

# 7.3

## Réglementation des bourses, des chambres de compensation et des OAR

---

---

### 7.3. RÉGLEMENTATION DES BOURSES, DES CHAMBRES DE COMPENSATION ET DES OAR

#### 7.3.1 Consultation

##### **Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (« ACCOVAM ») – Modifications des dispositions sur le traitement des plaintes – Règlement et note d'orientation sur le traitement des plaintes et modifications des Statuts 19 et 37 et du principe directeur n° 2**

L'Autorité des marchés financiers publie le projet de modifications du règlement et note d'orientation sur le traitement des plaintes et de modifications des Statuts 19 et 37 et du principe directeur n° 2, déposé par l'ACCOVAM, concernant des règles précises sur le traitement des plaintes des clients.

(Les textes sont reproduits ci-après).

##### **Commentaires**

Les personnes intéressées à soumettre des commentaires doivent en transmettre une copie, au plus tard le 10 décembre 2007, à :

M<sup>e</sup> Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire de l'Autorité  
Autorité des marchés financiers  
800, Square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Télécopieur : (514) 864-6381  
Courriel : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

##### **Information complémentaire**

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

Geneviève Régnier  
Analyste  
Direction de la supervision des OAR  
Autorité des marchés financiers  
Téléphone : 514.395.0337, poste 4362  
Numéro sans frais : 1.877.525.0337, poste 4362  
Télécopieur : 514.873.7455  
Courriel : [genevieve.regnier@lautorite.qc.ca](mailto:genevieve.regnier@lautorite.qc.ca)

**ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES  
MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES – RÈGLEMENT ET NOTE  
D'ORIENTATION SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET MODIFICATIONS DES STATUTS 19 ET 37  
ET DU PRINCIPE DIRECTEUR N° 2**

**I VUE D'ENSEMBLE**

Le règlement proposé vise à établir des règles précises concernant le traitement des plaintes de clients. Il fixe des normes et des délais précis qu'il faut respecter pour l'accusé de réception aux plaintes de clients, l'enquête à leur sujet et la réponse à donner aux clients qui allèguent une inconduite relative au traitement de leur(s) compte(s) de client. Il oblige également la société membre à fournir au client une information adéquate sur les options ultérieures qui lui sont ouvertes s'il est insatisfait de la réponse finale de la société membre.

**A RÈGLES ACTUELLES**

À l'heure actuelle, la section VIII du Principe directeur n° 2 établit des règles générales pour le traitement des plaintes de clients de détail. Notamment, les sociétés membres doivent établir des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients, notamment en ce qui concerne les communications avec les clients, la tenue des dossiers de plaintes, les mesures disciplinaires internes et, dans les cas appropriés, l'information de la haute direction.

**B LA QUESTION**

Sur le fondement des réactions des investisseurs lors d'une assemblée des investisseurs ainsi qu'en d'autres enceintes et à d'autres occasions, il existe un besoin net d'amélioration de la procédure de traitement des plaintes pour faire en sorte que les clients soient informés de la procédure à suivre dans l'éventualité d'une plainte et que les sociétés membres assurent un traitement juste et rapide des plaintes.

**C OBJECTIF**

Les modifications proposées visent à établir des règles précises pour le traitement des plaintes de clients. Ces modifications remplaceront les règles générales actuelles qu'on trouve à la section VIII du Principe directeur n° 2.

**D EFFET DES RÈGLES PROPOSÉES**

L'effet recherché des modifications proposées est de mettre en place des normes minimales pour le traitement juste et rapide des plaintes de clients.

On ne s'attend pas à ce qu'elles aient un effet appréciable sur les membres ou les non-membres, la structure du marché ou la concurrence.

Il y aura des coûts supplémentaires pour les membres, liés au traitement/à l'envoi de la brochure sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM au moment de l'ouverture du compte, de l'accusé de réception de la plainte et de la réponse au fond. Les avantages liés à une meilleure connaissance de la procédure de traitement des plaintes par les clients sont jugés nettement plus grands que ces coûts additionnels.

## II ANALYSE DÉTAILLÉE

### A RÈGLES ACTUELLES, HISTORIQUE ET RÈGLES PROPOSÉES

#### Règles actuelles

La section VIII du Principe directeur n° 2 expose des règles générales pour le traitement des plaintes de clients de détail. Dans sa version actuelle, ce texte oblige les sociétés membres à mettre en place des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients, notamment l'envoi d'accusés de réception de toutes les plaintes écrites, la communication au client des résultats de l'enquête dans un délai raisonnable, l'écrit obligatoire pour les plaintes de clients relatives aux pratiques de vente, qui doivent être signées par le client, puis traitées par les surveillants des ventes ou le personnel du service de la conformité, le dépôt des plaintes écrites auprès du service de la conformité. En outre, ce texte définit des règles en matière de tenue de dossiers et précise que des procédures doivent être mises en place pour les mesures disciplinaires internes et l'information de la haute direction au sujet des plaintes lorsque c'est nécessaire.

