquidités sur une base nette. En cas d'achat net de cryptoactifs, le demandeur prendra les dispositions nécessaires pour que les espèces soient transférées au fournisseur de liquidité et que les cryptoactifs soient envoyés par le fournisseur de liquidité au demandeur. En cas de ventes nettes de cryptoactifs, le demandeur prendra les dispositions nécessaires pour que les cryptoactifs soient envoyés par le demandeur au fournisseur de liquidité en échange des espèces reçues par le demandeur du fournisseur de liquidité;

38. Le demandeur a pris ou prendra des mesures raisonnables pour vérifier que chaque fournisseur de liquidité est convenablement inscrit ou autorisé à négocier les cryptoactifs dans son territoire d'origine, ou que ses activités ne nécessitent pas une inscription dans son territoire d'origine, et qu'il ne contrevient pas à la législation en valeurs mobilières des territoires;
39. Les clients reçoivent des confirmations d'opérations électroniques et des relevés mensuels présentant les détails de l'historique des opérations sur leur compte auprès du demandeur. Les clients ont également accès à un registre complet de toutes les opérations effectuées sur leur compte, y compris tous les transferts d'actifs en monnaie fiduciaire ou en cryptoactifs, tous les achats, les ventes et les retraits, ainsi que les prix, les commissions et les frais de retrait pertinents facturés dans le cadre de ces opérations;
40. Le demandeur ne propose pas et ne proposera pas de marge, de crédit ou d'autres formes d'effet de levier aux clients dans le cadre de la négociation de cryptoactifs sur la plateforme, et ne proposera pas de dérivés sur cryptoactifs aux clients autres que les contrats sur cryptoactifs;
41. Les clients peuvent alimenter leur compte en effectuant des transferts en monnaie fiduciaire ou en cryptoactifs. Les clients peuvent effectuer des transferts en monnaie fiduciaire par virement Interac, virement bancaire, traite bancaire ou paiement par carte de crédit; le montant maximum pour chaque type de transfert étant indiqué sur la plateforme. Les virements Interac et les paiements par carte de crédit sont soumis à des frais divulgués sur la plateforme sous la rubrique « Tarification » et ces frais sont incorporés par renvoi dans les conditions d'utilisation de la plateforme;
42. Les clients doivent payer des frais de retrait lorsqu'ils transfèrent des cryptoactifs de leur compte vers une adresse de chaîne de blocs spécifiée par le client. Les frais de retrait varient en fonction du cryptoactif et sont divulgués sur la plateforme sous la rubrique « Tarification ». Les frais de retrait totaux payables au titre d'un retrait sont divulgués au client avant la confirmation du retrait;
43. Avant de transférer des cryptoactifs à partir d'un compte, le demandeur effectue une seconde vérification de l'adresse de la chaîne de blocs et examine l'adresse de la chaîne de blocs spécifiée par le client à l'aide d'un logiciel d'expertise de la chaîne de blocs. Le demandeur dispose d'une expertise en la matière et a développé des systèmes de surveillance antifraude et antiblanchiment d'argent pour les cryptoactifs et la monnaie fiduciaire, afin de réduire la probabilité de fraude, de blanchiment d'argent ou d'erreur du client dans l'envoi ou la réception de cryptoactifs à des adresses de portefeuille incorrectes;
44. Les clients peuvent transférer des fonds en monnaie fiduciaire depuis leurs comptes par transfert électronique ou par virement bancaire, sous réserve de frais de retrait divulgués sur la plateforme sous la rubrique « Tarification » et intégrés par renvoi dans les conditions d'utilisation de la plateforme. Une partie des frais de retrait couvre les frais facturés par le processeur de paiement du demandeur pour traiter l'opération de retrait. Le montant total des frais de retrait à payer pour un retrait en monnaie fiduciaire est communiqué au client avant la confirmation du retrait;

Conflits d'intérêts

45. Le demandeur exerce ses activités de fourniture de liquidité passive sur la plateforme par l'entremise d'une API uniquement dans le but de fournir de la liquidité aux clients du demandeur. Les ordres déposés par le demandeur par le biais de l'API sont les mêmes types d'ordres disponibles pour les clients par l'entremise d'Advanced Trade. Les ordres du demandeur sont également traités de la même manière que les ordres à cours limité des clients inscrits sur la plateforme, sans qu'aucune préférence ne soit donnée au traitement des ordres du demandeur;
46. Les activités de fourniture de liquidité passive du demandeur n'ont pas un avantage déraisonnable sur les clients, car le moteur de recherche du registre central des ordres à cours limité qui régit la plateforme ne fait pas de distinction entre les ordres du demandeur et les ordres des clients du demandeur. L'algorithme de fourniture de liquidité passive du demandeur n'analyse pas, ne prend pas en compte et ne possède pas une connaissance approfondie des ordres existants sur le registre central des ordres lorsqu'il détermine les ordres à exécuter. Pour déterminer l'exécution des ordres, le demandeur s'appuie sur les prix actuels du marché qui lui sont fournis par les fournisseurs de liquidité;
47. Le demandeur perçoit la même commission d'un client, que l'ordre de ce dernier soit exécuté sur la plateforme par l'ordre d'un autre client ou par le demandeur;
48. Du fait que l'appariement des ordres et les autres fonctionnalités de la plateforme soient entièrement automatisées, le demandeur n'a pas la possibilité de favoriser certains clients par rapport à d'autres ou de favoriser ses propres ordres par rapport aux ordres des clients;
49. Le demandeur n'offre pas d'accès à l'API aux clients qui leur permettrait de se livrer à des opérations à haute fréquence ou d'activer des robots logiciels d'arbitrage automatisés. La plateforme est conçue pour rendre les cryptoactifs accessibles aux nouveaux entrants sur le marché des cryptoactifs;
50. Le demandeur informe ses clients, dans les conditions d'utilisation de la plateforme, que CoinSmart participe passivement en tant que fournisseur de liquidité sur la plateforme en affichant des ordres d'achat et de vente pour fournir de la liquidité au marché. Le demandeur communique également des renseignements sur la nature de ses activités de fourniture de liquidité sur la plateforme, y compris la manière dont il détermine le prix des ordres qu'il exécute et la manière dont il peut tirer profit de ses activités en tant que fournisseur passif de liquidité;
51. Le demandeur déclare clairement tous les frais et les commissions qu'il perçoit sur la plateforme et ses clients peuvent vérifier les cours publiés pour les cryptoactifs sur la plateforme par rapport aux cours en vigueur sur d'autres bourses de cryptoactifs;
52. Le demandeur ne négocie pas et n'utilise pas autrement les cryptoactifs de ses clients détenus sur la plateforme dans le cadre de ses propres activités;
53. Le demandeur est d'avis que tous les conflits d'intérêts potentiels découlant de l'exploitation de la plateforme sont traités de manière adéquate par l'évitement, la déclaration ou les processus opérationnels qui régissent les transactions sur la plateforme;
54. Le demandeur a adopté des politiques et des procédures qui détectent et gèrent les conflits d'intérêts découlant de l'exploitation de la plateforme et des services connexes qu'il fournit, y compris les conflits entre les intérêts de ses propriétaires, ses intérêts commerciaux et les responsabilités et le bon fonctionnement de la plateforme et des services connexes, et en assure le maintien et le respect;
55. Les politiques et procédures du demandeur visent à traiter tout conflit d'intérêts découlant des activités de négociation sur sa plateforme ou celles des sociétés de son groupe en tant que mandant;

56. Ces politiques et ces procédures comprennent également un niveau approprié de déclaration des conflits propres aux clients avec lesquels le demandeur ou des sociétés de son groupe peuvent effectuer des opérations et les circonstances dans lesquelles ils peuvent survenir. Cette déclaration est incluse dans les conditions d'utilisation de la plateforme et dans les autres déclarations faites aux clients qui traitent expressément des conflits d'intérêts;

Intégrité du marché

57. Le demandeur a pris des mesures raisonnables pour s'assurer d'exploiter un marché équitable et ordonné pour les contrats sur cryptoactifs, y compris l'établissement de seuils de prix et de volume pour les ordres saisis sur la plateforme;
58. Le demandeur ne s'attend pas à ce que la négociation sur la plateforme ait une répercussion importante sur le marché mondial de tout cryptoactif offert sur celle-ci;
59. Le demandeur ne fournit pas l'accès à la plateforme à moins d'avoir la capacité de mettre fin, en totalité ou en partie, à cet accès, au besoin;
60. Le demandeur a la possibilité d'annuler, de modifier ou de corriger des opérations et met en place des politiques publiques, équitables et appropriées régissant l'annulation, la modification ou la correction d'opérations sur la plateforme, y compris en ce qui concerne les opérations pour lesquelles le demandeur, agissant en qualité de mandant, était une contrepartie à l'opération;
61. Le demandeur a adopté des politiques et des procédures, les maintient à jour, en assure la conformité et maintient à jour les connaissances et l'expertise de son personnel, ainsi que les systèmes permettant de surveiller les cas potentiels de négociation qui ne seraient pas conformes à la législation en valeurs mobilières applicable ou à toute exigence de négociation prévues dans les conditions d'utilisation de la plateforme et d'enquêter sur ceux-ci. Il a prévu des dispositions et des mécanismes appropriés pour faire escalader les problèmes détectés, y compris le renvoi à l'autorité en valeurs mobilières concernée, le cas échéant, afin de permettre au demandeur de prendre toute mesure jugée appropriée pour promouvoir un marché équitable et ordonné sur la plateforme, ce qui peut inclure l'arrêt de la négociation ou la limitation des activités d'un client sur la plateforme;
62. Les politiques et les procédures mentionnées dans la déclaration précédente comprennent des politiques et procédures pour suivre, examiner et prendre les mesures appropriées dans le contexte des plaintes et des divulgations des clients de cas potentiels de manipulation ou d'abus de marché sur la plateforme;
63. Le demandeur surveille actuellement la plateforme, notamment par des processus automatisés et manuels, afin de détecter tout cas de manipulation et d'abus de marché (y compris les opérations fictives) ainsi que les activités frauduleuses. Le demandeur prévoit poursuivre le développement de son logiciel de surveillance du marché après avoir repris les discussions avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières;

Transparence des opérations et des renseignements sur les ordres et les opérations

64. Le demandeur communique les renseignements raisonnablement nécessaires pour permettre à une personne ou à une entreprise de comprendre les activités ou les services du marché, notamment les éléments suivants :
- a) les critères d'accès, y compris la façon dont l'accès est accordé, refusé, suspendu ou annulé et s'il existe des différences entre les clients en matière d'accès et de négociation;
 - b) les risques liés au fonctionnement de la plateforme et à la négociation sur la plateforme, y compris les pertes et les cyberrisques;

- c) les heures de négociation;
 - d) tous les droits et toute rémunérations versées au demandeur ou à une société de son groupe, notamment en ce qui concerne les taux de change, les écarts, etc.;
 - e) la façon dont les ordres sont saisis, traités et interagissent, notamment :
 - i) les circonstances dans lesquelles les ordres sont négociés avec le demandeur ou une société de son groupe agissant à titre de mandant ou fournisseur de liquidité, y compris toute rémunération accordée;
 - ii) lorsque les ordres sont saisis dans le carnet d'ordres, les types d'ordres et la manière dont les ordres sont appariés et exécutés;
 - f) les politiques et les procédures relatives aux opérations erronées, aux annulations, aux modifications et au règlement des litiges;
 - g) une liste de tous les cryptoactifs et produits disponibles pour la négociation sur la plateforme, ainsi que les énoncés sur les cryptoactifs y ayant trait;
 - h) les conflits d'intérêts et les politiques et procédures pour les gérer;
 - i) le processus de paiement et de règlement des opérations;
 - j) la façon dont le demandeur protège les actifs des clients, notamment la mesure dans laquelle le demandeur conserve lui-même les actifs des clients, ainsi que l'identité de tout dépositaire tiers auquel la plateforme fait appel pour conserver les actifs des clients;
 - k) les accords d'accès avec un fournisseur de services tiers, le cas échéant;
 - l) les critères régissant la négociation, y compris la prévention des manipulations et autres abus de marché;
65. Le demandeur assure un degré approprié de transparence concernant les ordres et les opérations sur la plateforme, y compris en ce qui concerne les éléments suivants :
- a) le demandeur affiche sur son site Internet des prix en dollars canadiens pour chaque cryptoactif négocié pour lequel le public peut consulter l'historique des prix provenant du site <https://www.coincap.io> (qui ne comprend pas les prix des opérations exécutées sur la plateforme pour une période d'un jour, d'une semaine, d'un mois, de trois mois, de six mois et d'un an);
 - b) le demandeur met également à la disposition du public sur son site Internet un historique de toutes les opérations effectuées sur la plateforme au cours des 24 heures précédentes;
 - c) les clients qui utilisent la fonction Advanced Trade peuvent consulter l'ensemble du carnet d'ordres de la plateforme, y compris tous les ordres ouverts et les opérations exécutées au cours de la période précédente de 24 heures sur la plateforme afin de permettre aux clients de prendre des décisions de placement et de négociation éclairées;

Confidentialité des renseignements sur les ordres et les opérations des clients

66. Le demandeur applique des politiques et des procédures visant à préserver la confidentialité des renseignements sur les clients, y compris ceux relatifs à leurs activités de négociation;

Livres et registres

67. Le demandeur tient des livres, des registres et d'autres documents afin de consigner avec précision ses activités commerciales, ses affaires financières et les opérations de ses clients et de démontrer l'étendue de la conformité du demandeur aux exigences applicables de la législation en valeurs mobilières, y compris, sans toutefois s'y limiter :
- a) des registres de tous les investisseurs auxquels l'accès à la plateforme a été accordé ou refusé;
 - b) des résumés quotidiens de tous les cryptoactifs négociés, indiquant les volumes et les valeurs des opérations;
 - c) des registres de l'ensemble des ordres et des opérations, y compris le cours, le volume, les heures auxquelles les ordres sont saisis, appariés, annulés ou rejetés et l'identifiant du client qui a saisi l'ordre ou qui était la contrepartie à l'opération;

Contrôles internes sur la saisie et l'exécution des ordres

68. Le demandeur maintient des contrôles internes efficaces sur les systèmes qui soutiennent la saisie et l'exécution des ordres, y compris ceux pour lesquels il :
- a) dispose de contrôles efficaces pour l'exploitation des systèmes, la sécurité de l'information, la gestion des changements, la gestion des problèmes, le support réseau et le support logiciel des systèmes;
 - b) dispose de contrôles de sécurité efficaces pour prévenir et détecter les menaces à la sécurité et les cyberattaques sur ses systèmes qui soutiennent les services de négociation et de règlement, et pour y répondre;
 - c) dispose de plans efficaces de continuité des activités et de reprise après sinistre;
 - d) conformément aux pratiques commerciales prudentes, et avec une fréquence raisonnable (au moins une fois par an) :
 - i) effectue des estimations raisonnables de la capacité actuelle et future des systèmes;
 - ii) effectue des simulations de crise afin de déterminer la capacité de ses systèmes de saisie et d'exécution des ordres pour traiter les opérations de manière précise, opportune et efficace;
 - iii) met à l'essai ses plans de continuité des activités et de reprise après sinistre;
 - iv) examine la vulnérabilité des systèmes et son environnement hébergé dans le nuage afin d'atténuer les cybermenaces internes et externes;
 - e) surveille et maintient en permanence des mesures de contrôles internes de ses systèmes;

Dépôts sur le marché

69. Le demandeur a déposé auprès de l'autorité principale toutes les annexes requises suivantes prévues dans le formulaire prévu à l'Annexe 21-101A2 Fiche d'information sur le fonctionnement du système de négociation parallèle:
- a) Annexe E — Fonctionnement du marché;
 - b) Annexe F — Impartition;

- c) Annexe G — Systèmes et élaboration de plans de secours;
- d) Annexe H — Garde des actifs;
- e) Annexe I — Titres;
- f) Annexe J — Accès aux services;
- g) Annexe L — Droits;

Vu l'article 263 de la Loi;

Vu les pouvoirs délégués conformément à l'article 24 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier, RLRQ, c. E-6.1;

Vu l'analyse faite par la Direction de l'encadrement des activités de négociation et la recommandation de la Direction principale de l'encadrement des activités de marché et des dérivés d'accorder la dispense demandée aux conditions prévues à la présente décision du fait qu'elle ne porte pas atteinte à la protection des épargnants.

