



Le 26 février 2025

Envoyé par courriel à : memberpolicymailbox@ciro.ca

Politique de réglementation des membres

Organisme canadien de réglementation des investissements
40 Temperance Street, Suite 2600
Toronto, Ontario, M5H 0B4

Objet : Réponse à la demande de commentaires concernant les conseils non personnalisés pour les comptes sans conseils

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est heureux de présenter ses commentaires à l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) en réponse à sa récente consultation, *Conseils non personnalisés pour les comptes sans conseils*.

L'OSBI est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et plus de 1 500 firmes des secteurs des services financiers partout au Canada à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits. Ses services sont offerts dans les deux langues officielles. Nous fournissons des services aux institutions financières assujetties aux réglementations fédérales, aux firmes de courtage en valeurs mobilières assujetties aux réglementations provinciales et aux caisses d'épargne et de crédit de l'ensemble du pays. Nous offrons ces services depuis plus de 28 ans. À ce titre, nous sommes très bien placés pour fournir nos points de vue et nos idées dans le cadre de cette importante consultation.

En tant que défenseurs de longue date des services de règlement des différends accessibles en tant qu'élément essentiel d'un secteur des services financiers équitable, efficace et fiable, nous appuyons l'objectif global de l'OCRI de permettre aux investisseurs canadiens un meilleur accès aux conseils.

Aperçu des commentaires

L'OSBI appuie l'initiative de l'OCRI visant à améliorer la protection des investisseurs en assurant l'accès à des renseignements de haute qualité provenant de sources vérifiées et en permettant l'utilisation d'outils conçus pour aider les investisseurs à prendre de meilleures décisions d'investissement. Nos commentaires soulignent l'importance de fournir aux investisseurs des renseignements opportuns, pertinents et exacts afin d'améliorer leur prise de décision et leur expérience globale de placement. Nos points clés sont les suivants :

- Les courtiers offrant des comptes sans conseils doivent émettre des alertes et des renseignements sur les services complexes et à haut risque
- Les critères d'alerte doivent être liés aux connaissances, à l'expérience et au comportement de l'investisseur en matière de placement
- Les fenêtres contextuelles, les alertes électroniques et les questions réglementaires peuvent fournir des renseignements opportuns et pertinents
- Les portefeuilles modèles qui font référence à des titres spécifiques présentent des risques pour les investisseurs qui devraient être minimisés. Si cela est autorisé, des contrôles des conflits

d'intérêts, de la transparence et des mises à jour et des rééquilibrages réguliers devraient être exigés

- Les outils d'autoévaluation aident les investisseurs à mieux comprendre leurs connaissances en matière de placement et leur tolérance au risque, et les outils de haute qualité devraient être encouragés
- Les outils de filtrage peuvent aider les investisseurs à trouver des placements appropriés et doivent être jumelés à des outils de connaissances
- La combinaison d'outils avec des autoévaluations et des alertes pourrait améliorer la prise de décision des investisseurs et harmoniser leurs profils de risque et leurs objectifs
- Un contenu éducatif personnalisé pourrait améliorer les résultats de placement en favorisant l'harmonisation des décisions de placement avec les objectifs et en incitant les ajustements appropriés
- Des conseils et des avertissements semi-personnalisés peuvent atténuer les risques liés à la négociation par copie
- L'utilisation de tous les canaux de communication garantit une meilleure accessibilité, un meilleur engagement et des mises à jour en temps opportun

Question 1 (a): À votre avis, y a-t-il des produits ou des services en particulier à l'égard desquels il conviendrait d'inciter les courtiers offrant des services pour comptes sans conseils à émettre des alertes ou à communiquer de l'information de manière proactive?

LES COURTIERES OFFRANT DES COMPTES SANS CONSEILS DOIVENT ÉMETTRE DES ALERTES ET DES RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES COMPLEXES ET À HAUT RISQUE

L'OSBI appuie l'encouragement des courtiers sans conseils à émettre des alertes et d'autres renseignements proactifs liés aux produits et services complexes et à risque élevé.