#### Historique

En mai 2005, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) a organisé une assemblée des investisseurs. Un groupe formé de représentants de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), de la Small Investor Protection Association (SIPA) et de la CVMO a écouté les préoccupations des petits investisseurs. Ceux-ci ont mis l'accent sur les composantes essentielles d'un régime de réglementation : la reddition de compte, la transparence, le caractère équitable et l'efficacité. Pour donner suite à l'engagement de répondre à ces préoccupations, un comité conjoint formé de dirigeants et de cadres supérieurs de la CVMO, de l'OSBI, de l'ACFM et de l'ACCOVAM a été mis sur pied, chargé d'étudier les questions et de concevoir des solutions. L'une des questions qui préoccupaient le plus les investisseurs était le traitement des plaintes de clients, du point de vue tant de la transparence de la procédure que des délais.

Pour commencer à répondre aux préoccupations exprimées à l'égard de la procédure de traitement des plaintes, l'ACCOVAM a publié un avis sur la réglementation des membres (RM0441) en décembre 2006. Cet avis visait à exposer les règles actuelles de l'ACCOVAM relativement au traitement des plaintes et ses attentes à l'égard de ses membres en la matière, ainsi qu'à définir les pratiques exemplaires que les sociétés membres devraient envisager d'adopter. L'avis indiquait également que l'ACCOVAM prévoyait présenter à la CVMO et aux autorités des autres territoires faisant partie des ACVM des modifications de ses règles sur le traitement des plaintes, notamment en ce qui touche les délais de traitement, l'éventuelle obligation de nommer une ou plusieurs personnes chargées de surveiller la procédure de traitement des plaintes au sein de la société membre et des éclaircissements supplémentaires au sujet des normes de traitement des plaintes de l'ACCOVAM.

#### Le règlement proposé

##### *Champ d'application du règlement sur le traitement des plaintes*

Le règlement proposé vise le traitement des plaintes de clients de détail alléguant une inconduite dans le traitement de leur(s) compte(s). Pour entrer dans le champ d'application du règlement, il faut qu'une plainte remplisse les trois conditions suivantes :

- elle est présentée par un client ou une personne autorisée à agir en son nom;
- elle constitue l'expression enregistrée ou verbale d'une insatisfaction;
- elle allègue une inconduite dans le traitement du ou des compte(s) du client.

Sont notamment considérés comme une inconduite le vol, la fraude, le détournement de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse ou les opérations non autorisées se rapportant à des comptes de clients.

### ***Responsable des plaintes***

Le règlement proposé obligerait la société membre à nommer un responsable des plaintes, possédant l'expérience, les connaissances et les pouvoirs nécessaires pour gérer la procédure de traitement des plaintes et pour assurer la liaison avec l'ACCOVAM. Le poste de responsable des plaintes n'est pas un poste qui doit nécessairement être occupé par une personne inscrite à ce titre. La société membre peut nommer comme responsable des plaintes le chef de la conformité, la personne désignée responsable ou une personne exerçant une fonction de surveillance sur la procédure des plaintes.

### ***Normes et délais précis pour le traitement des plaintes***

Dans le cadre des modifications introduites par le règlement proposé, la société membre sera tenue d'établir des procédures et des normes. En plus d'établir des procédures écrites de traitement des plaintes, la société membre doit faciliter aux clients l'accès à la procédure de traitement des plaintes en offrant (sur son site Internet ou d'une autre manière) un résumé écrit de sa procédure de traitement des plaintes. Ce résumé écrit doit donner les coordonnées des personnes avec qui communiquer pour présenter une plainte et du responsable des plaintes.

La règle précise plusieurs points que la société membre doit traiter dans l'accusé de réception et dans la réponse au fond. L'accusé de réception doit être envoyé au client dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. La réponse initiale au client doit contenir les coordonnées de la personne chargée du traitement de la plainte, indiquer que le client peut communiquer avec cette personne pour s'informer de l'état d'avancement de sa plainte; expliquer la procédure interne de traitement des plaintes, joindre un exemplaire de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM et y faire référence, notamment aux dispositions législatives sur la prescription visées dans la brochure, indiquer que la société membre doit donner la réponse au fond dans un délai de 90 jours et demander tout renseignement dont on peut raisonnablement avoir besoin pour le traitement de la plainte.

La réponse au fond doit être accompagnée d'un exemplaire de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM et être transmise au client le plus tôt possible, mais au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception de la plainte par la société. La société membre est tenue d'informer le client si la réponse finale ne peut être transmise dans le délai indiqué, en plus de communiquer avec l'ACCOVAM pour expliquer le retard. La réponse au fond doit comprendre un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête, la décision finale accompagnée d'une explication et une indication des options ouvertes au client s'il est insatisfait de la réponse reçue.

Il existe également une obligation, à la charge de la société membre et des personnes autorisées, d'aider à la résolution des plaintes. Les personnes autorisées doivent continuer à coopérer après leur transfert dans une autre société et les sociétés membres ont la même obligation de

coopération si des événements se rapportant à une plainte se sont produits chez plus d'une société membre ou si la personne autorisée est un employé ou un agent d'une autre société.

#### ***Ententes de règlement***

Les restrictions de confidentialité dans une entente de règlement ne doivent pas empêcher un client de déposer une plainte, de maintenir une plainte en cours ou de participer à une autre procédure.

