

**Livre blanc de l'OCRI :**

**Accroître la rapidité et l'efficacité des transferts de  
comptes au Canada :**

**Phase 1 – Définition du problème et établissement  
des bases du changement**



## Table des matières

<b>Sommaire .....</b>	<b>4</b>
<b>A. Contexte .....</b>	<b>5</b>
Introduction .....	5
Portée .....	6
Causes profondes.....	6
Travail effectué par l'OCRI .....	7
<b>B. État actuel.....</b>	<b>8</b>
Écosystème des transferts de comptes .....	8
Facilitateurs de transfert électronique.....	10
Fonctionnement des transferts de comptes .....	11
<b>C. Principaux enjeux soulevés .....</b>	<b>13</b>
1. Enjeux liés aux produits.....	13
2. Enjeux liés aux systèmes .....	16
3. Enjeux opérationnels.....	18
4. Enjeux réglementaires .....	20
<i>Exigences actuelles de l'OCRI.....</i>	<i>21</i>
<b>D. Analyse des données .....</b>	<b>22</b>
1. <i>Plaintes des investisseurs .....</i>	<i>22</i>
<i>Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçues par l'OCRI.....</i>	<i>23</i>
<i>Données de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) .....</i>	<i>25</i>
2. <i>Données sur les volumes et les délais de transfert.....</i>	<i>25</i>
<i>Données sur les transferts tirées de Fundserv.....</i>	<i>25</i>
<i>Données sur les transferts tirées du service NELTC .....</i>	<i>26</i>



	<i>Échantillon de données sur les transferts de comptes obtenues auprès des membres de l'OCRI.....</i>	<i>30</i>
<b>E.</b>	<b>Recommandations .....</b>	<b>31</b>
1.	<i>Projets de modification des règles de l'OCRI.....</i>	<i>31</i>
2.	<i>Solution fondée sur un système .....</i>	<i>32</i>
	<i>Développement par le secteur d'une solution technologique à jour .....</i>	<i>34</i>
	<i>Demande de propositions – Développement de la solution technologique du secteur.....</i>	<i>35</i>
3.	<i>Améliorations opérationnelles .....</i>	<i>35</i>
4.	<i>Collaboration des organismes de réglementation.....</i>	<i>39</i>
<b>F.</b>	<b>Prochaines étapes et phase 2 .....</b>	<b>39</b>
<b>G.</b>	<b>Mot de la fin .....</b>	<b>40</b>
<b>H.</b>	<b>Remerciements .....</b>	<b>40</b>
<b>I.</b>	<b>Annexe – Renseignements sur le processus de transfert de compte que les sociétés réceptrices peuvent transmettre à leurs clients.....</b>	<b>42</b>



## Sommaire

Ce livre blanc présente les causes profondes des problèmes liés aux transferts de comptes et jette les bases de recommandations concrètes en vue de les résoudre.

Le système financier canadien est confronté à de graves lacunes en matière d'efficacité des transferts de comptes, en raison principalement de processus obsolètes, de normes incohérentes et d'une communication fragmentée. Les retards dans les transferts de comptes peuvent compromettre la planification financière, entraîner la perte d'occasions de placement et avoir des conséquences fiscales, ce qui nuit tant aux institutions financières qu'aux investisseurs. Malgré les avancées technologiques, les processus manuels et la fragmentation des systèmes continuent d'entraver l'efficacité des transferts.

La résolution de ces retards est essentielle au renforcement du système canadien des marchés financiers et à l'amélioration des résultats pour les investisseurs. Pour y parvenir, il est nécessaire d'adopter une approche à volets multiples axée sur l'automatisation des systèmes, la normalisation des procédures de transfert et l'harmonisation de la réglementation.

Les efforts de l'OCRI pour moderniser les transferts de comptes se dérouleront en deux phases :

1. **Phase 1 : Définition du problème et établissement des bases du changement**
2. **Phase 2 : Mise en œuvre de solutions et adoption par l'ensemble du secteur**

Ce livre blanc, qui porte sur la phase 1, décrit les principaux obstacles et leur incidence. Il présente également des solutions immédiates et à long terme, notamment des modifications aux règles et des recommandations visant à améliorer les opérations de transfert effectuées par les sociétés.

Ce document présente également une vision pour une solution technologique unifiée, qui est le fruit d'un travail de collaboration entre des institutions issues de l'ensemble du secteur financier et des placements. Cette solution doit être ouverte, interopérable et transparente, et garantir un échange de données fluide dans l'ensemble du système financier du Canada. Les principes directeurs mettent l'accent sur la numérisation, le traitement en temps réel et les formats de données normalisés afin d'éliminer les processus obsolètes, comme le recours aux télécopieurs, aux signatures manuscrites ou aux chèques. Bien entendu, toute solution technologique sera nécessairement complexe, en raison de l'intégration requise entre plusieurs infrastructures de transfert et systèmes de fournisseurs recourant à des dictionnaires de données différents. De même, l'intégration aux processus propres à chaque institution financière sera assujettie à leurs procédures de gestion du changement ainsi qu'aux mécanismes connexes de conformité, d'encadrement juridique et de surveillance des risques. Cependant, une fois la plateforme lancée, nous sommes convaincus qu'elle favorisera une meilleure normalisation des données, une interconnectivité entre les différentes infrastructures de transfert ainsi qu'une gestion intégrée des transferts multiactifs. En outre, la numérisation des transferts mettra les données à la disposition des institutions financières, ce qui leur permettra d'innover en matière d'expérience client et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Dans le cadre de ces efforts, nous invitons les sociétés intéressées à soumettre des propositions pour développer la solution technologique qui permettra de moderniser les transferts de comptes à l'échelle du secteur.



La phase 2 du livre blanc, que nous prévoyons de publier en 2026, fera le point sur les progrès, sur les stratégies de mise en œuvre ainsi que sur l'adoption à grande échelle des normes réglementaires et de l'outil technologique par le système financier.

## A. Contexte

### *Introduction*

À l'OCRI, nous nous engageons à améliorer les résultats pour les investisseurs et les membres du système canadien des marchés financiers que nous surveillons. L'un des défis les plus persistants du secteur est l'inefficacité des transferts de comptes de placement entre sociétés<sup>1</sup>. Depuis plusieurs années, nous recevons un grand nombre de plaintes de la part d'investisseurs et de membres représentant le secteur concernant les retards et les obstacles qui entravent le bon déroulement des transferts de comptes de clients. On reconnaît généralement que le système actuel est dépassé et doit être réformé.

Ces inefficacités entraînent plusieurs conséquences majeures.

- **Résultats défavorables pour les investisseurs :** Les retards et les inefficacités dans les transferts se traduisent par des conséquences financières négatives pour les investisseurs. Lorsque les clients ne sont pas en mesure d'accéder à leurs actifs ou de les gérer pendant un transfert, ils risquent de manquer des occasions offertes par le marché, en particulier pendant les périodes de volatilité. Les actifs qui ne peuvent pas être transférés doivent soit rester dans la société d'origine, ce qui crée des comptes fragmentés ou partiels, soit être liquidés pour en obtenir de la trésorerie, ce qui peut donner lieu à des conséquences fiscales imprévues. Qui plus est, de nombreux clients ne sont pas conscients de ces conséquences potentielles lorsqu'ils procèdent à un transfert ou achètent un produit précis, si bien qu'ils ne sont pas préparés à faire face aux conséquences.
- **Augmentation des coûts opérationnels :** Les processus manuels génèrent des coûts supplémentaires, intensifient la charge de travail et accroissent le risque d'erreur humaine, tout en alourdissant le fardeau administratif des équipes chargées des transferts et en retardant le processus. Les sociétés doivent réaffecter leur personnel pour traiter les opérations en retard, ce qui les empêche de se consacrer à d'autres tâches opérationnelles essentielles. Elles doivent également mobiliser des ressources supplémentaires pour traiter les demandes manuelles. Les soldes résiduels ou les titres non transférés créent des comptes inactifs, ce qui fait augmenter davantage les coûts administratifs pour les sociétés. Le recours aux télécopies et aux chèques présente des risques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité qu'il est difficile d'atténuer de façon satisfaisante. Le manque de transparence dans le suivi de l'état des transferts de comptes accentue la frustration, car les sociétés sont obligées de recourir à des suivis manuels – comme des appels téléphoniques ou des courriels – pour obtenir des mises à jour.
- **Dégradation de la réputation de la société et perte de confiance du public :** Les sociétés incapables d'effectuer des transferts efficaces risquent de miner la confiance de leurs clients,

---

<sup>1</sup> Il est question ici des opérations sur des comptes de placement enregistrés et non enregistrés, comme les REER, les CELI, les REEE et les comptes de négociation non enregistrés, entre maisons de courtage, courtiers en épargne collective et autres sociétés de placement, et non pas des comptes bancaires.



leur relation avec eux et leur réputation. D'une part, les investisseurs peuvent se sentir pris au dépourvu par les conséquences financières et fiscales, ou encore par des transferts inachevés. D'autre part, les attentes des investisseurs ont évolué au cours des cinq dernières années et se sont considérablement orientées vers les plateformes et les applications numériques, avec une demande croissante pour les transactions électroniques, transparentes et rapides. Alors que d'autres domaines tels que la négociation en ligne, l'ouverture de comptes et la production de rapports ont évolué pour répondre à ces attentes, le processus de transfert de compte est resté à la traîne et ne parvient pas à suivre le rythme des avancées technologiques que les investisseurs considèrent aujourd'hui comme la norme. Étant donné que ces problèmes ont tendance à être répandus, la confiance du public dans les établissements de placement ainsi que dans les organismes qui les réglementent et les soutiennent s'en trouve affaiblie.

Ce livre blanc examine les principaux problèmes liés aux transferts de comptes, leurs conséquences pour les investisseurs et les sociétés ainsi que les étapes nécessaires à la modernisation.

### **Portée**

Ce livre blanc se concentre sur les aspects opérationnels des transferts de comptes, en particulier sur les systèmes et les processus qui les prennent en charge. Il ne couvre pas les questions liées à la conduite des sociétés ou des conseillers dans les situations où les conseillers passent d'une société à une autre. Les sociétés et les conseillers à l'origine des demandes de transfert sont tenus de respecter toutes les obligations légales applicables ainsi que les exigences législatives pertinentes telles que les lois sur la protection de la vie privée. De même, les sociétés cédantes et les conseillers ne doivent pas créer de retards inutiles ou artificiels; ils sont censés faciliter les transferts dans les meilleurs délais.

Toutes les parties concernées doivent agir avec professionnalisme et intégrité, conformément aux normes de conduite élevées attendues des personnes physiques et des sociétés inscrites, et veiller à ce que les instructions et les souhaits des investisseurs soient considérés comme une priorité.

### **Causes profondes**

À notre avis, cinq facteurs systémiques contribuent à ces difficultés :

- Le recours persistant à des **processus manuels obsolètes**, tels que les télécopies, les signatures manuscrites et les documents papier, allonge considérablement les délais de transfert. Ces pratiques dépassées ralentissent le traitement des demandes, augmentent les risques d'erreur humaine et alourdissent inutilement le fardeau administratif.
- L'absence d'interopérabilité entre des **systèmes technologiques fragmentés** nuit à l'efficacité. De nombreuses sociétés utilisent des systèmes exclusifs aux normes différentes et aux fonctionnalités limitées, ce qui rend difficile l'intégration ou l'automatisation du processus de transfert entre institutions. Sans un cadre commun, les sociétés peinent à mettre en œuvre des solutions qui accélèrent le processus et le rendent plus précis.
- L'**absence de pratiques normalisées dans le secteur et la fragmentation du cadre réglementaire applicable aux institutions financières** créent de l'incertitude. En l'absence de lignes directrices ou de mandats clairs, les sociétés ne sont guère incitées à moderniser ou à améliorer les processus existants. Les incohérences entre les institutions compliquent davantage les transferts, ce qui cause des retards et nuit à l'efficacité.



- Les **petites sociétés sont souvent confrontées à des contraintes financières** qui les empêchent d'adopter des solutions technologiques avancées. Contrairement aux grandes institutions qui disposent de ressources dédiées, ces sociétés peuvent ne pas disposer du financement ou de l'infrastructure nécessaires à la mise en œuvre de systèmes de transfert automatisés, ce qui occasionne des retards considérables dans l'ensemble du secteur.
- Les **structures opérationnelles décentralisées** entraînent des problèmes de communication et laissent persister des problèmes non résolus. Dans bien des cas, **l'absence de voies de recours hiérarchiques claires** fait qu'il est difficile de traiter et de résoudre rapidement les obstacles liés au transfert. Ce manque de coordination est source de retards prolongés et de frustration, tant pour les sociétés que pour les clients.

Il est essentiel de résoudre ces problèmes systémiques pour moderniser les transferts de comptes.

### **Travail effectué par l'OCRI**

Depuis plusieurs années, l'OCRI se concentre sur l'amélioration de l'efficacité des transferts de comptes. Les deux organismes qui ont précédé l'OCRI, l'OCRCVM et l'ACFM, avaient entrepris des travaux pour tenter de comprendre et de résoudre les problèmes d'inefficacité liés aux transferts de comptes qu'éprouvaient nos membres.

- L'ACFM **a mené une consultation** et a publié en juin 2020 un document de discussion afin de solliciter la rétroaction des parties prenantes du secteur pour définir les circonstances qui occasionnent des retards dans le transfert d'actifs et trouver des solutions qui permettraient d'améliorer le processus de transfert de comptes. Les commentaires ont été examinés, et les recommandations proposées ont été intégrées au présent document.
- À l'OCRCVM, les discussions sur les transferts de comptes étaient en cours depuis plusieurs années au sein d'un groupe de travail du sous-comité sur les opérations du Groupe consultatif des finances et des opérations. Des discussions plus ciblées ont eu lieu dans le cadre des efforts de l'OCRCVM visant à **moderniser les exigences relatives aux accords liés aux services administratifs**.

Ces initiatives se sont prolongées après la création de l'OCRI. Il s'agit d'ailleurs d'un objectif prioritaire mentionné dans notre premier **Plan stratégique pour les exercices 2025-2027** et qui consiste à comprendre, informer et protéger les investisseurs en participant à des consultations dans divers domaines, notamment les transferts de comptes. Dans notre bulletin **Priorités de l'OCRI pour l'exercice 2024**, nous nous sommes engagés à élaborer un projet de règles harmonisées pour faciliter le transfert plus rapide d'un groupe de comptes élargi entre courtiers en placement et courtiers en épargne collective. Cet engagement est souligné dans notre document intitulé **Mise à jour sur les projets en matière de politiques**.

Dans le cadre de ce projet :

- Nous avons mené un certain nombre de consultations ciblées avec des membres du secteur, qu'il s'agisse de membres de l'OCRI ou de fournisseurs de systèmes.
- Pour évaluer l'ampleur de ces problèmes, nous avons analysé les données disponibles sous deux angles : l'expérience des investisseurs et les données du secteur sur les transferts. Notre objectif était de recueillir des renseignements auprès de plusieurs sources afin de mieux définir et quantifier le problème.