De telles alertes et de telles informations proactives devraient

être émises pour les produits et services présentant des risques et des complexités inhérents, notamment :

- Produits de placement dérivés, y compris les options de tous types
- Produits à effet de levier
- Produits à revenu fixe, y compris les obligations structurées
- Achats sur marge
- Contribution excédentaire possible aux comptes enregistrés

Lors de l'élaboration de ces alertes liées à des produits et services, les outils doivent également être conçus pour déclencher des comportements ou des activités à haut risque, comme la négociation sur marge, l'investissement dans des titres volatils (y compris le cannabis, les cryptoactifs et les actions mêmes) ou la participation à des transactions dans le cadre d'événements d'entreprise majeurs tels que le fractionnement d'actions ou la fusion. Un système d'avertissement ou de signalement aiderait à s'assurer que les investisseurs sont conscients des risques qu'ils prennent, créerait l'occasion de prendre des décisions plus éclairées et pourrait éviter des pertes inutiles.

Question 1 (b): Sur quels critères ces courtiers devraient-ils constamment s'appuyer pour émettre des alertes ou communiquer de l'information de manière proactive?

LES CRITÈRES D'ALERTE DOIVENT ÊTRE LIÉS AUX CONNAISSANCES, À L'EXPÉRIENCE ET AU COMPORTEMENT DE L'INVESTISSEUR EN MATIÈRE DE PLACEMENT BEHAVIOUR

Les courtiers offrant des comptes sans conseils doivent tenir compte d'un certain nombre de critères pour déterminer quand utiliser les alertes. En général, nous croyons qu'ils devraient être liés aux connaissances, à l'expérience de négociation et au comportement de l'investisseur en matière de

placement. Les alertes doivent :

- Accorder la priorité à la protection des investisseurs de manière générale
- Mettre l'accent sur le contenu éducatif pour aider les investisseurs à prendre des décisions éclairées plutôt que sur l'information axée sur les occasions de placement ou encourager les comportements de négociation
- Cibler les investisseurs vulnérables, comme les nouveaux investisseurs, les jeunes investisseurs, les personnes ayant des actifs plus faibles, les personnes âgées et celles ayant des antécédents de pertes de placement.
- Adapter l'information aux investisseurs ayant différents niveaux d'expérience
- Réagir aux comportements associés aux résultats négatifs, notamment :
 - Négociation fréquente
 - Un accent mis sur les actions volatiles, comme le cannabis, les cryptoactifs ou les actions mèmes
 - L'inactivité d'un compte, comme l'omission d'agir lors de la détention de positions sur dérivés ou l'omission de rééquilibrer les positions sur une période prolongée
 - Négociation sur marge
 - s'engager dans des transactions liées à des événements d'entreprise importants, comme des fractionnements d'actions ou des fusions (les consommateurs comprennent souvent mal la nature et le moment de ces événements et subissent des pertes en conséquence)
- S'abstenir de se concentrer sur les changements de prix, à moins que les consommateurs ne choisissent de recevoir de telles alertes

Il est également important d'éviter de submerger les investisseurs avec trop d'alertes, car cela peut entraîner une fatigue des alertes et les amener à ignorer les notifications importantes. Un ciblage efficace est essentiel pour s'assurer que les alertes sont pertinentes et opportunes. Bien que les investisseurs devraient être autorisés à refuser de recevoir des alertes, ils devraient, après leur retrait, continuer de recevoir régulièrement des rappels les invitant à considérer l'option de s'inscrire à nouveau.

Il doit être clair pour les investisseurs que les alertes ne sont pas des recommandations, mais plutôt des conseils généraux ou de l'information visant à les aider à prendre des décisions éclairées. Cette distinction est essentielle pour veiller à ce que les courtiers offrant des comptes sans conseils soient en mesure d'offrir des renseignements précieux tout en gérant les attentes des consommateurs quant à la nature des renseignements présentés.

Étant donné que certaines de ces recommandations peuvent avoir une incidence négative sur les revenus de l'entreprise, l'OCRI devrait envisager d'établir des normes minimales pour tous les courtiers offrant des comptes sans conseils.

Exemple 1 – Les alertes et l'information proactive auraient pu aider le consommateur à éviter les pertes

M. B avait un compte sur marge chez un courtier offrant des comptes sans conseils. La valeur totale des placements et de la marge dans son compte était d'environ \$10,000. Tard dans la journée de bourse, un vendredi après-midi, il a acheté des options d'achat pour acheter une action technologique populaire et coûteuse. Les options ne coûtent que quelques centaines de dollars. Ce jour-là, le cours de l'action a fluctué et le cours de clôture de l'action était supérieur au prix d'exercice des options. Les options étaient alors dans le cours, et elles ont été exercées automatiquement pour une valeur approximative de 1,4 million \$. M. B avait établi un ordre à cours limité pour vendre les options ce jour-là, qui n'a pas été exécuté parce que le prix limite n'a jamais été atteint.