#### ***Conservation des dossiers de plainte***

Les dossiers doivent être conservés pendant une période de sept ans; en outre, ils doivent être conservés pendant une période de deux ans dans un endroit central facile d'accès. Les renseignements à conserver comprennent le nom du plaignant, la date de la plainte, le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte, le titre ou les services qui font l'objet de la plainte, les documents examinés pendant l'enquête, le nom et le titre des personnes qui ont été vues en entrevue au cours de l'enquête et la date des entrevues, la date et les conclusions de la décision.

#### ***Discipline interne***

La société membre doit établir des procédures pour assurer que des mesures disciplinaires internes appropriées soient prises à l'égard des contraventions aux règles, politiques, statuts et règlements de l'ACCOVAM ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables.

Lorsqu'il sera mis en vigueur, le règlement remplacera la section VIII du Principe directeur n° 2 de l'ACCOVAM, qui établit à l'heure actuelle des règles générales pour le traitement des plaintes de client. Il ne reprend pas certaines règles qui sont actuellement formulées dans le Principe directeur n° 8 de l'ACCOVAM relativement au traitement des plaintes en général et sera donc appliqué en même temps que les règles du Principe directeur n° 8.

#### **Modifications accessoires des Statuts 19 et 37**

Pour tenir compte de l'élimination de la section VIII du Principe directeur n° 2 de l'ACCOVAM, certaines modifications accessoires doivent être apportées :

- élimination à l'article 4 du Statut 19 de l'ACCOVAM de l'obligation de conserver pendant 24 mois, dans un lieu central, un registre à jour de toutes les plaintes écrites, cette obligation faisant maintenant partie du nouveau règlement;
- élimination à l'article 3 du Statut 37 de l'ACCOVAM de l'obligation de fournir au client une copie de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM au moment de l'ouverture du compte ou de la présentation d'une plainte par le client, cette obligation faisant maintenant partie du nouveau règlement et ayant été élargie de sorte qu'il faut aussi fournir au client un exemplaire de la brochure sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM au moment où la réponse au fond est fournie au client sur la plainte qu'il a formulée.

#### **B AUTRES QUESTIONS ET SOLUTIONS ENVISAGÉES**

Au cours de nos consultations avec la Section des affaires juridiques et de la conformité, comité consultatif de l'ACCOVAM, une préoccupation a été exprimée au sujet du caractère trop large de la définition de la plainte, ce qui permettrait à n'importe qui de formuler une plainte de n'importe quelle nature sur laquelle il faudrait faire enquête. Pour répondre à cette préoccupation, le personnel de l'ACCOVAM a convenu de restreindre la définition de

« plainte », pour l'application du règlement, aux expressions d'insatisfaction d'un client ou d'une personne autorisée à agir en son nom se rapportant au traitement de son(s) compte(s). Les exigences prévues par le Principe directeur n° 8 continueront de s'appliquer à un éventail plus étendu de plaintes ainsi qu'à d'autres affaires, comme l'inscription et les poursuites civiles.

Dans la rédaction de la disposition concernant le nouveau poste de responsable des plaintes, le personnel de l'ACCOVAM a envisagé d'exiger que le poste soit occupé par une personne inscrite à ce titre. Après mûre réflexion, cela n'a pas été jugé nécessaire, du fait que l'objectif poursuivi est que soit nommée une personne possédant les connaissances, l'expérience et les pouvoirs nécessaires pour gérer le traitement des plaintes, non de tenir le responsable des plaintes exclusivement responsable du traitement des plaintes, le traitement voulu des plaintes constituant une responsabilité de l'ensemble de la société membre.

On a également discuté de la question de savoir quelles procédures seraient considérées comme des procédures internes dans le cadre de l'application de la règle. Plus précisément, un certain nombre de groupes d'institutions financières offrent aux clients de toutes les institutions faisant partie du groupe une procédure centralisée de plainte auprès d'un ombudsman interne. L'offre de cette procédure aux clients n'est pas exigée par des lois. Toutefois, étant donné que la procédure est offerte de façon centralisée aux clients de toutes les institutions au sein d'un certain nombre de groupes d'institutions financières, les sociétés membres touchées ont indiqué qu'elles n'avaient pas de contrôle sur les délais de la procédure devant l'ombudsman interne et ont donc fait valoir que cette procédure ne devrait pas être prise en compte pour déterminer si le délai maximal de traitement des plaintes est respecté.

Le conseil d'administration de l'ACCOVAM a alors examiné deux possibilités :

- (1) la proposition initiale de fixer un délai maximal de six mois<sup>1</sup> pour l'achèvement de la procédure interne de traitement des plaintes (y compris la procédure devant l'ombudsman interne, offerte par la société membre ou par les sociétés du même groupe);
- (2) une proposition fixant à 90 jours le délai pour l'achèvement de la procédure interne de traitement des plaintes (à l'exclusion de la procédure devant l'ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que la société membre).