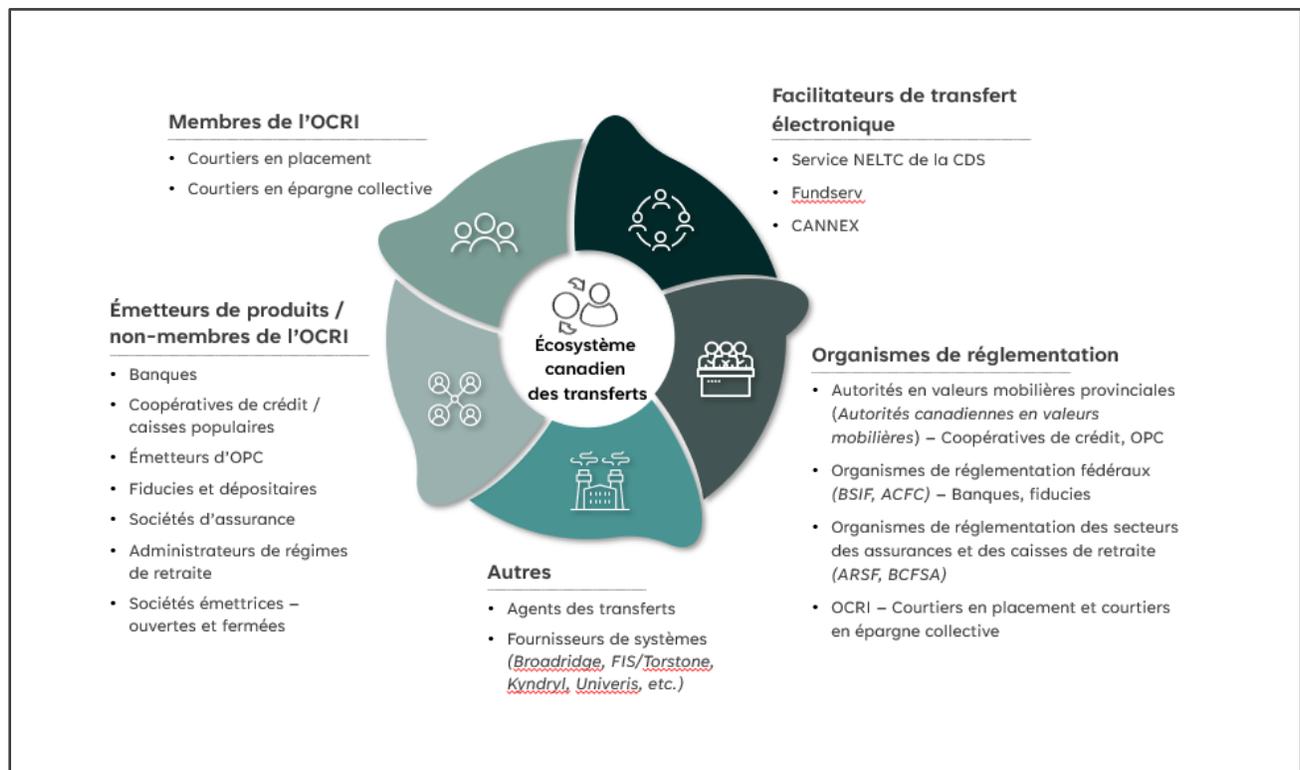
- Nous proposons de modifier les règles non seulement pour harmoniser les exigences applicables aux courtiers en placement et aux courtiers en épargne collective, mais aussi pour les moderniser.
- Nous fournissons des renseignements sur le concept initial, le développement et les principes d'une solution technologique visant à répondre à plusieurs des principaux enjeux associés aux processus de transfert actuels, comme l'a déterminé un consortium composé de membres de l'OCRI, d'institutions financières et de chambres de compensation. En outre, nous offrons des recommandations générales pour l'amélioration des processus opérationnels que les institutions financières peuvent mettre en œuvre pour réduire certaines des inefficacités existantes.

Nous continuerons à collaborer avec le secteur dans le cadre de ses travaux visant à développer une solution technologique interopérable. Parallèlement, nous engagerons des discussions avec les parties prenantes de l'ensemble du système financier, y compris les autres organismes de réglementation, afin d'obtenir un large soutien en faveur de solutions qui profitent à tous les Canadiens et pas seulement aux clients des sociétés membres de l'OCRI. Ces éléments seront examinés plus en détail dans la phase 2 du livre blanc.

## B. État actuel

### Écosystème des transferts de comptes

Au sein de l'écosystème financier canadien, plusieurs participants et organismes de réglementation interviennent directement ou indirectement dans le processus de transfert de comptes.





## Membres de l'OCRI

Il s'agit des sociétés inscrites en tant que courtiers en placement et courtiers en épargne collective qui détiennent des comptes de clients et qui effectuent ou reçoivent des transferts de comptes au nom des clients.

## Émetteurs de produits / non-membres de l'OCRI

Il s'agit des institutions qui créent et gèrent les produits de placement détenus dans les comptes de clients. Leur participation est souvent requise pour la réinscription, le rachat ou la confirmation des avoirs avant qu'un transfert puisse être finalisé. Parmi les institutions concernées, mentionnons :

- les banques qui émettent des CPG ou des produits structurés;
- les sociétés qui émettent et gèrent des organismes de placement collectif ou des FNB;
- les sociétés émettrices d'actions, d'obligations ou d'autres types de titres;
- les sociétés d'assurance qui offrent des titres de fonds distincts ou des produits de rente.

## Facilitateurs de transfert électronique

Il s'agit des fournisseurs d'infrastructure qui effectuent le traitement électronique des transferts de comptes de placement. Pour de plus amples renseignements, voir la [section suivante](#).

## Autres

Ces entités soutiennent l'écosystème des transferts dans des capacités spécialisées ou administratives :

- Les sociétés émettrices font appel à des agents des transferts, qui sont chargés de tenir les dossiers des actionnaires et de gérer les changements de propriété.
- Les fournisseurs de systèmes comprennent les tiers fournisseurs de technologie et les plateformes administratives (p. ex. Broadridge, FIS/Torstone, Univeris) que les sociétés utilisent pour effectuer le traitement et le suivi des transferts, assurer la tenue des registres et générer la documentation requise.

## Organismes de réglementation

Les organismes suivants veillent au respect de la conformité, font respecter les règles et établissent les normes pour les divers participants au secteur financier :

- l'OCRI réglemente les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective;
- les ACVM (Autorités canadiennes en valeurs mobilières) représentent les 13 autorités en valeurs mobilières provinciales et territoriales et réglementent plusieurs participants, dont des coopératives de crédit, des sociétés d'organismes de placement collectif et des sociétés émettrices, en particulier des sociétés ouvertes;
- le BSIF (Bureau du surintendant des institutions financières) et l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada) supervisent les institutions financières fédérales, notamment les banques, les fiducies et les sociétés d'assurance;
- l'ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers), la BC Financial Services Authority et les organismes de réglementation provinciaux similaires supervisent



les sociétés d'assurance, les courtiers hypothécaires, les régimes de retraite et les autres services financiers qui ne sont pas sous réglementation fédérale.

### **Facilitateurs de transfert électronique**

Les institutions financières peuvent utiliser trois systèmes principaux pour faciliter le transfert de comptes :

#### **1. Notification en ligne – transfert de comptes (NELTC)**

La **Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS)**, propriété de la société ouverte Groupe TMX, est la société de dépôt, de compensation et de règlement de valeurs du Canada. La CDS est le dépositaire central des titres de participation de sociétés ouvertes et des titres à revenu fixe détenus par un prête-nom au Canada<sup>2</sup>. Le service NELTC est un système électronique automatisé exploité par une société membre du même groupe que la CDS qui facilite le transfert des comptes de placement des clients entre institutions financières au Canada. Il permet aux institutions financières participantes de lancer, de suivre et de conclure électroniquement des transferts de comptes portant sur des actifs admissibles. Le système fournit un cadre uniforme pour les institutions participantes, prend en charge la messagerie automatisée et permet aux sociétés cédantes et aux sociétés réceptrices de s'échanger des mises à jour sur l'état des transferts.

#### **2. Fundserv**

**Fundserv** est un agent de compensation réglementé dans le secteur des services financiers canadiens, qui exerce ses activités en tant que société de recouvrement des coûts et fournit des services de connectivité au secteur des fonds d'investissement. Il appartient à 10 actionnaires, qui sont des participants au secteur des placements au Canada, notamment des gestionnaires de fonds d'investissement, des sociétés d'assurance vie, des fournisseurs de services et des distributeurs. L'OCRI en est également propriétaire, avec une participation d'environ 10 %.

Fundserv relie électroniquement les membres, y compris les sociétés émettrices (sociétés de fonds d'investissement), les distributeurs (maisons de courtage, courtiers en épargne collective et agents généraux de gestion), les intermédiaires (dépositaires) et les fournisseurs de services administratifs (organisations tierces qui offrent des plateformes de négociation, agents des transferts et services de tenue de livres), ce qui leur permet de traiter et de régler les opérations, et de partager les données pour les fonds d'investissement de manière efficace.

Fundserv normalise et automatise le traitement des transactions afin de garantir que chaque opération est traitée de manière rapide, exacte et sécurisée, tout en réduisant globalement le traitement manuel, les erreurs et les coûts opérationnels. Il aide les sociétés à se conformer à la réglementation du secteur tout en garantissant le bon déroulement des opérations effectuées par les services administratifs.

Fundserv permet à ses membres d'effectuer des transferts grâce à son système de transmission des transactions ainsi qu'à des applications de soutien que les institutions peuvent utiliser pour améliorer le processus de transfert. L'outil **messageserv** de Fundserv est une solution de

---

<sup>2</sup> La CDS n'assure pas la garde de fonds d'investissement, de certains titres à revenu fixe tels que les produits structurés ainsi que des titres de sociétés fermées et des titres dispensés, qui sont généralement détenus directement auprès de l'émetteur de ces instruments. De même, la CDS n'assure pas la garde des titres « immatriculés au nom du client ».



communication qui permet un échange de données électroniques sécurisé et normalisé entre les membres. Son service de **déplacements d'espèces ad hoc (A\$M)** permet l'envoi de paiements électroniques par les institutions, y compris les transferts des produits en espèces.

### 3. CANNEX

**CANNEX** est une société fermée qui fournit des services de données et d'information au secteur des services financiers en se concentrant particulièrement sur les produits de revenu d'épargne et de retraite garantis offerts par les banques, les coopératives de crédit et les sociétés d'assurance. Elle est spécialisée dans l'offre de données et d'outils analytiques relatifs aux rentes, aux certificats de placement garanti (CPG), aux dépôts à terme ainsi qu'aux produits structurés et à terme fixe. Les institutions financières, les conseillers et les fournisseurs de services tiers ont recours à CANNEX pour comparer les caractéristiques des produits, les taux, les indicateurs de rendement et les indicateurs de marché, ce qui facilite la prise de décisions éclairées. CANNEX sert également de plateforme centralisée pour l'échange de données relativement aux opérations sur les CPG et les dépôts à terme entre les sociétés participantes – les émetteurs de produits garantis (banques, coopératives de crédit) et les courtiers.

Le service NELTC, Fundserv et CANNEX fonctionnent de manière indépendante. Qui plus est, certains produits ne sont pris en charge par aucun de ces systèmes. En outre, l'utilisation de ces systèmes n'est généralement pas obligatoire<sup>3</sup>; dans le cas du service NELTC et de CANNEX, leur utilisation entraîne des coûts supplémentaires : frais de participation et coûts de développement des infrastructures.

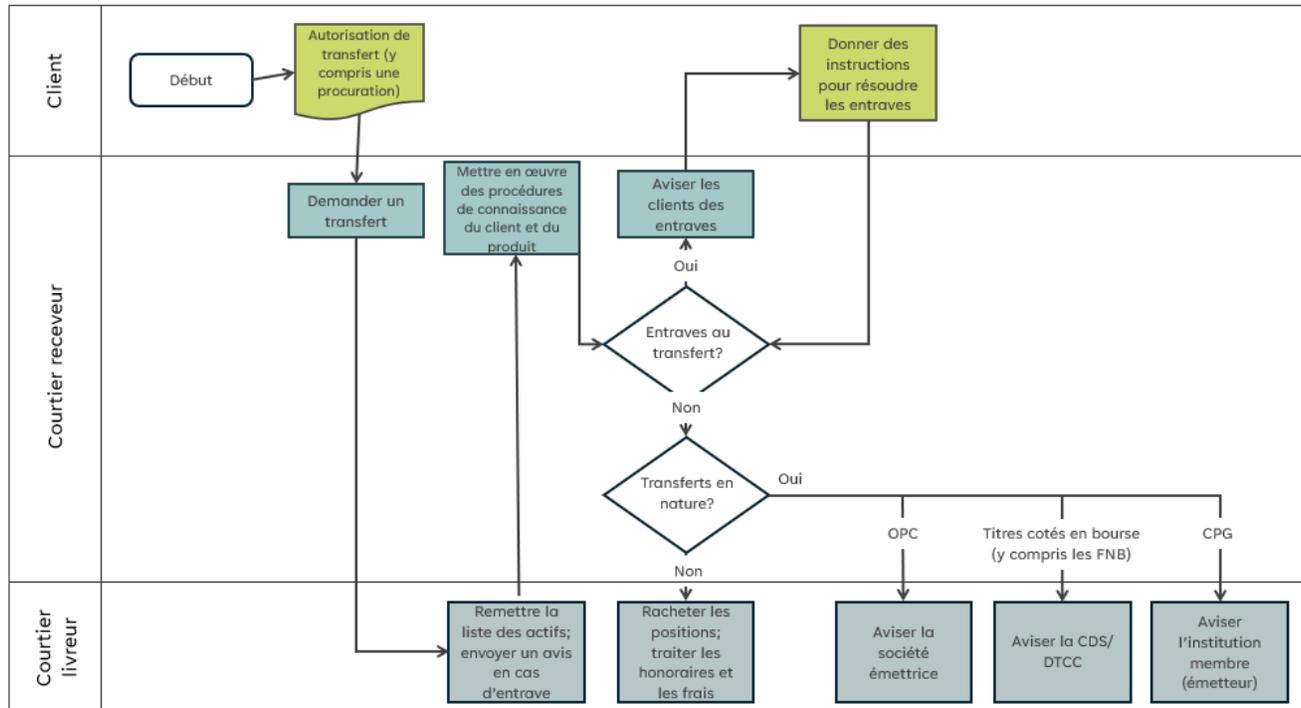
CANNEX fonctionne comme une entité privée non réglementée. Bien que la CDS et Fundserv soient soumis à une surveillance réglementaire, leurs fonctionnalités liées aux transferts ne s'inscrivent pas dans le cadre d'un mandat réglementaire formel. Cela s'explique par le fait que les outils ou les systèmes développés pour soutenir les transferts de comptes sont de nature commerciale et ne découlent pas d'une obligation réglementaire.

#### **Fonctionnement des transferts de comptes**

Le graphique suivant illustre de manière simplifiée un transfert de compte effectué à l'initiative du client pour des positions en compte détenues en tant que prête-nom qui, à son niveau le plus élémentaire, suit certaines étapes clés.

---

<sup>3</sup> Les règles actuelles de l'OCRI pour les courtiers en placement [*Partie B.1 de la Règle 4800 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées*] exigent des sociétés qu'elles utilisent un outil électronique.



D’abord, le courtier receveur obtient l’autorisation du client et demande au courtier livreur une liste des actifs dans le compte du client (la liste des actifs). Si tous les renseignements sur le compte, les autorisations et les renseignements sur l’institution sont exacts, le courtier livreur envoie la liste des actifs au courtier receveur. La société réceptrice fait généralement la demande de transfert sur la base du relevé de compte le plus récent du client.

Après avoir reçu la liste des actifs, le courtier receveur détermine s’il peut effectuer le transfert, en tenant compte de facteurs tels que les limites de sa propre gamme de produits et les obligations réglementaires, comme les exigences en matière de connaissance du client et du produit. S’il existe des problèmes susceptibles de retarder ou d’empêcher le transfert (soit des **entraves au transfert**), le courtier receveur en informe le client et obtient des instructions sur la manière de procéder. Le courtier receveur pourrait recommander au client d’effectuer l’une ou l’autre des opérations suivantes :

- transférer les actifs en l’état (transfert en nature);
- liquider les actifs et transférer les produits en espèces (transfert en espèces);
- utiliser une combinaison des deux.

À ce stade, le client peut également choisir de ne pas procéder au transfert.