En conséquence, l'Autorité accorde la dispense demandée aux conditions suivantes :

Accès équitable

1. Le demandeur n'interdira, ne conditionnera ni ne limitera de manière déraisonnable l'accès à la plateforme et aux services connexes;
2. Le demandeur ne permettra pas de discrimination déraisonnable entre les clients de la plateforme;

Intégrité du marché

3. Le demandeur prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que ses activités ne nuisent pas à l'équité et au bon fonctionnement des marchés en ce qui concerne la plateforme;
4. Le demandeur ne fournira pas d'accès à la plateforme à moins d'avoir la capacité de mettre fin, en totalité ou en partie, à l'accès d'un client, au besoin;
5. Le demandeur tiendra des registres précis de toutes ses activités de surveillance des opérations et de traitement des plaintes relatives à la plateforme, ainsi que des motifs des mesures prises ou non. Le demandeur mettra ces registres à la disposition de l'autorité principale sur demande;
6. Le demandeur doit s'assurer que chaque client se conforme aux restrictions applicables à son utilisation de la plateforme, y compris les exigences en matière de négociation et les lois sur les valeurs mobilières applicables (toute violation de ces exigences étant une interdiction d'usage) et signaler toute violation des lois sur les valeurs mobilières à l'autorité en valeurs mobilières ou l'autorité de réglementation compétente;

Conflits d'intérêts

7. Le demandeur examinera chaque année la conformité aux politiques et procédures permettant d'identifier et de gérer les conflits d'intérêts décrits dans les déclarations 54 à 56 et consignera, dans le cadre de chaque examen, toutes les lacunes qui ont été identifiées et la façon dont ces lacunes ont été corrigées;

Transparence des opérations et des informations sur les ordres et les opérations

8. Le demandeur rendra publics les renseignements décrits dans la déclaration 64 d'une manière qui permet raisonnablement à une personne ou à une société de comprendre les activités ou les services du marché;
9. Pour ce qui est des ordres et des opérations saisis et exécutés sur la plateforme, le demandeur mettra à la disposition des clients de la plateforme suffisamment de renseignements sur ces ordres et opérations en temps réel afin de faciliter les décisions de placement et de négociation des clients, de la manière décrite au paragraphe c) de la déclaration 65;
10. Le demandeur publiera sur son site Internet, en temps opportun, suffisamment de renseignements sur les opérations effectuées sur la plateforme;

Confidentialité

11. Le demandeur ne divulguera pas les renseignements relatifs aux ordres ou aux opérations d'un client à une personne ou à une société autre que le client, une autorité en valeurs mobilières ou un fournisseur de services de réglementation, sauf si :
 - a) le client a consenti par écrit à la communication des renseignements;
 - b) la divulgation est faite en vertu de la loi applicable;
 - c) les renseignements ont été rendus publics par une autre personne ou société et leur divulgation était légale;

Activités du marché – Dispense à durée limitée

12. Le demandeur indiquera à ses clients qu'il a été inscrit à titre de courtier d'exercice restreint dans les territoires, sous réserve de conditions précises qui font l'objet d'une décision spécifique et, qu'à ce titre, il pourrait ne pas être assujéti à toutes les exigences autrement applicables à un courtier en valeurs mobilières et à un membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, y compris celles qui s'appliquent aux marchés et à la négociation sur les marchés;

Modifications et date de fin de la décision

13. Le demandeur apportera sans délai toute modification à ses pratiques commerciales ou à ses politiques et procédures qui pourrait être nécessaire pour répondre aux préoccupations en matière de protection des investisseurs que le demandeur ou l'autorité principale pourrait avoir soulevées relativement à l'utilisation de la plateforme.

La présente décision prend effet à la date de la décision rendue par l'autorité principale et cessera de produire ses effets le 21 octobre 2023.

Fait le 21 décembre 2021.

Hugo Lacroix
Surintendant des marchés de valeurs

DÉCISION No 2021-SMV-0037



AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles

Appel à commentaires

Règles de l'OCRCVM et RUIM

Date limite pour les commentaires :

Le 14 avril 2022

Destinataires à l'interne :
Affaires juridiques et conformité

Audit interne

Détail

Formation

Haute direction

Inscription

Institutions

Opérations

Pupitre de négociation

Recherche

Personne-ressource :

Madeleine A. Cooper

Conseillère aux politiques,

Politique de réglementation des membres

Téléphone : 416 646-7203

Courriel : mcooper@iiroc.ca

22-0009

Le 13 janvier 2022

Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler

Sommaire

L'OCRCVM propose d'apporter des modifications (le **Projet de modification**) aux éléments suivants :

- les exigences liées au signalement des plaintes et des enquêtes internes, énoncées aux parties A et B de la Règle 3700¹ (les **exigences de signalement dans ComSet**),
- les exigences liées au traitement des plaintes de clients, énoncées aux Parties D et E de la Règle 3700 (les **exigences relatives au traitement des plaintes**),

¹ Dans le présent avis, tous les renvois aux règles sont des renvois aux Règles de l'OCRCVM, sauf indication contraire.



- les obligations de veiller aux intérêts du client imposées aux administrateurs, dirigeants et employés de participants, énoncées au paragraphe 10.16 des RUIIM (les **obligations de veiller aux intérêts du client**).

Le Projet de modification :

- clarifie nos exigences de signalement dans ComSet et nos exigences liées aux plaintes, et les harmonise avec les attentes réglementaires;
- réduit le nombre de signalements en double à l'OCRCVM en éliminant les chevauchements entre les obligations de signaler dans ComSet et les obligations de veiller aux intérêts du client, qui nécessitent aussi la production de rapports;
- améliore nos exigences relatives au traitement des plaintes en codifiant les pratiques exemplaires de traitement des plaintes des clients.

De plus, nous publions de nouveau aux fins de consultation le Projet de modification de la Règle 9500 (le **Projet de modification de la Règle 9500**) qui vise à éliminer les restrictions relatives aux renseignements que l'OCRCVM peut recevoir de son service d'ombudsman approuvé (actuellement appelé « service de médiation »), l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (**OSBI**). Nous avons initialement publié le Projet de modification de la Règle 9500 dans l'Avis 19-0181.

Envoi des commentaires

Les commentaires doivent être faits par écrit et transmis au plus tard le **14 avril 2022** à :

Politique de réglementation des membres
 Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
 121, rue King Ouest, bureau 2000
 Toronto (Ontario) M5H 3T9
 Courriel : memberpolicymailbox@iiroc.ca

Il faut également transmettre une copie des commentaires aux autorités de reconnaissance, à l'adresse suivante :

Réglementation des marchés
 Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
 20, rue Queen Ouest, bureau 1903
 C. P. 55
 Toronto (Ontario) M5H 3S8
 Courriel : marketregulation@osc.gov.on.ca

Remarque à l'intention des personnes qui présentent des lettres de commentaires : une copie de leur lettre de commentaires sera mise à la disposition du public sur le site Internet de l'OCRCVM, à l'adresse www.ocrcvm.ca.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Table des matières

1. Projet de modification.....	4
1.1 Grave inconduite	4
1.2 Grave inconduite à l'égard d'un client	9
1.3 Délais à respecter	10
1.4 Employés	11
1.5 Exigences de signalement dans ComSet visant les personnes autorisées	11
1.6 Enquêtes.....	12
1.7 Indemnisation des clients.....	12
1.8 Procédures et poursuites civiles.....	12
1.9 Mesures disciplinaires internes.....	12
1.10 Résolution des affaires	12
1.11 Résultats des enquêtes internes	13
1.12 Pièces justificatives et tenue de dossiers	13
1.13 Dossiers de l'enquête interne	13
1.14 Normes de traitement des plaintes des clients.....	13
1.15 Plaintes verbales.....	13
1.16 Traitement des plaintes de clients	13
1.17 L'intérêt du client lors du traitement des plaintes.....	14
1.18 Gestion des problèmes systémiques.....	14
1.19 Accessibilité des accusés de réception et des lettres de réponse détaillée.....	14
1.20 Contenu de la lettre de réponse détaillée.....	14
1.21 Délai de réponse du service interne de règlement des différends	15
1.22 Dossier des plaintes de clients	15
1.23 Déclarations au sujet des services de règlement des différends	15
2. Effets.....	15
3. Projet de modification de la Règle 9500	16
3.1 Suppression de l'interdiction de transmettre des renseignements.....	16
3.2 Règles générales de l'OSBI	16
3.3 Autres organismes de réglementation des valeurs mobilières au Canada	16
3.4 Commentaires sur l'Avis 19-0181 de l'OCRCVM	17
4. Prochaines étapes	17
4.1 Mise en œuvre.....	17
4.2 Note d'orientation mise à jour	18
5. Processus d'élaboration des politiques réglementaires	19
6. Annexes	19

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



1. Projet de modification

Les objectifs du Projet de modification sont les suivants :

- (a) aider les courtiers à gérer leurs obligations réglementaires et à réduire le nombre de signalements en double en harmonisant les exigences de signalement dans ComSet, les exigences relatives au traitement des plaintes et les obligations de veiller aux intérêts du client;
- (b) corriger les inégalités dans la façon dont les courtiers interprètent nos exigences en matière de signalement des plaintes des clients, d'enquêtes internes et de traitement des plaintes en faisant en sorte que nos exigences cadrent davantage avec les attentes réglementaires;
- (c) codifier les pratiques exemplaires liées au traitement des plaintes des clients que nous avons observées chez les courtiers membres et à l'échelle internationale;
- (d) nous aider à :
 - prévoir les plaintes de clients et les demandes de renseignements adressées à l'OCRCVM, et réagir efficacement,
 - mieux évaluer les risques que présente chaque courtier, pour déterminer la fréquence et la teneur des inspections de la conformité,
 - protéger les marchés financiers contre les comportements préjudiciables,
 - renforcer l'efficacité des examens des demandes d'autorisation de personnes physiques présentées à l'OCRCVM.

Le Projet de modification ne prévoit pas de règle à laquelle l'OCRCVM, les courtiers ou les personnes autorisées devraient se conformer pour être dispensés d'une exigence de la législation en valeurs mobilières.

Nous continuons de suivre l'évolution des choses auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), des autres organismes de réglementation ou OAR et des autres territoires pour déterminer si des faits nouveaux pourraient influencer sur les exigences relatives au traitement des plaintes, en particulier :

- le temps dont disposent les courtiers et leur service interne de règlement des différends pour répondre à la plainte d'un client;
- les indications au sujet des services de l'OSBI.

1.1 Grave inconduite

À l'heure actuelle, nos exigences de signalement dans ComSet ont généralement un caractère normatif. Elles comprennent des listes d'éléments :

- que les courtiers membres (les **courtiers**) doivent nous signaler;
- sur lesquels les courtiers doivent mener des enquêtes internes.

Par conséquent, les courtiers ne nous signalent pas systématiquement toutes les situations présentant un risque de préjudice important pour les clients ou les marchés financiers, ou les cas de non-respect

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



important des exigences de l'OCRCVM, des lois sur les valeurs mobilières ou d'autres lois applicables, et ne mènent pas systématiquement d'enquête dans toutes ces situations.

Nous proposons donc d'introduire la définition de « grave inconduite » qui est fondée sur des principes et qui vise à axer constamment nos exigences de déclaration dans ComSet sur les situations dans lesquelles il existe :

- soit un risque raisonnable de préjudice important à un client ou aux marchés financiers,
- soit une contravention importante aux exigences de l'OCRCVM², aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables.

Parallèlement à l'ajout d'un seuil d'importance, nous proposons d'ajouter le terme « grave inconduite » pour :

- axer constamment nos exigences de signalement dans ComSet sur les situations qui nous préoccupent le plus;
- exiger que toute inconduite à l'égard d'un client soit signalée dans ComSet, même si elle doit actuellement être signalée au moyen d'un rapport relatif à l'obligation de veiller aux intérêts du client;
- harmoniser nos exigences de signalement dans ComSet avec nos exigences relatives au traitement des plaintes;
- veiller à ce que les courtiers enquêtent sur des inconduites précises et nous communiquent les résultats de ces enquêtes.

Nous proposons de regrouper sous la nouvelle définition de « grave inconduite » les activités actuellement énumérées à l'article 3706 et au paragraphe 3721(2)³, ainsi que deux activités liées aux clients énoncées à l'alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIM⁴, à titre d'exemples de grave inconduite. Nous proposons par conséquent de retirer les violations des exigences de veiller à la meilleure exécution des ordres des clients et les violations des exigences de donner la priorité aux clients de la liste des éléments à signaler aux termes de l'alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIM.

Voici, plus précisément, les activités que nous proposons d'inclure à titre d'exemples de « grave inconduite » :

- une violation importante des renseignements des clients sur lesquels le courtier exerce un contrôle;
- le vol;
- la fraude;

² Au paragraphe 1201(2) des Règles de l'OCRCVM, nous incluons les Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM) dans la définition des « exigences de l'OCRCVM ».

³ Dans le Projet de modification, nous changeons la numérotation de ces dispositions, qui deviennent respectivement les articles 3720 et 3751.

⁴ Non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients et non-respect des exigences liées à la priorité accordée aux clients.



- le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de valeurs mobilières;
- la falsification;
- le blanchiment d'argent;
- le délit d'initié;
- la présentation d'information fausse ou trompeuse;
- la négociation non autorisée, y compris la négociation discrétionnaire interdite en vertu du paragraphe 3221(1);
- les activités liées aux fonctions de courtier exercées ailleurs que chez le courtier;
- l'exercice d'activités à l'extérieur de l'entreprise du courtier, en contravention de l'article 2554;
- la gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 ou 3112;
- les opérations financières personnelles décrites à l'article 3115;
- le non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la Partie C de la Règle 3100;
- le non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 des Règles de l'OCRCVM ou au paragraphe 5.3 des RUIM;
- le non-respect des obligations liées à l'évaluation de la convenance prévues à la Règle 3400.

Nous considérons chacune de ces situations comme une activité qui comporte un risque raisonnable de préjudice important à un client ou aux marchés financiers. Nous exigeons donc des courtiers qu'ils nous signalent ces activités, qu'ils les jugent graves ou non, exception faite des violations des renseignements personnels (qui doivent être graves pour être signalées).

Bien qu'elles ne soient pas expressément mentionnées parmi les exemples de « grave inconduite », nous considérons que les activités manipulatrices et trompeuses constituent une contravention importante à nos règles. Les participants sont tenus de signaler de telles activités en vertu du paragraphe 10.16 des RUIM. À moins qu'ils ne l'aient déjà fait aux termes du paragraphe 10.16 des RUIM, tous les courtiers membres seraient tenus de signaler de telles activités si elles représentent, selon les critères établis :

- soit un risque raisonnable de préjudice important à un client ou aux marchés financiers,
- une contravention importante aux exigences de l'OCRCVM, aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables.

Nous répertorions ces exemples d'inconduite à l'**annexe 5** et précisons lesquelles sont actuellement visées par les exigences de signalement dans ComSet, les exigences relatives au traitement des plaintes ou les obligations de veiller aux intérêts du client.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



(a) Répercussions sur les exigences de signalement dans ComSet

En vertu du Projet de modification, les courtiers seraient tenus de mener des enquêtes internes et de nous signaler s'ils apprennent – dans le cadre d'une plainte ou autrement – que le courtier, une personne autorisée ou un employé peut s'être livré à une grave inconduite.

Selon la liste élargie des activités constituant une « grave inconduite », les courtiers devraient mener des enquêtes internes sur les activités supplémentaires suivantes et nous signaler ces activités :

- une violation importante des renseignements des clients sur lesquels le courtier exerce un contrôle;
- les opérations financières personnelles décrites à l'article 3115;
- les activités liées aux fonctions de courtier exercées ailleurs que chez le courtier;
- la gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 et 3112;
- l'exercice d'activités à l'extérieur de l'entreprise du courtier, en contravention de l'article 2554;
- le non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la Partie C de la Règle 3100;
- le non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 des Règles de l'OCRCVM ou au paragraphe 5.3 des RUIIM;
- le non-respect des obligations liées à l'évaluation de la convenance prévues à la Règle 3400;
- toute contravention importante à d'autres exigences de l'OCRCVM, aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables.

Nous proposons ces modifications pour aider les courtiers à repérer rapidement et systématiquement les éléments à signaler ou qui doivent faire l'objet d'une enquête. Le Projet de modification aura, selon nous, des répercussions positives pour les courtiers qui effectuent actuellement trop de signalements ou d'enquêtes. Pour d'autres courtiers, il se traduira probablement par une augmentation du nombre de signalements ou d'enquêtes.

(b) Répercussions sur les exigences relatives au traitement des plaintes

À l'heure actuelle, les plaintes contenant des allégations de grave inconduite doivent être signalées à un membre de la haute direction. Selon la liste élargie des activités constituant une « grave inconduite », les courtiers devraient ajouter les activités suivantes aux éléments à signaler à un membre de la haute direction :

- le blanchiment d'argent;
- le délit d'initié;
- la gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 et 3112;

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



- l'exercice d'activités à l'extérieur de l'entreprise du courtier, en contravention de l'article 2554;
- le non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients à la Partie C de la Règle 3100;
- le non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 des Règles de l'OCRCVM ou au paragraphe 5.3 des RUIM;
- toute contravention importante à d'autres exigences de l'OCRCVM, aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables.

(c) Répercussions sur les obligations de veiller aux intérêts du client

À l'heure actuelle, les participants et les personnes ayant droit d'accès sont assujettis aux obligations de veiller aux intérêts du client prévues au paragraphe 10.16 des RUIM.

En vertu du Projet de modification, les deux obligations de veiller aux intérêts du client prévues à l'alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIM qui s'appliquent aux participants seront transférées dans la Règle 3700 sous l'expression définie de « grave inconduite ». Il s'agit :

- du non-respect des exigences d'assurer la meilleure exécution des ordres des clients, prévues à la Partie C de la Règle 3100;
- du non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client, prévues au paragraphe 5.3 des RUIM.

Par conséquent, en ce qui concerne le non-respect des exigences susmentionnées :

- Les courtiers (dont ceux qui sont aussi des participants) devraient nous signaler de telles contraventions dès qu'ils en prennent connaissance, ou au plus tard dans les cinq jours ouvrables qui suivent, ce qui constituerait une nouvelle exigence qui n'est actuellement pas prévue par les obligations de veiller aux intérêts du client.
- Les courtiers devraient alors mener une enquête interne (comprenant un examen de conformité interne) sur la contravention, conformément aux obligations actuelles de veiller aux intérêts du client. Les courtiers devraient nous signaler l'ouverture de cette enquête dans un délai de cinq jours ouvrables, ce qui est aussi une nouvelle exigence n'existant pas selon les obligations actuelles de veiller aux intérêts du client.
- Enfin, les courtiers devraient nous faire part des résultats de cette enquête dès que possible ou dans les 20 jours ouvrables suivant la fin de l'enquête. Il s'agit d'une modification de notre règle actuelle, en vertu de laquelle les résultats d'une enquête ne sont à communiquer que s'ils établissent qu'il y a eu violation d'une disposition applicable des RUIM.