Le conseil d'administration a décidé de proposer la deuxième solution, dans les conditions suivantes :

- (1) Lorsqu'une société du même groupe que la société membre offre une procédure devant l'ombudsman interne, le client est informé des points suivants au moment de la délivrance de la réponse au fond :
  - a) le recours à la procédure devant l'ombudsman interne n'est pas obligatoire;

---

<sup>1</sup> Comme les sociétés membres envoient actuellement une réponse au fond à leurs clients dans un délai de 6 mois dans 81 % des cas, on en a déduit que ce délai constituait un point de départ approprié. On avait l'intention, si cette formule était retenue, d'abrégier le délai après un certain temps.

- b) le délai estimatif/maximal que devrait prendre la procédure;
  - c) il se peut, si le client choisit la procédure devant l'ombudsman interne, que cela lui laisse peu de temps avant l'expiration du délai de prescription fixé par la loi;
- (2) Dans le cas où, après 90 jours, la réponse au fond n'a pas été délivrée ou l'examen de la plainte se poursuit dans une procédure devant l'ombudsman interne, le client est informé qu'il peut maintenant demander à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) d'examiner sa plainte.

## C COMPARAISON AVEC DES DISPOSITIONS SIMILAIRES

### Royaume-Uni

La Financial Services Authority (FSA) a établi des règles concernant le traitement interne des plaintes par les sociétés et par les titulaires de permis, qui portent notamment sur les procédures que la société doit mettre en place, les délais de traitement des plaintes, la transmission des plaintes, le dossier de plainte qu'une société doit établir et conserver et l'obligation de la société de fournir des renseignements à la FSA. Le but visé est d'assurer un traitement juste, efficace et rapide des plaintes, ainsi qu'une résolution des plaintes dans le délai le plus court possible, de manière à minimiser le nombre de plaintes non réglées qui doivent être transmises au Service de l'ombudsman financier. Ce but est conforme à l'objectif réglementaire de protection des consommateurs de la FSA.

Une société est tenue d'établir des procédures internes de traitement des plaintes appropriées et efficaces. Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction, verbale ou écrite, justifiée ou non, par un plaignant admissible ou pour son compte au sujet de la prestation ou de la non-prestation d'un service financier.

En vue de l'établissement des procédures internes de traitement des plaintes, les sociétés sont invitées à s'inspirer de la norme ISO 10002:2004, *Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*. Les procédures internes de traitement des plaintes doivent comporter les éléments suivants : la réception des plaintes, la réponse aux plaintes, la transmission des plaintes à d'autres sociétés; l'enquête voulue au sujet des plaintes; la notification aux plaignants de leur droit de s'adresser au Service de l'ombudsman financier.

La société doit accuser réception de la plainte, par écrit, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci. Elle doit s'efforcer de résoudre la plainte au stade le plus précoce possible. Dans un délai de quatre semaines à compter de la réception de la plainte, la société est tenue d'envoyer soit une réponse finale, soit une réponse provisoire indiquant qu'elle n'est pas en mesure de rendre sa décision et précisant le délai dans lequel elle communiquera à nouveau avec le plaignant (dans les huit semaines suivant la réception de la plainte). Au terme du délai de huit semaines, la société doit envoyer soit une réponse finale, soit une réponse indiquant qu'elle n'est toujours pas en mesure de donner une réponse finale, exposant les raisons du retard et précisant à quel moment elle pense pouvoir fournir une réponse finale. Si la société n'envoie pas la réponse finale dans le délai de huit semaines, elle doit informer le client qu'il peut sans attendre transmettre la plainte à l'ombudsman. Le plaignant peut décider de donner un délai supplémentaire avant d'exercer son droit de transmettre sa plainte au Service de l'ombudsman financier. Au moment où elle envoie la réponse finale, la société doit informer le client qu'en cas d'insatisfaction, il dispose d'un délai de six mois pour transmettre la plainte au Service de

l'ombudsman financier. Dans les deux cas, un exemplaire du dépliant sur le Service de l'ombudsman financier doit être joint à la correspondance.

### **États-Unis**

Les règles sur les plaintes de la Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) imposent au client la procédure de l'arbitrage et/ou de la médiation. Aux États-Unis, des critiques appellent une réforme du système pour permettre aux clients de saisir les tribunaux judiciaires.

La FINRA indique que la première démarche devrait être de signaler une divergence ou un désaccord à la direction du courtier. Il se peut que la direction prenne des mesures pour régler rapidement le problème. Si la direction du courtier ne résout pas la plainte dans un délai raisonnable, la FINRA suggère au client de consulter un avocat. La médiation devrait être le premier stade dans la procédure de résolution des différends. Si les efforts en vue d'arriver à un règlement échouent, le client peut envisager l'arbitrage. Il se peut que la nouvelle convention de compte contienne une clause obligeant le client à recourir à l'arbitrage. L'accès aux tribunaux est donc limité. Il faut noter que les sentences arbitrales sont sans appel. Les arbitres ne peuvent réexaminer leurs sentences même si l'on trouve de nouveaux éléments de preuve. Il est vrai que les sentences arbitrales peuvent être attaquées en justice, mais il arrive rarement qu'elles soient annulées.

