

3.1

Avis et communiqués

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

RAPPEL DES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le cadre de ses activités de surveillance, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a noté certaines lacunes quant au respect des obligations en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends¹ par les sociétés membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'« OCRCVM »).

Lorsqu'elles reçoivent une plainte d'un client, ces sociétés doivent aviser ce dernier par écrit et sans délai de la possibilité de demander le transfert de son dossier à l'Autorité s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat obtenu. Ainsi, les consommateurs doivent être informés de l'existence des services de règlement des différends de l'Autorité dès que la société membre est saisie de la plainte.

Les sociétés membres doivent traiter de façon équitable les plaintes qu'elles reçoivent. Elles doivent se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et le règlement des différends ainsi que sur les réclamations formulées par toute personne ayant un intérêt dans un produit ou service qu'une société membre lui a fourni.

Pour toutes questions concernant les obligations légales en matière de traitement des plaintes pour les sociétés membres de l'OCRCVM inscrites à l'Autorité, nous vous invitons à contacter un agent du Centre de renseignements de l'Autorité :

Québec : (418) 525-0337

Montréal : (514) 395-0337

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

Internet : www.lautorite.qc.ca

¹ Loi sur les valeurs mobilières, L.R.Q., c. V-1.1