- Les participants ne seraient plus tenus de signaler le non-respect, par leurs entités liées⁵, des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la Partie C de la Règle 3100 ou des exigences liées à la priorité accordée aux clients prévues au paragraphe 5.3 des RUIM.

(d) Définition de l'information fausse ou trompeuse

Nous proposons de supprimer la définition d' « information fausse ou trompeuse » du paragraphe 3706(2) des règles actuelles de l'OCRCVM, car elle fait double emploi avec celle des *lois sur les valeurs mobilières*⁶. Tout terme défini dans les *lois sur les valeurs mobilières* a le même sens dans les Règles de l'OCRCVM, sauf indication contraire de notre part⁷.

(e) Exception visant les situations signalées en vertu des RUIM

Nous proposons de soustraire aux obligations de signalement dans ComSet toutes les situations signalées conformément aux paragraphes 10.16 à 10.18 des RUIM. Cette exception est proposée afin de réduire le nombre de signalements en double en veillant à ce que les courtiers et les personnes autorisées ne soient pas tenus de signaler une seule et même situation à la fois aux termes des Règles de l'OCRCVM et aux termes des RUIM. Ainsi, les courtiers ou personnes autorisées qui signalent un élément conformément aux paragraphes 10.16, 10.17 ou 10.18 des RUIM ne seraient pas tenus de nous les signaler également aux termes des obligations de signalement dans ComSet.

Question 1

Pensez-vous que cette exception permet judicieusement d'atteindre notre objectif de réduction des signalements et rapports réglementaires? Pourquoi, ou pourquoi pas?

1.2 Grave inconduite à l'égard d'un client

La nouvelle définition de « grave inconduite à l'égard d'un client » englobe toutes les graves inconduites liées aux comptes de clients et toutes les opérations financières personnelles avec des clients contrevenant à l'article 3115. Cette expression couvre, en tant que telle, toutes les activités mentionnées sous « grave inconduite », dans la mesure où elles sont liées au compte d'un client ou à des interactions avec un client. Nous avons créé cette expression afin que nos exigences relatives au traitement des plaintes des clients de détail restent axées sur les graves inconduites liées à un client ou à son compte.

⁵ Selon la définition donnée au paragraphe 1.1 des RUIM, une « entité liée » s'entend, à l'égard d'une personne donnée :

- (a) d'une entité du même groupe que cette personne qui exerce des activités au Canada et qui est inscrite à titre de courtier ou de conseiller conformément à la législation en valeurs mobilières applicable;
- (b) d'une personne qu'une autorité de contrôle du marché a nommée conformément à l'alinéa (3) du paragraphe 10.4 des RUIM comme une personne qui agit de concert avec cette personne donnée.

⁶ Voir, par exemple, l'article 1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* de l'Ontario ou l'article 1 de la *Securities Act* de la Colombie-Britannique.

⁷ Voir le paragraphe 1201(1).



Selon le Projet de modification, les courtiers devraient satisfaire à certaines exigences concernant le traitement des plaintes en cas de plainte alléguant une grave inconduite à l'égard d'un client. En vertu de ces exigences relatives au traitement des plaintes, il faut :

- faire la distinction entre les plaintes comprenant ou non des allégations de grave inconduite à l'égard d'un client;
- répondre par écrit aux plaintes comprenant des allégations de grave inconduite à l'égard d'un client.

Selon la définition proposée de « grave inconduite à l'égard d'un client », les courtiers seraient assujettis à ces exigences relatives au traitement des plaintes en cas de plainte dans laquelle seraient alléguées les autres activités suivantes, dans la mesure où elles sont liées au compte d'un client ou aux interactions avec un client :

- le blanchiment d'argent;
- le délit d'initié;
- la gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 et 3112;
- l'exercice d'activités à l'extérieur de l'entreprise du courtier, en contravention de l'article 2554;
- le non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la Partie C de la Règle 3100;
- le non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 des Règles de l'OCRCVM ou au paragraphe 5.3 des RUIIM.

Selon nous, les répercussions du Projet de modification varieront d'un courtier à un autre, selon leurs pratiques actuelles de traitement des plaintes. Pour certains courtiers, ces changements pourraient entraîner une augmentation des plaintes devant faire l'objet d'une enquête et exigeant une réponse. Pour d'autres, les répercussions pourraient être plus limitées.

1.3 Délais à respecter

Selon nos exigences de signalement dans ComSet, les courtiers n'ont actuellement aucun délai précis à respecter pour nous signaler une situation. Les courtiers s'en sont donc remis aux délais de déclaration prévus dans l'Avis sur la réglementation des membres RM0162 (**RM0162**). De manière générale, le Projet de modification codifierait les délais de déclaration actuellement prévus dans l'avis RM0162. Vu les commentaires préliminaires que nous avons reçus, nous proposons toutefois d'exiger des courtiers qu'ils nous communiquent les résultats des enquêtes internes dans un délai de 20 jours ouvrables, au lieu des cinq jours ouvrables prévus dans l'avis RM0162.

Pour faciliter l'examen du Projet de modification, nous avons inclus dans les **annexes 6 et 7** des tableaux illustrant les délais à respecter pour chaque situation à signaler.



1.4 Employés

Les obligations actuelles de signalement dans ComSet ne s'appliquent qu'à ce qui concerne les personnes autorisées. En vertu du Projet de modification, nous étendons certaines obligations à des situations concernant les employés.

Ainsi, les courtiers devraient établir et tenir à jour des politiques et procédures⁸ obligeant les employés à leur signaler :

- s'ils se sont livrés à une grave inconduite;
- s'ils font l'objet d'une plainte d'un client contenant des allégations de grave inconduite;
- s'ils font l'objet d'une inculpation pour infraction criminelle, de poursuites civiles, de mesures disciplinaires ou d'un refus d'inscription.

De plus, les courtiers seraient tenus de faire ce qui suit :

- mener une enquête interne lorsqu'ils apprennent qu'un employé pourrait s'être livré à une grave inconduite;
- nous signaler, dès qu'ils en prennent connaissance, qu'un client a formulé une plainte dans laquelle il allègue qu'un employé s'est livré à une grave inconduite à son égard.

Les employés seraient également tenus d'obtenir le consentement écrit du courtier avant de conclure une entente de règlement.

1.5 Exigences de signalement dans ComSet visant les personnes autorisées

Selon nos exigences actuelles, les courtiers doivent nous informer lorsque leurs personnes autorisées font l'objet d'une inculpation pour infraction criminelle, de poursuites civiles, de mesures disciplinaires ou d'un refus d'inscription. Cette exigence suppose que la personne autorisée a d'abord signalé la situation au courtier. Dans le Projet de modification, nous mettons à jour l'article 3702⁹ pour préciser que les personnes autorisées doivent d'abord signaler ces situations au courtier afin que ce dernier puisse s'en occuper et nous les signaler¹⁰.

⁸ Lorsque la situation représente un non-respect potentiel d'une exigence énoncée à l'alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIM ou des obligations de signalement en vertu des paragraphes 10.17 ou 10.18 des RUIM, les courtiers qui sont des participants doivent continuer à établir et à tenir à jour des politiques et procédures conformément au paragraphe 7.1 des RUIM.

⁹ Selon le Projet de modification, cet article devient l'article 3710.

¹⁰ Lorsque l'activité représente un non-respect potentiel d'une exigence énoncée à l'alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIM, un dirigeant, administrateur, associé ou employé d'un participant doit continuer d'en aviser son superviseur ou le service de la conformité du participant conformément à l'alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIM.



1.6 Enquêtes

En vertu des alinéas 3710(1)(v), 3710(2)(iv) et 3711(1)(iv) du Projet de modification, les personnes autorisées et les employés devraient signaler au courtier, et celui-ci devrait nous signaler, s'ils font l'objet d'une enquête, dans la mesure où la loi ou l'organisme qui mène l'enquête les y autorise.

1.7 Indemnisation des clients

Nous proposons que les courtiers soient désormais tenus de nous signaler toute indemnité substantielle versée à un client. Nous comptons sur les courtiers pour qu'ils fassent preuve de discernement professionnel lorsqu'ils déterminent ce qui constitue une indemnité substantielle, en tenant compte de la situation du client et de leurs propres pratiques commerciales.

1.8 Procédures et poursuites civiles

Nous avons précisé, au sous-alinéa 3711(1)(iv)(b) du Projet de modification, que les courtiers doivent nous signaler chaque fois qu'une personne autorisée ou qu'eux-mêmes font l'objet d'une procédure ou de mesures disciplinaires relatives à des contraventions à une loi applicable, qu'il s'agisse d'une loi sur les valeurs mobilières ou non.

Nous avons mis à jour l'obligation de signaler les poursuites civiles au sous-alinéa 3711(1)(iv)(e) du Projet de modification pour préciser que les courtiers doivent signaler toute poursuite civile ou un avis d'arbitrage portant sur des allégations de grave inconduite.

1.9 Mesures disciplinaires internes

Nous avons mis à jour nos exigences énoncées à l'alinéa 3711(1)(v) du Projet de modification concernant le signalement des mesures disciplinaires internes. Nous avons supprimé les seuils en dollars pour le signalement de ces mesures; nous exigeons plutôt des courtiers qu'ils nous signalent toute mesure disciplinaire qu'ils prennent contre d'une personne autorisée en cas d'allégations de grave inconduite.

1.10 Résolution des affaires

Bien que l'alinéa 3703(2)(i) exige des courtiers qu'ils nous signalent toutes les plaintes des clients, sauf les plaintes portant sur les services, il n'exige pas que les courtiers nous fassent part des résultats de ces plaintes. Nous proposons de préciser, au paragraphe 3711(3) du Projet de modification, que les courtiers seraient tenus de nous faire part du règlement de toute plainte d'un client qui nous a été signalée et qui comprend des allégations de grave inconduite.

De même, nous proposons de préciser au paragraphe 3711(3) du Projet de modification que les courtiers devraient nous faire part de la résolution des situations suivantes :

- les procédures de nature pénale, civile, réglementaire ou autre signalées conformément à l'alinéa 3711(1)(iv);
- les mesures disciplinaires internes.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



1.11 Résultats des enquêtes internes

Au paragraphe 3711(4), nous proposons de préciser que lorsqu'un courtier nous fait part des résultats d'une enquête interne, il doit fournir une description détaillée de l'enquête et de ses résultats.

1.12 Pièces justificatives et tenue de dossiers

Dans l'Avis RM0162 et l'Avis 11-0142 de l'OCRCVM, nous décrivons les types de pièces justificatives que doivent nous fournir les courtiers pour chaque type de situation à signaler. Or, nos exigences de signalement dans ComSet ne mentionnent actuellement pas de pièces justificatives. Nous proposons de préciser, à l'alinéa 3804(2)(xx), que les courtiers doivent nous fournir, sur demande, des documents supplémentaires sur la situation à signaler.

Nous avons par ailleurs supprimé les exigences relatives à la tenue des dossiers qui font double emploi et clarifié nos exigences quant à la tenue des dossiers sur les plaintes des clients.

1.13 Dossiers de l'enquête interne

Nous proposons de préciser nos attentes quant à ce que les courtiers devraient conserver dans les dossiers de l'enquête interne. Nous comptons plus précisément sur eux pour conserver tous les documents et éléments de preuve recueillis, et pour consigner les recommandations formulées. Nous avons aussi précisé que les courtiers doivent nous fournir ces documents sur demande.

1.14 Normes de traitement des plaintes des clients

Nous proposons de préciser que les courtiers doivent monter un dossier sur chaque plainte de client et y donner suite d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait efficace, équitable et rapide. Cette modification proposée s'inscrit dans la logique de notre exigence actuelle selon laquelle les courtiers doivent avoir des politiques et procédures leur permettant de gérer les plaintes de manière efficace, équitable et rapide, ainsi que dans celle de l'article 13.15 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites.

1.15 Plaintes verbales

Nous proposons de définir le terme « plainte » et de supprimer la distinction faite entre les plaintes verbales et écrites. Les courtiers n'auraient plus à évaluer le bien-fondé des plaintes verbales.

1.16 Traitement des plaintes de clients

Conformément à nos indications actuelles sur le traitement des plaintes des clients¹¹, nous proposons de préciser ce qui suit :

- les courtiers devraient affecter des ressources adéquates au personnel chargé de gérer les plaintes et définir clairement les rôles et les responsabilités en la matière;

¹¹ Voir la Partie B de l'Avis 09-0363 – Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres.



- il est interdit à quiconque fait l'objet d'une plainte de la part d'un client de traiter la plainte en question.

1.17 L'intérêt du client lors du traitement des plaintes

Nous proposons de supprimer l'obligation qu'ont les courtiers de traiter les plaintes selon une approche équilibrée tenant à la fois compte des intérêts du client, du courtier, de la personne autorisée et de l'employé. Nous avons déterminé que cette disposition était incompatible avec l'obligation qu'ont les courtiers et les personnes autorisées de donner préséance aux intérêts du client lorsqu'ils gèrent des conflits d'intérêts¹², car elle n'exige pas des courtiers qu'ils fassent passer les intérêts du client avant les leurs ou avant ceux de leurs personnes autorisées et de leurs employés.

1.18 Gestion des problèmes systémiques

Selon le Projet de modification, lorsqu'un courtier détermine que le nombre de plaintes est élevé ou que la gravité des plaintes est appréciable, ou lorsqu'il constate des plaintes fréquentes et à répétition, dont l'effet cumulatif peut dénoter un problème grave, il devrait, en plus de respecter les exigences actuelles :

- vérifier la portée et la gravité du tort qui a pu être causé aux clients;
- déterminer s'il serait juste et raisonnable de prendre de façon proactive des mesures de correction ou de redressement.

Nous proposons ce changement pour codifier les pratiques exemplaires et nous assurer que les courtiers tiennent compte de tous les clients touchés par un problème grave qu'ils ont constaté lorsqu'ils décident de la manière de le résoudre.

1.19 Accessibilité des accusés de réception et des lettres de réponse détaillée

Conformément aux pratiques exemplaires de traitement des plaintes des clients, nous proposons d'exiger des courtiers qu'ils rédigent leurs accusés de réception et leurs lettres de réponse détaillée en langage simple et qu'ils les remettent au plaignant dans un format d'accès facile et compréhensible par ce dernier. Ainsi, si un plaignant ne peut lire que le mandarin et que le courtier lui fournit des services en mandarin, le courtier devrait lui répondre en mandarin.

1.20 Contenu de la lettre de réponse détaillée

Nous proposons de mettre à jour les renseignements que doivent communiquer les courtiers dans leurs lettres de réponse détaillée aux plaintes des clients. À l'alinéa 3756(4)(v) du Projet de modification, nous précisons en particulier que les clients peuvent nous signaler toute grave inconduite soupçonnée et que nous déterminerons si des mesures disciplinaires sont justifiées.

¹² Voir les articles 3111 et 3112.



1.21 Délai de réponse du service interne de règlement des différends

Nous proposons d'accorder au service interne de règlement des différends d'un courtier un maximum de 90 jours pour répondre aux plaintes des clients, ce qui correspond au délai de réponse des courtiers. Aucune limite n'est actuellement prévue au temps que peut prendre le service interne de règlement des différends d'un courtier pour répondre à la plainte d'un client. Nous proposons d'imposer une limite de 90 jours pour nous assurer que les plaintes sont résolues plus rapidement, conformément aux normes de traitement des plaintes que nous proposons.

1.22 Dossier des plaintes de clients

Nous proposons de préciser que les courtiers sont tenus de conserver les documents examinés et obtenus pendant l'enquête dans le dossier de la plainte du client.

1.23 Déclarations au sujet des services de règlement des différends

Dans l'Avis 17-0229 de l'OCRCVM, nous avons attiré l'attention sur certaines préoccupations liées au traitement des plaintes par les courtiers et indiqué les pratiques acceptables pour faire part des services internes de règlement des différends et des services de l'OSBI aux clients¹³. Constatant que certains problèmes mentionnés dans l'Avis 17-0229 de l'OCRCVM persistent, nous proposons d'intégrer les pratiques acceptables pour faire part des services internes de règlement des différends et des services de l'OSBI à l'article 3759 du Projet de modification afin de codifier nos attentes réglementaires.

De plus, nous proposons d'interdire l'utilisation de termes trompeurs, comme le terme « ombudsman » ou autres qualificatifs semblables, pour désigner le service interne de règlement des différends d'un courtier ou d'une société membre du même groupe.

À cet effet, nous avons ajouté les deux expressions suivantes à la liste des définitions :

- « service d'ombudsman approuvé », qui renvoie à l'OSBI, le seul service d'ombudsman approuvé par notre conseil d'administration;
- « service interne de règlement des différends », qui désigne le service interne de règlement des différends offert par un courtier ou une société membre de son groupe.

2. Effets

Nous avons préparé une évaluation détaillée de l'incidence du Projet de modification, laquelle figure à l'annexe 8.

Nous prévoyons que, dans l'ensemble, le Projet de modification aura certains effets négatifs sur les courtiers, mais que ces effets seront contrebalancés par les effets positifs qu'il aurait sur les investisseurs, les clients, les courtiers, les participants et l'OCRCVM.

¹³ Se reporter à l'Avis 17-0229.