### **D INCIDENCE DES MODIFICATIONS SUR LES SYSTÈMES**

Les modifications proposées ne devraient pas avoir d'incidence appréciable sur les systèmes pour les membres. Pour respecter les délais prévus dans le règlement proposé, les sociétés membres doivent suivre le classement chronologique des plaintes. On prévoit que les sociétés membres pourront utiliser le Complaints and Settlement Reporting System (ComSet) pour suivre le classement chronologique des plaintes en cours de traitement.

### **E INTÉRÊT DES MARCHÉS FINANCIERS**

Le conseil a décidé que le règlement d'intérêt public ne porte pas atteinte à l'intérêt des marchés financiers.

### **F OBJECTIF DE L'INTÉRÊT PUBLIC**

Conformément à l'ordonnance de reconnaissance de l'ACCOVAM à titre d'organisme d'autoréglementation, l'ACCOVAM doit fournir, sur demande, relativement à une modification de règle proposée, un bref énoncé de sa nature, de ses objectifs (compte tenu du paragraphe 13) et de ses effets, y compris les effets possibles sur la structure du marché et la concurrence. Des déclarations ont été faites ailleurs quant à la nature et aux effets des modifications proposées.

Les objectifs visés par les propositions sont :

- de promouvoir la protection des investisseurs, des principes de commerce justes et équitables et des normes élevées de fonctionnement, de conduite professionnelle et d'éthique;
- de promouvoir de façon générale la confiance du public et la compréhension par le public des buts et des activités de l'ACCOVAM;
- de normaliser les pratiques du secteur lorsque c'est nécessaire ou souhaitable pour la protection des investisseurs;
- d'autres objectifs qui pourront être approuvés par la Commission.

La proposition n'entraîne pas de discrimination injuste entre les clients, les émetteurs, les

courtiers, les membres ou d'autres intervenants. Elle n'impose pas à la concurrence un fardeau qui ne serait pas nécessaire ou approprié en fonction des objectifs indiqués ci-dessus.

### III COMMENTAIRES

#### A DÉPÔT DANS D'AUTRES TERRITOIRES

Les modifications proposées seront déposées en vue de l'approbation en Alberta, en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec et à titre d'information au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, en Saskatchewan et à Terre-Neuve-et-Labrador.

#### B EFFICACITÉ

L'ACCOVAM estime que les modifications proposées seront efficaces pour améliorer les procédures de traitement des plaintes des sociétés membres de façon que les clients soient informés de la procédure à suivre pour présenter une plainte et pour assurer un traitement juste et rapide des plaintes.

#### C PROCESSUS

Les modifications proposées ont été élaborées en consultation avec le sous-comité ad hoc du traitement des plaintes de la Section des affaires juridiques et de la conformité.

### IV SOURCES

#### Textes

- Principe directeur n° 2 de l'ACCOVAM, Normes minimales de surveillance des comptes au détail (section VIII, Plaintes de clients)  
<http://ida.knotia.ca/Knowledge/View/Document.cfm?Ktype=446&linkType=toc&dbID=210711342&tocID=733>
- Statut 19 de l'ACCOVAM, Examens et enquêtes  
<http://ida.knotia.ca/Knowledge/View/Document.cfm?Ktype=446&linkType=toc&dbID=210711342&tocID=270>
- Statut 37 de l'ACCOVAM, Mode amiable de règlement des litiges  
<http://ida.knotia.ca/Knowledge/View/Document.cfm?Ktype=446&linkType=toc&dbID=210711342&tocID=438>
- Avis sur la réglementation des membres RM0441  
<http://ida.knotia.ca/Knowledge/View/Document.cfm?Ktype=446&linkType=toc&dbID=200706347&tocID=35>
- Avis sur la réglementation des membres RM0076 (modifié)  
<http://ida.knotia.ca/Knowledge/View/Document.cfm?Ktype=446&linkType=toc&dbID=200706347&tocID=616>
- Projet de Règlement 31-103 et Projet d'Instruction générale 31-103
- Norme ISO 10002:2004(F)

#### V EXIGENCE DE LA CVMO RELATIVE À LA PUBLICATION AUX FINS DE COMMENTAIRES

L'ACCOVAM doit publier pour commentaires les modifications proposées de façon que le personnel de la CVMO puisse faire l'examen des questions indiquées ci-dessus. L'ACCOVAM a déterminé que la mise en vigueur des modifications proposées serait dans l'intérêt du public et sollicite des commentaires à ce propos. Les commentaires doivent être formulés par écrit. Une

copie de chaque lettre de commentaires doit être transmise dans les 30 jours de la publication du présent avis, à l'attention de Leslie Pearson, avocate aux affaires juridiques et à la politique réglementaire, Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, 121, rue King Ouest, bureau 1600, Toronto (Ontario), M5H 3T9 et une copie à l'attention du Chef du Service de la réglementation des marchés, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, 20, rue Queen Ouest, 19<sup>e</sup> étage, case 55, Toronto (Ontario) M5H 3S8.