Le jour de bourse suivant, qui était un lundi, pour couvrir l'appel de liquidité sur le compte sur marge, le courtier offrant des comptes sans conseils a vendu les actions technologiques au prix du marché, ce qui a entraîné une perte de 22 000 \$.

M. B ne croyait pas que les options auraient dû être exercées compte tenu des fonds disponibles et de la marge dans son compte. M. B a soutenu que l'exercice des options par la société était financièrement imprudent et qu'il ne tenait pas compte des pratiques normalisées d'évaluation des risques. Il ne comprenait pas les conditions des options qu'il avait achetées et ne reconnaissait pas que son erreur avait entraîné ses pertes. Compte tenu des circonstances, il a eu la chance de ne perdre que 22 000 \$.

Question 2 (a): Outils particuliers. À votre avis, y a-t-il des services ou des outils particuliers qu'il conviendrait d'inclure dans la liste des services-conseils non personnalisés ou, au contraire, d'exclure de celle-ci?

LES FENÊTRES CONTEXTUELLES, LES ALERTES ÉLECTRONIQUES ET LES QUESTIONS RÉGLEMENTAIRES PEUVENT FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS OPPORTUNS ET PERTINENTS

Plusieurs outils valent la peine d'être pris en considération, comme les fenêtres contextuelles d'avertissement, les alertes électroniques et les questions techniques qui peuvent fournir des renseignements opportuns et pertinents aux investisseurs.

Les fenêtres contextuelles et les alertes électroniques servent d'incitations immédiates, ce qui permet aux investisseurs de se renseigner sur les risques potentiels ou les considérations importantes avant de procéder à une transaction.

Les questions d'évaluation des connaissances et des compétences sont utiles, car elles peuvent évaluer la compréhension d'un investisseur à l'égard d'instruments ou de stratégies financiers complexes, ce qui l'incite à se demander s'il possède les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées. Par exemple, avant de permettre à un investisseur d'acheter un produit dérivé, une fenêtre contextuelle pourrait demander : « Comprenez-vous que la perte potentielle maximale de cette position est \$X? Cliquez

ici pour plus d'informations. » Cette approche aiderait à éduquer les investisseurs et à les encourager à mieux comprendre les produits qu'ils traitent avant de prendre des décisions.

Question 2 (b): Portefeuilles modèles. La note d'orientation actuelle prévoit des outils sous forme de portefeuilles modèles qui « se fondent uniquement sur les critères de la catégorie d'investisseurs, de la catégorie d'actifs, du secteur d'activité et/ou de l'horizon de placement ». Les portefeuilles modèles qui mentionnent expressément des titres particuliers ne sont pas prévus. Seriez-vous en faveur d'une autorisation des portefeuilles modèles qui mentionnent expressément des titres particuliers, dans la mesure où les courtiers offrant des services pour comptes sans conseils ne formuleraient aucune recommandation en fonction des renseignements sur les clients?

LES PORTEFEUILLES MODÈLES QUI FONT RÉFÉRENCE À DES TITRES SPÉCIFIQUES PRÉSENTENT DES RISQUES POUR LES INVESTISSEURS QUI DEVRAIENT ÊTRE MINIMISÉS. SI CELA EST AUTORISÉ, DES CONTRÔLES DES CONFLITS D'INTÉRÊTS, DE LA TRANSPARENCE ET DES MISES À JOUR ET DES RÉÉQUILIBRAGES RÉGULIERS DEVRAIENT ÊTRE EXIGÉS

Nous craignons d'autoriser des portefeuilles modèles qui font référence à des titres particuliers. Les principaux défis que nous voyons avec les portefeuilles modèles faisant référence à des titres spécifiques sont liés à la gestion des conflits d'intérêts et à la garantie que les investisseurs disposent de toute l'information pertinente dont ils ont besoin avant de choisir un ensemble spécifique de placements et de détenir

ces placements. Nous sommes également préoccupés par le fait que tout portefeuille de placements nécessite une attention et un rééquilibrage réguliers, de sorte que les consommateurs qui ont choisi un portefeuille modèle devraient recevoir régulièrement des renseignements pertinents pour le rééquilibrage. Pour limiter la volatilité et la complexité du rééquilibrage, les portefeuilles modèles devraient être limités aux portefeuilles de fonds d'investissement. Nous n'appuierions pas les portefeuilles modèles qui identifient des actions spécifiques.