3. Projet de modification de la Règle 9500

3.1 Suppression de l'interdiction de transmettre des renseignements

La Règle 9500 décrit l'obligation qu'ont les courtiers membres de participer aux programmes de l'OSBI. En vertu de l'article 9504, les courtiers doivent fournir à l'OSBI les renseignements ou les dossiers demandés concernant une inspection ou une enquête. Cependant, le paragraphe 9504(3) interdit à l'OSBI de transmettre ces renseignements à l'OCRCVM (**l'interdiction de transmettre des renseignements**)¹⁴, sauf dans certaines circonstances¹⁵.

Pour les raisons exposées ci-dessous, nous proposons de supprimer le paragraphe 9504(3) :

- pour éliminer l'incohérence entre nos règles et les règles générales de l'OSBI;
- afin que nos exigences soient harmonisées avec celles des autres organismes de réglementation.

Nous ne nous attendons pas à ce que le Projet de modification de la Règle 9500 ait une incidence significative sur les courtiers.

3.2 Règles générales de l'OSBI

Selon les règles générales de l'OSBI¹⁶, celui-ci doit « répondre à une demande écrite d'un organisme de réglementation pour la divulgation de renseignements, de documents, de dossiers, ou d'éléments ». Par conséquent, notre interdiction de transmettre des renseignements n'est pas conforme aux règles générales de l'OSBI.

3.3 Autres organismes de réglementation des valeurs mobilières au Canada

(a) Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

L'article 13.16 du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* énonce les exigences établies par les autorités de réglementation des valeurs mobilières des provinces et des territoires, selon lesquelles les sociétés inscrites doivent mettre à la disposition de leurs clients le service offert par l'OSBI. Ces exigences ne contiennent pas de disposition semblable à notre interdiction de transmettre des renseignements. Il n'y a donc pas d'incohérence entre les règles de transmission des renseignements des autorités de réglementation provinciales et territoriales et les règles générales de l'OSBI.

¹⁴ L'interdiction de transmettre des renseignements est actuellement énoncée à l'article 4 de la Règle 37 des courtiers membres.

¹⁵ C'est-à-dire lorsque le courtier a : i) soit fourni à l'OSBI des renseignements qu'il savait faux dans l'intention de le tromper; ii) soit omis de fournir des renseignements à l'OSBI. Se reporter aux alinéas 9504(3)(i) et (ii).

¹⁶ Les règles générales de l'OSBI décrivent le mandat et les pouvoirs de cet organisme ainsi que la procédure qu'il doit suivre lors de la réception de plaintes de clients à propos d'une société de services financiers, de l'enquête sur ces plaintes et du règlement de celles-ci.



(b) Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)

L'ACFM avait une disposition semblable à notre interdiction de transmettre des renseignements¹⁷. Toutefois, afin que ses règles soient conformes aux règles générales de l'OSBI, l'ACFM a supprimé sa disposition interdisant la transmission de renseignements en décembre 2019¹⁸.

3.4 Commentaires sur l'Avis 19-0181 de l'OCRCVM

Nous avons initialement publié le Projet de modification de la Règle 9500 pour commentaires dans l'Avis 19-0181. La plupart des intervenants appuyaient généralement le Projet de modification de la Règle 9500, mais certains ont demandé des précisions concernant :

- les renseignements que nous demanderions à l'OSBI;
- notre utilisation des renseignements obtenus de l'OSBI.

Bien que nous obtenions actuellement de l'OSBI des renseignements généraux sur les plaintes des clients, le Projet de modification de la Règle 9500 nous permettrait d'obtenir, au cas par cas, des renseignements propres aux courtiers et aux clients. Par exemple, nous saurions pour quelles plaintes les courtiers ont choisi de verser aux clients une indemnité inférieure au montant recommandé par l'OSBI.

Ces renseignements nous permettraient d'améliorer le partage de l'information sur les plaintes avec l'ACFM et les ACVM, de mener chez nos courtiers des examens plus globaux axés sur les risques, et d'orienter l'élaboration de nos politiques et les enquêtes disciplinaires.¹⁹

Sur le plan technique, pour intégrer le Projet de modification de la Règle 9500 au présent Avis et appel à commentaires, nous avons retiré le projet de modification de l'Avis 19-0181 de l'OCRCVM²⁰. Nous avons intégré le Projet de modification de la Règle 9500 au présent Avis pour aider nos parties intéressées à comprendre les liens entre les modifications proposées et nos exigences de signalement dans ComSet ainsi que nos exigences relatives au traitement des plaintes. Par exemple, nous utiliserions les renseignements sur les plaintes des clients provenant de ComSet dans le cadre de nos travaux menés avec le Comité mixte des organismes de réglementation, auquel participent l'OSBI, les ACVM et l'ACFM, pour cerner et traiter les problèmes à l'échelle du secteur.

4. Prochaines étapes

4.1 Mise en œuvre

S'ils sont approuvés, le Projet de modification et le Projet de modification de la Règle 9500 prendraient effet au plus tôt six mois après la publication de l'Avis d'approbation.

¹⁷ Se reporter au sous-alinéa 24.A.1 du Statut n° 1 de l'ACFM.

¹⁸ Se reporter au Bulletin #0800-P de l'ACFM.

¹⁹ Les renseignements obtenus de l'OSBI seraient complémentaires à ceux obtenus dans le cadre des enquêtes disciplinaires; nous ne nous fierions pas uniquement sur eux.

²⁰ Se reporter à l'Avis 21-0196.



Question 2

Pensez-vous qu'un délai de six mois serait suffisant pour permettre aux courtiers de mettre en œuvre le Projet de modification? Dans la négative, combien de temps leur faudrait-il, à votre avis?

4.2 Note d'orientation mise à jour

En même temps que la version définitive du Projet de modification, nous comptons publier une note d'orientation mise à jour traitant,

- pour les exigences de signalement dans ComSet :
 - de la réduction des signalements en double, en précisant que les courtiers qui sont des participants peuvent nous faire un seul signalement en vertu :
 - des obligations de veiller aux intérêts du client, si l'activité est liée à une exigence prévue aux articles 10.16, 10.17 ou 10.18 des RUIM,
 - des exigences de signalement dans ComSet, si l'activité n'est pas liée aux articles 10.16, 10.17 ou 10.18 des RUIM,
 et de la façon de signaler le changement ou l'ajout de renseignements sur une affaire;
 - des cas où il peut encore être nécessaire de signaler deux fois une affaire, par exemple en soumettant une déclaration dans ComSet et dans la Base de données nationale d'inscription lorsque cela concerne l'information figurant dans la demande d'inscription d'une personne autorisée;
 - de ce que nous considérons comme une indemnité substantielle versée à un client selon l'alinéa 3711(1)(ii) du Projet de modification;
 - des exemples de renseignements complémentaires que nous pouvons demander aux courtiers lors de l'examen d'un dossier;
 - de la clarification de ce qui constitue un « risque raisonnable de préjudice important » et de certaines conduites graves;
- pour les exigences relatives au traitement des plaintes :
 - du traitement équitable des plaintes des clients,
 - de la formation et des ressources qui peuvent être offertes au personnel chargé du traitement des plaintes;
 - de la façon d'interroger les plaignants et de communiquer avec eux d'une manière accessible;
 - du contenu des lettres de réponse détaillée du courtier, y compris nos attentes lorsque le courtier rejette partiellement ou intégralement la plainte d'un client;
 - de la communication d'information sur le service interne de règlement des différends;
 - des recommandations de l'OBSI quant au règlement.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Question 3

Y a-t-il certains aspects du Projet de modification sur lesquels vous aimeriez obtenir des précisions dans la note d'orientation mise à jour? Dans l'affirmative, veuillez nous indiquer sur quels aspects et pourquoi ces précisions sont nécessaires.

5. Processus d'élaboration des politiques réglementaires

Le conseil d'administration de l'OCRCVM (le **conseil**) a établi que le Projet de modification et le Projet de modification de la Règle 9500 sont dans l'intérêt public et a approuvé, le 24 novembre 2021, leur publication dans le cadre d'un appel à commentaires.

Le Projet de modification découle :

- des incohérences dans l'interprétation des exigences de signalement dans ComSet et des exigences relatives au traitement des plaintes;
- des déclarations en double devant être faites à l'OCRCVM.

Nous avons consulté les membres du secteur au cours du processus d'établissement du Projet de modification et du Projet de modification de la Règle 9500, y compris divers sous-comités du Groupe consultatif de la conduite des affaires, de la conformité et des affaires juridiques de l'OCRCVM. Nous avons tenu compte de l'intérêt public en établissant le Projet de modification, tant en menant ces consultations qu'en prenant en considération les commentaires que nous ont transmis les investisseurs.

Après avoir examiné les commentaires reçus en réponse au présent appel à commentaires ainsi que ceux des ACVM, l'OCRCVM pourrait apporter des révisions à certaines dispositions touchées du Projet de modification. Si les révisions et les commentaires reçus ne sont pas de nature importante, le conseil a autorisé le président à les approuver au nom de l'OCRCVM, et le Projet de modification, dans sa version révisée, sera soumis à l'approbation des ACVM et mis en œuvre. Si les révisions ou les commentaires sont importants, le projet de modification, dans sa version révisée, sera soumis à la ratification du conseil et, s'il est ratifié, il sera publié dans le cadre d'un nouvel appel à commentaires ou mis en œuvre selon le cas.

6. Annexes

Annexe 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

[Annexe 2](#) – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version soulignée)

Annexe 3 – Projet de modification des RUIM (version nette)

[Annexe 4](#) – Projet de modification des RUIM (version soulignée)

Annexe 5 – Tableau de la définition proposée de « grave inconduite »

Annexe 6 – Obligations de signalement des personnes autorisées

Annexe 7 – Obligations de signalement des courtiers membres

Annexe 8 – Évaluation de l'incidence

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler

RÈGLE 1200 | DÉFINITIONS

1201. Définitions

.

.

.

- (2) Lorsqu'ils sont employés dans le cadre des *exigences de l'OCRCVM*, les termes et expressions suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

.

.

.

« service d'ombudsman approuvé »	Service d'ombudsman approuvé par le <i>Conseil</i> conformément au paragraphe 9503(1).
----------------------------------	--

.

.

.

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

RÈGLE 3700 | PLAINTES, ENQUÊTES INTERNES ET AUTRES FAITS À SIGNALER –
TRAITEMENT DES PLAINTES ET ENQUÊTES

3701. Introduction

- (1) La présente Règle énonce les exigences relatives au traitement des *plaintes*, aux enquêtes internes et au signalement des plaintes par le *courtier membre*, les *Personnes autorisées* et les *employés* ainsi que les exigences relatives aux enquêtes. La présente Règle est divisée en plusieurs parties comme suit :

Partie A – Obligations de signaler
[articles 3710 à 3712]

Partie B – Enquêtes et discipline internes
[articles 3720 à 3723]

Partie C – Ententes de règlement
[articles 3730 et 3731]

Partie D – Plaintes de clients – Clients institutionnels
[article 3740]

Partie E – Plaintes de clients – Clients de détail
[articles 3750 à 3759]

Partie F – Poursuites judiciaires
[article 3760]

Partie G – Obligations particulières liées à la conservation des dossiers sur les plaintes de clients
[article 3770]

3702. Définitions

- (1) Lorsqu'ils sont employés dans la présente Règle, les termes et expressions suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

« grave inconduite »	<p>(i) Tout acte qui cause un risque raisonnable de préjudice important à un client ou aux marchés financiers, notamment :</p> <p>(a) une violation importante des renseignements personnels des clients sur lesquels le <i>courtier membre</i> exerce un contrôle,</p> <p>(b) un vol,</p> <p>(c) une fraude,</p>
----------------------	---

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

	<ul style="list-style-type: none"> (d) le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de valeurs mobilières, (e) la falsification, (f) le blanchiment d'argent, (g) un délit d'initié, (h) la présentation d'information fausse ou trompeuse, (i) la négociation non autorisée, y compris la négociation discrétionnaire interdite en vertu du paragraphe 3221(1), (j) les <i>activités liées aux fonctions de courtier membre</i> exercées ailleurs que chez le <i>courtier membre</i>, (k) les activités exercées ailleurs que chez le <i>courtier membre</i> qui ne respectent pas les dispositions de l'article 2554, (l) la gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 ou 3112, (m) les opérations financières personnelles décrites à l'article 3115, (n) le non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la Partie C de la Règle 3100, (o) le non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 ou au
--	--

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

	<p>paragraphe 5.3 des Règles universelles d'intégrité du marché,</p> <p>(p) le non-respect des obligations liées à l'évaluation de la convenance prévues à la Règle 3400,</p> <p>(ii) tout autre acte qui constitue une contravention importante aux exigences de l'OCRCVM, aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables.</p>
« grave inconduite à l'égard d'un client »	<i>Grave inconduite</i> qui a trait au compte d'un client ou aux interactions avec le client.
« incident de cybersécurité »	<p>Acte visant à obtenir un accès non autorisé au système informatique d'un <i>courtier membre</i> ou à l'information qui y est stockée, à désorganiser ce système informatique ou cette information ou à en faire mauvais usage et qui donne lieu, ou qui est raisonnablement susceptible de donner lieu, à ce qui suit :</p> <p>(i) il cause un grave préjudice à une personne;</p> <p>(ii) il a d'importantes répercussions sur une partie des activités normales du courtier membre;</p> <p>(iii) il déclenche le plan de continuité des activités ou le plan de reprise après sinistre du courtier membre;</p> <p>(iv) il oblige le courtier membre, conformément aux lois applicables, à en aviser un organisme gouvernemental, une autorité en valeurs mobilières ou un autre OAR.</p>
« plainte »	Toute manifestation orale ou écrite d'insatisfaction à l'égard d'un <i>courtier membre</i> , d'une <i>Personne autorisée</i> ou d'un <i>employé</i> , actuel ou ancien.

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

« service interne de règlement des différends »	Service interne de règlement des différends offert par le <i>courtier membre</i> ou un <i>membre du même groupe</i> que lui aux clients du <i>courtier membre</i> .
---	---

3703. à 3709. – Réservés.

PARTIE A – OBLIGATIONS DE SIGNALER

3710. Signalement à faire au courtier membre

- (1) La *Personne autorisée* doit signaler les faits suivants au *courtier membre* le plus tôt possible ou à tout le moins dans les deux *jours ouvrables* après en avoir pris connaissance :
- (i) un changement doit être apporté à sa Demande uniforme d'inscription ou au formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4;
 - (ii) elle a des motifs de croire qu'elle se livre ou s'est livrée à une *grave inconduite*;
 - (iii) elle est visée par une *plainte* d'un client;
 - (iv) une autre *Personne autorisée* ou un autre *employé* est visé par une *plainte* d'un client qui allègue une *grave inconduite à l'égard d'un client*;
 - (v) elle fait l'objet de ce qui suit dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada alors qu'elle est au service du *courtier membre* ou est impliquée dans des situations qui se sont produites pendant qu'elle était à son service :
 - (a) elle est accusée ou reconnue coupable d'une infraction criminelle, plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas,
 - (b) elle est appelée à comparaître comme accusée ou intimée ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention à une disposition des *lois sur les valeurs mobilières* ou des *lois applicables*,
 - (c) elle est appelée à comparaître comme accusée ou intimée ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention aux exigences ou aux principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un *OAR* ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (d) elle se voit refuser une inscription ou un permis par un organisme de réglementation, un *OAR* ou un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (e) elle est visée par une poursuite, y compris une poursuite civile ou un avis d'arbitrage portant sur une *grave inconduite*.
- (2) Le *courtier membre* doit établir et maintenir des politiques et procédures qui exigent

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

qu'un *employé* lui signale les faits suivants le plus tôt possible ou à tout le moins dans les deux *jours ouvrables* après en avoir pris connaissance :

- (i) il a des motifs de croire qu'il se livre ou s'être livré à une *grave inconduite*;
- (ii) il est visé par une *plainte* d'un client;
- (iii) une autre *Personne autorisée* ou un autre *employé* est visé par une *plainte* d'un client qui allègue une *grave inconduite à l'égard d'un client*;
- (iv) il fait l'objet de ce qui suit dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada alors qu'il est au service du *courtier membre* ou est impliqué dans des situations qui se sont produites pendant qu'il était à son service :
 - (a) il est accusé ou reconnu coupable d'une infraction criminelle, plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas,
 - (b) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention à une disposition des *lois sur les valeurs mobilières* ou des *lois applicables*,
 - (c) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention aux exigences ou aux principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un *OAR* ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (d) il se voit refuser une inscription ou un permis par un organisme de réglementation, un *OAR* ou un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (e) il est visé par une poursuite, y compris une poursuite civile ou un avis d'arbitrage portant sur une *grave inconduite*.
- (3) Le *courtier membre* doit désigner la *personne physique* ou le service qui sera chargé de recevoir les avis prévus aux paragraphes 3710(1) et 3710(2) et conserver la *documentation* qui s'y rapporte.
- (4) Malgré les dispositions des alinéas 3710(1)(v) et 3710(2)(iv), une enquête n'a pas à être signalée si son signalement est interdit par les *lois sur les valeurs mobilières*, les *lois applicables* ou les exigences ou principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un *OAR* ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle.