Si le client décide de procéder à un transfert, le courtier receveur communique les instructions au courtier livreur, qui doit alors agir selon ces instructions. Si un transfert en nature est demandé, le courtier livreur doit informer les chambres de compensation ou les institutions émettrices externes concernées pour transférer la propriété des actifs<sup>4</sup> :

<sup>4</sup> Les courtiers livreurs peuvent avoir recours à des outils électroniques pour faciliter la communication et respecter les exigences de réenregistrement auprès des institutions émettrices.



- pour les organismes de placement collectif, le courtier livreur avise la société émettrice que le courtier inscrit dans les registres doit être modifié<sup>5</sup> (éventuellement par l'intermédiaire de Fundserv);
- pour les titres cotés en bourse, les titres de créance, les FNB et les autres titres admissibles à la CDS, le courtier livreur traite les changements à la CDS par l'entremise du service NELTC;
- pour les CPG, les comptes d'épargne à intérêt élevé et autres produits bancaires, le courtier livreur avise l'institution ou l'émetteur membre que la propriété des actifs doit être réattribuée (éventuellement par l'intermédiaire de CANNEX).

Le courtier livreur déduit du solde en espèces du compte tous les frais applicables en rapport avec les instructions avant d'envoyer les fonds restants au courtier receveur.

Le processus décrit ci-dessus représente le scénario le plus simple pour un transfert de compte effectué à l'initiative du client. Toutefois, la complexité des transferts varie en fonction du type de compte et des actifs concernés. Cette question est examinée en détail dans la [section C Principaux enjeux soulevés](#).

## C. Principaux enjeux soulevés

### 1. Enjeux liés aux produits

#### Sommaire

Les thèmes clés suivants sont communs à tous les produits :

1. Les produits qui nécessitent une **réinscription** auprès de l'institution émettrice, comme les institutions de dépôt (p. ex. les CPG), les organismes de placement collectif (p. ex. les fonds communs de placement) ou les sociétés d'assurance (p. ex. les fonds distincts) entraînent une complexité supplémentaire.
2. Les **comptes spécialisés et enregistrés** (p. ex. les REEE, les FERR, les CELIAPP, les régimes de retraite) impliquent des formalités supplémentaires.
3. Les **produits exclusifs ou soumis à restriction** ne peuvent souvent pas être transférés en nature, ce qui crée des événements imposables ou des comptes fragmentés.
4. La faible fréquence ou l'**indisponibilité des évaluations** compliquent les délais de transfert, en particulier pour les produits non liquides ou spécialisés.

Les transferts de comptes concernant des produits précis soulèvent régulièrement des enjeux importants.

- Les **certificats de placement garanti (CPG)** posent des problèmes de réenregistrement, notamment lors des transferts effectués avant l'échéance. En général, les CPG peuvent être transférés avant l'échéance par le biais d'une demande de « réenregistrement » et la plupart des émetteurs, sinon tous, facturent des frais de traitement pour ce service. Le principal défi réside dans le délai que prennent les émetteurs pour effectuer le réenregistrement. Bien que la

---

<sup>5</sup> Pour les titres d'organismes de placement collectif immatriculés au nom du client, le courtier receveur exécute lui-même les instructions directement auprès de la société émettrice.



directive technique soit de l'effectuer dans un délai de trois jours ouvrables, en pratique, cela peut prendre de six à huit semaines. Ce délai est la raison pour laquelle le secteur s'accorde généralement à ne pas soumettre de demandes de transfert (réenregistrement) pour des CPG qui sont à moins de 60 jours de leur date d'échéance. Les transferts en espèces de CPG avant l'échéance ne sont possibles que si le CPG est encaissable ou si le transfert a lieu dans la période autorisée avant l'échéance pour l'encaissement.

- Les **fonds distincts** sont essentiellement des contrats d'assurance et sont soumis à des exigences réglementaires différentes de celles des autres produits de placement, et leur évaluation prend souvent plus de temps. Les fonds distincts ne sont pas tous transférables d'une société à l'autre. L'institution financière réceptrice doit avoir conclu un contrat de vente avec la société d'assurance qui offre le fonds distinct. Les évaluations des fonds distincts sont parfois périodiques, en particulier pour les avoirs non liquides, ce qui retarde l'exécution efficace des transferts. En outre, le réenregistrement auprès de la société d'assurance entraîne des retards et alourdit le fardeau tant pour les sociétés que pour les clients. De nombreux transferts de fonds distincts sont effectués manuellement, ce qui entraîne des erreurs, des incohérences et des retards, car les numéros de police, les codes de fonds et les noms des sociétés d'assurance doivent être enregistrés avec précision.
- Les **produits exclusifs**, tels que les titres d'organismes de placement collectif, les produits structurés comme les billets à capital protégé, ou les autres actifs restreints, sont souvent limités à l'institution d'origine et ne peuvent pas être transférés en nature, obligeant les clients à racheter ces actifs, ce qui peut déclencher des événements imposables et entraîner des pertes financières. En outre, dans certains cas, l'absence d'évaluations facilement disponibles pour les produits exclusifs complique davantage le processus de transfert. Il se peut que les institutions réceptrices n'aient pas conclu d'accords pour détenir ou gérer les produits exclusifs, ce qui les oblige à les liquider.
- Les **produits dispensés**, tels que les actions privées et les offres restreintes, posent des défis importants lors des transferts en raison de leurs exigences réglementaires uniques et de l'accessibilité limitée du marché. De nombreux produits dispensés sont réservés à des dépositaires ou à des types de comptes précis, rendant les transferts en nature impossibles dans certains cas. Les clients peuvent être contraints de liquider leurs avoirs, ce qui entraîne des retards et des événements imposables, de certifier les titres et de les détenir directement, ou de laisser les titres chez la société cédante (si la liquidation est difficile ou déconseillée), créant ainsi des comptes fragmentés et inactifs. Les produits dispensés ne font pas l'objet d'évaluations fréquentes ou transparentes, ce qui complique le processus de transfert et peut entraîner des litiges concernant la valeur des actifs. Les transferts de ces produits nécessitent souvent une intervention manuelle importante, notamment en ce qui concerne la validation de l'admissibilité, la documentation à remplir et les processus de réenregistrement. Certains produits dispensés présentent également une forte probabilité de ne pas faire partie de la gamme de produits offerts par la société réceptrice, ce qui limite un transfert en nature ou retarde le processus si un contrôle diligent doit être effectué.
- Les **certificats physiques**, tels que les certificats d'actions ou d'autres actifs papier, posent un défi lors des transferts de comptes en raison de leur nature manuelle et de la nécessité d'une manipulation sécurisée. Malgré les progrès des systèmes électroniques, certains clients



détiennent encore des certificats physiques, qui doivent être physiquement transférés ou réenregistrés.

- Les **titres radiés de la cote de la bourse ou les actifs sans valeur** (p. ex. les actions de sociétés qui ont cessé leurs activités) posent des problèmes particuliers lors des transferts, car ils n'ont souvent que peu ou pas de valeur marchande, tout en continuant à faire partie du portefeuille du client. De nombreuses sociétés ne peuvent pas ou ne veulent pas accepter des titres radiés de la cote de la bourse ou sans valeur dans le cadre d'un transfert en nature. L'impossibilité de transférer ces actifs crée des comptes résiduels ou inactifs, que l'institution cédante doit néanmoins maintenir ou convertir en certificats pour le compte du client, ce qui augmente les coûts administratifs.
- Les **fonds d'investissement** sont généralement transférés d'une institution à l'autre, mais la nécessité d'un réenregistrement auprès de l'organisme de placement collectif et l'incohérence des calendriers d'évaluation sont souvent à l'origine de retards. Les différences dans la manière dont les fonds d'investissement sont enregistrés peuvent compliquer le processus, nécessitant souvent l'intervention de l'administrateur du fonds, ce qui augmente davantage le niveau de complexité et peut entraîner des retards supplémentaires. Les délais et les processus diffèrent selon que les actifs sont détenus au nom du prête-nom ou au nom du client.
- Les **comptes gérés** posent également des problèmes, notamment en ce qui concerne le rapprochement des frais impayés, les problèmes de convenance et le rééquilibrage des portefeuilles. Avant qu'un transfert n'ait lieu, les frais de gestion de portefeuille peuvent devoir être calculés au prorata, ce qui entraîne des litiges et des retards potentiels. Les transferts nécessitent une évaluation attentive afin de s'assurer que le type de compte et le modèle d'investissement de l'institution réceptrice correspondent aux besoins du client. Les comptes gérés nécessitent souvent un rééquilibrage du portefeuille au moment du transfert, ce qui crée une complexité et des retards supplémentaires. Les transferts de comptes gérés nécessitent souvent une intervention manuelle importante, en particulier pour les portefeuilles complexes.
- Pour les **régimes immobilisés**, les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (**REEI**), les régimes enregistrés d'épargne-études (**REEE**) et les fonds enregistrés de revenu de retraite (**FERR**), les transferts de comptes nécessitent des formalités administratives supplémentaires et impliquent souvent des soldes résiduels (tels que les subventions pour les REEE), qui doivent faire l'objet d'un suivi et d'un transfert distincts. Ces types de comptes sont également soumis à des restrictions réglementaires strictes, ce qui complique davantage le processus de transfert. Le soutien limité des systèmes pour ces régimes spécialisés oblige à recourir à des processus manuels. Par exemple, les systèmes peuvent ne pas être en mesure de transmettre des documents supplémentaires essentiels – tels que les formulaires relatifs aux subventions pour les REEE, les renseignements sur le rentier ou le bénéficiaire pour les FERR, ou les addendas pour les régimes de retraite immobilisés – qui sont nécessaires pour réaliser le transfert. Par conséquent, les sociétés doivent souvent utiliser le télécopieur, le courrier électronique ou le courrier traditionnel pour échanger des documents et mener à bien le processus.
- Le lancement du **compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP)** en tant que type de compte enregistré pose des défis uniques dans le contexte des transferts de comptes. Comme il s'agit d'un produit relativement nouveau, les institutions sont encore en train de développer des systèmes et des processus pour gérer efficacement les



transferts de CELIAPP. De nombreuses institutions gèrent manuellement les transferts de CELIAPP parce que les systèmes intégrés ne les prennent pas en charge. Les transferts doivent faire l'objet d'un suivi minutieux des plafonds de cotisation, des retraits et des critères d'admissibilité, ce qui peut s'avérer difficile lorsqu'il s'agit de transférer des comptes d'une société à l'autre. Les institutions peuvent demander des documents supplémentaires ou des confirmations de clients pour les transferts de CELIAPP, ce qui retarde le processus.

## 2. Enjeux liés aux systèmes

### Sommaire

Plusieurs thèmes récurrents se dégagent des systèmes :

1. Les petites institutions doivent assumer des **coûts élevés** et faire face à des **obstacles financiers**, ce qui limite l'accès à certains systèmes de transfert automatisés et/ou fait en sorte qu'elles adoptent des solutions moins coûteuses qui présentent des lacunes fonctionnelles.
2. Les systèmes **ne prennent pas en charge toutes les sociétés ou tous les types de comptes**, ce qui se traduit par un manque d'homogénéité dans les capacités et l'adoption des systèmes à l'échelle du secteur.
3. Des **limitations liées aux fonctionnalités** nécessitent une intervention manuelle pour certains produits, titres résiduels, types de comptes ou processus.
4. Chaque système n'offre qu'une **gamme limitée et précise de produits**, ce qui oblige les sociétés à recourir à plusieurs systèmes ou à des méthodes manuelles pour traiter les transferts de manière exhaustive.

Les problèmes liés aux systèmes expliquent en grande partie l'inefficacité des transferts de comptes. Les coûts élevés, les fonctionnalités limitées et l'adoption incohérente des systèmes, comme le service NELTC, Fundserv et CANNEX, exacerbent les inefficacités.

Les systèmes posent tous les problèmes généraux suivants :

- **Absence d'interopérabilité.** Tous ces systèmes sont limités à la facilitation du transfert et du réenregistrement de types de produits précis et ne peuvent pas prendre en charge toutes les catégories d'actifs, ce qui oblige les sociétés à s'appuyer sur plusieurs plateformes ou à revenir à des processus manuels. Par exemple, un compte de placement contenant un CPG doit être traité séparément des autres actifs par CANNEX. Cela nécessite l'utilisation simultanée de plusieurs systèmes dont l'intégration est soit insuffisante, soit inexistante. On notera cependant qu'il existe une interopérabilité limitée entre le service NELTC et Fundserv par le biais d'intermédiaires. Par exemple, un adhérent à Fundserv uniquement peut recourir aux services d'un intermédiaire adhérent au service NELTC pour faciliter les transferts de titres d'organismes de placement collectif. En outre, les adhérents à Fundserv peuvent utiliser le service NELTC pour effectuer des transferts avec d'autres adhérents à Fundserv, à condition qu'un intermédiaire utilisant le service NELTC y participe. Les transferts peuvent être effectués directement avec un courtier si les deux sociétés sont des adhérents au service NELTC.



- **Disponibilité.** Les coûts de participation élevés créent des obstacles financiers pour les petites institutions financières. Ces dernières, de même que les sociétés dont l'infrastructure est limitée, peuvent avoir du mal à intégrer les outils. Le coût d'entrée, y compris les frais d'installation, de maintenance et de transaction, conduit de nombreuses petites sociétés à s'appuyer sur des processus manuels. Cette adoption fragmentée à l'échelle du secteur entraîne une incohérence dans les pratiques de transfert et contraint les sociétés qui effectuent leurs opérations par voie numérique à recourir à des processus manuels.
- **Limitations liées aux fonctionnalités.** Certains types de comptes, tels que les CELIAPP, les régimes immobilisés, les subventions pour les REEE et certaines catégories d'actifs, ne sont pas toujours pris en charge par les systèmes de transfert existants, ce qui nécessite des processus manuels et une coordination supplémentaire. De même, diverses tâches opérationnelles, telles que la confirmation des soldes résiduels, le traitement des rachats anticipés de CPG ou des transferts effectués avant l'échéance, et la mise à jour des détails du réenregistrement, requièrent souvent des étapes manuelles ou des documents supplémentaires. De plus, chaque système a ses propres contraintes. Par exemple, le service NELTC ne peut pas faciliter les transferts entre deux institutions utilisant le même courtier chargé de comptes, ou entre différents codes de courtiers au sein de la même société. Fundserv ne peut pas traiter les transferts de positions en compte détenues en tant que prête-nom au moyen de son système, à moins qu'il n'y ait une relation existante entre les deux adhérents à Fundserv (à noter que les participants au service NELTC peuvent traiter les transferts de fonds d'investissement au nom du prête-nom au moyen de Fundserv)<sup>6</sup>.

Il convient de noter que les limitations au processus de transfert sont également dues aux différentes fonctionnalités commerciales offertes par les fournisseurs de systèmes. Par exemple, les améliorations apportées au service NELTC n'ont pas toutes été adoptées dans leur intégralité par les sociétés participantes ou leurs fournisseurs de technologie, ce qui entraîne des lacunes dans les fonctionnalités et un manque d'homogénéité des capacités des sociétés. De même, pour qu'un régime enregistré puisse être transféré par le biais du service NELTC, par exemple, la société réceptrice et la société cédante doivent toutes deux disposer de systèmes administratifs qui prennent en charge le même type de régime. Ainsi, lorsqu'un nouveau produit est lancé, comme le CELIAPP, il est relativement simple d'ajouter la catégorie au service NELTC. Cependant, le service administratif de la société devra d'abord mettre en place l'infrastructure nécessaire pour gérer toutes les exigences du régime, comme il est mentionné dans la [section C1](#), telles que le suivi des cotisations, la durée du compte et les déclarations fiscales. Tant que les deux parties ne sont pas en mesure de prendre pleinement en charge ces caractéristiques, le processus de transfert pour ce produit ne peut pas être réalisé par le biais du service NELTC.