Des mises à jour et des ajustements réguliers à tout portefeuille modèle sont nécessaires pour veiller à ce qu'il demeure conforme à ses premiers objectifs. Tout investisseur qui a choisi un portefeuille modèle qui est modifié par la suite doit être informé des changements apportés et des raisons de ces changements.

Les organismes de réglementation devraient également envisager d'exiger que tous les titres inclus dans un portefeuille modèle soient présentés dans le cadre d'une gamme de choix à prendre en considération, en précisant les caractéristiques de chaque option et l'option la moins coûteuse. Par exemple, si une option de fonds actif est offerte, elle doit être jumelée à une option de fonds passif avec une explication de la différence. De même, si une option axée sur la croissance est offerte, une option axée sur la valeur doit également être offerte avec une explication de la différence. Il faut prendre soin de concevoir la présentation de tout portefeuille modèle afin d'éviter les suggestions implicites de préférence pour un titre plutôt qu'un autre. Il doit être clair pour les investisseurs qu'ils ne reçoivent pas de recommandations de placement personnalisées et qu'ils sont responsables de leurs propres décisions de placement.

La transparence des coûts est également importante si cette option est envisagée. Les investisseurs doivent être pleinement conscients des coûts associés aux titres des portefeuilles modèles afin de s'assurer qu'ils prennent des décisions éclairées et d'éviter les malentendus potentiels.

Question 2 (c): Outils d'autoévaluation. La note d'orientation actuelle ne prévoit pas la possibilité que les courtiers offrant des services pour comptes sans conseils fournissent aux clients des outils qui les aideraient à déterminer la catégorie d'investisseurs à laquelle ils appartiennent. Seriez-vous en faveur d'une autorisation pour ces courtiers de fournir des outils d'autoévaluation?

LES OUTILS D'AUTOÉVALUATION AIDENT LES INVESTISSEURS À MIEUX COMPRENDRE LEURS CONNAISSANCES EN MATIÈRE DE PLACEMENT ET LEUR TOLÉRANCE AU RISQUE, ET LES OUTILS DE HAUTE QUALITÉ DEVRAIENT ÊTRE ENCOURAGÉS

L'OSBI appuie l'inclusion d'outils d'autoévaluation. Ces outils peuvent aider les investisseurs à mieux comprendre leurs propres connaissances, leur expérience et leur tolérance au risque en matière de placement. Nous avons vu de nombreux exemples de consommateurs qui ont surestimé leurs connaissances en matière de placement et ont subi des préjudices financiers importants. Les outils

d'autoévaluation peuvent aider à atténuer l'excès de confiance des investisseurs en fournissant une image plus réaliste des capacités et des limites réelles de l'investisseur.

Il y a des avantages importants à offrir des outils d'auto-évaluation avant la première activité de négociation d'un investisseur ou même à rendre l'auto-évaluation obligatoire. Cela permettrait à tous les nouveaux investisseurs d'avoir une compréhension de base de leurs connaissances et de leurs capacités, ainsi que de leur profil de risque, avant de commencer à négocier. En exigeant cette évaluation initiale, les entreprises pourraient réduire le risque que les investisseurs effectuent des transactions mal informées ou trop risquées.

Il faut toutefois veiller à ce que le consommateur comprenne les limites de ces outils et qu'ils ne constituent pas des conseils en placement. Il faut également souligner l'importance d'une contribution précise et réfléchie. Nous avons vu de nombreux cas où des investisseurs ont fourni des renseignements inexacts ou incomplets au cours du processus de connaissance du client parce qu'ils n'ont pas compris les implications des renseignements qu'ils ont fournis.

Bien que les outils de gestion autonome peut être profitable pour plusieurs investisseurs, certains investisseurs n'ont pas l'expérience ni les capacités suffisantes pour leur permettre de gérer adéquatement leurs placements au moyen d'une plateforme offrant des comptes sans conseils. Tout questionnaire d'autoévaluation devrait tenir compte de cette possibilité et fournir de l'information à tout consommateur ayant des connaissances et des compétences insuffisantes sur les options de placement alternatives, comme les conseils robotisés ou les canaux de conseil en personne.