3711. Signalement à faire par le courtier membre à l'OCRCVM

- (1) Le *courtier membre* doit, le plus tôt possible ou à tout le moins dans les cinq *jours ouvrables*, signaler à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM :
 - (i) s'il a des motifs de croire qu'il se livre ou s'être livré à une *grave inconduite*;
 - (ii) si lui-même, une *Personne autorisée* ou un *employé* a versé, même indirectement, une indemnité substantielle à un client;

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- (iii) s'il a ouvert une enquête interne conformément à l'article 3720;
 - (iv) si lui-même, une *Personne autorisée* ou antérieurement autorisée, ou un *employé* ou ancien *employé* qui est alors au service du *courtier membre* ou qui est impliqué dans des situations qui se sont produites pendant qu'il était à son service, fait l'objet de ce qui suit dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada :
 - (a) il est accusé ou reconnu coupable d'une infraction criminelle, plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas,
 - (b) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention à une disposition des *lois sur les valeurs mobilières* ou des *lois applicables*,
 - (c) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention aux exigences ou aux principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un *OAR* ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (d) il se voit refuser une inscription ou un permis par un organisme de réglementation, un *OAR* ou un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (e) il est visé par une poursuite civile ou un avis d'arbitrage portant sur une *grave inconduite*;
 - (v) s'il prend une mesure disciplinaire interne contre une *Personne autorisée* ou un *employé* :
 - (a) en raison d'une plainte contenant des allégations de *grave inconduite*,
 - (b) en raison d'un avis d'arbitrage ou d'une poursuite civile portant sur des allégations de *grave inconduite*,
 - (c) en raison d'une enquête interne portant sur des allégations de *grave inconduite*.
- (2) Le *courtier membre* doit, le plus tôt possible ou à tout le moins dans les 20 *jours ouvrables*, signaler à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM, toutes les *plaintes* de clients contenant des allégations de *grave inconduite* qui sont déposées contre lui-même, une *Personne autorisée* ou antérieurement autorisée, ou un *employé* ou ancien *employé* qui est ou était à son service.
- (3) Le *courtier membre* doit signaler à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM et le plus tôt possible, ou à tout le moins dans les cinq *jours ouvrables* :
- (i) la résolution de toute question prévue à l'alinéa 3711(1)(iv),
 - (ii) la conclusion de toute mesure disciplinaire interne prévue à l'alinéa 3711(1)(v),
 - (iii) le règlement de toute *plainte* de client prévue au paragraphe 3711(2).

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- (4) Le *courtier membre* doit, le plus tôt possible ou à tout le moins dans les 20 *jours ouvrables* suivant la fin d'une enquête interne, transmettre à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM, une description détaillée de l'enquête interne menée conformément à l'article 3720 ainsi que ses résultats.
- (5) Le *courtier membre* doit signaler à l'OCRCVM tout *incident de cybersécurité*, selon la méthode établie par l'OCRCVM :
- (i) dans les trois jours civils après avoir pris connaissance de l'*incident de cybersécurité*, le rapport devant contenir les renseignements suivants :
 - (a) une description de l'*incident de cybersécurité*,
 - (b) la date à laquelle, ou la période durant laquelle, l'*incident de cybersécurité* s'est produit et la date à laquelle le *courtier membre* en a pris connaissance,
 - (c) une évaluation provisoire de l'*incident de cybersécurité*, notamment le préjudice qu'il risque de causer à une *personne* et/ou les répercussions qu'il risque d'avoir sur les activités du *courtier membre*,
 - (d) la description des mesures d'intervention immédiate que le *courtier membre* a prises pour réduire le risque de préjudice auquel s'exposent les *personnes* et les répercussions sur ses activités,
 - (e) le nom et les coordonnées d'une *personne physique* chargée de répondre, au nom du *courtier membre*, aux questions de suivi de l'OCRCVM au sujet de l'*incident de cybersécurité*;
 - (ii) dans les 30 jours civils, sauf accord contraire de l'OCRCVM, après avoir pris connaissance de l'*incident de cybersécurité*, le rapport devant contenir les renseignements suivants :
 - (a) la description de la cause de l'*incident de cybersécurité*,
 - (b) une évaluation de l'étendue de l'*incident de cybersécurité*, notamment le nombre de *personnes* ayant subi un préjudice et les répercussions sur les activités du *courtier membre*,
 - (c) la description détaillée des mesures que le *courtier membre* a prises pour réduire le risque de préjudice auquel s'exposent les *personnes* et les répercussions sur ses activités,
 - (d) la description détaillée des mesures que le *courtier membre* a prises pour réparer les préjudices subis par des *personnes*,
 - (e) les dispositions que le *courtier membre* a prises ou prendra pour améliorer son état de préparation à un *incident de cybersécurité*.
- (6) Malgré les dispositions de l'alinéa 3711(1)(iv), une enquête n'a pas à être signalée si son signalement est interdit par les *lois sur les valeurs mobilières*, les *lois applicables* ou les exigences ou principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un OAR ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle.

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

3712. Défaut de signaler

- (1) Le défaut de signaler les cas dans les délais prescrits aux articles 3710 et 3711 peut conduire l'OCRCVM à imposer des frais d'administration ou d'autres sanctions prévues par les *exigences de l'OCRCVM au courtier membre* ou, s'il y a lieu, à la *Personne autorisée*.

3713. à 3719. – Réservés.**PARTIE B – ENQUÊTES ET DISCIPLINE INTERNES****3720. Obligation d'ouvrir une enquête interne**

- (1) Le *courtier membre* doit effectuer une enquête interne, y compris un examen de conformité interne, s'il apprend que lui-même, une *Personne autorisée* ou antérieurement autorisée, ou un *employé* ou ancien *employé* qui est ou était à son service se livre ou semble s'être livré à une *grave inconduite*.

3721. Dossiers de l'enquête interne

- (1) Pour chaque enquête interne menée conformément à l'article 3720, le *courtier membre* doit conserver la *documentation* prévue à l'article 3803 indiquant ce qui suit :
- (i) les problèmes sur lesquels portait l'enquête interne;
 - (ii) les mesures prises, y compris les documents obtenus et les personnes interrogées;
 - (iii) la preuve recueillie;
 - (iv) la conclusion tirée ainsi que toutes les recommandations et mesures en découlant.
- (2) Le *courtier membre* doit fournir sur demande à l'OCRCVM la *documentation* prévue au paragraphe 3721(1).

3722. Discipline interne

- (1) Les politiques et procédures du *courtier membre* doivent comporter des procédures permettant de déterminer les mesures disciplinaires appropriées à prendre, le cas échéant, contre une *Personne autorisée* ou un *employé* pour une contravention aux *exigences de l'OCRCVM* ou aux *lois sur les valeurs mobilières*.

3723. Exception

- (1) Le *courtier membre*, une *Personne autorisée* ou un *employé* n'est pas tenu de se conformer aux Parties A et B de la présente Règle pour toute question signalée à l'OCRCVM en vertu des paragraphes 10.16, 10.17 et 10.18 des Règles universelles d'intégrité du marché.

3724. à 3729. – Réservés.**PARTIE C – ENTENTES DE RÈGLEMENT****3730. Conclure des ententes de règlement**

- (1) Les *Personnes autorisées* et les *employés* doivent obtenir le consentement écrit du *courtier membre* avant de conclure une entente de règlement avec un client, sans égard

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

à la forme du règlement et au fait qu'il découle d'une plainte d'un client ou d'une conclusion tirée par la *Personne autorisée*, l'*employé* ou le *courtier membre*.

- (2) Conformément à l'article 3803, le *courtier membre* doit consigner le consentement préalable écrit.
- (3) Le paragraphe 3730(1) ne s'applique pas aux ententes de règlement conclues par une *Personne autorisée* ou un *employé* que le *courtier membre* a autorisé à négocier ou à conclure de telles ententes de règlement dans le cours normal de ses fonctions et qui ne découlent pas d'activités mettant en cause la *Personne autorisée* ou l'*employé*.

3731. Décharge

- (1) Une décharge conclue entre le *courtier membre* et son client ne peut pas imposer une obligation de confidentialité ou des restrictions similaires visant à empêcher le client de déposer une plainte aux *autorités en valeurs mobilières*, aux *OAR* ou à d'autres autorités chargées de l'application de la loi, de poursuivre une plainte déjà en cours ou de participer à d'autres procédures engagées par ces autorités.

3732. à 3739. – Réservés.**PARTIE D – PLAINTES DE CLIENTS – CLIENTS INSTITUTIONNELS****3740. Politiques et procédures relatives aux plaintes**

- (1) Les politiques et procédures du *courtier membre* doivent prévoir expressément des mesures pour traiter efficacement l'ensemble des *plaintes* reçues de *clients institutionnels*.
- (2) Les politiques et procédures du *courtier membre* doivent prévoir expressément ce qui suit :
 - (i) le *courtier membre* doit accuser réception de toutes les *plaintes* de *clients institutionnels*;
 - (ii) le *courtier membre* doit communiquer au *client institutionnel* les résultats de l'enquête, le cas échéant, sur sa *plainte* en temps utile;
 - (iii) le *courtier membre* doit veiller à ce que la *Personne autorisée* et son *Surveillant* soient informés de toutes les *plaintes* de *clients institutionnels* déposées contre la *Personne autorisée*;
 - (iv) le *courtier membre* doit veiller à ce que toutes les allégations de *grave inconduite* soient signalées au *Membre de la haute direction* qualifié;
 - (v) les *plaintes* doivent être traitées par un *Surveillant* et une copie de la *plainte* doit être déposée auprès du service de la conformité du *courtier membre* ou de la personne exerçant ces fonctions (ou un poste équivalent) chez le *courtier membre*.
- (3) Si le *courtier membre* détermine que le nombre de *plaintes* est élevé ou que la gravité des *plaintes* est appréciable ou lorsqu'il constate que le même aspect ou des aspects similaires suscitent des *plaintes* fréquentes et à répétition, dont l'effet cumulatif peut

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

dénoter un problème grave, il doit alors faire ce qui suit :

- (i) réviser ses pratiques et procédures internes;
- (ii) s'assurer que les recommandations pour régler le problème sont soumises au palier de gestion compétent.

3741. à 3749. – Réservés.**PARTIE E – PLAINTES DE CLIENTS – CLIENTS DE DÉTAIL****3750. Plaintes de clients de détail**

- (1) Le *courtier membre* doit consigner et, d'une manière qu'un *client de détail* raisonnable jugerait efficace, juste et rapide, traiter chaque *plainte* d'un *client de détail* qui lui est faite au sujet de tout produit ou service offert par lui-même, l'une de ses *Personnes autorisées* ou l'un de ses *employés*.
- (2) Le *courtier membre* doit établir et maintenir des politiques et procédures pour traiter d'une manière efficace, juste et rapide les *plaintes* de *clients de détail*.
- (3) Le *courtier membre* doit fournir une réponse écrite aux *plaintes* de *clients de détail* qui sont soumises selon la forme précisée à l'article 3751.

3751. Champ d'application

- (1) Les articles 3751 à 3759 s'appliquent aux *plaintes* qu'un *client de détail* ou une *personne autorisée* à agir en son nom soumet à propos d'une *grave inconduite à l'égard d'un client*.
- (2) Toute affaire faisant l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage n'est pas considérée comme une *plainte* pour l'application du présent article.

3752. Traitement des plaintes de clients

- (1) Les *plaintes* doivent être traitées par le personnel chargé de la surveillance ou de la conformité et une copie de la *plainte* doit être déposée auprès du service de la conformité du *courtier membre* ou de la personne exerçant ces fonctions (ou un poste équivalent) chez le *courtier membre*.
- (2) Le *courtier membre* doit affecter les ressources adéquates, notamment en fournissant de la formation et du soutien, au personnel chargé de la surveillance ou de la conformité qui gère les *plaintes* et doit établir des rôles et responsabilités clairs en ce qui concerne la gestion des *plaintes*.
- (3) Le *courtier membre* doit nommer une *personne physique* au poste de responsable des *plaintes*. Cette *personne physique* doit avoir l'expérience et le pouvoir requis pour encadrer le processus de traitement des *plaintes* et assurer la liaison avec l'OCRCVM.
- (4) Une *personne physique* qui est visée par une *plainte* ne peut gérer cette *plainte*.

3753. Politiques et procédures concernant les plaintes

- (1) Les politiques et procédures du *courtier membre* doivent prévoir expressément ce qui suit :

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- (i) les procédures assurant une enquête impartiale et approfondie sur les *plaintes*;
 - (ii) le processus d'évaluation du bien-fondé de la *plainte* qui comprend un examen en bonne et due forme des faits propres au cas;
 - (iii) le processus à suivre pour établir l'offre à présenter au client, lorsque le bien-fondé de la *plainte* est établi;
 - (iv) la description des mesures correctives indiquées à prendre au sein de l'entreprise du *courtier membre*;
 - (v) le processus permettant d'informer les *Personnes autorisées* et les *employés* concernés et leurs *Surveillants* de toutes les *plaintes* déposées par leurs clients;
 - (vi) les procédures permettant d'informer le *Membre de la haute direction* qualifié des allégations de *grave inconduite*;
 - (vii) les procédures pour surveiller la nature générale des *plaintes*.
- (2) Si le *courtier membre* détermine que le nombre de *plaintes* est élevé ou que la gravité des *plaintes* est appréciable ou lorsqu'il constate que le même aspect ou des aspects similaires suscitent des *plaintes* fréquentes et à répétition, dont l'effet cumulatif peut dénoter un problème grave, il doit faire ce qui suit :
- (i) réviser ses procédures et pratiques internes;
 - (ii) vérifier la portée et la gravité du tort qui a pu être causé aux clients;
 - (iii) déterminer s'il serait juste et raisonnable de prendre de façon proactive des mesures de correction ou de redressement;
 - (iv) s'assurer que les recommandations pour régler le problème sont soumises au palier de gestion compétent.

3754. Communication des procédures de traitement des plaintes

- (1) À l'ouverture de comptes, le *courtier membre* doit fournir à chaque nouveau client :
- (i) un résumé écrit, clair et facile à comprendre, de ses procédures concernant le traitement des *plaintes*;
 - (ii) un exemplaire du dépliant sur le traitement des *plaintes*, approuvé par l'OCRCVM.
- (2) Le *courtier membre* doit afficher sur son site Web un résumé écrit de ses procédures concernant le traitement des *plaintes*. Si le *courtier membre* n'a pas de site Web, il doit toujours mettre à la disposition de ses clients, par d'autres moyens, un résumé écrit de ses procédures de traitement des *plaintes*.

3755. Accusé de réception de la plainte

- (1) Le *courtier membre* doit envoyer un accusé de réception au plaignant dans les cinq *jours ouvrables* de la réception de la *plainte*.
- (2) L'accusé de réception prévu au paragraphe 3755(1) doit être rédigé en langage simple, être facilement accessible et compréhensible et comprendre ce qui suit :
- (i) le nom, le poste et les coordonnées complètes de la *personne physique* qui traite la

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- plainte* chez le *courtier membre*;
- (ii) une mention indiquant que le client devrait communiquer avec cette *personne physique* s'il souhaite s'informer de l'état d'avancement de la *plainte* ou fournir au *courtier membre* des renseignements supplémentaires;
 - (iii) une explication du processus interne que suit le *courtier membre* pour le traitement des *plaintes*, notamment du rôle du responsable des *plaintes* désigné;
 - (iv) un renvoi à l'exemplaire du dépliant sur le traitement des *plaintes* approuvé par l'OCRCVM joint à l'accusé de réception et un renvoi aux dispositions des lois sur la prescription indiquées dans le document;
 - (v) le délai de 90 jours pour fournir une réponse détaillée au plaignant;
 - (vi) une mention informant le client que le *courtier membre* pourrait à l'occasion demander des renseignements supplémentaires pour enquêter sur la *plainte*.

3756. Réponses aux plaintes de clients

- (1) Le *courtier membre* doit envoyer une lettre de réponse détaillée à chaque plaignant.
- (2) La lettre de réponse détaillée doit être accompagnée d'un exemplaire du dépliant sur le traitement des *plaintes* approuvé par l'OCRCVM.
- (3) La lettre de réponse détaillée doit être rédigée en langage simple et être facilement accessible et compréhensible pour le plaignant.
- (4) La lettre de réponse détaillée doit être présentée sous une forme impartiale, claire et n'induisant pas en erreur le client et elle doit comprendre les renseignements suivants :
 - (i) un résumé de la *plainte*;
 - (ii) les résultats de l'enquête du *courtier membre*;
 - (iii) la décision finale du *courtier membre* sur la *plainte*, et son explication;
 - (iv) la mention des options qui s'offrent au client si la réponse du *courtier membre* ne le satisfait pas, à savoir :
 - (a) le *service d'ombudsman approuvé*, si une demande est présentée dans la période exigée par ce service,
 - (b) l'arbitrage,
 - (c) la procédure judiciaire/poursuite civile,
 - (d) toute autre option applicable;
 - (v) une déclaration indiquant que le client peut signaler toute *grave inconduite* soupçonnée à l'OCRCVM pour que celui-ci détermine si une mesure disciplinaire est justifiée;
 - (vi) si le *courtier membre* offre un *service interne de règlement des différends* à ses *clients de détail*, une déclaration indiquant qu'un tel service existe, assorti d'une mention :
 - (a) indiquant que le recours au *service interne de règlement des différends* est facultatif,

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- (b) indiquant que le délai pour fournir une lettre de réponse détaillée au plaignant est de 90 jours.
- (5) Le *courtier membre* doit envoyer une lettre de réponse détaillée à chaque plaignant le plus rapidement possible et au plus tard dans les 90 jours de la date de la réception de la plainte, sous réserve de ce qui suit :
 - (i) le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes du *courtier membre* mises à la disposition du client, sauf le *service interne de règlement des différends*;
 - (ii) s'il est incapable de donner une lettre de réponse détaillée au client dans le délai de 90 jours, le *courtier membre* doit en aviser le client et lui donner les raisons de ce retard et le nouveau délai qu'il estime nécessaire pour clore le dossier;
 - (iii) s'il est incapable de respecter le délai de 90 jours, le *courtier membre* doit en aviser l'OCRCVM et lui fournir les raisons du retard.
- (6) Si le *courtier membre* offre un *service interne de règlement des différends* à ses clients de détail, il doit établir et maintenir des politiques et procédures exigeant qu'une lettre de réponse détaillée soit envoyée à chaque plaignant le plus tôt possible et au plus tard 90 jours suivant la date de réception de la plainte par le *service interne de règlement des différends*.