Les personnes qui ont des questions peuvent s'adresser à :

Richard J. Corner

Vice-président à la politique réglementaire

Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières

416 943-6908

[rcorner@ida.ca](mailto:rcorner@ida.ca)

Leslie Pearson

Avocate aux affaires juridiques et à la politique réglementaire

Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières

416 943-5878

[lpearson@ida.ca](mailto:lpearson@ida.ca)

## ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES

**MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES – RÈGLEMENT ET NOTE  
D'ORIENTATION SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET MODIFICATIONS DES STATUTS 19 ET 37  
ET DU PRINCIPE DIRECTEUR N° 2**

**RÉSOLUTION DU CONSEIL**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières apporte par les présentes les modifications suivantes aux Statuts, aux Règlements, aux Formulaires et aux Principes directeurs de l'Association.

1. Un nouveau règlement et une nouvelle note d'orientation<sup>2</sup> sur la procédure de traitement des plaintes, dont le texte suit, sont adoptés.

**« Règlement XXXX**

**Traitement des plaintes de clients**

**1. Introduction**

Le présent règlement établit des règles minimales pour le traitement des plaintes de clients, notamment en ce qui concerne la résolution des plaintes, la conservation des dossiers et la discipline interne. Les clients qui sont considérés comme des clients institutionnels en vertu du Principe directeur n° 4 ne sont pas visés par le présent règlement. On trouvera d'autres exigences applicables à la procédure de traitement des plaintes de clients dans le Principe directeur n° 8.

---

<sup>2</sup> L'ACCOVAM est engagée dans un projet de refonte de son Manuel de réglementation. Dans le cadre de ce projet, les exigences de l'ACCOVAM qui sont actuellement formulées sous la forme de statuts, de règlements (*regulations*), de principes directeurs et de formulaires seront refondues dans des textes appelés règlements (*rules*), principes directeurs et notes d'orientation. La présente proposition a été rédigée selon le nouveau format du Manuel de réglementation. Si les textes proposés devaient entrer en vigueur avant la mise en vigueur du nouveau format du Manuel de réglementation, le règlement (*rule*) et la note d'orientation proposés seront mis en vigueur de manière provisoire sous forme d'un règlement (*regulation*) et d'un avis sur la réglementation des membres, respectivement.

## 2. Dispositions générales

Pour que le présent règlement s'y applique, il faut qu'une « plainte » soit présentée par un client ou une personne autorisée à agir pour le compte d'un client et elle peut inclure :

- une expression enregistrée d'insatisfaction à l'égard d'une société membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite;
- une expression verbale d'insatisfaction à l'égard d'une société membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite qui exigerait normalement une enquête compte tenu de la situation du plaignant, ou de la nature ou de la gravité de l'inconduite alléguée.

L'inconduite alléguée comprend notamment le vol, la fraude, le détournement de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse, ou les opérations non autorisées par rapport à un ou des comptes de client.

Les plaintes doivent être traitées par les surveillants des ventes ou le personnel du Service de la conformité (ou des personnes exerçant des fonctions équivalentes) et une copie de la plainte doit être déposée auprès du Service de la conformité/d'une personne chargée de la conformité (ou d'un service ou d'une personne exerçant des fonctions équivalentes) dans la société membre.

## 3. Responsable des plaintes

La société membre nomme une personne responsable des plaintes. La personne nommée doit posséder l'expérience et les pouvoirs voulus pour surveiller la procédure de traitement des plaintes et assurer la liaison avec l'ACCOVAM.

## 4. Procédures/normes relatives au traitement des plaintes

### **Établissement de procédures écrites pour le traitement des plaintes**

La société membre a des procédures écrites visant à assurer le traitement efficace, juste et rapide des plaintes.

Elle instaure des procédures pour informer la haute direction des plaintes alléguant une inconduite grave.

Lorsque la société membre détermine que le nombre et/ou la gravité de plainte(s) sont grands, elle procède à la révision de ses procédures et pratiques internes, en vue de présenter des recommandations au niveau hiérarchique voulu.

### **Accès des clients à la procédure de plainte**

Lors de l'ouverture du compte, la société membre fournit à un nouveau client :

- un résumé écrit de sa procédure de traitement des plaintes, qui est claire et facile à comprendre pour les clients;
- un exemplaire de la brochure sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM.

En permanence, la société membre tient à la disposition de ses clients (sur son site Internet ou d'une autre façon) un résumé écrit de sa procédure de traitement des plaintes, de sorte que les clients soient informés de la façon de présenter une plainte.

### **Accusé de réception**

La société membre envoie un accusé de réception au plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception comprend les éléments suivants :

- (a) le nom, le poste et les coordonnées complètes de la personne qui s'occupe de la plainte au sein de la société membre;
- (b) une invitation à communiquer avec cette personne si le client veut s'informer de l'état d'avancement de la plainte;
- (c) une explication de la procédure interne de traitement des plaintes de la société membre, notamment du rôle du responsable des plaintes;
- (d) un renvoi à un exemplaire, joint à l'accusé de réception, de la brochure sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par

l'ACCOVAM et un renvoi aux lois sur la prescription indiquées dans le document;

- (e) le délai de 90 jours dans lequel la société membre doit fournir une réponse au fond;
- (f) une demande de tout renseignement qui pourrait être utile pour résoudre la plainte.