- Les **systèmes n'offrent pas de communication normalisée en temps réel** sur l'état des transferts. Le fait que l'information ne soit pas facilement accessible oblige les institutions à effectuer un suivi manuel par courriel et par téléphone, ce qui allonge d'autant les délais de traitement. Le suivi de l'état des transferts ou la détermination des goulots d'étranglement en temps réel demeurent problématiques.

---

<sup>6</sup> Des améliorations sont en cours de développement à la CDS et à Fundserv.



### 3. Enjeux opérationnels

#### Sommaire

Les processus manuels, le traitement décentralisé et les pratiques de transfert incohérentes au sein des sociétés nuisent à l'efficacité des délais de transfert des comptes. Les transferts entrants ont tendance à être prioritaires dans les sociétés, non seulement pour tenter de conserver les clients, mais aussi en raison des ressources limitées dont disposent les sociétés.

- **La dépendance à l'égard des processus manuels** reste un obstacle important au bon déroulement des transferts de comptes. De nombreuses sociétés utilisent encore des méthodes dépassées, comme les chèques, les formulaires papier et le télécopieur. Ces méthodes sont chronophages, comportent des risques d'erreur et ralentissent le processus de transfert. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette dépendance :
  - La réticence à investir dans l'automatisation en raison des contraintes de coûts ou de ressources.
  - Des systèmes anciens qui ne sont pas compatibles avec les nouvelles plateformes.
  - La perception qu'il n'y a pas d'urgence à moderniser les processus en l'absence de mandats réglementaires.
- Les comptes gérés et les comptes avec conseils requièrent un **examen minutieux de la convenance** lorsque des actifs sont transférés. Les problèmes surviennent lorsque les conseillers ne prennent pas le temps de déterminer si le transfert de compte cadre avec les objectifs de placement du client, sa tolérance au risque et le type de compte qu'il détient. Les contrôles diligents effectués par les conseillers avant de recommander des transferts ne sont pas uniformes, et la transparence concernant la capacité de l'institution réceptrice à détenir certains actifs (p. ex. des fonds propres ou des fonds grevés d'affectations) est souvent limitée. Les refus pour cause d'actifs non acceptés (p. ex. produits exclusifs, produits dérivés) obligent les clients à nouer des relations secondaires avec d'autres sociétés. Les conseillers peuvent parfois soumettre des demandes de transferts complets en nature sans confirmer si la société réceptrice peut détenir ou même accepter tous les actifs en question.
- Un autre enjeu opérationnel est celui des retards des transferts sortants causés par les institutions qui **exigent un contact direct avec le client** ou qui refusent de se fier aux messages des institutions réceptrices.
  - Certaines institutions insistent pour parler directement au client pour des raisons de confidentialité ou pour confirmer les instructions de transfert, ce qui allonge inutilement le processus. Cela se produit même lorsque le courtier receveur demande une liste d'actifs (qui peut ou non déboucher sur un transfert).
  - Certaines institutions refusent les transferts en nature, ce qui oblige à liquider les actifs, déclenche des événements imposables et fait potentiellement perdre aux clients leur position sur le marché.



- Les demandes de transfert sont mal dirigées ou retardées en raison d'une documentation inadéquate ou de la décentralisation des processus.
- Certaines institutions refusent les transferts sans garantie de signature, ce qui ajoute des étapes inutiles, les garanties de signature n'étant souvent pas validées de manière significative. Certaines institutions refusent même d'accepter les signatures électroniques et reviennent aux signatures manuscrites, ce qui entraîne des retards.
- **Les transferts qui ne sont pas en règle (NIGO)** créent également des goulots d'étranglement opérationnels. Les transferts sont souvent refusés plusieurs fois pour différentes raisons. Au lieu de refuser un transfert en une seule fois pour l'ensemble des problèmes, les institutions le refusent en plusieurs étapes, ce qui aggrave les retards et l'inefficacité. Les institutions appliquent des critères différents pour déterminer la validité d'un transfert, créant de la confusion et des incohérences dans l'ensemble du secteur. Il en résulte des retards récurrents et des soumissions répétées, ce qui nuit à l'expérience du client.
- Les sociétés sont confrontées à des hausses saisonnières et à des **volumes élevés de demandes de transfert**, sans disposer d'un personnel suffisant. L'énorme volume de demandes de transfert, en particulier pendant les périodes de pointe telles que la saison des REER ou les retraits de REEE, exerce une pression importante sur les équipes chargées des transferts. De nombreuses sociétés sont confrontées à des retards dus à un manque de personnel ou de ressources. Par conséquent, les sociétés ont tendance à donner la priorité aux transferts entrants et à se concentrer sur la fidélisation des clients plutôt que sur le traitement des demandes de transfert sortant.
- **Le manque de cohérence dans le traitement des montants résiduels** (tels que les subventions pour les REEE, les dividendes ou les fonds avec des soldes résiduels) crée de la confusion et des retards.
- **Les transferts en nature de titres d'organismes de placement collectif** ou de produits similaires nécessitent souvent un réenregistrement auprès de l'organisme de placement collectif, ce qui engendre des complexités opérationnelles. Les organismes de placement collectif exigent un réenregistrement manuel des actifs transférés, même si l'institution réceptrice prend en charge l'actif, ce qui implique des étapes supplémentaires qui prolongent les délais de transfert. Les refus sont souvent dus à des identifiants de compte non valides, à des erreurs de codage ou à l'absence de contrats de placement de titres. Lors du traitement des transferts de titres d'organismes de placement collectif par le biais de Fundserv, ces transferts peuvent être refusés en raison de données non valides ou manquantes. Ces refus nécessitent une intervention manuelle, comme la récupération des procurations, la prise de contact avec l'autre institution participant au transfert et/ou la prise de contact avec l'organisme de placement collectif. Des problèmes se posent également lorsque des titres d'organismes de placement collectif sont incorrectement signalés comme étant négociés sur des marchés hors cote, ce qui entraîne des refus inutiles.
- **Les comptes auprès de succursales bancaires** sont souvent source de confusion. Les transferts en provenance ou à destination d'une succursale bancaire sont souvent décentralisés, ce qui entraîne des incohérences et des retards. Les transferts entre les comptes bancaires, les organismes de placement collectif membres du même groupe et les comptes de placement sont souvent mal compris, ce qui entraîne une mauvaise classification des opérations et



complique davantage le processus. Enfin, il se peut que les succursales bancaires utilisent encore le télécopieur ou les formulaires papier, ce qui risque de conduire à des demandes de transfert erronées ou incomplètes.

- L'un des problèmes opérationnels récurrents en matière de transferts de comptes est **l'absence de coordonnées claires, centralisées et actualisées** pour les demandes de renseignements et les recours hiérarchiques. Tant les institutions cédantes que les institutions réceptrices éprouvent souvent des difficultés à trouver les personnes-ressources ou les services compétents pour résoudre les retards, les refus ou les problèmes liés aux transferts. Dans bien des cas, la société réceptrice n'apprend l'existence d'un problème qu'après avoir contacté directement la société cédante.
  - Il n'existe pas de répertoire normalisé des coordonnées des personnes-ressources à contacter pour les transferts et les recours hiérarchiques auquel les sociétés pourraient avoir accès. Les institutions s'appuient sur des feuilles de calcul internes ou des listes obsolètes, qui peuvent être incomplètes ou inexacts.
  - Les grandes institutions, en particulier celles qui ont plusieurs secteurs d'activité, fonctionnent souvent en silos, chacune ayant des équipes de transfert distinctes. Les coordonnées peuvent varier d'un service à l'autre, d'une succursale à l'autre ou d'une région à l'autre, ce qui complique la recherche de la bonne personne ou de la bonne équipe pour résoudre les problèmes de transfert.
  - Le roulement du personnel ou les restructurations au sein des institutions expliquent souvent le fait que les renseignements sont périmés. Et il se peut que les sociétés ne disposent pas des processus permettant de mettre à jour et de communiquer régulièrement les changements apportés à ces renseignements.

#### 4. Enjeux réglementaires

##### Sommaire

La fragmentation de la réglementation ainsi que l'absence de règles cohérentes imposant des processus automatisés, des délais normalisés et des conséquences en cas de non-conformité créent des incohérences et font perdurer les retards. Par ailleurs, les exigences de l'OCRI doivent être harmonisées et modernisées.

Les défis réglementaires compliquent également le processus de transfert. Les lacunes dans les règles relatives aux délais, aux obligations d'automatisation et à la reddition de comptes sont à l'origine de normes inégales.

- La fragmentation actuelle de la réglementation des institutions financières signifie que les sociétés opèrent dans des cadres de surveillance différents, ce qui entraîne des incohérences dans la manière dont les transferts de comptes sont traités. Les différences de surveillance entre les membres, les fournisseurs de fonds distincts, les administrateurs de régimes de retraite et d'autres institutions financières créent **une mosaïque de règles et de processus**, ce qui se traduit par une expérience de transfert fragmentée et une certaine confusion pour les clients.



- Compte tenu de la complexité du processus de transfert, la plupart des organismes de réglementation **n'imposent pas de délais de transfert précis** aux sociétés. Il en résulte une surveillance incohérente et une application minimale des mesures correctives en cas de non-conformité, ce qui crée un **manque général de reddition de comptes** quant aux retards dans le processus de transfert. Comme les institutions financières ne subissent généralement que peu ou pas de conséquences en cas de retard, elles sont moins incitées à donner la priorité aux transferts. Toutefois, il est difficile de faire respecter les règles lorsqu'il n'existe pas de critères de référence normalisés pour le suivi des délais de transfert, ni de système officiel de déclaration ou de suivi de l'état des transferts. En outre, les retards peuvent résulter d'un grand nombre de facteurs, dont certains ne relèvent pas de la compétence de l'organisme de réglementation concerné, de sorte qu'il est difficile d'attribuer la responsabilité aux seules sociétés placées sous la surveillance de cet organisme de réglementation.
- La plupart des organismes de réglementation **n'imposent pas l'utilisation d'outils de transfert automatisés** tels que le service NELTC ou Fundserv, ce qui laisse aux institutions financières la possibilité de s'appuyer sur des processus manuels. L'absence d'un outil normalisé et largement soutenu par le secteur complique cependant la tâche des organismes de réglementation lorsqu'il s'agit d'imposer des exigences en matière d'automatisation. En outre, les organismes de réglementation adoptent souvent une approche neutre sur le plan technologique lorsqu'ils définissent leurs politiques, afin d'éviter de désavantager involontairement les petites sociétés qui n'ont peut-être pas les ressources nécessaires pour mettre en œuvre des solutions automatisées.

### **Exigences actuelles de l'OCRI**

L'OCRI a établi des règles et des exigences à l'intention des membres afin de s'assurer que les transferts de comptes sont effectués de la manière la plus rapide et la plus efficace possible.

- La *Règle 2.12.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective (Règles CEC)* exige que les courtiers en épargne collective fassent preuve de diligence et de promptitude pour faciliter le transfert du compte de manière ordonnée et dans les délais appropriés.
- La *Partie B.1 de la Règle 4800 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées (Règles CPPC)* décrit les exigences en matière de transferts de comptes entre courtiers en placement pour que ces transferts soient complétés dans les plus brefs délais.

Nous reconnaissons que les deux ensembles de règles doivent être modernisés et modifiés afin de contribuer à résoudre les problèmes liés aux retards et à l'inefficacité des transferts de comptes :

- Le délai de règlement des transferts de comptes tel qu'il est défini dans les règles n'est pas clair et est difficile à appliquer, en particulier lorsque le transfert comporte des entraves. Pour les courtiers en placement, le délai pour les transferts de comptes « en règle » est fixé à 10 jours de compensation, mais ce délai n'est pas défini pour les transferts comportant des entraves. Pour les courtiers en épargne collective, la règle exige que les transferts soient effectués « de manière ordonnée et dans les délais appropriés », sans toutefois préciser de délai.



- Il n'existe pas d'exigence standard imposant aux parties d'utiliser des communications électroniques lors de l'organisation d'un transfert de compte de client. En outre, pour les courtiers en épargne collective, il n'y a actuellement aucune obligation d'utiliser des services de transfert automatisés. Il convient cependant de noter que les transferts pour le compte des clients constituent la grande majorité des transferts de titres d'organismes de placement collectif chez les courtiers en épargne collective, ce qui signifie que le processus de transfert est principalement géré par la société émettrice plutôt que par le courtier en épargne collective directement.
- Les délais dans lesquels les clients doivent être informés des entraves au transfert ne sont pas définis. Les règles actuelles autorisent les transferts de comptes partiels avant que le client ne soit informé de tout obstacle empêchant la réalisation du transfert.

## D. Analyse des données

### Sommaire

Les données disponibles, quoique fragmentaires et incomplètes, confirment les témoignages anecdotiques de frustrations et de goulots d'étranglement dans le processus de transfert.

Voici quelques-unes des principales observations à ce sujet :

- Au cours des 10 dernières années, les plaintes sur les transferts déposées par les investisseurs auprès de l'OCRI ont augmenté de façon constante : leur nombre a été multiplié par plus de cinq depuis 2015 et par plus de deux depuis la pandémie. Pour le semestre terminé en juin 2025, le nombre total de plaintes dépassait déjà le total de 2024. Les plaintes portent principalement sur les transferts de CPG et de produits enregistrés ainsi que sur le manque de communication quant à l'état du transfert.
- En 2024, plus de 91 % des transferts de Fundserv ont été traités manuellement, une augmentation par rapport à 86 % en 2023.
- Pour la période de six mois terminée en janvier 2025, 90 % des transferts entrants du service NELTC ont été traités en environ 15 jours. Aux États-Unis, les transferts comparables sont traités en quatre jours ou moins, en moyenne. Les délais de transfert du service NELTC pour les non-membres de l'OCRI étaient en moyenne un ou deux jours (environ 10 % à 30 %) plus longs que pour les membres de l'OCRI.

Nous avons obtenu des données sur les retards de transfert de compte au Canada selon deux volets : l'expérience des investisseurs et les volumes de transferts du secteur.

Les sections suivantes décrivent le travail que nous avons accompli ainsi que les observations tirées des données fragmentaires. Puisqu'il n'y a pas d'ensemble de données intégrées et holistiques, c'était la seule façon de procéder.

### 1. *Plaintes des investisseurs*

Pour quantifier et évaluer l'incidence sur les investisseurs, nous avons examiné les données sur les plaintes de l'OCRI et de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement afin de comprendre la portée et la nature du problème du point de vue des investisseurs. Les données des

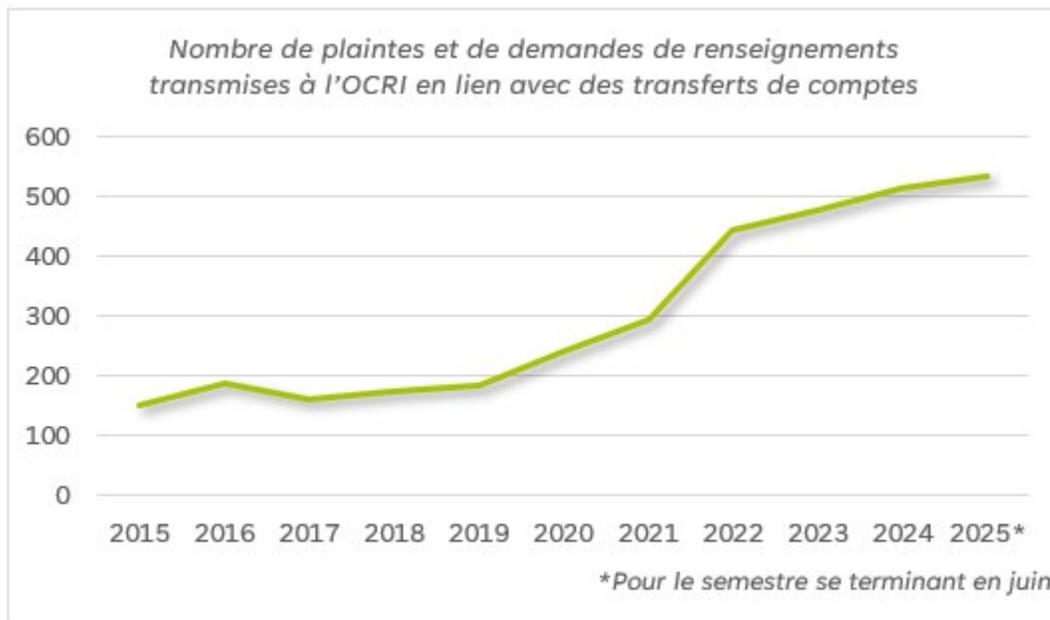


deux organismes montrent que le nombre de plaintes et de demandes de renseignements des investisseurs a augmenté, ce qui confirme que les retards de transfert au Canada génèrent de plus en plus de frustration.

### **Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçues par l'OCRI**

Depuis plusieurs années, nous recevons des plaintes d'investisseurs et de courtiers membres concernant différents problèmes nuisant au transfert efficace et rapide des comptes de clients d'une société à une autre. Nous avons tiré des données de nos statistiques internes ainsi que des renseignements déclarés par les membres de l'OCRI dans ComSet et le SSEM<sup>7</sup>. À noter que ces données ne reflètent peut-être pas toutes les plaintes de clients liées aux transferts de comptes (il est possible que des courtiers membres classent certaines de ces plaintes comme des problèmes liés au service général, qui ne doivent pas être déclarés à l'OCRI).

Au cours des dix dernières années, l'OCRI (ou l'un des organismes qui l'ont précédé) a reçu un nombre toujours croissant de plaintes et de demandes de renseignements liées aux transferts de comptes. En 2024, ce nombre a dépassé les 500, ce qui représente un sommet pour la période. En juin 2025, le nombre total de plaintes dépassait déjà le total de l'année 2024<sup>8</sup>.



Notre examen des plaintes liées aux transferts de comptes qui nous ont été transmises directement et de celles qui ont été déclarées par les courtiers membres dans ComSet et le SSEM nous a permis de relever les problèmes récurrents suivants :

<sup>7</sup> ComSet (et auparavant le SSEM) sont les systèmes de dépôt électronique de l'OCRI que les membres utilisent pour signaler les plaintes de clients et certaines enquêtes internes. Les sociétés sont tenues de fournir de l'information sur les plaintes à déclarer et les questions réglementaires. Celle-ci aide l'OCRI à suivre les tendances, à déterminer les risques et à garantir le respect des normes du secteur.

<sup>8</sup> Les données excluent les plaintes et demandes de renseignements liées à l'affaire **Placements Scotia Inc.**, puisqu'il s'agissait d'un événement inhabituel.



- Les plaintes et demandes de renseignements des investisseurs concernant les **CPG** et les **comptes enregistrés** sont courantes.
  - Des investisseurs ont affirmé ne pas être en mesure de transférer des CPG arrivant à échéance.
  - Des investisseurs ont aussi indiqué ne pas avoir été informés qu'ils devaient retirer le paiement annuel minimum pour pouvoir transférer leur fonds enregistré de revenu de retraite (FERR) vers la fin de l'année civile.
  - Nous avons également reçu une plainte qui illustre la difficulté de transférer des comptes de type relativement nouveau. Plus précisément, l'investisseur a indiqué que les limites du système l'empêchaient de soumettre une demande de transfert en nature de son CELIAPP. Le courtier membre lui a dit que seuls les transferts au comptant étaient autorisés pour les CELIAPP.
- Les investisseurs ont exprimé des préoccupations quant au **manque de communication sur l'état des transferts de comptes**.
- Nous avons relevé de nombreux exemples où des investisseurs ont dit avoir fait face à des retards excessifs parce que des **formulaires n'étaient pas dûment remplis ou contenaient des erreurs**. Par exemple, des addendas pour le transfert de régimes de retraite ou de comptes de retraite immobilisés (CRI) n'étaient pas dûment remplis, ou encore des formulaires de transfert d'actifs n'indiquaient pas le bon type de compte (p. ex., d'un CRI vers un FRR). De plus, il arrive souvent que les courtiers membres ne remplissent pas tous les champs des formulaires ou qu'ils introduisent des erreurs.
- Les plaintes des investisseurs au sujet des **frais de transfert** sont fréquentes. Soit ils se plaignent de frais trop élevés, soit ils mentionnent ne pas s'être fait rembourser les frais par l'institution réceptrice.
- Nous avons observé que des difficultés se posent lorsqu'il n'y a **pas de coordonnées claires, centralisées et à jour** pour les demandes de renseignements sur les transferts et les recours hiérarchiques.
  - Par exemple, nous avons vu des cas où les formulaires de transfert ont été envoyés à une ancienne adresse de l'institution cédante ou à la mauvaise institution (membre du même groupe que l'institution cédante).
  - Nous avons aussi relevé des cas où les investisseurs ont indiqué ne pas être en mesure de faire escalader leurs préoccupations relatives au transfert au-delà du pupitre de négociation ou du centre de services d'une société de services d'exécution d'ordres sans conseils.
- Des investisseurs ont indiqué que les actifs d'un compte n'avaient pas tous été transférés en même temps ou que les **titres résiduels n'avaient pas été traités de manière uniforme**.
- Les plaintes et demandes de renseignements des investisseurs au sujet de **l'absence de reddition de comptes quant aux retards** dans le processus de transfert sont courantes. Les investisseurs sont nombreux à avoir allégué que leur conseiller à l'institution cédante retardait intentionnellement le transfert de compte pour conserver sa clientèle. Certains ont aussi allégué



que l'institution cédante retardait intentionnellement le transfert de compte pour continuer de toucher les intérêts sur les actifs détenus.

- La **surveillance réglementaire inégale** est aussi un problème récurrent.
  - Des écarts déraisonnables entre les courtiers membres et les courtiers non membres ont souvent été signalés par les investisseurs. De plus, des investisseurs qui ont rencontré des problèmes de transfert de compte avec des courtiers non membres se sont fait dire par ces derniers de communiquer avec l'OCRI pour résoudre le problème.
  - Nous avons aussi observé que des investisseurs n'étaient pas satisfaits du niveau de service que leur ont offert les sociétés de services d'exécution d'ordres sans conseils lorsqu'ils ont transféré leur compte. Selon certains investisseurs, ces sociétés s'attendent à ce que l'investisseur lance le processus de transfert, par exemple en remplissant les formulaires à cet effet.

### ***Données de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)***

Les données de l'OSBI sur les plaintes déposées contre des membres de l'OCRI révèlent une tendance similaire en ce qui concerne les retards de transfert de compte.

Si le nombre de plaintes liées aux transferts de comptes a varié au fil des années, une tendance à la hausse se dessine clairement. Le nombre de plaintes visant des sociétés de placement est passé de 12 en 2016 (3,60 % de l'ensemble des plaintes), à 45 en 2023 (7,69 %), ce qui témoigne d'une insatisfaction croissante à l'égard du processus de transfert. La hausse du nombre de plaintes a été particulièrement marquée en 2021 (42 plaintes; 7,41 %), et malgré une légère baisse en 2024 (37 plaintes; 5,11 %), le nombre demeure supérieur aux niveaux d'avant 2020, ce qui laisse croire que les problèmes de transfert persistent.

## **2. Données sur les volumes et les délais de transfert**

Nous avons tenté d'obtenir des données de différentes institutions financières, en plus de celles de la CDS et de Fundserv, pour déterminer si des délais ou tendances pouvaient permettre de quantifier les retards, d'obtenir un portrait plus clair de la situation et d'appuyer les nombreux témoignages faisant état de problèmes de transfert.

Quantifier le problème du point de vue du secteur s'est avéré très difficile, parce qu'il n'existe pas de répertoire ou de système de suivi unifié ni d'indicateurs normalisés. De plus, de nombreux transferts sont effectués manuellement et suivis par courriel, ce qui rend presque impossible la compilation de données fiables.

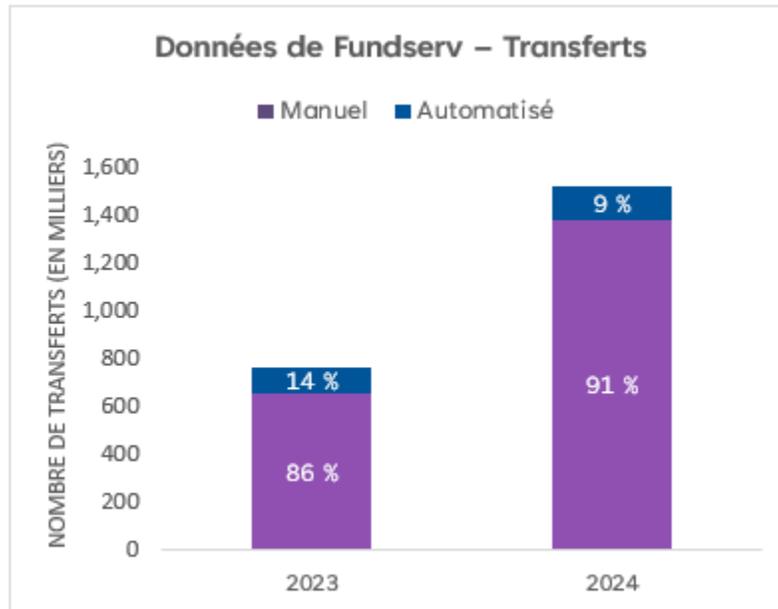
L'absence de données structurées, le manque d'uniformité des pratiques de déclaration et le recours à des processus manuels font en sorte qu'il est presque impossible d'obtenir un portrait exact et complet des volumes de transferts, des délais de traitement et des inefficacités dans le système financier canadien. Bien que nous n'ayons pas pu quantifier le problème avec des indicateurs précis, l'absence même de mécanismes de suivi fiables montre clairement qu'il existe des lacunes systémiques dans le processus de transfert de compte.

### ***Données sur les transferts tirées de Fundserv***

Fundserv a fourni des données générales sur les volumes de transferts en 2023 et 2024.



En 2023, 86 % des transferts ont été traités manuellement, et ce, même s'il existe un processus de traitement automatisé pour de nombreux types de transferts. Ce nombre a augmenté à 91 % en 2024<sup>9</sup>.



Les données de Fundserv étaient limitées, car il est difficile d'isoler ou de suivre un type de transfert en particulier. Il convient également de noter qu'on n'a pas tenu compte des transferts de fonds d'investissement au nom du prête-nom pour les participants au service NELTC. Ces transferts devront être traités par le service NELTC (par l'intermédiaire de Fundserv) et inclus dans ses volumes de traitement.

### **Données sur les transferts tirées du service NELTC**

La CDS nous a transmis des données sur les transferts traités par le service NELTC sur une période de six mois (d'août 2024 à janvier 2025). Pour chaque institution financière, les données mensuelles étaient les suivantes :

- Le nombre total de comptes transférés, par type;
- Le 50<sup>e</sup> centile (P50) pour l'ensemble des comptes, qui indique le délai dans lequel la moitié des transferts sont effectués;
- Le 90<sup>e</sup> centile (P90) pour l'ensemble des comptes, qui indique le délai dans lequel 90 % des transferts sont effectués.

En se fondant sur ces données, l'OCRI a calculé les valeurs moyennes du P50 et du P90 pour l'ensemble des sociétés et des mois afin de dégager les tendances générales<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> L'augmentation des acquisitions de sociétés en 2024 a contribué à la hausse des volumes de transferts cette année-là.

<sup>10</sup> Les données sont regroupées par société sur une base mensuelle et ne font pas de distinction entre les types de comptes. Par conséquent, nous ne pouvons pas évaluer les délais moyens du P50 ou du P90 pour les comptes au comptant par rapport aux comptes sur marge.

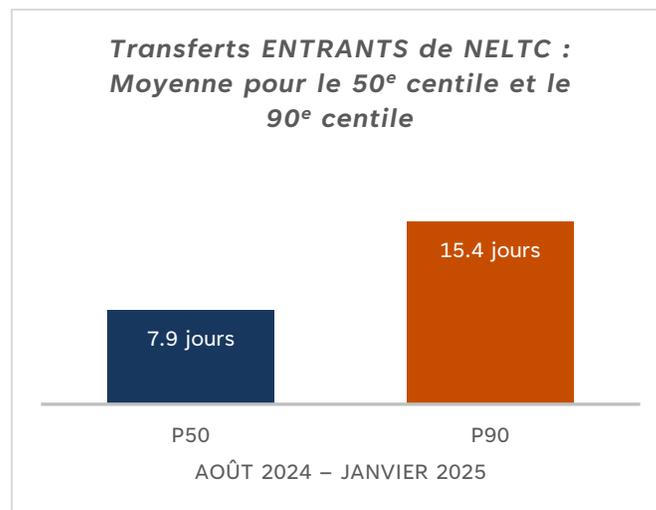


## Limites des données

Les délais de transfert déclarés pour le service NELTC ne concernent que les actifs admissibles au service. Par exemple, si le compte à transférer contient des CPG ou des produits exclusifs, ceux-ci doivent être transférés manuellement ou en dehors du système NELTC. Ce dernier ne peut tenir compte des actifs non admissibles, puisqu'il n'a pas accès aux registres internes des membres. Par conséquent, une fois que tous les actifs admissibles sont transférés dans le système NELTC, celui-ci considère que le transfert est terminé, même si des titres résiduels ou des actifs non admissibles demeurent en suspens<sup>11</sup>. C'est pourquoi les données ne reflètent que les délais nécessaires pour transférer les actifs admissibles au service NELTC.

## Délais de traitement du service NELTC

Le délai moyen pour le P50 est de 7,9 jours, ce qui signifie que la moitié des transferts entrants sont effectués en environ 8 jours. Le délai moyen pour le P90 est de 15,4 jours, ce qui signifie que 90 % des transferts entrants sont effectués en un peu plus de 15 jours<sup>12</sup>.



Pour comparer ces indicateurs, nous avons examiné les données des États-Unis. La plupart des transferts de comptes entre sociétés de courtage sont effectués à l'aide de l'Automated Customer Account Transfer Service (ACATS), un système de transfert électronique développé par la Depository Trust and Clearing Corporation (DTCC) pour automatiser et normaliser les transferts de comptes<sup>13</sup>. En 2021, 82 % des transferts complets de l'ACATS ont été réglés en quatre jours ou moins<sup>14</sup>. La DTCC travaille à améliorer l'ACATS afin de faire passer ce délai à trois jours ou moins d'ici la fin de l'année<sup>15</sup>. Ces données donnent à penser que le Canada accuse un retard en matière

<sup>11</sup> Bien que le système NELTC puisse attribuer le statut « EN ATTENTE » jusqu'à l'obtention des renseignements définitifs sur le règlement, cette fonctionnalité dépend de la réception de mises à jour des sociétés ou de leurs fournisseurs. Cela est particulièrement pertinent pour les produits exclusifs ou les titres privés, puisque les sociétés doivent verser les données sur le règlement dans le système pour permettre le suivi.

<sup>12</sup> Les délais sont semblables pour les transferts SORTANTS : le délai moyen est de 7,4 jours pour le P50 et de 13,2 jours pour le P90.

<sup>13</sup> DTCC : [Automated Customer Account Transfer Service \(ACATS\)](#)

<sup>14</sup> SIFMA : [Transfer of Customer Assets – Guidance and Best Practices for Continued Modernization, October 2022.](#)

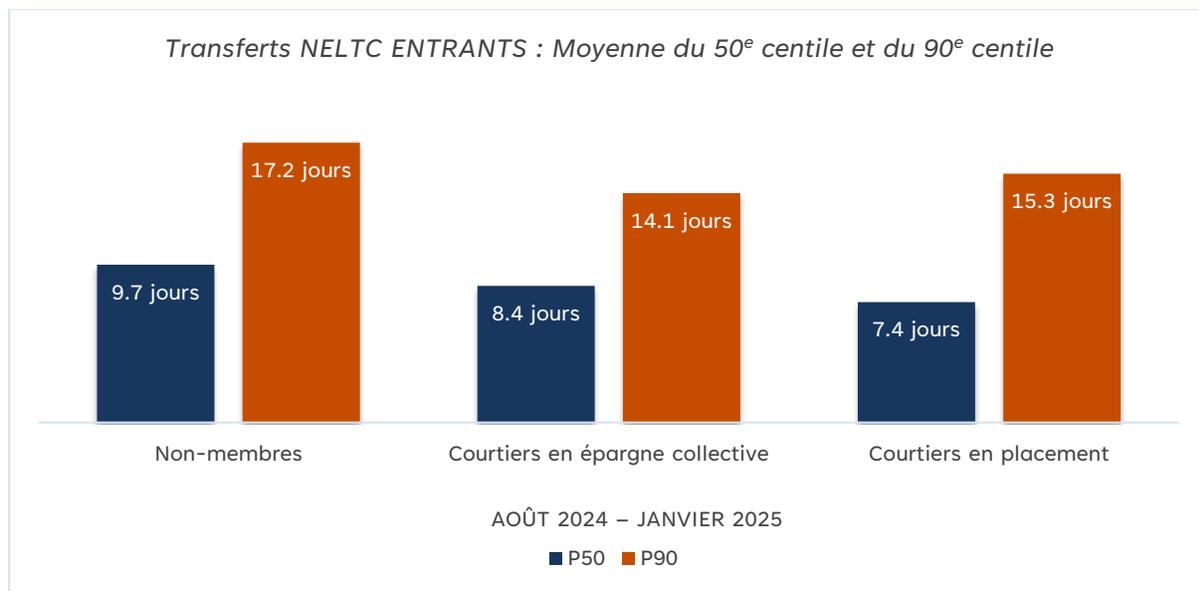
<sup>15</sup> [DTCC Notice 9574](#), 25 mars 2025.



d'efficacité des transferts de comptes de placement, malgré la mise en œuvre du service NELTC.

### Délais de transfert des membres de l'OCRI par rapport aux non-membres

Dans l'ensemble, les données montrent que le délai de transfert médian des non-membres de l'OCRI est en moyenne plus long que celui des membres. Les délais du P50 et du P90 pour les non-membres de l'OCRI étaient en moyenne un ou deux jours (environ 10 % à 30 %) plus longs que pour les membres de l'OCRI.



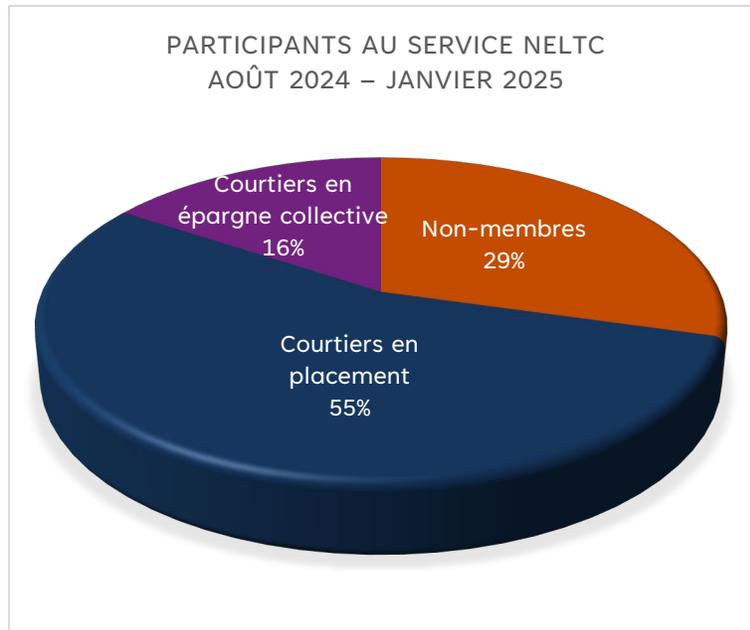
Les délais moyens du P50 sont de 8,4 jours pour les courtiers membres en épargne collective et de 7,4 jours pour les courtiers membres en placement, alors qu'ils sont de 9,7 jours pour les non-membres. De même, pour les non-membres, en moyenne 90 % des transferts entrants sont effectués dans un délai de 17,2 jours, par rapport à 14,1 jours pour les courtiers en épargne collective et à 15,3 jours pour les courtiers en placement<sup>16</sup>.

Les courtiers en épargne collective ont tendance à traiter les transferts plus rapidement que les courtiers en placement, probablement en raison de la nature des produits et services qu'ils offrent. Par exemple, les courtiers en placement offrent des comptes sur marge, ce qui risque d'allonger les délais de traitement en raison de la complexité de ce produit. De plus, par rapport aux courtiers en placement, très peu de courtiers en épargne collective effectuent des transferts à l'aide du service NELTC, comme nous l'expliquons dans la section suivante.

### Répartition des participants

Selon les données fournies, les courtiers en placement sont le plus important groupe de participants, à 55 %. Ils sont suivis des non-membres, à 29 %, puis des courtiers membres en épargne collective, à 16 %.

<sup>16</sup> Le délai médian pour les transferts SORTANTS est également similaire dans l'ensemble des groupes : les délais du P50 varient de 7,3 jours (courtiers membres en placement) à 7,8 jours (non-membres), tandis que ceux du P90 varient de 13,0 jours (non-membres) à 13,4 jours (courtiers membres en épargne collective).

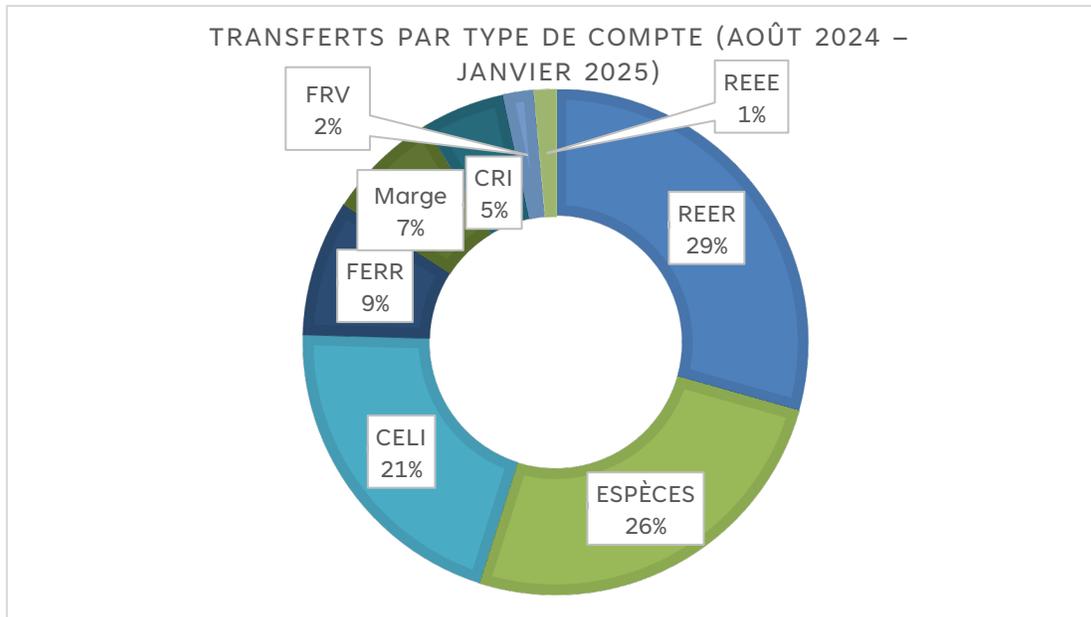


Les courtiers en placement détiennent généralement des titres admissibles à la CDS (comme des titres de capitaux propres et des titres de créance) et sont tenus, en vertu des règles de l'OCRI, d'utiliser une plateforme électronique. Il n'est donc pas surprenant que ces sociétés représentent la majorité des participants au service NELTC. Nous avons aussi constaté que les courtiers en placement qui utilisent le service NELTC représentent 16 % de l'ensemble des courtiers en placement membres de l'OCRI. Cela s'explique par le fait que la plupart des membres de l'OCRI sont des remisiers qui s'appuient sur leurs courtiers chargés de comptes pour les transferts de comptes.

Seulement 10 % des courtiers en épargne collective membres de l'OCRI utilisent le service NELTC, puisqu'ils effectuent principalement des placements de titres d'organismes de placement collectif et utilisent Fundserv ou des processus manuels pour traiter les transferts auprès des émetteurs de fonds. Il n'est donc pas surprenant non plus que si peu de courtiers en épargne collective utilisent le service NELTC.

### **Transferts par type de compte**

La plupart des comptes transférés au cours de la période étaient des comptes REER (29 %), des comptes au comptant (26 %) et des CELI (21 %). Les autres types de comptes, comme les FERR, les comptes sur marge, les REEE, les CRI et les fonds de revenu viager (FRV), comptaient pour moins de 10 % chacun. Il s'agit généralement de comptes détenus par de petits investisseurs.



### ***Échantillon de données sur les transferts de comptes obtenues auprès des membres de l'OCRI***

Pour établir des indicateurs de référence sur l'efficacité des transferts de comptes, en août 2024, nous avons mené une initiative de collecte de données volontaire auprès d'un certain nombre de membres de l'OCRI, y compris des sociétés qui font partie du groupe de travail sur les transferts de comptes. Notre objectif consistait à utiliser un échantillon pour obtenir un aperçu général du volume total et des délais de traitement des transferts de comptes sur plusieurs années, afin de confirmer le problème bien connu de l'inefficacité du processus de transfert de compte.

Nous n'avons reçu des données que de quelques sociétés, et la plupart n'ont pas pu nous fournir un ensemble de données complet. Il y avait de grandes différences entre les données fournies, notamment des incohérences dans les plages de dates et des exclusions en fonction du type de transfert. Par conséquent, les observations ne sont pas statistiquement significatives.

Si les ensembles de données comportent des limites qui nous empêchent de tirer des conclusions définitives sur les délais de transfert de compte au Canada, nous avons tout de même pu en dégager deux grandes observations :

- L'écart entre les délais de traitement des transactions électroniques et ceux des transactions manuelles est beaucoup moins marqué que ce que nous pensions, ce qui laisse croire que même les transferts automatiques ne sont pas aussi efficaces qu'ils le devraient.
- Les délais de transfert généraux, toutes méthodes confondues, sont beaucoup plus longs que prévu, ce qui confirme l'existence de retards systémiques.

Bien que les données permettent de mieux comprendre les problèmes, nous reconnaissons qu'un ensemble de données plus complet est nécessaire pour tirer des conclusions précises, fiables et représentatives. Malgré l'absence d'un tel ensemble de données, nous demeurons convaincus qu'il s'agit d'un problème majeur, comme le confirment les commentaires des participants du secteur.



## E. Recommandations

Pour améliorer l'efficacité des transferts de comptes, réduire considérablement les retards, améliorer la satisfaction de la clientèle et bâtir un écosystème de transfert plus résilient et plus transparent, il faut que l'ensemble du secteur adopte une approche collective, notamment en s'attaquant aux processus obsolètes, en améliorant l'intégration des systèmes et en normalisant la communication. Nous devons collaborer et investir de manière proactive dans des solutions afin d'améliorer les résultats pour toutes les parties prenantes.

### Sommaire

Pour régler ces problèmes, il faut que le secteur adopte une approche coordonnée axée sur les éléments suivants :

1. **L'automatisation** et l'élimination des processus manuels;
2. **L'uniformisation et la normalisation**, grâce à l'adoption de règles et de normes opérationnelles claires;
3. **La reddition de comptes**, c'est-à-dire que les institutions doivent être tenues responsables des retards;
4. **Une collaboration** de toutes les parties, qui passe notamment par la création d'outils centralisés, comme un répertoire sécurisé de coordonnées, et l'amélioration de l'interopérabilité des systèmes.

### 1. Projets de modification des règles de l'OCRI

Dans le cadre du projet de modernisation des transferts de comptes, l'OCRI propose également des modifications des règles, notamment les suivantes :

- Exiger que tous les courtiers membres de l'OCRI (les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective) utilisent des systèmes automatisés pour les transferts admissibles afin de réduire les interventions manuelles et d'accélérer les transferts. Les participants devront également respecter les normes des plateformes de transfert.
- Préciser que l'utilisation des communications électroniques, lorsqu'elles sont disponibles, demeure obligatoire même lorsque la plateforme qui fournit le service de communication électronique ne peut transférer automatiquement une ou l'ensemble des positions sur titres du client.
- Prescrire le délai dans lequel le courtier receveur doit informer le client de toute entrave au transfert.
- Détailler les obligations que doivent remplir les courtiers receveurs et cédants lorsqu'ils résolvent des entraves au transfert, y compris l'obligation du courtier receveur d'informer le client :
  - des soldes en espèces et des positions qui font l'objet d'une entrave;



- du ou des motifs de chaque entrave;
  - des options qui s'offrent au client pour résoudre chaque entrave;
  - des incidences fiscales ou autres de chacune de ces options.
- Établir un délai de règlement standard de 10 jours de compensation pour les transferts de comptes (y compris les transferts avec entraves).

Veuillez consulter [Modernisation des exigences concernant les transferts de comptes et les déplacements de comptes en bloc \(Règle 4800 des Règles CPPC et Règle 2.12 des Règles CEC\)](#) pour en savoir plus et pour formuler des commentaires sur le projet de modification des règles.

## 2. Solution fondée sur un système

### Sommaire

Les transferts de comptes au Canada se heurtent à des difficultés complexes que la surveillance réglementaire ou les améliorations opérationnelles ne peuvent à elles seules résoudre.

L'application d'une solution technologique spécialisée à l'échelle du secteur est essentielle pour moderniser, normaliser et simplifier les processus.

Dans le cadre d'un effort collectif faisant intervenir les courtiers et les principales infrastructures, comme la CDS, Fundserv et CANNEX, le secteur a déjà commencé à définir les exigences fondamentales d'un outil entièrement numérisé. Ces exigences comprennent notamment l'échange de données en temps réel, la validation des actifs, le suivi de l'état, les communications normalisées et les protocoles pour les refus.

Au nom du secteur des placements, l'OCRI invite les fournisseurs de technologies financières capables de fournir une solution conforme à ces principes à soumettre leurs propositions.

Les problèmes de transfert de compte au Canada sont complexes et comportent de multiples facettes. La surveillance réglementaire et les améliorations opérationnelles peuvent contribuer à régler certains de ces problèmes, mais ce ne sera pas suffisant. Il faut aussi mettre en place une solution technologique pour simplifier, automatiser et normaliser le processus de transfert d'une manière que la réglementation seule ne permet pas, ainsi que pour moderniser et optimiser pleinement le système.

Développer et déployer un outil à l'échelle du secteur comporterait toutefois plusieurs défis :

- Certaines sociétés pourraient être **réticentes à modifier des processus bien établis**, notamment celles qui dépendent encore largement de méthodes manuelles. Le passage à un nouveau système nécessiterait non seulement des mises à niveau technologiques, mais aussi de la formation des équipes des opérations et des conseillers pour faciliter l'adoption. Les sociétés dont les systèmes internes exclusifs ne peuvent pas être facilement intégrés à une nouvelle plateforme à l'échelle du secteur ou celles qui utilisent une infrastructure désuète pourraient devoir assurer une grande coordination et faire d'importants investissements pour passer à une solution modernisée.
- Les **coûts et les limites des infrastructures** pourraient compliquer la mise en œuvre pour les petites sociétés. Si la technologie est trop complexe, les sociétés qui ont peu de ressources ou



d'expertise technologique pourraient avoir de la difficulté à la configurer et à l'intégrer.

- Il serait difficile d'établir un **modèle durable d'établissement des prix et de recouvrement des coûts** pour la maintenance de la technologie. Une approche juste et transparente serait nécessaire pour le financement du soutien et des mises à jour à long terme.
- Le **système financier canadien compte de nombreux participants**, y compris les banques, les courtiers en placement, les courtiers en épargne collective, les dépositaires et les organismes de réglementation. Une importante collaboration à l'échelle du secteur serait nécessaire pour aligner toutes les parties prenantes sur un même cadre.
- Il faut définir qui est **responsable des pannes du système, de l'intégrité des données et du règlement des différends**. Qui détiendra et exploitera le système? Sera-t-il géré par le secteur privé, par un consortium du secteur ou par une entité désignée par les organismes de réglementation? De plus, l'entité qui gèrera l'outil doit être prête à offrir du soutien, des améliorations et des mises à niveau à long terme.

Lors du développement de l'outil, certains principes directeurs devront donc être respectés pour favoriser la résolution efficace des problèmes et faciliter l'adoption généralisée :

- Il faudra mettre l'accent sur **l'intégration et la normalisation**. Le système doit être interopérable afin que les sociétés puissent traiter les transferts dans une seule interface plutôt que dans plusieurs plateformes distinctes. La normalisation des formats de données facilitera l'échange de données, afin que tous les transferts puissent être traités par voie électronique. Une infrastructure indépendante des canaux de transfert (« rail-agnostic ») devrait être au cœur du système, ce qui signifie que les institutions financières ne devraient pas avoir à se connecter séparément à plusieurs réseaux de transfert, comme NELTC, Fundserv ou CANNEX. Un modèle d'intégration permettant aux sociétés de se connecter à un seul système faciliterait la communication avec l'ensemble des infrastructures de transfert.
- Le système devrait **étendre ses fonctionnalités** pour prendre en charge le plus grand nombre possible de comptes et de produits financiers et de placement, y compris les régimes immobilisés, les fonds exclusifs et les titres de sociétés fermées.
- En plus d'exécuter les transactions, le système devrait également faire office d'**outil de signalement et de surveillance de l'écosystème**, c'est-à-dire qu'il centraliserait les données clés et non confidentielles sur les transferts afin de permettre le suivi du rendement de l'ensemble du secteur et d'offrir de l'information sur les délais de transfert, les goulots d'étranglement et les aspects à améliorer. Il devrait y avoir un suivi en temps réel de l'état des transferts afin d'améliorer la transparence et de réduire le fardeau opérationnel associé aux suivis et aux demandes de renseignements. Un tableau de bord centralisé permettrait aux institutions de surveiller et de gérer tous les transferts d'un même endroit, d'émettre des annulations ou des instructions et de communiquer des mises à jour en temps réel.
- Pour les **indemnités numériques**, les sociétés devraient pouvoir s'appuyer sur la vérification diligente effectuée par l'institution cédante, ce qui éliminerait de la documentation inutile tout en garantissant la conformité.
- Les **modèles d'établissement de prix** doivent être structurés de manière à encourager la participation et à soutenir les petites institutions qui pourraient autrement faire face à des



obstacles financiers les empêchant d'accéder aux solutions automatisées.

### **Développement par le secteur d'une solution technologique à jour**

Le secteur a déjà commencé à définir les exigences pour une infrastructure commune qui prendra en charge un processus de transfert de compte entièrement numérisé.

Le secteur appuie vivement les travaux de l'OCRI en vue de revoir les processus de transfert. Les présidentes du groupe de travail sur les transferts de comptes de l'OCRI et les représentants d'un groupe diversifié d'organisations se sont réunis dans la dernière année pour concevoir une solution technologique destinée à régler les principaux problèmes de transfert. Des courtiers en placement, des courtiers en épargne collective et des représentants de la CDS, de Fundserv et de CANNEX comptaient parmi les participants. Ils ont travaillé en collaboration pour développer une solution technologique efficace et homogène qui bénéficiera à l'ensemble de l'écosystème.

Dans le cadre du processus, le groupe a organisé des séances où il était divisé en sous-groupes en fonction des différents rôles : l'investisseur, la société cédante et la société réceptrice. Chaque groupe a examiné le processus de transfert depuis la présentation de la demande jusqu'au dépôt afin de cerner les sources d'irritation à chaque étape et de chercher, selon sa propre perspective, les aspects à améliorer.

Lors des discussions sur les sources d'irritation et les processus de transfert, les groupes ont déterminé les exigences minimales que doit respecter l'outil :

- **Échange d'information normalisé en temps réel** : Toutes les informations, comme le type de client, le type de compte, le type d'actif et la valeur comptable, devraient être échangées en temps réel et dans un format normalisé afin de réduire les erreurs et les refus.
- **Validation des actifs et du compte avant le transfert** : L'institution réceptrice devrait être en mesure de prévisualiser les actifs et de valider l'information du compte avant de commencer le transfert afin de pouvoir indiquer clairement au client dès le départ ce qui peut être transféré ou non.
- **Suivi régulier et mises à jour de l'état** : L'institution réceptrice devrait avoir accès à un suivi en temps réel et à des mises à jour de l'état pendant tout le processus de transfert afin de pouvoir tenir le client au courant et résoudre rapidement les retards.
- **Voies de communication et de recours hiérarchique normalisées** : Il devrait y avoir un canal de communication normalisé et accessible permettant aux institutions de discuter des recours hiérarchiques afin de résoudre rapidement tout problème de transfert.
- **Validation en amont et motifs de refus normalisés** : Si l'institution cédante ne peut pas répondre à la demande, il devrait y avoir une validation en temps réel ainsi qu'un motif de refus normalisé afin que les problèmes puissent être résolus rapidement.

L'initiative, qui reposera sur une approche itérative et consultative, se poursuivra au cours de la prochaine année et au-delà pour tester, peaufiner et améliorer la plateforme. La solution proposée s'appuiera sur les infrastructures existantes, réduisant ainsi la nécessité d'une refonte technique majeure. Cela nous permettra de nous concentrer sur l'amélioration de la solution afin de veiller à ce qu'elle réponde aux besoins des utilisateurs, à ce qu'elle soit efficace et évolutive, et à ce qu'elle soit adaptée au marché pour l'ensemble des participants du secteur.



Le développement d'une solution technologique interopérable pour les transferts de comptes au Canada représente une occasion de moderniser, de normaliser et de simplifier le processus de transfert en remédiant aux inefficacités persistantes et aux frustrations des clients. Toutefois, pour que la solution soit adoptée à l'échelle du secteur, il faudra que les institutions financières, les organismes de réglementation et les fournisseurs de technologies collaborent et surmontent la résistance au changement, les enjeux d'intégration ainsi que les préoccupations relatives à la confidentialité et à la sécurité. Une stratégie de mise en œuvre par étape, une gouvernance solide et une harmonisation réglementaire claire seront essentielles à la réussite de ce projet. L'OCRI continuera de suivre l'évolution de la solution technologique et publiera les résultats de ses tests ainsi que l'avancement du projet à la phase 2 du livre blanc.

### ***Demande de propositions – Développement de la solution technologique du secteur***

Le secteur est prêt à travailler avec les fournisseurs de technologies qui sont en mesure de développer une solution pour contribuer à régler les problèmes de transfert de compte présentés dans le présent livre blanc. L'OCRI facilite la collecte des propositions afin qu'elles puissent être examinées.

Si votre organisation a développé ou est en train de développer une solution technologique qui peut améliorer et moderniser les transferts de comptes dans le système financier canadien, veuillez envoyer votre proposition à l'adresse [MembershipServices@ciro.ca](mailto:MembershipServices@ciro.ca) en indiquant en objet : **Proposition de solution de transfert de compte**. Les propositions doivent montrer clairement comment la solution proposée répond aux principes clés décrits à la [section E2](#), notamment les suivants :

- Interopérabilité entre les infrastructures de transfert existantes;
- Formats de données normalisés;
- Suivi en temps réel et transparence quant à l'état;
- Prise en charge d'une vaste gamme de produits financiers.

Les propositions doivent également contenir des détails sur les exigences de mise en œuvre, l'intégration aux systèmes actuels, l'évolutivité, les structures de coût et les délais proposés.

Toutes les propositions doivent être soumises au plus tard le 10 septembre 2025.

Les propositions seront évaluées par les membres du sous-comité sur les opérations du Groupe consultatif des finances et des opérations (GCFO) de l'OCRI. Les propositions jugées les plus en phase avec les objectifs et les principes du projet seront retenues pour les prochaines étapes, et nous communiquerons avec les organisations qui les ont soumises.

Si vous êtes membre de l'OCRI, mais n'avez pas de représentant au sein des groupes de travail sur les opérations du GCFO (sur les transferts de comptes, les activités des courtiers en épargne collective ou les activités générales), veuillez écrire à [MembershipServices@ciro.ca](mailto:MembershipServices@ciro.ca) en indiquant **Participation au comité sur les transferts** en objet.

### **3. Améliorations opérationnelles**



## Sommaire

Toutes les sociétés peuvent adopter des pratiques pour moderniser les processus de transfert. En outre :

**Pour les sociétés cédantes :** Elles doivent mettre l'accent sur l'amélioration de la validation préalable au transfert, l'automatisation des processus pour remplacer les méthodes désuètes, la gestion proactive des transferts de produits complexes et l'amélioration de la communication avec les sociétés réceptrices. En normalisant les flux de travail, en assurant une attribution efficace des ressources et en améliorant le traitement des soldes résiduels, les sociétés cédantes peuvent réduire considérablement les retards et les erreurs de transfert.

**Pour les sociétés réceptrices :** Elles doivent mettre l'accent sur le contrôle préalable des demandes de transfert, la remise d'instructions claires et complètes, la formation des clients pour les problèmes touchant les comptes ou les produits complexes et la communication tout au long du processus de transfert. En collaborant étroitement avec les clients et les sociétés cédantes, les institutions réceptrices peuvent assurer des transferts entrants plus rapides et plus fluides, tout en réduisant le risque de refus en raison d'un transfert qui n'est pas en règle.

Tandis que le secteur travaille à la création d'une solution technologique pour remédier à différentes sources d'irritation, il devrait en profiter pour évaluer si d'autres améliorations pourraient accroître son efficacité globale. Si un outil bien conçu a le potentiel de réduire considérablement de nombreux problèmes, entre-temps, les sociétés pourraient apporter de petites modifications ciblées qui offriraient d'importants avantages à court terme.

En plus de respecter les exigences réglementaires et de participer aux avancées technologiques, les sociétés peuvent prendre des mesures pour améliorer leurs activités et leurs processus internes de transfert afin d'accroître l'efficacité. Pour y parvenir, elles doivent mettre en œuvre des changements opérationnels concrets qui, s'ils sont priorisés, peuvent permettre d'offrir une expérience de transfert plus fluide, plus transparente et plus rapide.

### a) Adoption de pratiques de transfert modernisées

Les sociétés devraient envisager de remplacer les pratiques obsolètes et inefficaces, comme les télécopies, les formulaires papier, les signatures manuscrites et les chèques, par des outils et des plateformes numériques modernes.

- Elles devraient intégrer les systèmes de transfert du secteur, comme le service NELTC, Fundserv et CANNEX, pour automatiser la saisie de données, la communication et la validation et ainsi réduire les erreurs et les retards.
- Elles devraient mettre à niveau leurs systèmes internes afin qu'ils prennent en charge tous les types de produits, et activer les approbations et signatures électroniques ainsi que les notifications automatiques afin de simplifier les processus et d'accélérer les délais de traitement.
- Pour les organisations qui comptent plusieurs sociétés membres du même groupe, la centralisation des activités de transfert peut garantir l'uniformité des protocoles, ce qui réduirait les inefficacités.
- De plus, l'adoption d'outils qui font le suivi des transferts et qui signalent les retards en temps



réel permettrait aux sociétés de régler les problèmes avant qu'ils ne soient signalés à un échelon supérieur.

#### **b) Mise en place d'indicateurs et d'échéanciers définis pour le traitement des transferts**

Pour repérer et régler les retards de manière proactive, les sociétés devraient établir des contrôles et des mécanismes de signalement internes. Voici quelques moyens d'y parvenir :

- Définir des échéanciers de traitement clairs et conformes aux normes du secteur et aux attentes réglementaires.
- Établir des indicateurs pour les transferts sortants qui correspondent à ceux des transferts entrants.
- Veiller à ce que les politiques offrent suffisamment de ressources et de personnel pour éviter les goulots d'étranglement et la pression en période de pointe.

#### **c) Amélioration de la communication et des voies de recours hiérarchique**

Les sociétés devraient former des équipes responsables des transferts ou établir des points de contact pour répondre efficacement aux demandes de renseignements sur les transferts. Elles doivent tenir les coordonnées à jour et rendre les voies de recours hiérarchique facilement accessibles pour améliorer les délais de réponse et réduire les retards.

#### **d) Pour les sociétés réceptrices**

##### **i) Améliorer la vérification préalable des demandes de transfert**

Les sociétés réceptrices devraient effectuer une vérification préalable approfondie des demandes de transferts afin de s'assurer qu'elles sont exactes et complètes avant de les soumettre aux sociétés cédantes. Elles devraient par exemple vérifier l'identité de la société cédante, confirmer les renseignements du client, comme ses numéros de compte, ses signatures et ses types d'actifs, et s'assurer que la bonne documentation a été remplie pour les transferts de certains types de comptes, comme les formulaires de demande de subvention pour les REEE ou les ententes de régime immobilisé. En repérant et en réglant les problèmes avec les clients en amont, on peut réduire le risque de refus en raison d'un transfert qui n'est pas en règle.

##### **ii) Donner des instructions claires et exactes concernant les transferts**

Les sociétés réceptrices devraient accompagner les demandes de transfert d'instructions complètes et détaillées, qui devraient indiquer les types et les structures de comptes (p. ex. individuel, conjoint, enregistré), les renseignements sur les actifs (p. ex. transferts en nature ou en espèces) et, au besoin, contenir une autorisation du client, par exemple sous la forme de signatures électroniques validées.

##### **iii) Communiquer avec les clients au sujet des transferts complexes**

À titre de principale ressource pour le client pendant le processus de transfert, la société réceptrice doit collaborer étroitement avec ce dernier pour lever tout obstacle pouvant se présenter, par exemple si des produits ne peuvent pas être transférés en nature (p. ex. actifs exclusifs ou soumis à des restrictions), si des soldes résiduels doivent faire l'objet d'un suivi après le transfert principal, ou si des rachats ou des liquidations forcées ont des répercussions fiscales. Il faut informer les clients des délais de traitement et des étapes à suivre selon les différents types de comptes et de produits afin qu'ils aient des attentes réalistes et connaissent



moins de frustration pendant le processus.

Il est essentiel d'établir une communication claire avec les clients tout au long du processus de transfert. Les sociétés réceptrices doivent informer les clients de tout retard, leur expliquer pourquoi leur demande a été refusée et indiquer le délai dans lequel les problèmes devraient être résolus. Il est également important d'informer les clients des défis associés aux transferts de certains types de comptes, notamment en ce qui a trait aux incidences fiscales et à l'admissibilité de certains produits. Pour que les clients soient bien informés et rassurés, il faut leur fournir des comptes rendus sur l'état d'avancement et des confirmations aux étapes clés du processus de transfert.

L'**annexe A** contient des renseignements que les sociétés réceptrices devraient donner aux clients qui présentent une demande de transfert de compte.

**e) Pour les sociétés cédantes**

**i) Normaliser la validation préalable au transfert et simplifier les transferts de produits complexes**

Pour réduire les retards et les erreurs, les sociétés cédantes devraient effectuer un examen préalable approfondi des demandes de transfert afin de s'assurer que toute la documentation nécessaire (signatures, renseignements du compte et admissibilité des actifs) est exacte et complète. Donner des directives claires aux clients et aux sociétés réceptrices contribuera à réduire les refus en raison de transferts qui ne sont pas en règle. Un examen initial approfondi dans une période déterminée devrait permettre de cerner tous les obstacles potentiels et ainsi éviter les cycles de refus inutiles et les retards.

De même, le processus de transfert pour les produits complexes, comme les CPG, les régimes immobilisés, les fonds distincts et les titres dispensés, devrait être normalisé pour améliorer l'efficacité et réduire les retards. Pour offrir une expérience plus fluide aux clients et aux sociétés réceptrices, il faut automatiser les processus de réinscription dans la mesure du possible et faire preuve de transparence quant à l'admissibilité au transfert.

**ii) Améliorer les processus internes pour les soldes résiduels**

Les soldes résiduels, y compris les dividendes, les subventions pour les REEE et les paiements d'intérêt, devraient être traités automatiquement pour éviter que des comptes soient incomplets ou inactifs. Établir des délais officiels afin que les examens des soldes résiduels soient effectués tous les mois ou tous les trimestres, par exemple, fera en sorte que les soldes impayés seront saisis et transférés efficacement.

**iii) Suivre en priorité les instructions de la société réceptrice, dans la mesure du possible**

La société cédante devrait suivre d'abord les instructions de la société réceptrice. Les instructions du client, fournies par la société réceptrice, devraient avoir préséance sur toute autre considération. Pour les produits non admissibles, les sociétés devraient communiquer clairement les raisons pour lesquelles le transfert ne peut être effectué en nature dès la réception de la demande et proposer d'autres solutions, dans la mesure du possible.



#### **4. Collaboration des organismes de réglementation**

Afin d'accroître l'efficacité et l'uniformité des transferts de comptes dans l'ensemble du secteur financier, les organismes de réglementation devront collaborer pour harmoniser les règles et établir des normes unifiées. La fragmentation du cadre réglementaire crée des incohérences qui empêchent d'apporter, à l'échelle du secteur, des améliorations qui profiteraient à l'ensemble de la population canadienne.

Les organismes de réglementation du secteur financier canadien pourraient établir des délais réglementaires clairs pour les transferts de comptes qui garantiraient la cohérence et réduiraient les retards. Pour ce faire, ils pourraient prendre les mesures suivantes :

- Élaborer des normes réglementaires uniformes pour les transferts de comptes qui seraient suivies par les courtiers en épargne collective, les courtiers en placement, les sociétés d'assurance et les institutions bancaires et qui comprendraient les éléments suivants :
  - Des délais obligatoires pour effectuer les transferts;
  - Des règles pour l'adoption des systèmes automatisés;
  - Un processus de traitement normalisé pour les transferts de comptes complexes et de certains produits.
- Veiller à ce que toutes les entités réglementées respectent les mêmes critères, par exemple pour l'acceptation des signatures (y compris les signatures électroniques), la validation des documents et l'admissibilité au transfert.
- L'OCRI, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et les organismes de réglementation des secteurs bancaire et de l'assurance doivent travailler ensemble pour harmoniser les règles et la surveillance pour toutes les sociétés qui participent aux transferts. Ils doivent également cerner les lacunes dans la réglementation, donner des précisions lorsque des compétences se chevauchent et élaborer des solutions coordonnées pour les problèmes de transfert de compte.
- Exiger que les sociétés soumettent régulièrement des rapports à leurs organismes de réglementation respectifs, y compris sur les éléments suivants :
  - Les délais de transfert moyens (par produit et type de compte);
  - Le motif des retards;
  - L'adoption du système et les taux d'utilisation.
- Collaborer pour veiller à ce que toutes les sociétés adoptent des technologies normalisées et interopérables pour les transferts de comptes. Encourager les sociétés à remplacer les télécopies et les méthodes manuelles par des outils numériques chiffrés pour les demandes de transfert, les mises à jour sur l'état et les recours hiérarchiques.
- Établir un mécanisme officiel pour permettre aux sociétés de signaler les problèmes réglementaires ou opérationnels récurrents qui ont une incidence sur l'efficacité des transferts.

Nous poursuivrons le dialogue avec les autres participants du système financier et fournirons des bilans à ce sujet dans la phase 2.

#### **F. Prochaines étapes et phase 2**



Le présent livre blanc a été rédigé dans le cadre de la première phase de nos travaux visant à régler les problèmes de transferts de comptes au Canada. Dans la **phase 2**, nous présenterons les solutions adoptées, nous rendrons compte des projets de modifications aux règles et nous ferons le point sur le développement de la solution technologique, y compris sur les résultats des essais bêta.

Nous prévoyons aussi de mener des consultations ciblées auprès de certaines sociétés de placement pour mieux comprendre les coûts associés au processus de transfert de compte. À l'heure actuelle, les sociétés engagent divers coûts pour les transferts de comptes, y compris pour les processus opérationnels manuels, pour les suivis répétés auprès des contreparties, pour le soutien au service à la clientèle afin de régler les retards ou les erreurs de transfert et pour le traitement des exceptions lorsque les transferts ne se déroulent pas comme prévu. Une solution technologique qui automatiserait les étapes clés du processus de transfert et qui améliorerait la communication entre les sociétés pourrait réduire considérablement ces charges administratives. Les consultations permettront de valider ces hypothèses et de mieux évaluer l'effet coût-avantages de l'initiative.

La prochaine phase sera également axée sur la poursuite de la collaboration avec les organismes de réglementation, les parties prenantes du secteur et les autres participants du système financier dans le but d'assurer l'adoption généralisée d'une approche normalisée, évolutive et efficace qui réglera les problèmes de transfert de compte. En travaillant en étroite collaboration avec ces partenaires clés, nous visons à créer un écosystème de transfert plus fluide, transparent et responsable.

## **G. Mot de la fin**

Le processus de transfert de compte au Canada doit être modernisé de toute urgence. Nous suivons actuellement le développement d'une solution technologique, y compris l'essai bêta et l'évaluation, mais si nous voulons parvenir à une adoption complète d'ici la fin de 2026, il faudra que tous les échelons et les participants collaborent et travaillent d'arrache-pied pour régler les problèmes d'intégration et établir un cadre plus efficace. Bien qu'il y ait une volonté et un désir de changer les choses, une réelle transformation à long terme nécessitera un engagement fort de tous les participants et une priorisation claire des efforts et de l'attribution des ressources.

Cette initiative est l'occasion pour le secteur de conjuguer ses efforts dans l'intérêt des investisseurs et de faire preuve de leadership en matière d'innovation plutôt que de renforcer l'idée que le Canada tire de l'arrière. Les avantages de la modernisation seront cumulatifs et entraîneront des améliorations durables qui rehausseront l'efficacité et les résultats pour les investisseurs, tout en aidant le Canada à rester concurrentiel dans un secteur financier en constante évolution.

## **H. Remerciements**

Nous tenons à exprimer notre plus sincère gratitude aux nombreux professionnels du secteur qui ont collaboré avec l'OCRI pour déterminer les principales difficultés, qui ont formulé des recommandations judicieuses et qui travaillent activement à la résolution des inefficacités dans les transferts au Canada. Le présent livre blanc est le fruit d'un effort collectif, et nous sommes profondément reconnaissants de l'expertise et du dévouement de toutes les parties prenantes.

Nous remercions les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective qui ont participé à



des groupes de travail organisés par l'OCRI pour fournir des commentaires et des conseils précieux. Nous tenons à remercier tout spécialement les membres du groupe de travail sur les transferts de comptes de l'OCRI. Nous aimerions aussi remercier :

- Elizabeth Samson (anciennement de Wealthsimple), ancienne présidente du groupe de travail sur les transferts de comptes de l'OCRI
- Emma Jones (*Wealthsimple*) et Jody von Colditz (*Gestion de patrimoine TD*), coprésidentes du groupe de travail sur les transferts de comptes de l'OCRI
- Steve Braugiroux (*Banque Nationale*), président du sous-comité des courtiers en épargne collective du GCFO
- Jean DiMarco (*Services de compensation Fidelity*), présidente du sous-comité sur les opérations du GCFO
- Niki Prodanovic (*Edward Jones*), présidente du GCFO

Leur leadership et leur engagement indéfectible à faciliter les discussions et les consultations au nom du secteur ont joué un rôle déterminant dans l'avancement de ces initiatives.

Nous sommes aussi profondément reconnaissants envers le personnel de la CDS, de Funserv et de CANNEX (mention spéciale à Steve Everett du Groupe TMX ainsi qu'à James Stares et Rosemary Marchesano de Fundserv), qui a collaboré activement avec l'OCRI et les sociétés de placement pour développer une solution collaborative.

Enfin, nous voulons remercier les membres de l'OCRI qui ont accepté de fournir leurs données sur les transferts. Nous sommes conscients des efforts qu'a exigés la compilation de ces informations et leur en sommes très reconnaissants.

Tous ces efforts collectifs contribuent grandement à la mise en place d'un processus de transfert plus efficient et plus efficace pour le secteur.



## **I. Annexe – Renseignements sur le processus de transfert de compte que les sociétés réceptrices peuvent transmettre à leurs clients**

Les sociétés réceptrices doivent fournir rapidement des renseignements clairs et faciles d'accès aux clients qui transfèrent leurs comptes afin de fixer les attentes et de réduire les imprévus.

Il est essentiel d'établir dès le départ une communication claire sur le processus de transfert de compte, d'autant plus que les investisseurs au Canada expriment souvent de la frustration face aux retards, au manque de transparence et aux résultats inattendus. En donnant les renseignements clés rapidement, on gère les attentes, réduit la confusion et instaure la confiance, ce qui conduit finalement à une expérience plus fluide et moins stressante pour les clients durant un processus souvent complexe et opaque.

Voici quelques-unes des informations qui doivent être communiquées aux clients<sup>17</sup> :

### **1. Ce dont vous aurez besoin pour commencer le transfert**

Avant de commencer un transfert, les clients devraient recevoir une liste de contrôle détaillée de la société réceptrice indiquant ce qui est nécessaire. Fournir des exemples préremplis ou des modèles de formulaires et des listes de contrôle des documents requis peut réduire les retards liés aux échanges répétitifs. Voici quelques-uns des éléments à inclure :

- Les formulaires nécessaires pour différents types de comptes (p. ex. REER, CELI, CRI, REEE).
- Toute documentation particulière exigée pour les comptes complexes ou enregistrés (p. ex. régimes immobilisés, épargne-invalidité, régimes d'épargne-études).
- Où trouver l'information du compte, comme le numéro de compte et les renseignements de l'institution cédante.
- Exigences liées à la procuration, notamment la manière dont elle peut accélérer le processus de transfert et les pouvoirs qu'elle confère.

### **2. Frais et commissions : À quoi pouvez-vous vous attendre?**

Une transparence complète dès le départ instaure la confiance et réduit la frustration plus loin dans le processus. Les clients doivent être informés clairement de ce qui suit :

- Les frais de transfert, de transaction ou d'administration, qu'ils soient assumés par le client ou remboursés par la société réceptrice.
- Les coûts potentiels liés à la liquidation ou au rachat de certains placements, y compris les frais de rachat anticipé.
- Les frais de gestion en vigueur si le client fait un transfert vers un compte géré ou un compte avec conseils.

---

<sup>17</sup> Cette liste non exhaustive est une ligne directrice pour aider les sociétés à informer les clients et ne constitue pas une exigence réglementaire.



### 3. Restrictions quant aux transferts de produits

Préciser les éléments suivants aux clients :

- Si l'un des produits ne peut pas être transféré en nature (p. ex. fonds exclusifs, certains CPG ou placements privés).
- Pourquoi certains titres doivent-ils être liquidés, et quelles pourraient être les conséquences (p. ex. rendements manqués, pénalités)?
- L'option de procéder à un transfert de compte partiel pour préserver les avoirs admissibles tout en gérant les produits illiquides ou soumis à restriction.

### 4. Compréhension des incidences financières et fiscales

Les sociétés doivent aider les clients à évaluer ce qui suit :

- Tout produit comportant un risque élevé d'exposition au marché et susceptible d'être fortement touché par des retards de transfert.
- Les conséquences fiscales possibles liées à la liquidation des actifs qui ne peuvent pas être transférés en nature, aux changements de type de compte ou aux retraits anticipés.
- Les gains ou pertes en capital découlant du transfert.
- Les règles précises liées au transfert des comptes fiscalement avantageux, comme les REER, les CELI, les REEI et les CRI.
- Les solutions de rechange pour réduire au minimum l'exposition à des obligations fiscales ou reporter les événements imposables, s'il y a lieu.

### 5. Différences entre les types de comptes

Aider le client à comprendre en quoi le nouveau type de compte pourrait différer de celui qu'il détenait auprès de l'autre société. Préciser les différences entre les éléments suivants :

- les comptes avec conseils ou les comptes gérés (lorsque la société donne des recommandations ou effectue une gestion discrétionnaire);
- les comptes sans conseils (lorsque le client prend lui-même toutes ses décisions d'investissement).

### 6. Délais et à quoi s'attendre

Établir des attentes réalistes en indiquant :

- les délais normaux pour différents types de transferts de comptes;
- les causes courantes des retards, comme les documents incomplets, la complexité des types d'actifs ou les retards saisonniers;
- si le client pourrait temporairement perdre l'accès aux fonds ou aux services pendant le transfert;
- les risques de marché ou les possibilités manquées pendant les périodes d'interruption, et les meilleures façons de les atténuer.



## **7. Période intermédiaire : Que se passe-t-il pendant que le transfert est en cours?**

Proposer un calendrier de communication standard (p. ex. mises à jour hebdomadaires ou alertes aux étapes clés). Tenir les clients informés de ce qui suit :

- Comment peuvent-ils négocier leurs actifs ou y accéder d'ici la fin du transfert?
- Pendant cette période, continueront-ils d'avoir accès à des conseils ou à la surveillance de portefeuille, la négociation pourrait-elle être interrompue et l'accès au portefeuille pourrait-il être limité?
- Comment l'état du transfert sera-t-il suivi? Des mises à jour en temps réel seront-elles accessibles sur le portail du client ou dans des notifications par courriel?
- Y aura-t-il des interruptions de service? Quelle en sera la durée?

## **8. Traitement des soldes résiduels**

Répondre aux questions suivantes :

- Comment les dividendes, les intérêts et les crédits d'impôt seront-ils traités s'ils arrivent après le transfert?
- Les examens des soldes résiduels sont-ils automatiques ou le client doit-il prendre d'autres mesures?
- Combien de temps prendra le traitement d'un transfert de solde résiduel, et à quel moment le client devrait-il faire un suivi?

## **9. Soutien aux clients et voies de recours hiérarchique**

Indiquer clairement ce qui suit :

- Avec qui communiquer au sein de la société pour poser des questions, obtenir de l'aide ou demander des mises à jour.
- Comment faire escalader les problèmes s'ils ne sont pas réglés.
- Le processus officiel de plainte et les organismes de réglementation que les clients peuvent contacter (OCRI, OSBI, ACFC, etc.).

Les sociétés réceptrices qui offrent cette information d'emblée, idéalement lors de la discussion d'intégration ou préalable au transfert, contribueront à réduire la confusion chez les clients et à prévenir certains retards évitables. Envisagez d'intégrer au parcours d'accueil numérique une brochure ou un microsite sommaire contenant une foire aux questions, des échéanciers, des exemples et des coordonnées, afin d'informer les clients sur l'ensemble du processus de transfert.