Exemple 2 – Des outils d'évaluation des connaissances auraient pu aider le consommateur à éviter les pertes

M. A utilisait le service sans conseils de sa banque pour négocier des actions en ligne depuis quelques années. Il était confiant dans sa compréhension des opérations du marché et de la façon dont le service sans conseils exécutait les ordres. Il croyait qu'une fois qu'il avait sélectionné « acheter » ou « vendre » pour un titre, le prix affiché sur son écran d'ordinateur était verrouillé.

En mars, M. A a passé un ordre au marché pour acheter des actions à très bas prix et a passé un ordre de vente au marché en mai pour quelques centimes de plus. Cependant, lorsqu'il a examiné sa déclaration, il a remarqué que le prix d'achat était plus élevé qu'il ne l'avait prévu et que le prix de vente était inférieur à ce qu'il pensait avoir vendu l'action. Ces prix ne correspondaient pas aux images qu'il avait prises. Il croyait que le courtier avait vendu les actions à un prix inférieur et avec deux jours de retard.

M. A ne comprenait pas la nature des ordres au marché qu'il avait placés ou que la date de la transaction et la date de règlement pouvaient être différentes. Il a affirmé que le courtier sans conseils avait exécuté ses ordres à des prix incorrects et retardé la vente de ses actions de manière inappropriée. Il est resté confiant et inflexible dans ses opinions tout au long du processus de plainte et n'a pas compris les limites de ses connaissances en matière de placement.

Question 2 (d): Filtres. Les courtiers offrant des services pour comptes sans conseils fournissent à leurs clients des outils qui leur permettent de filtrer les placements offerts sur leurs plateformes (p. ex. les titres de sociétés canadiennes à grande capitalisation ou les parts de fonds négociés en bourse [FNB] reproduisant le rendement de l'indice TSX 60). Imposeriez-vous une limite quant au degré d'affinage que permettent ces outils (p. ex. la possibilité de filtrer un vaste ensemble de placements, comme ceux de l'exemple qui précède, en fonction du cours, du rendement ou d'autres critères)?

LES OUTILS DE FILTRAGE PEUVENT AIDER LES INVESTISSEURS À TROUVER DES PLACEMENTS APPROPRIÉS ET DOIVENT ÊTRE JUMELÉS À DES OUTILS DE CONNAISSANCES

En général, nous appuyons l'utilisation d'outils de filtrage, car ils peuvent aider les investisseurs à mieux cibler leurs choix et à trouver des placements qui correspondent à leur profil de risque et à leurs objectifs de placement.

Il est avantageux de fournir plus d'information aux investisseurs à condition qu'il ne soit pas accablant.

L'objectif devrait être d'équilibrer l'offre d'informations suffisamment détaillées tout en veillant à ce qu'elles demeurent gérables pour l'investisseur.

Si un outil permet de filtrer par rendement, des avertissements appropriés sur les rendements passés qui ne sont pas représentatifs des résultats futurs doivent être inclus pour aider à gérer les attentes des investisseurs et leur rappeler ce fait important et que le rendement peut varier au fil du temps.

Question 2 (e): Combinaison d'outils. À votre avis, quels seraient les effets possibles de la combinaison d'outils divers (p. ex. si un client utilisait chacun des outils suivants à la suite de l'autre : un outil d'autoévaluation, un outil de répartition d'actifs, un filtre de titres et un outil de rééquilibrage)?

LA COMBINAISON D'OUTILS AVEC DES AUTOÉVALUATIONS ET DES ALERTES POURRAIT AMÉLIORER LA PRISE DE DÉCISION DES INVESTISSEURS ET HARMONISER LEURS PROFILS DE RISQUE ET LEURS OBJECTIFS

Nous soutenons la fourniture de plus d'information aux investisseurs en combinant des outils dans la mesure du possible. Doter les investisseurs d'outils complets peut améliorer leur processus décisionnel et leur expérience globale de placement.