### **Réponse au fond à la plainte**

La société membre envoie au plaignant une réponse au fond. La réponse au fond est accompagnée d'un exemplaire de la brochure sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'ACCOVAM.

La société membre répond aux plaintes de clients le plus tôt possible et sans excéder un délai de 90 jours à compter de la date de réception de la plainte. Le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes de la société membre qui sont ouvertes au client (à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que la société membre). La société membre informe le client si elle ne va pas lui transmettre sa réponse finale dans le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard et le nouveau délai pour l'achèvement du dossier.

La société membre informe l'ACCOVAM si elle est incapable de respecter le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard.

La réponse au fond au client contient les renseignements suivants :

- (a) un résumé de la plainte;
- (b) les résultats de l'enquête menée par la société membre;
- (c) la décision finale de la société membre au sujet de la plainte, comprenant une explication;
- (d) une indication des options ouvertes au client s'il n'est pas satisfait de la réponse de la société membre, notamment :
  - (i) l'arbitrage;

- (ii) si le client en fait la demande dans les 180 jours à compter de la réponse finale de la société membre, le service de l'ombudsman (c'est-à-dire l'OSBI);
- (iii) la présentation d'une plainte réglementaire à l'ACCOVAM pour que celle-ci évalue si une action disciplinaire est justifiée;
- (iv) un procès/une action civile;
- (v) les autres options applicables.

En plus, lorsqu'une procédure devant un ombudsman interne est offerte par une société du même groupe que la société membre, la société membre indique dans la réponse au fond :

- (a) que le recours à la procédure interne de l'ombudsman n'est pas obligatoire;
- (b) le délai estimatif /maximal que doit prendre la procédure;
- (c) que le choix par le client de la procédure devant l'ombudsman interne peut lui laisser peu de temps avant l'expiration du délai de prescription fixé par la loi.

#### **Obligation d'aider à la résolution des plaintes de clients**

Les personnes autorisées coopèrent avec les sociétés membres par lesquelles elles étaient employées ou pour lesquelles elles étaient mandataires lorsqu'elles passent dans une autre société membre après des événements ou des activités qui ont donné lieu à une plainte de client.

Les sociétés membres coopèrent entre elles lorsque les événements se rapportant à une plainte ont eu lieu chez plus d'une société membre ou que la personne autorisée est employée ou mandataire d'une autre société membre.

#### **5. Ententes de règlement**

Une transaction conclue entre une société membre et un client ne peut imposer de restrictions de confidentialité empêchant le client de présenter une plainte aux autorités en valeurs mobilières, aux organismes

d'autoréglementation ou aux autres autorités chargées de l'application de la loi, de poursuivre une plainte déjà en cours, ou de participer à d'autres procédures engagées par ces autorités.

**6. Conservation des dossiers de plainte**

Le dossier de plainte doit être conservé sept ans dans des conditions permettant sa consultation dans un délai raisonnable.

La société membre doit conserver des dossiers à jour dans un endroit central, facilement accessible, contenant toutes les plaintes reçues et les documents de suivi relativement à la conduite, à l'activité et aux affaires de la société membre, d'un employé ou d'un mandataire de la société membre pendant un délai de deux ans à compter de la réception de la plainte.

Il faut conserver les renseignements suivants au sujet de chaque plainte :

- (a) le nom du plaignant;
- (b) la date de la plainte;
- (c) le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte;
- (d) le titre ou les services qui font l'objet de la plainte;
- (e) les documents examinés au cours de l'enquête;
- (f) le nom et le poste des personnes rencontrées en entrevue au cours de l'enquête et la date des entrevues;
- (g) la date et les conclusions de la décision rendue au sujet de la plainte.

**7. Discipline interne**

La société membre établit des procédures pour faire en sorte que les contraventions aux statuts, règlements et principes directeurs de l'ACCOVAM ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables soient soumises à des mesures disciplinaires internes appropriées.

## NOTE D'ORIENTATION XXXX

### Traitement des plaintes de clients

#### Définition d'une plainte

#### **Décision de ne pas faire enquête sur une plainte ou de clore une enquête sur une plainte**

Un surveillant des ventes/membre du personnel du Service de la conformité ou une personne exerçant des fonctions équivalentes peut exercer son jugement professionnel pour décider si une plainte exige une enquête. Il n'est pas nécessaire d'ouvrir une enquête sur les plaintes qui, de l'avis de la société membre, ne le justifient pas. La décision de ne pas ouvrir d'enquête sur une plainte, ainsi que ses motifs, sont consignés et le dossier est tenu conformément aux règles de conservation des dossiers.

#### **Expression enregistrée d'insatisfaction**

Une expression enregistrée d'insatisfaction comprend la consignation par écrit, la communication électronique ou l'enregistrement verbal.

#### **Expression verbale d'insatisfaction**

Un surveillant des ventes/membre du personnel du Service de la conformité ou une personne exerçant des fonctions équivalentes devrait exercer son jugement professionnel pour décider si une expression verbale d'insatisfaction se rapporte à une inconduite alléguée qui exige une enquête. Lorsque la société membre, à la suite d'une enquête préliminaire sur une expression verbale d'insatisfaction, détermine :

1. qu'il existe des éléments indiquant que la plainte du client a quelque fondement, la plainte devrait être traitée de la même façon qu'une expression enregistrée d'insatisfaction, sous réserve que la société membre peut exiger, avant de donner sa réponse au fond, que le client donne à sa plainte une forme enregistrée;
2. que la nature de la plainte du client n'est pas claire ou qu'il n'existe pas d'éléments indiquant que la plainte du client a quelque fondement, la

société membre demande au client d'étayer sa plainte et de la présenter sous une forme enregistrée. Lorsque le client :

- (a) étaye sa plainte et la présente sous une forme enregistrée, la plainte est traitée de la même manière que si elle avait été présentée au départ comme une expression enregistrée d'insatisfaction;
- (b) omet d'étayer sa plainte et de la présenter sous une forme enregistrée, la société membre peut exercer son jugement professionnel et clore son enquête au sujet de la plainte.

### **Obligation d'aider les clients à étayer les plaintes**

La société membre doit être disposée à aider les clients à présenter une plainte, en particulier si le client a une incapacité physique ou des difficultés d'ordre linguistique ou de lecture et d'écriture.

### **Responsable des plaintes**

Le poste de responsable des plaintes n'est pas un poste qui doit nécessairement être occupé par une personne inscrite à ce titre. Il s'agit que la société membre ait une personne possédant les connaissances, l'expérience et les pouvoirs nécessaires pour gérer le traitement approprié des plaintes.

Les sociétés membres peuvent choisir de nommer la personne désignée responsable ou le chef de la conformité ou une personne exerçant des fonctions de surveillance sur la procédure des plaintes comme responsable des plaintes.

La société membre doit envisager, à tout le moins, les responsabilités du poste de responsable des plaintes exposées dans la norme ISO 10002-2004(F), *Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*.

### **Procédures/normes concernant les plaintes**

#### **Accès des clients**

Les renseignements fournis aux clients en permanence comprennent le premier point de contact pour la présentation d'une plainte et les coordonnées du responsable des plaintes. On peut parmi ces renseignements indiquer qu'il ne faut généralement communiquer avec le responsable des plaintes qu'une fois la

plainte déposée, si le client veut exprimer des inquiétudes au sujet du traitement de la plainte.

#### **Réponse au fond à la plainte - délais**

Le délai de 90 jours pour fournir une réponse au fond aux clients doit comprendre l'ensemble des procédures internes de la société membre ouvertes au client (à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que la société membre) qui font appel à la fonction de surveillance/à la direction de succursale, à la fonction de conformité et à l'examen juridique. Par conséquent, si une société membre offre sa propre procédure devant un ombudsman interne, cette procédure sera soumise au délai de 90 jours.

#### **Réponse au fond à la plainte – renseignements sur l'OSBI**

Pour faire suite à un changement de la politique de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), intervenu pendant l'élaboration de ces normes sur le traitement des plaintes, les sociétés membres doivent informer leurs clients que l'OSBI examinera une plainte de client à compter de la première des deux dates suivantes :

- (i) la date où le client reçoit la réponse au fond à sa plainte;
- (ii) 90 jours après la réception de la plainte.

Selon l'état d'avancement du traitement de la plainte, cela peut se faire soit dans la réponse au fond, soit dans la lettre informant le client que la plainte ne sera pas résolue dans le délai de 90 jours.

#### **Conservation des dossiers de plainte**

Il faut que les dossiers conservés dans un endroit central, facilement accessible, puissent être consultés dans un délai de deux jours ouvrables et que les documents conservés pour une période prolongée puissent être consultés dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins de circonstances atténuantes raisonnables. »

2. Le Statut 19 est modifié par l'abrogation de l'article 4, ainsi conçu :

« Un membre doit tenir, dans un lieu central, un registre à jour de toutes les plaintes écrites qu'il a reçues relativement à la conduite, aux activités et aux affaires du membre, de tout représentant inscrit ou représentant en placement, d'un directeur, directeur adjoint ou codirecteur de succursale, d'un directeur des ventes, d'un associé, d'un administrateur, d'un dirigeant ou de toute personne que le membre emploie, pendant une période de 24 mois suivant la date de réception de la plainte. »

3. Le Statut 37 est modifié par l'abrogation de l'article 3, ainsi conçu :

« Chaque membre doit fournir aux nouveaux clients, ainsi qu'aux clients qui lui formulent des plaintes par écrit, un exemplaire de la documentation écrite approuvée par l'Association, qui décrit le programme d'arbitrage, ou l'organisme responsable, approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 1 du présent Statut ainsi que le service de conciliation approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 2 du présent Statut. »

4. La section VIII du Principe directeur n° 2 est abrogée.

IL EST RÉSOLU QUE le conseil d'administration adopte en ce 17<sup>e</sup> jour d'octobre 2007 les versions française et anglaise de ces modifications. Le conseil d'administration autorise également le personnel de l'Association à apporter les modifications mineures requises à l'occasion par les autorités en valeurs mobilières compétentes. Ces modifications prennent effet à la date fixée par le personnel de l'Association.

### 7.3.2 Publication

Aucune information.