3757. Devoir d'assistance à la résolution des plaintes de clients

- (1) La *Personne autorisée* qui, après avoir été visée par une *plainte*, quitte le *courtier membre* pour lequel elle travaillait ou agissait comme *mandataire*, pour aller travailler chez un autre *courtier membre*, doit continuer à collaborer avec le premier *courtier membre* tant que la *plainte* n'a pas été réglée.
- (2) Les *courtiers membres* doivent collaborer les uns avec les autres lorsque les événements associés à une *plainte* ont eu lieu chez plus d'un *courtier membre* ou que la *Personne autorisée* est un employé d'un autre *courtier membre* qui n'est pas concerné par les événements associés à la *plainte*.

3758. Dossier des plaintes de clients

- (1) Pour chaque *plainte* formulée par un client, le *courtier membre* doit conserver, conformément à l'article 3771, les renseignements suivants :
 - (i) le nom du plaignant;
 - (ii) la date de la *plainte*;
 - (iii) la nature de la *plainte*;
 - (iv) le nom de la *personne physique* visée par la *plainte*;
 - (v) les titres ou les services qui font l'objet de la *plainte*;
 - (vi) les documents examinés et obtenus pendant l'enquête;
 - (vii) le nom et le poste des *personnes physiques* rencontrées en entrevue pendant l'enquête et la date de ces entrevues;
 - (viii) la date et les conclusions de la décision rendue sur la *plainte*.

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

3759. Communication des options relatives au service interne de règlement des différends

- (1) Si le *courtier membre* ou un *membre du même groupe* que lui offre une *service interne de règlement des différends*, il doit clairement indiquer ce qui suit dans ses communications avec les clients :
 - (i) le *service interne de règlement des différends* est un service du *courtier membre* ou du *membre du même groupe* que lui et n'est pas un service de règlement des différends indépendant;
 - (ii) un client peut déposer une *plainte* auprès du *service d'ombudsman approuvé* avant de la déposer auprès du *service interne de règlement des différends* si le *courtier membre* n'a pas fourni au client une lettre de réponse détaillée dans le délai de 90 jours prévu au paragraphe 3756(5);
 - (iii) un client peut déposer une *plainte* auprès du *service d'ombudsman approuvé* avant de la déposer auprès du *service interne de règlement des différends* si le client n'est pas satisfait de la lettre de réponse détaillée du *courtier membre*;
 - (iv) le recours au service interne de règlement des différends est facultatif;
 - (v) le *service interne de règlement des différends* a 90 jours pour fournir une réponse détaillée au client;
 - (vi) les délais de prescription prévus par la loi continuent de courir pendant que le *service interne de règlement des différends* examine une *plainte*, ce qui peut nuire à la capacité du client d'intenter une poursuite civile.
- (2) Lorsqu'il fait référence à son *service interne de règlement des différends* ou aux personnes affectées à ce service, le *courtier membre* ne peut utiliser des termes trompeurs, y compris le terme « ombudsman » ou tout autre terme dont le sens est semblable, qui laissent entendre que le *service interne de règlement des différends* est indépendant du *courtier membre*.
- (3) Le *courtier membre* doit clairement indiquer ce qui suit dans ses communications avec les clients :
 - (i) Le client a 180 jours après avoir reçu la lettre de réponse détaillée du *courtier membre* pour déposer sa *plainte* auprès du *service d'ombudsman approuvé*;
 - (ii) Le *service d'ombudsman approuvé* est gratuit.

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- (4) La communication du *courtier membre* à propos du *service d'ombudsman approuvé* doit :
- (i) être aussi visible que sa communication à propos du *service interne de règlement des différends*;
 - (ii) être claire, transparente et rédigée en langage simple;
 - (iii) préciser les coordonnées complètes du *service d'ombudsman approuvé*.

PARTIE F – POURSUITES JUDICIAIRES

3760. Signaler les poursuites judiciaires

- (1) Les poursuites judiciaires visant le *courtier membre* doivent être signalées à un *Membre de la haute direction* qualifié du *courtier membre*.

3761. à 3769. – Réservés.

PARTIE G – OBLIGATIONS PARTICULIÈRES LIÉES À LA CONSERVATION DES DOSSIERS SUR LES PLAINTES DE CLIENTS

3770. Plaintes de clients

- (1) **Le *courtier membre* doit conserver** une copie de chaque dossier de *plainte* d'un client dans un endroit central, facilement accessible et pendant un délai de deux ans à compter de la réception de la *plainte*.

3771. à 3799. – Réservés.

RÈGLE 3800 | DOSSIERS À CONSERVER PAR LE COURTIER MEMBRE ET COMMUNICATIONS À AVOIR AVEC LE CLIENT

.
.

.

3804. Dispositions générales concernant la tenue de dossiers

.
.

.

- (2) Les *dossiers* prévus au paragraphe 3804(1) comprennent notamment les *dossiers* nécessaires aux fins suivantes :
- (i) permettre, dans les délais, l'établissement et l'audit des états financiers et des autres éléments d'information financière qui doivent être déposés auprès de l'OCRCVM ou de l'*autorité en valeurs mobilières* compétente ou lui être transmis;
 - (ii) permettre d'établir la situation du capital du *courtier membre*;
 - (iii) justifier du respect du *courtier membre* de ses obligations en matière de capital et d'assurance;
 - (iv) justifier du respect des procédures de *contrôle interne*;
 - (v) justifier du respect des politiques et procédures du *courtier membre*;
 - (vi) permettre d'identifier et de séparer les fonds, titres et autres biens des clients;
 - (vii) recenser toutes les opérations effectuées par le *courtier membre* pour son propre compte et pour le compte de chacun de ses clients, y compris les parties à l'opération et les modalités de l'achat ou de la vente;
 - (viii) fournir une piste d'audit des éléments suivants :
 - (a) les instructions et les ordres des clients,
 - (b) chaque opération transmise ou exécutée pour son propre compte ou pour un client;
 - (ix) permettre la production de rapports aux clients sur les mouvements de leur compte;
 - (x) fournir les prix des titres conformément aux *lois sur les valeurs mobilières*;
 - (xi) documenter l'ouverture des comptes des clients et toute convention conclue avec eux, et fournir la preuve que les documents relatifs au compte requis en vertu des *exigences de l'OCRCVM* ont été transmis au client;
 - (xii) justifier du respect des obligations liées à la connaissance du client, à la pertinence du compte, au contrôle diligent des produits, à la connaissance du produit et à l'évaluation de la convenance;

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

- (xiii) justifier du respect des obligations liées au traitement des plaintes;
- (xiv) documenter la *correspondance* avec les clients;
- (xv) documenter les mesures de conformité, de formation et de surveillance prises par le *courtier membre*;
- (xvi) justifier de la conformité avec les exigences concernant les conflits d'intérêts;
- (xvii) documenter :
 - (a) les pratiques commerciales, les mécanismes de rémunération et les mesures incitatives du *courtier membre*,
 - (b) les autres mécanismes de rémunération et mesures incitatives dont le *courtier membre*, ses *Personnes autorisées*, un *membre du même groupe* que lui ou une personne avec laquelle il a des *liens* tirent parti;
- (xviii) justifier du respect des obligations liées aux communications trompeuses;
- (xix) justifier du respect des conditions d'un *blocage temporaire*;
- (xx) consigner chaque événement qui doit être signalé à l'OCRCVM aux termes des paragraphes 3711(1) à 3711(5).

Règle 9500 | RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS

9501. Introduction

- (1) La Règle 9500 décrit les obligations du *courtier membre* à participer à des programmes d'arbitrage et à des services d'ombudsman approuvés par l'OCRCVM.

9502. Participation du courtier membre à l'arbitrage

- (1) Le *Conseil* peut approuver, selon certaines modalités, un ou des programmes ou organes d'arbitrage pour les *courtiers membres* ou une catégorie de *courtiers membres*.
- (2) Le *courtier membre* doit participer à un programme d'arbitrage ou s'inscrire comme membre d'un organe d'arbitrage approuvé par le *Conseil*.
- (3) Ni la participation du *courtier membre* à un programme d'arbitrage ni une décision prise dans le cadre d'un tel programme n'auront d'incidence sur l'autorité de l'OCRCVM ou n'empêcheront celui-ci d'exercer son autorité prévue dans les *exigences de l'OCRCVM*.
- (4) Le *courtier membre* doit, à la demande d'un client, soumettre tout litige entre lui et le client à l'arbitrage exécutoire.
- (5) Le *courtier membre* doit se conformer aux exigences du programme d'arbitrage et aux décisions rendues dans le cadre de ce programme.

9503. Participation du courtier membre au service d'ombudsman

- (1) Le *courtier membre* doit participer à un *service d'ombudsman approuvé* par le *Conseil*.
- (2) Ni la participation du *courtier membre* à un *service d'ombudsman approuvé* ni une recommandation que présente un tel service n'auront d'incidence sur l'autorité de l'OCRCVM ou n'empêcheront celui-ci d'exercer son autorité prévue dans les *exigences de l'OCRCVM*.
- (3) Le *courtier membre* doit, à la demande d'un client, soumettre tout litige entre lui et le client au *service d'ombudsman approuvé*.
- (4) L'admissibilité d'un litige à un examen est déterminée par le *service d'ombudsman approuvé* en fonction de son mandat.
- (5) Le *courtier membre* doit se conformer aux exigences du *service d'ombudsman approuvé*.
- (6) Les recommandations du *service d'ombudsman approuvé* ne lient ni le *courtier membre* ni le client.

9504. Obligation du courtier membre à fournir des renseignements au service d'ombudsman

- (1) Le *service d'ombudsman approuvé* peut demander au *courtier membre*, à une *Personne autorisée* ou à une autre *personne* relevant de la compétence de l'OCRCVM de lui fournir des renseignements ou des *dossiers* concernant une inspection ou une enquête.
- (2) La *personne* visée par le paragraphe 9504(1) doit fournir les renseignements de la manière et sous la forme prescrites par le *service d'ombudsman approuvé*, y compris sous forme électronique.

ANNEXE 1 – Projet de modification des Règles de l'OCRCVM (version nette)

Règles de l'OCRCVM

9505. à 9699. – Réservés.

Annexe 3 – Projet de modification des RUIM (version nette)

POLITIQUE 1.2 – INTERPRÉTATION

[...]

Article 4 - Normes réglementaires applicables

Le paragraphe 7.1 exige de chaque participant, avant la saisie d'un ordre sur un marché, qu'il respecte les normes réglementaires applicables à l'égard de l'examen, de l'acceptation et de l'approbation des ordres. Le participant qui est un courtier doit être membre d'une entité d'autoréglementation. Le participant est assujéti aux règlements, aux règles et aux politiques adoptés à l'occasion par l'entité d'autoréglementation compétente. Ces exigences peuvent comporter une obligation de la part du membre « de faire preuve de la diligence voulue pour connaître constamment les faits essentiels relatifs à tous ses clients ainsi qu'à tous les ordres ou comptes acceptés ». Même si la connaissance de la part d'un participant des « faits essentiels » relatifs à chaque client et à chaque ordre est nécessaire afin d'établir le caractère convenable de tout placement d'un client, cette exigence ne se limite pas à cette seule application. Faire preuve de diligence raisonnable afin de connaître les faits essentiels « se rapportant à chaque client et à chaque ordre » réside au cœur de ce qui suit :

- « l'obligation de veiller aux intérêts du client » qui est intégrée à l'obligation de supervision de la négociation aux termes des paragraphes 7.1 et 10.16 des RUIM;
- les obligations de signalement qui sont énoncées dans la Règle 3700 de l'OCRCVM. En outre, la législation en valeurs mobilières applicable dans un territoire peut imposer des normes d'examen aux participants à l'égard des ordres et des comptes. Les normes réglementaires qui peuvent s'appliquer à un ordre déterminé peuvent diverger en fonction d'un certain nombre de circonstances, dont les suivantes :
 - les exigences d'une entité d'autoréglementation dont est membre le participant;
 - le type de compte d'où provient l'ordre ou à l'égard duquel il est reçu;
 - la législation en valeurs mobilières dans le territoire applicable à l'ordre.

[...]

POLITIQUE 7.1 – POLITIQUE CONCERNANT LES OBLIGATIONS DE SUPERVISION DE LA NÉGOCIATION

Article 2 – Éléments de base d'un système de supervision

Pour l'application du paragraphe 7.1, un système de supervision comporte à la fois des politiques et des procédures visant la prévention des violations et des procédures de conformité visant à détecter si des violations ont été commises ou non.

[...]

Quelle que soit sa situation, le participant doit cependant faire ce qui suit :

[...]

6. Déterminer les mesures qu'il prendra en cas de violation ou de possibilité de violation d'une exigence ou d'une exigence prévue par la réglementation. Ces mesures doivent indiquer la procédure de signalement d'une violation ou d'une possibilité de violation à l'autorité de contrôle du marché, si ce signalement est requis par le paragraphe 10.16 des RUIIM, ou à l'OCRCVM, si ce signalement est requis par la Règle 3700 de l'OCRCVM. S'il y a eu violation ou possibilité de violation d'une exigence, déterminer les mesures qu'il prendra pour établir ce qui suit :

- si l'employé, le compte ou le secteur d'activité pouvant être à l'origine de la violation ou de la possibilité de violation d'une exigence devrait faire l'objet d'une supervision plus étroite;
- s'il y a lieu de modifier les politiques et procédures écrites adoptées par le participant afin de réduire la possibilité que se produise une autre violation de l'exigence.

[...]

10.16 Obligations de veiller aux intérêts du client imposées aux administrateurs, dirigeants et employés de participants et de personnes ayant droit d'accès

- (1) Un dirigeant, administrateur, associé ou employé d'un participant doit immédiatement aviser son superviseur ou le service de la conformité du participant dès qu'il a connaissance d'une activité au sein d'un compte propre, d'un compte non-client ou d'un compte client du participant ou d'une entité liée qu'il estime pourrait constituer une violation de ce qui suit :
 - a) l'alinéa (1) du paragraphe 2.1 concernant les activités de négociation inacceptables;
 - b) le paragraphe 2.2 concernant les activités manipulatoires et trompeuses;
 - c) le paragraphe 2.3 concernant les ordres et transactions irréguliers;
 - d) le paragraphe 4.1 concernant les opérations en avance sur le marché;
 - e) le paragraphe 6.4 concernant l'obligation de négocier sur un marché;
 - f) toute exigence qui a été désignée par l'autorité de contrôle du marché aux fins du présent alinéa.
- (2) Un dirigeant, administrateur, associé ou employé d'une personne ayant droit d'accès doit immédiatement aviser son superviseur ou le service de la conformité de la personne ayant droit d'accès dès qu'il a connaissance d'une activité de la part de la personne ayant droit d'accès ou d'une entité liée qu'il estime pourrait constituer une violation de ce qui suit :
 - a) l'alinéa (2) du paragraphe 2.1 concernant les activités de négociation inacceptables;
 - b) le paragraphe 2.2 concernant les activités manipulatoires et trompeuses;
 - c) le paragraphe 2.3 concernant les ordres et transactions irréguliers;
 - d) toute exigence qui a été désignée par l'autorité de contrôle du marché aux fins du présent alinéa.
- (3) Si un superviseur ou le service de la conformité d'un participant ou d'une personne ayant droit d'accès reçoit un rapport aux termes de l'alinéa (1) ou (2), il doit avec diligence effectuer un

contrôle conformément aux politiques et procédures du participant adoptées en application au paragraphe 7.1 ou conformément aux pratiques habituelles de la personne ayant droit d'accès.

- (4) Si, par suite du contrôle effectué par le superviseur ou le service de la conformité, ce dernier parvient à la conclusion qu'il y a peut-être eu violation, il doit :
- a) consigner par écrit le rapport du dirigeant, de l'administrateur, de l'associé ou de l'employé ainsi que le contrôle effectué conformément à l'alinéa (3);
 - b) mener avec diligence une enquête à l'égard de l'activité qui fait l'objet du rapport et du contrôle;
 - c) constater par écrit les conclusions de l'enquête;
 - d) communiquer les conclusions de l'enquête à l'autorité de contrôle du marché si l'enquête parvient à la conclusion qu'il y a eu violation d'une disposition des RUIIM applicable et ce rapport doit être dressé au plus tard le quinzième jour du mois suivant celui au cours duquel les conclusions sont faites.
- (5) Chaque participant et personne ayant droit d'accès doit, à l'égard des dossiers constitués du rapport, du contrôle et des conclusions exigés par l'alinéa (4) :
- a) conserver les dossiers pendant au moins sept ans à compter de la date de leur création;
 - b) permettre à l'autorité de contrôle du marché de consulter les dossiers et d'en tirer des copies en tout temps pendant les heures normales d'affaires au cours de la période de conservation exigée de ces dossiers conformément au sous-alinéa a).
- (6) L'obligation d'un participant ou d'une personne ayant droit d'accès de communiquer les conclusions de toute enquête aux termes de l'alinéa (4) s'ajoute à toute obligation de communication de renseignements qui peut exister conformément à la législation en valeurs mobilières applicable, aux exigences de toute autre entité d'autoréglementation et aux règles du marché applicables.



Annexe 5 – Définition proposée de « grave inconduite » (paragraphe 3702(1))

Activité représentant une grave inconduite	Exigences actuelles			Projet de modification
	Enquête à mener et déclaration à faire selon les exigences actuelles de déclaration dans ComSet ²¹ ?	Déclaration à faire selon les obligations de veiller aux intérêts du client ²² ?	« Inconduite » selon les exigences actuelles relatives au traitement des plaintes ²³ ?	« Grave inconduite » selon le Projet de modification?
Violation importante des renseignements des clients sur lesquels le courtier exerce un contrôle	Non	Non	Oui ²⁴	Oui
Vol	Oui	Non	Oui	Oui
Fraude	Oui	Non	Oui	Oui
Détournement ou utilisation illicite de fonds ou de valeurs mobilières	Oui	Non	Oui	Oui
Falsification	Oui	Non	Oui	Oui
Blanchiment d'argent	Oui	Non	Non	Oui
Délit d'initié	Oui	Oui	Non	Oui
Présentation d'information	Oui	Non	Oui	Oui

²¹ Paragraphe 3706(1) de la version actuelle des Règles de l'OCRCVM. Paragraphe II(1) de la Règle 3100 des courtiers membres.

²² Alinéa (1) du paragraphe 10.16 des RUIIM. Il se peut que certains de ces éléments, comme le délit d'initié, doivent être signalés dans le rapport sur l'obligation de veiller aux intérêts du client en tant que violation potentielle du paragraphe 2.3 – Ordres et transactions irréguliers – des RUIIM. Les ordres ou activités de négociation sur un marché qui pourraient constituer une violation des lois sur les valeurs mobilières contreviennent aussi au paragraphe des RUIIM et doivent être signalés conformément au paragraphe 10.16 des RUIIM.

²³ Paragraphe 3721(2) de la version actuelle des Règles de l'OCRCVM. Règle 2500B des courtiers membres.

²⁴ On parle de bris de confidentialité ou de violation de la confidentialité dans le cadre des exigences relatives au traitement des plaintes.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



fausse ou trompeuse				
Négociation non autorisée, y compris la négociation discrétionnaire interdite en vertu du paragraphe 3221(1)	Oui	Non	Oui	Oui
Activités liées aux fonctions de courtier exercées ailleurs que chez le courtier	Non	Non	Oui	Oui
Exercice d'activités à l'extérieur de l'entreprise du courtier, en contravention de l'article 2554	Non	Non	Non	Oui
Gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 et 3112	Non	Non	Non	Oui
Opérations financières personnelles décrites à l'article 3115	Non	Non	Oui ²⁵	Oui
Non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la	Non	Oui	Non	Oui

²⁵ On parle d'opérations financières inappropriées dans le cadre des exigences relatives au traitement des plaintes.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Partie C de la Règle 3100				
Non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 des Règles de l'OCRCVM ou au paragraphe 5.3 des RUIM	Non	Oui	Non	Oui
Non-respect des obligations liées à l'évaluation de la convenance prévues à la Règle 3400	Non	Non	Oui ²⁶	Oui
Toute contravention importante à d'autres exigences de l'OCRCVM, aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables	Non	Non	Non	Oui

²⁶ On parle de placements ne convenant pas au client dans le cadre des exigences relatives au traitement des plaintes.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Annexe 6 – Signalement à faire par une personne autorisée ou un employé au courtier membre (paragraphe 3710(1) et 3710(2) du Projet de modification)

Aux termes du Projet de modification :

- une personne autorisée devrait signaler les situations suivantes à son employeur dans le délai indiqué ci-dessous (sous réserve de l'exception prévue à l'article 3723 du Projet de modification);
- un employé devrait signaler les situations suivantes à son employeur dans le délai indiqué ci-dessous (sous réserve de l'exception prévue à l'article 3723 du Projet de modification), conformément aux politiques et procédures du courtier membre.

Faits à signaler	Description des faits à signaler	Délai minimal pour le signalement	Délai maximal pour le signalement
Changement à des renseignements	Pour une personne autorisée, un changement : <ul style="list-style-type: none"> • de l'information figurant dans la demande d'inscription, ou • des renseignements indiqués à l'Annexe 33-109A4 	Dès que possible	2 jours ouvrables
Grave inconduite	Cas de grave inconduite ²⁷ de la personne autorisée ou de l'employé	Dès que possible	2 jours ouvrables
Plaintes de clients	Plainte d'un client concernant la personne autorisée ou l'employé	Dès que possible	2 jours ouvrables
Plaintes de clients	Plainte d'un client comprenant des allégations de grave inconduite à son égard concernant : <ul style="list-style-type: none"> • une autre personne autorisée • un autre employé 	Dès que possible	2 jours ouvrables
Poursuites judiciaires, mesures disciplinaires ou refus d'inscription ou de permis	Mesures visant la personne autorisée ou l'employé, qui concernent l'une des situations suivantes ²⁸ : <ul style="list-style-type: none"> • une infraction criminelle, • des contraventions aux lois sur les valeurs mobilières²⁹ ou aux lois applicables³⁰, aux exigences ou aux principes directeurs d'un 	Dès que possible	2 jours ouvrables

²⁷ Au sens du paragraphe 3702(1) du Projet de modification.

²⁸ Cette exigence de signalement s'applique aux situations à signaler dans lesquelles est impliquée la personne autorisée, dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada, pendant qu'elle est au service du courtier membre ou aux situations qui se sont produites pendant qu'elle était au service du courtier membre.

²⁹ L'expression « lois sur les valeurs mobilières » est définie au paragraphe 1201(2).

³⁰ L'expression « loi applicable » est définie au paragraphe 1201(2).

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Faits à signaler	Description des faits à signaler	Délai minimal pour le signalement	Délai maximal pour le signalement
	organisme de réglementation ou d'un organisme professionnel, <ul style="list-style-type: none"> • un refus d'inscription ou de permis par un organisme de réglementation ou un organisme professionnel, • des poursuites en cours, y compris une poursuite civile ou un arbitrage comportant des allégations de grave inconduite. 		

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Annexe 7 – Signalement à faire par le courtier membre à l'OCRCVM (article 3711 du Projet de modification)

En vertu du Projet de modification, un courtier membre devrait signaler les situations suivantes à l'OCRCVM au moyen de ComSet dans les délais indiqués ci-dessous (sous réserve de l'exception prévue à l'article 3723 du Projet de modification).

Faits à signaler	Description des faits à signaler	Délai minimal pour le signalement	Délai maximal pour le signalement
Graves inconduites	Cas de grave inconduite ³¹ de la part du courtier membre	Dès que possible	5 jours ouvrables
Indemnisation des clients	Versement d'une indemnité substantielle à un client : <ul style="list-style-type: none"> soit par le courtier membre, soit par une personne autorisée. 	Dès que possible	5 jours ouvrables
Enquêtes internes	Ouverture, par le courtier membre, d'une enquête interne conformément à l'article 3720	Dès que possible	5 jours ouvrables
Poursuites judiciaires, mesures disciplinaires ou refus d'inscription ou de permis	Mesures visant le courtier membre, une personne autorisée, une personne antérieurement autorisée, un employé ou un ancien employé, qui concernent l'une des situations suivantes ³² : <ul style="list-style-type: none"> une infraction criminelle, des contraventions aux lois sur les valeurs mobilières ou aux lois applicables, le non-respect des exigences ou des principes directeurs d'un organisme de réglementation ou d'un organisme professionnel, un refus d'inscription ou de permis par un organisme de réglementation ou un organisme professionnel, une poursuite civile ou un arbitrage comportant des allégations de grave inconduite. 	Dès que possible	5 jours ouvrables

³¹ Au sens du paragraphe 3702(1) du Projet de modification.

³² Cette exigence de signalement s'applique aux situations dans lesquelles est impliquée la personne autorisée, dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada, pendant qu'elle est au service du courtier membre ou aux situations qui se sont produites pendant qu'elle était au service du courtier membre.



Résolutions	Résolution de poursuites judiciaires, de mesures disciplinaires ou de plaintes de clients. ³³	Dès que possible	5 jours ouvrables
Mesures disciplinaires internes	Mesures disciplinaires internes prises par un courtier membre contre d'une personne autorisée ou un employé en cas d'allégations de grave inconduite, par suite : <ul style="list-style-type: none"> • de la plainte d'un client, • d'un avis de poursuite civile ou d'arbitrage, ou • d'une enquête interne. 	Dès que possible	5 jours ouvrables
Plaintes de clients	Plainte d'un client comprenant des allégations de grave inconduite à son égard, concernant : <ul style="list-style-type: none"> • le courtier membre, • une personne autorisée ou antérieurement autorisée, ou • un employé ou un ancien employé, commise pendant que la personne en question était au service du <i>courtier membre</i>. 	Dès que possible	20 jours ouvrables
Résultats des enquêtes	Description détaillée et résultats de toute enquête interne portant sur une grave inconduite	Dès que possible	20 jours ouvrables
Incidents de cybersécurité³⁴	Signalement initial des incidents de cybersécurité ³⁵	Dès que possible	3 jours civils
Incidents de cybersécurité	Résultats de l'enquête, résolution de l'incident de cybersécurité et enseignements tirés de l'incident ³⁶	Dès que possible	30 jours civils ³⁷

³³ Plus précisément, un courtier membre doit signaler à l'OCRCVM la résolution de toute affaire conformément aux alinéas 3711(1)(iv) et 3711(1)(v) et au paragraphe 3711(2).

³⁴ Au sens du paragraphe 3702(1) du Projet de modification.

³⁵ Les renseignements que le courtier membre doit communiquer à l'OCRCVM à propos du cyberincident à ce stade initial sont actuellement énoncés à l'alinéa 3711(5)(i).

³⁶ Les renseignements que le courtier membre doit communiquer à l'OCRCVM à propos du cyberincident à ce stade ultérieur sont actuellement énoncés à l'alinéa 3711(5)(ii).

³⁷ L'OCRCVM peut accepter de modifier le délai de signalement. Voir l'alinéa 3711(5)(ii).

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Annexe 8 – Évaluation de l'incidence

I. Tableau d'évaluation de l'incidence

Le tableau d'évaluation de l'incidence ci-après présente :

- la liste des principaux éléments du Projet de modification;
- une description des avantages prévus de chacun des éléments;
- une évaluation de l'incidence de ces derniers sur les investisseurs, les clients, les courtiers, les participants et l'OCRCVM lui-même.

II. Conclusions

Nous avons conclu que, s'il est approuvé, le Projet de modification aurait :

- une incidence nette généralement favorable sur les investisseurs et les clients, comme nous serons mieux à même de prévenir ou de corriger les préjudices importants aux investisseurs et aux clients;
- une incidence neutre ou défavorable sur les courtiers et les participants en raison :
 - d'une hausse globale du nombre de cas qu'ils devront nous signaler,
 - de la prise de mesures proactives pour s'attaquer aux problèmes systémiques soulevés dans les plaintes des clients,
 - d'une hausse possible des coûts associés à la mise à jour des modèles de leurs lettres de réponse et à l'amélioration de l'accessibilité de ces lettres,
 - de la réduction du délai imparti au service interne de règlement des différends pour répondre aux plaintes,
 - de coûts à assumer pour renommer le service interne de règlement des différends – et les postes de son personnel – pour les courtiers qui emploient le terme « ombudsman » (ou un terme similaire) pour désigner ce service;
- une incidence neutre ou favorable sur les courtiers et les participants en raison :
 - de la réduction du nombre de signalements en double,
 - de la prolongation du délai imparti pour nous transmettre les résultats des enquêtes internes,
 - du traitement égal des plaintes verbales et écrites,

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Règles de l'OCRCVM et RUIIM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



- de la focalisation de nos exigences sur les plaintes alléguant une grave inconduite à l'égard d'un client et sur les activités qui n'ont pas déjà été déclarées conformément aux obligations de veiller aux intérêts du client;
- une incidence nette généralement favorable sur l'OCRCVM, puisque nous serons mieux à même de mener des enquêtes en temps opportun, d'évaluer le risque de non-conformité d'un courtier et de déterminer l'aptitude à l'inscription.

Bien qu'il y aurait une incidence défavorable sur les courtiers et les participants, nous avons conclu que celle-ci est moins importante que l'incidence favorable qu'aurait le Projet de modification sur les investisseurs, les clients, les courtiers, les participants et l'OCRCVM.

III. Estimation des coûts

Nous ne connaissons pas l'incidence pécuniaire globale du Projet de modification et nous ne pouvons l'établir tant que nous n'aurons pas reçu de commentaires détaillés de la part des parties intéressées. Les parties intéressées que nous avons consultées ont précisé qu'elles ne seraient pas en mesure de nous fournir une estimation des coûts associés à l'incidence du Projet de modification sans réaliser une analyse détaillée qui serait longue et coûteuse.

IV. Questions

Question 4

Avons-nous déterminé toutes les dispositions proposées qui auront une incidence importante sur les investisseurs, les clients, les courtiers, les participants ou l'OCRCVM? Dans la négative, veuillez indiquer les autres dispositions qui, selon vous, auront une incidence importante sur une ou plusieurs de ces parties et expliquer pourquoi.

Question 5

Dans l'ensemble, êtes-vous d'accord avec l'évaluation qualitative de l'OCRCVM selon laquelle les avantages du Projet de modification sont proportionnels à ses coûts? Veuillez expliquer pourquoi.



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
Obligations de signaler dans ComSet				
<p><i>Introduction d'un seuil d'importance dans les obligations de signaler dans ComSet par le truchement du terme « grave inconduite », y compris d'exemples de ce que les courtiers doivent nous signaler (provenant de nos règles actuellement en vigueur).</i></p>	<p>Focalisation de nos exigences de signalement sur les cas dont nous nous préoccupons le plus, notamment les cas où il y a :</p> <p>(a) soit un risque raisonnable de préjudice important aux clients ou aux marchés financiers,</p> <p>(b) soit un non-respect important des exigences de l'OCRCVM, des lois sur les valeurs mobilières ou d'autres lois applicables.</p> <p>Uniformité accrue de ce que les courtiers nous signaleront.</p> <p>Maintien de la liste des éléments que les courtiers doivent actuellement nous signaler, de manière à ce que nous recevions toujours les mêmes renseignements de la part des courtiers.</p>	<p><i>Neutre ou favorable nette</i> – Dans la plupart des cas, il n'y aura aucune incidence sur les investisseurs. Toutefois, dans certains cas, le signalement peut permettre de prévenir ou de corriger les activités qui pourraient causer ou qui ont causé un préjudice important à des investisseurs.</p>	<p><i>Neutre ou défavorable</i> – Selon leurs pratiques de signalement en vigueur, certains courtiers pourraient devoir nous transmettre plus d'information qu'auparavant. En ce qui concerne ces cas, les courtiers ont indiqué que la modification en question entraînerait une hausse des coûts en ressources humaines, hausse qu'ils n'étaient pas en mesure d'estimer.</p> <p>Pour les autres courtiers, l'incidence pourrait être moindre.</p>	<p><i>Positive nette</i> – Chaque fois qu'un courtier, qu'une de ses personnes autorisées ou qu'un de ses employés se livrera ou se sera livré à une grave inconduite, nous en serons informés. Ainsi, nous pourrions mieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • enquêter sur ces cas en temps opportun afin de relever toute contravention aux règles; • évaluer le risque de non-conformité d'un courtier afin de déterminer les inspections qui s'imposent; • évaluer l'aptitude d'une personne autorisée ou d'un employé à l'inscription ou à l'autorisation auprès de l'OCRCVM.
<p><i>Retrait de l'exigence de signalement relativement aux</i></p>	<p>Réduction du nombre de signalements en double pour les courtiers qui sont des</p>	<p><i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs, puisque les</p>	<p><i>Favorable nette</i> – Les courtiers et les participants pourraient voir leur nombre</p>	<p><i>Neutre</i> – Nous recevrons de la part des courtiers de l'information semblable à</p>

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
<i>clients dans les obligations de veiller aux intérêts du client</i>	<p>participants dans la mesure où ils doivent actuellement signaler les cas à la fois dans ComSet et dans le système de rapports relatifs aux obligations de veiller aux intérêts du client (OPP). Ils signaleront dans ComSet les violations touchant l'exécution d'ordres clients au meilleur cours et la priorité aux clients.</p> <p>Clarification précisant qu'un participant qui a signalé toute activité conformément aux exigences des paragraphes 10.16, 10.17 et 10.18 des Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM) n'aura pas à signaler la même activité dans ComSet.</p>	questions concernant les clients continueront de nous être signalées.	<p>de signalements en double diminuer dans la mesure où ils doivent actuellement signaler les cas à la fois dans ComSet et dans le système de rapports relatifs aux obligations de veiller aux intérêts du client (OPP).</p> <p>Les courtiers et les participants ont mentionné que les signalements en double constituent un fardeau réglementaire susceptible d'accroître les coûts. L'allègement de ce fardeau pourrait réduire les coûts.</p>	<p>celle que nous recevons actuellement. Dans l'ensemble, nous devrions continuer de recevoir de la part des participants de l'information semblable à celle que nous recevons actuellement. Cependant, les participants ne seront plus tenus de signaler les violations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> soit la meilleure exécution des ordres clients qu'exige la Partie C de la Règle 3100, soit la priorité accordée au client qu'exigent l'article 3503 des Règles de l'OCRCVM et le paragraphe 5.3 des RUIM, <p>commises par leurs entités liées. À l'heure actuelle, nous ne recevons pas beaucoup de signalements de la part des participants concernant les activités de leurs entités liées, alors l'incidence sur nous devrait être minime.</p>

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
				Nous recevons moins d'information en double.
<i>Exceptions aux obligations de signalement dans ComSet en ce qui concerne les cas signalés aux termes des paragraphes 10.16, 10.17 et 10.18 des RUIM</i>	Réduction du nombre de signalements en double pour les courtiers et les participants dans la mesure où ils doivent actuellement signaler les cas à la fois dans ComSet et dans le système de rapports relatifs aux obligations de veiller aux intérêts du client (OPP).	<i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs, puisque les clients continueront de nous être signalés.	<i>Favorable nette</i> – Les courtiers et les participants verront leur nombre de signalements en double diminuer dans la mesure où ils doivent actuellement signaler les cas à la fois dans ComSet et dans le système de rapports relatifs aux obligations de veiller aux intérêts du client (OPP).	<i>Neutre</i> – Nous recevons de la part des courtiers et des participants de l'information semblable à celle que nous recevons actuellement.
<i>Introduction d'un seuil d'importance dans les obligations de signaler les plaintes</i>	Clarification quant aux plaintes qu'un courtier doit nous signaler et à celles auxquelles un courtier doit fournir une réponse détaillée.	<i>Favorable nette</i> – Les clients alléguant qu'un courtier ou une personne autorisée s'est livré à une grave inconduite à leur égard recevront une réponse détaillée à leur plainte.	<i>Neutre ou favorable mineure</i> – Selon leurs pratiques en vigueur en matière de traitement des plaintes, les courtiers pourraient devoir signaler un nombre accru de plaintes à l'OCRCVM et fournir une réponse détaillée à un nombre accru de plaintes. Certains courtiers pourraient devoir signaler un nombre réduit de plaintes à l'OCRCVM et fournir une réponse détaillée à un nombre réduit de plaintes. Selon le courtier, la modification pourrait	<i>Favorable nette</i> – Nous recevons et examinerons uniquement les signalements de plaintes concernant les cas qui nous préoccupent le plus, à savoir les cas où il y a allégation de grave inconduite à l'égard d'un client et les cas signalés aux termes des obligations de veiller aux intérêts du client.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
			entraîner une hausse ou une baisse des coûts. Toutefois, nos exigences à l'égard du signalement et du traitement des plaintes gagneront en clarté.	
<i>Codification des délais impartis à l'égard des signalements dans ComSet</i>	Clarification du moment où les courtiers doivent nous signaler des cas précis par l'inclusion de délais imposés (plutôt que suggérés) dans les Règles. Prolongation du délai imparti aux courtiers pour nous transmettre les résultats des enquêtes internes, délai passant de 5 jours à 20 jours ouvrables.	<i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs, puisque les délais applicables au signalement des questions concernant les clients ne changeront pas.	<i>Neutre ou favorable nette</i> – Les délais que nous impartirons aux courtiers seront faciles à trouver, puisqu'ils figureront directement dans les Règles. Les courtiers auront 20 jours ouvrables, au lieu de 5, pour nous transmettre les résultats de toute enquête interne.	<i>Neutre</i> – De manière générale, nous recevrons la même information au même moment.
<i>Extension des obligations de signalement dans ComSet aux employés</i>	Extension aux employés des obligations de signalement imposées aux personnes autorisées aux termes des obligations de signalement dans ComSet, de manière à clarifier nos attentes actuelles et à nous assurer que nous serons informés de toute inconduite commise chez les courtiers.	<i>Neutre ou favorable mineure</i> – Cette modification n'aura pas une grande incidence sur les investisseurs. Nous constaterons probablement une augmentation du nombre de signalements de cas concernant les clients, ce qui pourrait nous aider à examiner ce type de cas.	<i>Défavorable nette</i> – Les courtiers seraient tenus de signaler des activités de leurs employés. Les courtiers ont souligné que cela entraînerait une hausse des coûts en ressources humaines, hausse qu'ils n'étaient pas en mesure d'estimer.	<i>Favorable nette</i> – Nous aurons l'information sur les inconduites graves des employés en vertu des obligations de signalement dans ComSet, ce qui nous facilitera la tâche pour : <ul style="list-style-type: none"> enquêter sur ces cas en temps opportun afin de relever toute contravention aux Règles;

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
				<ul style="list-style-type: none"> mieux évaluer le risque de non-conformité d'un courtier afin de déterminer les inspections qui s'imposent; mieux évaluer l'aptitude d'un employé à l'inscription ou à l'autorisation auprès de l'OCRCVM s'il soumettait une demande à cet effet.
<i>Résolution des cas signalés</i>	Clarification précisant que les courtiers doivent nous signaler la résolution des plaintes de clients afin que nous disposions de tous les renseignements pertinents concernant chaque plainte de client signalée.	<i>Neutre ou favorable mineure</i> – Nous disposerons d'une quantité accrue de renseignements sur chacune des plaintes déposées auprès de nous, ce qui nous permettra de mieux examiner celles-ci.	<i>Neutre ou défavorable mineure</i> – La plupart des courtiers nous transmettent déjà cette information. Pour ceux qui ne le font pas, la modification augmentera la quantité d'information qu'ils nous signaleront.	<i>Positive nette</i> – Nous disposerons de renseignements détaillés et uniformes sur les plaintes de clients, de sorte que nous pourrons : <ul style="list-style-type: none"> réaliser un examen complet de chaque plainte qui nous est signalée afin de relever toute contravention aux Règles; mieux communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'OSBI) et d'autres organismes

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
				de réglementation concernant des dossiers qui se chevauchent.
<i>Capacité de l'OCRCVM à réclamer des documents à l'appui</i>	Possibilité pour l'OCRCVM de réclamer des renseignements complémentaires sur les dossiers que les courtiers déposent auprès de nous ou sur ceux pour lesquels les courtiers mènent une enquête interne.	<i>Neutre ou favorable nette</i> – Cette modification n'aura pas une grande incidence sur les investisseurs. Nous pourrions obtenir des renseignements complémentaires concernant certaines plaintes de clients, ce qui pourrait nous aider à examiner ces plaintes.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – La modification pourrait n'avoir aucune incidence sur certains courtiers, tandis que d'autres courtiers pourraient devoir nous fournir des renseignements complémentaires sur demande.	<i>Favorable nette</i> – Nous disposerons de tous les renseignements dont nous avons besoin pour examiner un dossier.
<i>Signalement des cas où une personne autorisée ou un employé fait l'objet d'une enquête</i>	Assurance que nous serons informés lorsqu'un autre organisme de réglementation enquêtera sur une personne autorisée ou sur un employé d'un courtier membre, ce qui nous procurera des renseignements supplémentaires sur les personnes autorisées et les employés.	<i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs.	<i>Défavorable mineure</i> – Les courtiers pourraient devoir nous transmettre une quantité accrue de renseignements, selon que l'une de leurs personnes autorisées ou l'un de leurs employés fait l'objet d'une enquête.	<i>Favorable mineure</i> – Nous aurons de l'information sur les enquêtes visant les personnes autorisées et les employés, de sorte que nous pourrions mieux : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer avec d'autres organismes de réglementation concernant des dossiers qui se chevauchent; • évaluer le risque de non-conformité d'un courtier afin de déterminer les inspections qui s'imposent;

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
				<ul style="list-style-type: none"> évaluer l'aptitude d'une personne autorisée ou d'un employé à l'inscription ou à l'autorisation auprès de l'OCRCVM s'il soumettait une demande à cet effet.
<i>Signalement de toute indemnité substantielle versée à un client</i>	Assurance que nous serons informés chaque fois qu'un courtier versera une indemnité substantielle à un client, ce que nous pourrions considérer comme l'indice d'une possible plainte ou inconduite.	<i>Favorable mineure</i> – Nous disposerons d'une quantité accrue de renseignements sur les possibles plaintes ou inconduites, ce qui pourrait nous aider à examiner ces cas.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – Il n'y aura aucune incidence sur les courtiers qui nous transmettent déjà cette information. Ceux qui ne le font pas déjà devront peut-être nous transmettre une quantité accrue d'information.	<i>Favorable nette</i> – Nous disposerons d'information sur les possibles plaintes de clients ou les possibles inconduites, de sorte que nous pourrions mieux : <ul style="list-style-type: none"> enquêter sur les possibles contraventions aux Règles; évaluer le risque de non-conformité d'un courtier afin de déterminer les inspections qui s'imposent; évaluer l'aptitude d'une personne autorisée ou d'un employé à l'inscription ou à l'autorisation auprès de l'OCRCVM s'il soumettait une demande à cet effet.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
<i>Signalement des procédures et actions civiles</i>	Assurance que nous serons informés chaque fois qu'un courtier, un employé ou une personne autorisée : <ul style="list-style-type: none"> soit contrevient à une loi auquel il est assujéti; soit fait l'objet d'une poursuite ou d'un avis d'arbitrage portant sur une allégation de grave inconduite. 	<i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – Il n'y aura aucune incidence sur les courtiers qui nous transmettent déjà cette information. Ceux qui ne le font pas déjà devront peut-être nous transmettre une quantité accrue d'information.	<i>Favorable nette</i> – Nous disposerons d'une quantité accrue d'information sur les contraventions aux Règles commises par les courtiers, les personnes autorisées et leurs employés et sur les graves inconduites de ceux-ci, de sorte que nous pourrions mieux : <ul style="list-style-type: none"> évaluer le risque de non-conformité d'un courtier afin de déterminer les inspections qui s'imposent; évaluer l'aptitude d'une personne autorisée ou d'un employé à l'inscription ou à l'autorisation auprès de l'OCRCVM s'il soumettait une demande à cet effet.
<i>Rationalisation du signalement des mesures disciplinaires internes</i>	Focalisation du signalement des mesures disciplinaires internes sur les cas de grave inconduite afin d'alléger les tâches de dépôt pour les courtiers et de concentrer	<i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs.	<i>Favorable nette</i> – Les courtiers verront probablement une baisse du nombre de dossiers disciplinaires internes à nous signaler.	<i>Favorable nette</i> – Nous recevrons un nombre réduit de signalements et ceux reçus porteront sur les cas qui nous préoccupent le plus.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
	nos examens sur les cas qui nous préoccupent le plus.			
<i>Clarification des obligations relatives aux enquêtes internes</i>	Assurance que les courtiers tiendront des registres détaillés des enquêtes internes.	<i>Neutre</i> – Cette modification n'aura aucune incidence sur les investisseurs.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – Il n'y aura aucune incidence sur certains courtiers. Les autres courtiers pourraient devoir établir et tenir des registres mieux détaillés des enquêtes internes.	<i>Favorable nette</i> – Nous pourrions approfondir nos examens des enquêtes internes, ce qui nous permettra de mieux évaluer la conformité des courtiers et leur risque de non-conformité.
Obligations relatives aux plaintes				
<i>Nouvelle norme de traitement des plaintes de clients</i>	Assurance que les courtiers seront soumis à une norme de traitement des plaintes de clients sur la base de laquelle nous pourrions les évaluer, une norme qui cadre avec celle du <i>Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites</i> .	<i>Favorable nette</i> – Les courtiers devront répondre aux plaintes qu'ils reçoivent d'une manière qu'un client raisonnable jugerait efficace, juste et rapide.	<i>Neutre</i> – Les courtiers seront soumis à une nouvelle norme, laquelle cadrera néanmoins avec les obligations déjà en vigueur.	<i>Favorable nette</i> – Nous disposerons d'une norme sur la base de laquelle nous pourrions évaluer les courtiers.
<i>Élimination de la distinction entre plaintes verbales et écrites</i>	Traitement des plaintes verbales et écrites de la même manière afin d'améliorer l'accessibilité du processus de plainte.	<i>Favorable nette</i> – Les clients pourront soumettre leurs plaintes de la manière qu'ils préfèrent, sans préjudice.	<i>Favorable nette</i> – Les courtiers n'auront plus à évaluer le bien-fondé des plaintes verbales et ils n'auront pas à demander aux	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
			clients de soumettre leurs plaintes par écrit.	
<i>Clarification de nos exigences relatives au traitement des plaintes</i>	Assurance que les courtiers disposeront de suffisamment de ressources pour gérer efficacement les plaintes de clients.	<i>Favorable nette</i> – Les plaintes de clients feront l'objet d'un examen et d'une réponse efficaces.	<i>Neutre</i> – Nous croyons que la plupart des courtiers répondent déjà à ces exigences.	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.
<i>Élimination de l'obligation de traiter les plaintes d'une manière équilibrée</i>	Harmonisation accrue avec les modifications des réformes axées sur le client, lesquelles entreront en vigueur le 31 décembre 2021. Préséance donnée aux intérêts du client.	<i>Favorable nette</i> – Les courtiers pourront donner préséance aux intérêts du client lorsqu'ils examineront une plainte.	<i>Neutre</i> – Nous éliminons une obligation. Nous ne croyons pas que cette modification aura une grande incidence sur les courtiers.	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.
<i>Traitement des problèmes systémiques soulevés dans les plaintes des clients</i>	Incitation pour les courtiers à la prise de mesures proactives lorsqu'ils relèveront des problèmes systémiques, ce qui pourrait profiter aux clients touchés.	<i>Favorable nette</i> – Les clients touchés par un problème systémique pourraient obtenir un meilleur résultat ou recevoir une indemnité.	<i>Défavorable nette ou neutre</i> – Il n'y aura aucune incidence sur les courtiers qui prennent déjà de telles mesures proactives. Les courtiers qui ne le font pas pourraient devoir assumer des coûts supplémentaires.	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.
<i>Accusés de réception et lettres de réponse détaillées accessibles</i>	Réception par les clients de lettres des courtiers qui seront rédigées en langage simple et qui leur seront accessibles.	<i>Favorable nette</i> – Les clients pourront mieux comprendre les réponses à leurs plaintes.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – Il n'y aura aucune incidence sur les courtiers qui fournissent déjà aux clients des réponses accessibles rédigées en langage simple. Les courtiers qui ne le font	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
			pas pourraient devoir assumer des coûts supplémentaires.	
<i>Mises à jour du contenu des lettres de réponse détaillées</i>	Assurance que les lettres de réponses détaillées indiqueront adéquatement aux clients la manière dont ils peuvent transmettre leurs plaintes à l'OCRCVM.	<i>Favorable nette</i> – Les clients disposeront de meilleures instructions qu'auparavant pour transmettre leurs plaintes à l'OCRCVM.	<i>Défavorable mineure</i> – Les courtiers pourraient devoir mettre à jour leurs modèles de lettres de réponse détaillées.	<i>Favorable mineure</i> – Nous recevons de nos clients des plaintes de la manière que nous privilégions, de sorte que nous pourrions y répondre avec une efficacité accrue.
<i>Limitation à 90 jours du délai dont dispose un service interne de règlement des différends pour envoyer une lettre de réponse détaillée</i>	Traitement uniforme des lettres de réponse des courtiers et des services internes de règlement des différends, et résolution accélérée des plaintes de clients.	<i>Favorable nette</i> – Les clients connaîtront avec certitude le délai à l'intérieur duquel un service interne de règlement des différends leur répondra. Dans certains cas, les clients recevront une réponse de ce service avant la fin du délai prescrit.	<i>Défavorable nette ou neutre</i> – Selon leurs procédures actuellement en vigueur, les services internes de règlement des différends pourraient disposer de moins de temps qu'auparavant pour enquêter sur les plaintes de clients et répondre à celles-ci.	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.
<i>Codification des pratiques acceptables énoncées dans l'Avis de l'OCRCVM 17-0229 concernant les communications des services d'ombudsman</i>	Assurance que les services de l'OSBI seront clairement mentionnés aux clients.	<i>Favorable nette</i> – Les clients pourront facilement accéder aux renseignements concernant leurs plaintes auprès de l'OSBI.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – Il n'y aura aucune incidence sur les courtiers qui respectent déjà les pratiques acceptables énoncées dans l'Avis de l'OCRCVM 17-0229. Les courtiers qui ne les respectent pas déjà pourraient devoir assumer des coûts supplémentaires.	<i>Favorable nette</i> – Nous serions en mesure d'examiner et de faire appliquer les « pratiques acceptables » qui étaient énoncées dans une note d'orientation.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler



Description de la modification proposée	Avantages prévus	Incidence sur les investisseurs ou les clients	Incidence sur les courtiers ou les participants	Incidence sur l'OCRCVM
<i>Interdiction de l'emploi du terme « ombudsman » (ou un terme similaire) pour désigner le service interne de règlement des différends d'un courtier.</i>	Assurance que les clients comprendront que le service interne de résolution des différends d'un courtier (ou d'un membre de son groupe) n'est pas indépendant du courtier.	<i>Favorable nette</i> – Les clients comprendront mieux la nature du service interne de règlement des différends d'un courtier.	<i>Défavorable mineure ou neutre</i> – La modification n'aura aucune incidence sur les courtiers qui n'utilisent pas le terme « ombudsman » pour désigner leur service interne de règlement des différends. Les courtiers qui utilisent le terme « ombudsman » pour désigner leur service interne de règlement des différends pourraient devoir assumer des coûts – une seule fois – pour renommer ce service et les postes de son personnel.	<i>Neutre</i> – Nous ne croyons pas que cette modification aura une incidence sur nous.

Avis de l'OCRCVM 22-0009 – Avis sur les règles – Appel à commentaires – RUIM et Règles de l'OCRCVM – Projet de modification des exigences concernant les plaintes de clients, les enquêtes internes et les autres faits à signaler