Nous encourageons l'OCRI à examiner attentivement la qualité de tout outil

d'autoévaluation des risques. Nous avons observé plusieurs cas où les consommateurs n'ont pas évalué avec précision ou raisonnablement leur propre tolérance au risque ou n'ont pas participé de manière significative à un processus d'évaluation de la tolérance au risque. Nous conseillons également aux décideurs de se rappeler que la tolérance au risque n'est qu'une composante d'une évaluation globale de la pertinence. La volonté d'accepter les risques n'est pas le seul indicateur que les placements à risque plus élevé sont appropriés pour un investisseur. D'autres facteurs, comme la capacité du consommateur à résister à une perte, l'horizon temporel de placement et les objectifs financiers, sont également pertinents pour cette détermination. Pour s'assurer que les investisseurs disposent de l'information appropriée, les outils d'autoévaluation et toute information de suivi fondée sur les résultats doivent être soigneusement vérifiés pour en vérifier l'exactitude.

Nous recommandons également que si plusieurs outils sont offerts, il y ait des références croisées entre les outils en fonction des réponses à chacun. Par exemple, si un investisseur établit un certain profil de risque dans l'outil d'autoévaluation, mais qu'il sélectionne ensuite des placements qui entrent en conflit avec ce profil de risque, le système devrait signaler cette incohérence. Cela aiderait à s'assurer que l'activité d'un investisseur demeure conforme à ses objectifs et préférences de placement établis.

Tous les outils d'autoévaluation doivent être offerts en même temps que les avertissements et les alertes mentionnés ci-dessus. Par exemple, même lorsqu'un consommateur a indiqué un niveau élevé de

connaissance des placements et de tolérance au risque, il peut être approprié de l'alerter des opérations à risque élevé qu'il envisage.

Exemple 3 - Les alertes et les outils de connaissance auraient pu éviter des pertes importantes et des cotisations excédentaires

M. G détenait un compte d'épargne libre d'impôt (CELLI) chez le courtier sans conseils de sa banque depuis plusieurs années. Comme il voulait augmenter ses placements en bourse, il a fait une demande en ligne pour ouvrir un compte d'exécution d'ordre sans conseils non enregistré. Immédiatement après l'ouverture de ce nouveau compte, il y a transféré \$100,000 de sa marge de crédit.

Le lendemain matin, M. G a utilisé les fonds transférés pour acheter un titre au prix du marché, sous l'influence d'un communiqué de presse de l'entreprise. Plus tard dans la journée, un représentant du courtier sans conseils l'a contacté pour lui demander des renseignements supplémentaires dont ils avaient besoin pour finaliser l'ouverture de son compte non enregistré.

Au cours de cette conversation, M. G s'est renseigné sur l'état de son bon de commande, qu'il regrettait maintenant et souhaitait annuler. Le représentant l'a informé que le bon de commande avait été exécuté à partir de son CELI. M. G s'est alors rendu compte que son nouveau compte n'avait pas été créé. Non seulement il a fait l'échange à partir du mauvais compte, mais il a également cotisé en trop à son CELI. Pire encore, l'action qu'il a achetée sur la base de nouvelles positives de l'entreprise avait déjà perdu de la valeur.

Question 2 (f): Renseignements limités propres aux clients. Devrait-on étendre l'autorisation d'utiliser des renseignements limités propres aux clients sans que cela ne concerne la formulation de recommandations ni l'utilisation de l'information liée à la connaissance du client? Par exemple, dans les situations où un nouveau client a déposé des fonds dans son compte, mais n'a encore fait aucun placement après un certain temps, conviendrait-il de lui communiquer des renseignements instructifs sur les avantages de placer une partie ou la totalité de ses avoirs en espèces?

UN CONTENU ÉDUCATIF PERSONNALISÉ
POURRAIT AMÉLIORER LES RÉSULTATS DE
PLACEMENT EN FAVORISANT
L'HARMONISATION DES DÉCISIONS DE
PLACEMENT AVEC LES OBJECTIFS ET EN
INCITANT LES AJUSTEMENTS APPROPRIÉS

Fournir un contenu éducatif opportun et pertinent peut aider à obtenir de meilleurs résultats d'investissement. Pour atteindre cet objectif important, il faudrait prévoir l'utilisation de renseignements limités sur les clients. Les renseignements fournis doivent être personnalisés en fonction des circonstances du compte du consommateur et adaptés à ses besoins potentiels. Par

exemple, il serait approprié de communiquer avec des renseignements éducatifs si :

- Les placements dans un compte offrant des comptes sans conseils ne correspondent pas aux informations KYC précédemment enregistrées par le client, ce qui incite à un examen et s'assure de l'harmonisation avec ses objectifs de placement actuels
- La répartition de l'actif d'un portefeuille n'est plus harmonisée avec la répartition initiale, afin de fournir des indications sur le rééquilibrage

- Il y a une inactivité dans la négociation qui pourrait avoir une incidence négative sur le rendement du portefeuille du client, afin de l'encourager à revoir et à ajuster ses placements au besoin. Cela est particulièrement important pour les titres et les dérivés qui sont normalement détenus pendant de courtes périodes

Question 3: Certains courtiers offrant des services pour comptes sans conseils de l'OCRI ont conclu des ententes d'indication de clients avec des influenceurs financiers. Certains ont intégré une plateforme tierce dans la leur (p. ex. la fonctionnalité « Trade Now » qui permet de négocier directement sur la plateforme tierce). Quel est votre point de vue sur cette pratique? Quels niveaux de contrôle diligent initial et de surveillance continue conviendrait-il d'exiger de la part des courtiers offrant des services pour comptes sans conseils?

Nous n'avons pas vu de cas connexes à l'OBSI. Toutefois, nous craignons que toute activité de négociation découlant de tels arrangements ne reflète pas adéquatement les besoins de l'investisseur.

Question 4 (a) and (b): (a) Les courtiers offrant des services pour comptes sans conseils devraient-ils être autorisés à fournir à leurs clients une fonctionnalité de « négociation par imitation » qui permettrait à ces derniers de reproduire automatiquement les opérations d'autres investisseurs? (b) Quelles mesures serait-il possible de prendre pour faire en sorte que le recours à la négociation par imitation est bénéfique pour les investisseurs?

DES CONSEILS ET DES AVERTISSEMENTS SEMI-PERSONNALISÉS PEUVENT ATTÉNUER LES RISQUES LIÉS À LA NÉGOCIATION PAR COPIE

Nous n'avons pas vu de plaintes d'investisseurs concernant le copy trading. Nous observons cependant qu'il s'agit d'une façon moderne de faciliter une approche traditionnelle de l'investissement.

Cependant, si les plateformes de courtiers offrant des comptes sans conseils facilitent le « copy trading », elles introduisent de nombreux risques basés sur la facilité et la rapidité de la négociation. Les risques les plus notables sont que les placements qui en résultent peuvent ne pas être adaptés aux besoins particuliers de l'investisseur, et ceux qui copient les opérations risquent de faire tous leurs investissements sur une base de momentum, ce qui peut amplifier les mouvements du marché et les pertes potentielles.

Les conflits d'intérêts potentiels pour le négociateur initial et les décalages temporels de la copie par rapport à la négociation initiale sont également des facteurs de risque à prendre en compte. Si la copie est autorisée, pour atténuer ces risques, des conseils semi-personnalisés pourraient être bénéfiques. Fournir des avertissements et décrire les risques peut aider à informer les investisseurs des inconvénients potentiels et à les encourager à faire preuve de prudence.

Question 5: La note d'orientation devrait-elle faire une distinction entre les renseignements et les outils selon qu'ils sont publiés directement sur les sites Web des courtiers offrant des services pour comptes sans conseils, transmis par courriel, fournis au moyen d'applications ou diffusés dans les médias sociaux?

L'UTILISATION DE TOUS LES CANAUX DE COMMUNICATION GARANTIT UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ, UN MEILLEUR ENGAGEMENT ET DES MISES À JOUR EN TEMPS OPPORTUN

Nous croyons que toutes les méthodes de communication ont de la valeur. Fournir de l'information et des outils directement sur les sites Web des courtiers offrant des comptes sans conseils garantit aux investisseurs une source d'information centralisée et fiable,

tout en fournissant de l'information et des outils par courriel, applications et médias sociaux qui améliorerait probablement l'accessibilité et l'engagement. Dans chacun de ces cas, ces canaux permettraient aux investisseurs de recevoir des mises à jour et des alertes en temps opportun, ce qui est utile pour se tenir au courant des changements du marché et des possibilités de placement.

Merci de nous avoir donné l'occasion de participer à cette importante consultation. Nous nous ferons un plaisir de fournir à tout moment des renseignements complémentaires à l'OCRI.

Cordialement,

Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction