

7.3

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

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

7.3.1 Consultation

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM ») – Modifications des dispositions sur le traitement des plaintes – Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

L'Autorité des marchés financiers publie le projet de modifications de la règle et de la note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres à ce sujet, déposé par l'OCRCVM. Les textes ont déjà fait l'objet d'une publication dans la section 7.3.1 du Bulletin de l'Autorité des marchés financiers du 2007-11-09, Vol. 4, n° 45).

(Les textes sont reproduits ci-après).

Commentaires

Les personnes intéressées à soumettre des commentaires doivent en transmettre une copie, au plus tard le 16 mars 2009, à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : 514.864.6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Information complémentaire

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

Rachel Cyr
Analyste
Direction de la supervision des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 514.395.0337, poste 4367
Numéro sans frais : 1.877.525.0337, poste 4367
Télécopieur : 514.873.7455
Courrier électronique : rachel.cyr@lautorite.qc.ca



AVIS DE L'OCRCVM

**Avis sur les Règles
Demande de commentaires**
Règles des courtiers membres

Destinataires à l'interne:
Affaires juridiques et conformité
Détail
Haute direction

Personne-ressource :

Jamie Bulnes
Directeur de la politique de
réglementation des membres
416 943-6928
jbulnes@iiroc.ca

[Avis 09-xxxx]
Le 13 février 2009

Modifications des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

Résumé de la nature et de l'objet du projet de règle

Le projet de modifications des dispositions sur le traitement des plaintes vise à établir un cadre efficace pour le traitement des plaintes de clients. Le projet de nouvelle règle définit des normes et des délais précis qu'il faut respecter pour l'accusé de réception des plaintes de clients qui allèguent une inconduite relative au traitement de leur(s) compte(s) de client, l'enquête à leur sujet et la réponse à donner aux clients. La règle oblige également le courtier membre à fournir au client une information adéquate sur les options ultérieures qui lui sont ouvertes s'il est insatisfait de la réponse finale du courtier membre. Outre la nouvelle règle concernant le traitement des plaintes, le projet de modifications abrogera les dispositions actuelles sur le traitement des plaintes dans la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres et les remplacera par une disposition générale prévoyant que les courtiers membres doivent établir des politiques et des procédures pour assurer un traitement



efficace de toutes les plaintes de clients et répondre à toutes les plaintes écrites.

Règles actuelles

La section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres expose des règles générales pour le traitement des plaintes de clients de détail. Dans sa version actuelle, ce texte oblige les courtiers 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 en temps utile, l'écrit obligatoire pour les plaintes de clients relatives aux méthodes de vente, qui doivent être signées par le client, puis traitées par les surveillants des ventes ou le personnel du service de la conformité et 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 lorsqu'il convient de le faire.

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'analyser 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 courantes relativement au traitement des

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres



plaintes et les attentes de l'ACCOVAM, qui sont aussi maintenant celles de l'OCRCVM, ainsi qu'à définir les pratiques exemplaires que les courtiers membres devraient envisager d'adopter. L'avis indiquait également que l'ACCOVAM prévoyait alors 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 chez le courtier membre et des éclaircissements supplémentaires au sujet des normes de traitement des plaintes.

Le projet de modifications a été élaboré en consultation avec les comités consultatifs de l'OCRCVM et avec l'apport du public venant d'investisseurs et d'autres parties prenantes. Deux versions antérieures du projet de modifications ont été publiées. La première version a été approuvée à la réunion du conseil de l'ACCOVAM d'octobre 2007 et a été publiée en vue de recueillir des commentaires le 9 novembre 2007. Une deuxième version comportait des révisions proposées par l'OCRCVM pour répondre aux commentaires reçus. Comme ces révisions n'étaient pas importantes, l'OCRCVM a décidé qu'elles ne devaient pas donner lieu à une nouvelle publication en vue de recueillir des commentaires. Cette deuxième version a été adoptée par le conseil de l'OCRCVM le 16 juillet 2008 et elle a été ensuite envoyée aux ACVM et publiée sur le site Internet de l'OCRCVM.

Le 28 mai 2008, les ACVM ont constitué un groupe de travail qui a élaboré un cadre pour l'harmonisation des règles sur le traitement des plaintes dans les projets de l'OCRCVM et l'ACFM et dans le projet de *Règlement 31-103 sur les obligations d'inscription*. Le personnel de l'OCRCVM a participé aux travaux du groupe et les modifications qui sont maintenant proposées reflètent les révisions que le personnel de l'OCRCVM a apportées au projet antérieur de l'OCRCVM en fonction du cadre. Il convient de noter que l'harmonisation des projets de l'OCRCVM et de l'ACFM en matière de traitement des plaintes n'entraîne pas que les deux textes soient identiques, mais seulement qu'ils soient compatibles dans les grandes lignes l'un avec l'autre et avec le cadre des ACVM. Les ACVM ont indiqué que le cadre constituera le point de référence pour l'approbation des projets de l'OCRCVM et de l'ACFM.

Le projet de règle

Champ d'application de la règle sur le traitement des plaintes

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres



Le projet de règle 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 de la règle, 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 la violation de la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite 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, les autres opérations financières non autorisées avec les clients et l'exercice d'une activité reliée aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier membre.

Responsable des plaintes chargé de surveiller la procédure de traitement des plaintes

Le projet de règle obligera le courtier 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'OCRCVM. Le poste de responsable des plaintes n'est pas un poste qui doit nécessairement être occupé par une personne inscrite à ce titre. Le courtier 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 du projet de règle, le courtier membre sera tenu d'établir des procédures et des normes. En plus d'établir des procédures écrites de traitement des plaintes, le courtier 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 le courtier membre doit traiter dans l'accusé de réception et dans la réponse détaillée. 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, faire référence à l'exemplaire fourni de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM et aux délais de prescription dont il est mentionné dans la brochure, préciser que le courtier membre doit donner une réponse détaillée dans un délai de 90 jours civils et demander tout renseignement dont on peut raisonnablement avoir besoin pour le traitement de la plainte.

La réponse détaillée doit être accompagnée d'un exemplaire de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM et être transmise au client le plus tôt possible, mais au plus tard dans un délai de 90 jours civils à compter de la date de réception de la plainte par la société. Le courtier membre est tenu d'informer le client si la réponse finale ne peut être transmise dans le délai indiqué, en plus de communiquer avec l'OCRCVM pour expliquer le retard. La réponse détaillée 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 du courtier membre.

Il existe également une obligation, à la charge du courtier 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 courtiers membres ont la même obligation de coopération si des événements se rapportant à une plainte se sont produits chez plus d'un courtier 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 d'au moins sept ans; en outre, ils doivent être conservés pendant une période de deux ans dans un endroit central facile d'accès. Les renseignements à

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres



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

Le courtier membre doit établir des procédures pour assurer que des mesures disciplinaires internes appropriées soient prises à l'égard des contraventions aux règles de l'OCRCVM ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables.

Modifications accessoires des Règles 19 et 37 et de la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM

Pour tenir compte du projet de règle, certaines modifications accessoires doivent être apportées :

- abrogation de l'article 4 de la Règle 19 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, l'article 4 du Statut 19 de l'ACCOVAM), prévoyant l'obligation de conserver pendant 24 mois, dans un lieu central, d'accès facile, un registre à jour de toutes les plaintes écrites, cette obligation faisant maintenant partie de la nouvelle règle;
- abrogation de l'article 3 de la Règle 37 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, l'article 3 du Statut 37 de l'ACCOVAM), prévoyant l'obligation de fournir au client une copie de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM au moment de l'ouverture du compte ou de la présentation d'une plainte par le client, cette obligation faisant maintenant partie de la nouvelle règle 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'OCRCVM au moment où la réponse détaillée est fournie au client sur la plainte qu'il a formulée;
- abrogation et remplacement de la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, le Principe directeur n° 2 de l'ACCOVAM), qui expose les règles actuelles de traitement des plaintes, par une obligation générale pour les courtiers membres d'établir des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients, y compris les plaintes qui tombent en dehors de la portée du projet de règle (comme les



plaintes sur le service), et de répondre à toutes les plaintes écrites.

Le projet de règle ne reprend pas certaines dispositions qui sont actuellement formulées dans la Règle 3100 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, le Principe directeur n° 8 de l'ACCOVAM) relativement au traitement des plaintes et sera donc appliqué en même temps que les dispositions de la Règle 3100 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Autres questions et solutions envisagées

Au cours de nos consultations avec la Section des affaires juridiques et de la conformité, 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'OCRCVM a convenu de restreindre la définition de « plainte », pour l'application de la règle, aux expressions d'insatisfaction d'un client ou d'une personne autorisée à agir en son nom se rapportant au traitement de son (ses) compte(s). Les exigences prévues par la Règle 3100 pour les courtiers membres de l'OCRCVM 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'OCRCVM 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 du courtier membre dans son ensemble.

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 interne aux clients des courtiers membres n'est pas exigée par la réglementation. 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 courtiers membres touchés ont indiqué qu'ils 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'OCRCVM, dans le cadre de son examen de la proposition d'octobre 2007, a alors examiné deux possibilités :

- (1) la proposition initiale de fixer un délai maximal de six mois¹ pour l'achèvement de la procédure interne de traitement des plaintes (**y compris** la procédure devant l'ombudsman interne, offerte par le courtier 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 le courtier membre).

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

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

¹ Comme les courtiers membres envoient actuellement une réponse détaillée à leurs clients dans un délai de 6 mois dans 83,6 % 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.



maintenant demander à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) d'examiner sa plainte.

Comparaison avec des dispositions similaires dans d'autres territoires

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 de protection des consommateurs de la FSA prévu par la loi.

La FSA exige qu'une société établisse des procédures efficaces et transparentes pour le traitement raisonnable et rapide des plaintes. Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction, verbale ou écrite, justifiée ou non, par un personne ou pour son compte au sujet de la prestation ou de la non-prestation d'un service financier, alléguant que le plaignant a subi (ou peut subir) une perte financière, des difficultés importantes ou des désagréments importants.

La société doit aussitôt accuser réception de la plainte, par écrit, sur réception de celle-ci et, par la suite, tenir le plaignant informé de l'avancement du traitement de la plainte. Elle doit s'efforcer de résoudre la plainte au stade le plus précoce possible. Dans un délai de huit (8) semaines à compter de la réception de la plainte, la société est tenue d'envoyer soit une réponse finale, soit une réponse écrite indiquant pour quelle raison elle n'est pas en mesure de donner une réponse finale et précisant le délai dans lequel elle estime pouvoir fournir une réponse finale. Si la société n'envoie pas la réponse finale dans le délai de huit (8) semaines, elle doit informer le client qu'il peut sans attendre transmettre la plainte au Service de l'ombudsman financier. 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 (6) mois pour transmettre la plainte au Service de l'ombudsman financier.

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres



Dans le cas tant de la réponse finale que de la réponse provisoire envoyée dans le délai de huit (8) semaines, un exemplaire du dépliant standard sur le Service de l'ombudsman financier doit être joint à la correspondance. Les plaintes qui sont réglées dans un délai d'un (1) jour ouvrable ne sont pas assujetties à ces délais.

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.

Classement proposé de la Règle

L'OCRCVM a décidé que le projet de règle constitue une règle justiciable de l'examen dans le cadre d'une consultation publique.

On trouvera ailleurs dans le texte un exposé de la nature et des effets du projet de règle, ainsi qu'une analyse de celui-ci. Les objectifs du projet de règle sont :

- d'assurer la conformité avec les lois sur les valeurs mobilières;
- d'empêcher les actes frauduleux et les manipulations;
- de promouvoir des principes de négociation justes et équitables et l'obligation d'agir avec équité et intégrité et de bonne foi;
- de promouvoir des normes et pratiques commerciales justes, équitables et conformes à l'éthique;

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

10



- de promouvoir la protection des investisseurs.

L'ORCVM estime que le projet de règle et de modifications facilitera de manière efficace les améliorations de la procédure de traitement des plaintes chez les courtiers membres de manière à assurer l'information des clients sur la procédure à suivre lorsqu'ils souhaitent porter plainte et le traitement équitable et rapide des plaintes. Il estime également que l'établissement d'un cadre général pour le traitement des plaintes par les courtiers membres mènera à une plus grande uniformité dans le traitement des plaintes et, en fin de compte, à une confiance plus grande des clients dans l'intégrité et l'équité de la procédure de résolution des plaintes. Par conséquent, le conseil a décidé que le projet de modifications est dans l'intérêt public.

Incidence du projet de règle sur la structure des marchés, les courtiers membres, les non-courtiers membres, la concurrence et les coûts de conformité

Le projet de modifications n'impose pas un fardeau ou une contrainte à la concurrence ou à l'innovation qui ne soit pas nécessaire ou approprié pour la réalisation des objectifs de réglementation de l'OCRCVM. Il n'impose pas non plus aux activités des participants au marché, tant des courtiers membres que des non-courtiers membres, des restrictions ou des frais qui sont disproportionnés par rapport aux objectifs en matière de réglementation que l'OCRCVM s'efforce de réaliser.

Incidence sur la technologie et plan de mise en œuvre

Les modifications proposées ne devraient pas avoir d'incidence appréciable sur les systèmes pour les courtiers membres. Pour respecter les délais prévus dans la règle proposée, les courtiers membres doivent suivre le classement chronologique des plaintes. On prévoit que les courtiers membres pourront utiliser le Système d'enregistrement des plaintes et des règlements (ComSet) pour suivre le classement chronologique des plaintes en cours de traitement.

Le projet de modifications sera mis en vigueur à une date déterminée par le personnel de l'OCRCVM une fois que les autorités de reconnaissance de l'OCRCVM l'auront approuvé. L'OCRCVM prévoit que le projet devra être mis en vigueur soit immédiatement, soit sur une courte période après l'entrée en vigueur de la règle. Les courtiers membres devraient utiliser cette période qui précède l'approbation de la règle pour se préparer au délai de 90 jours. Dès que le projet de modifications aura été approuvé et mis en vigueur, l'OCRCVM surveillera la conformité au nouveau cadre et déterminera si des



changements s'imposent en vue de régler certaines questions d'ordre pratique ou d'apporter des améliorations éventuelles.

Appel à commentaires

L'OCRCVM invite les personnes intéressées à présenter des commentaires sur le projet de modifications. Les commentaires doivent être formulés par écrit. Deux copies de chaque lettre de commentaires doivent être livrées au plus tard le 16 mars 2009 (30 jours à compter de la date de publication du présent avis). La première copie doit être adressée à :

Jamie Bulnes
 Directeur de la politique de réglementation des membres
 Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
 121, rue King Ouest, bureau 1600
 Toronto (Ontario)
 M5H 3T9

La deuxième copie doit être adressée à l'attention du :

Chef du Service de la réglementation des marchés
 Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
 20, rue Queen Ouest
 19^e étage, case 55
 Toronto (Ontario)
 M5H 3S8

Les personnes qui présentent des lettres de commentaires doivent savoir qu'une copie sera mise à la disposition du public sur le site Internet de l'OCRCVM (www.ocrcvm.ca, sous l'onglet « Réglementation des membres - Règles des courtiers membres - Propositions en matière de politique réglementaire et lettres de commentaires reçues »).

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

Jamie Bulnes
 Directeur de la politique de réglementation des membres
 Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
 416 943-6928

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres



jbulnes@iiroc.ca

Annexes

Annexe A - Projet de modifications introduisant une nouvelle règle et une nouvelle note d'orientation des courtiers membres sur le traitement des plaintes de clients et portant modification des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

Avis de l'OCRCVM 09-xxxx - Avis sur les Règles - Demande de commentaires - Modification des dispositions sur le traitement des plaintes - Règle et note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

13

Annexe A

ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES

MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES -
RÈGLE ET NOTE D'ORIENTATION SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE CLIENTS
ET MODIFICATIONS DES RÈGLES 19, 37 ET 2500 DES COURTIER MEMBRES

PROJET DE MODIFICATIONS

1. Une nouvelle règle et une nouvelle note d'orientation des courtiers membres¹ sur la procédure de traitement des plaintes, dont le texte suit, sont adoptées.

« RÈGLE XXXX

Traitement des plaintes de clients

1. Introduction

La présente règle établit des exigences minimales pour le traitement des plaintes de clients, notamment en ce qui concerne la résolution rapide des plaintes, la conservation des dossiers et la discipline interne. Les clients qui sont considérés comme des clients institutionnels en vertu de la Règle 2700 ne sont pas visés par la présente règle. On trouvera d'autres exigences applicables à la procédure de traitement des plaintes de clients dans la Règle 3100.

2. Dispositions générales

Pour que la présente règle s'y applique, il faut qu'une « plainte » soit présentée par un client ou une

¹ L'OCRCVM est engagé dans un projet de refonte de son Manuel de réglementation. Si les textes proposés devaient entrer en vigueur avant la mise en vigueur du nouveau format du Manuel de réglementation, la règle et la note d'orientation seront mises en vigueur de manière provisoire en utilisant le mode actuel de numérotation des règles.

Annexe A

personne autorisée à agir pour le compte d'un client et elle peut inclure :

- une expression enregistrée d'insatisfaction à l'égard d'un courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite;
- une expression verbale d'insatisfaction à l'égard d'un courtier 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 manquement à la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse, les opérations non autorisées par rapport à un ou des comptes de client, les autres opérations financières non autorisées avec les clients et l'exercice d'activités reliées aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier membre.

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) chez le courtier membre.

Une question qui fait l'objet d'un procès n'est pas considérée comme une « plainte » pour l'application de la présente Règle.

3. Responsable des plaintes

Le courtier membre nomme une personne responsable des plaintes. La personne nommée doit posséder

Annexe A

l'expérience et les pouvoirs voulus pour surveiller la procédure de traitement des plaintes et assurer la liaison avec la Société.

4. Procédures/normes relatives au traitement des plaintes**Établissement de procédures écrites pour le traitement des plaintes**

Le courtier membre a des politiques et des procédures écrites visant à assurer le traitement efficace, juste et rapide des plaintes.

Il veille à ce que les représentants inscrits et leurs surveillants soient informés de toutes les plaintes déposées par leurs clients.

Il instaure des procédures pour informer la haute direction des plaintes alléguant une inconduite grave et de toutes les poursuites judiciaires.

Il a des politiques et des procédures pour assurer le suivi de la nature générale des plaintes. Lorsque le courtier membre détermine raisonnablement que le nombre et/ou la gravité des plaintes sont grands ou lorsqu'il détecte des plaintes fréquentes et répétées portées sur une question donnée qui peuvent, sur une base cumulative, indiquer un problème grave, il s'impose de procéder à la révision des 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, le courtier 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 d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société.

Annexe A

En permanence, le courtier 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

Le courtier 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 du courtier 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 du courtier membre, notamment du rôle du responsable des plaintes;
- (d) un renvoi à un exemplaire, joint à l'accusé de réception, d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société et un renvoi aux lois sur la prescription indiquées dans le document;
- (e) le délai de 90 jours civils dans lequel le courtier membre doit fournir une réponse détaillée;
- (f) une demande de tout renseignement qui pourrait être utile pour faire enquête sur la plainte.

Réponse détaillée à la plainte

Le courtier membre envoie au plaignant une réponse détaillée. La réponse détaillée est accompagnée d'un

Annexe A

exemplaire d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société.

Le courtier membre répond aux plaintes de clients le plus tôt possible et sans excéder un délai de 90 jours civils à compter de la date de réception de la plainte. Le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes du courtier membre qui sont ouvertes au client (à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre). Le courtier membre informe le client s'il 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.

Le courtier membre informe la Société s'il est incapable de respecter le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard.

La réponse détaillée au client contient les renseignements suivants :

- (a) un résumé de la plainte;
- (b) les résultats de l'enquête menée par le courtier membre;
- (c) la décision finale du courtier 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 du courtier membre, notamment :
 - (i) l'arbitrage;
 - (ii) si le client en fait la demande dans les 180 jours à compter de la réponse finale du courtier membre, le service de l'ombudsman (c'est-à-dire l'ombudsman des services bancaires et d'investissement);

Annexe A

(iii) la présentation d'une plainte réglementaire à la Société 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 le courtier membre, le courtier membre indique dans la réponse détaillée:

(a) que le recours à la procédure interne de l'ombudsman n'est pas obligatoire;

(b) le délai estimatif que doit prendre la procédure sur le fondement de données historiques.

Obligation d'aider à la résolution des plaintes de clients

Les personnes autorisées coopèrent avec les courtiers membres par lesquels elles étaient employées ou pour lesquels elles étaient mandataires lorsqu'elles passent chez un autre courtier membre après des événements ou des activités qui ont donné lieu à une plainte de client.

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

5. Ententes de règlement

Une transaction conclue entre un courtier membre et un client ne peut imposer de restrictions de confidentialité ou de restrictions similaires visant à empêcher le client de présenter une plainte aux autorités en valeurs mobilières, aux organismes d'autoréglementation ou aux autres autorités chargées

Annexe A

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.

Le courtier 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 du courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire du courtier 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) la nature de la plainte;
- (d) le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte;
- (e) le titre ou les services qui font l'objet de la plainte;
- (f) les documents examinés au cours de l'enquête;
- (g) le nom et le poste des personnes rencontrées en entrevue au cours de l'enquête et la date des entrevues;
- (h) la date et les conclusions de la décision rendue au sujet de la plainte.

Annexe A

7. Discipline interne

Le courtier membre établit des procédures pour faire en sorte que les contraventions aux Règles de la Société 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****PLAINTES EN GÉNÉRAL**

Le traitement juste et rapide des plaintes de clients est essentiel à l'intégrité d'ensemble du secteur du placement. Le courtier membre doit considérer le traitement des plaintes comme un élément essentiel de services corrects assurés pour tous les comptes de clients. Le traitement juste et rapide des plaintes de clients démontre aux clients que leurs problèmes sont pris au sérieux et renforce la confiance des investisseurs dans la profession. Un cadre efficace de traitement des plaintes de clients s'accorde avec les normes appropriées de professionnalisme du secteur.

Par conséquent, il importe que le courtier membre mette en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent répondre aux exigences générales de la section VIII de la Règle 2500 et aux exigences particulières de la Règle XXXX concernant le traitement des plaintes de clients. La section VIII de la Règle 2500 prévoit que le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit. De plus, lorsqu'une plainte écrite ne porte pas sur une question entrant dans la portée de la Règle XXXX, la section VIII de la Règle 2500 prévoit que le courtier membre doit résoudre la plainte et y répondre dans un délai raisonnable.

Annexe A

PLAINTES ASSUJETTIES AUX EXIGENCES DE LA RÈGLE XXXX**GÉNÉRALITÉS****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

Ainsi que le prévoit la Règle, l'expression verbale d'insatisfaction alléguant une inconduite doit être traitée comme une plainte assujettie à la Règle. Lorsque le client a donné une expression verbale d'insatisfaction claire alléguant une inconduite, la plainte devrait être traitée de la même manière que s'il s'agissait d'une expression enregistrée d'insatisfaction, sous réserve que le courtier membre peut, avant de donner sa réponse détaillée, exiger que le client donne à sa plainte une forme enregistrée.

Si une expression verbale d'insatisfaction n'est pas claire, 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 l'expression verbale d'insatisfaction se rapporte à une inconduite alléguée qui exige une enquête. Lorsque le courtier 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 peut avoir quelque fondement, la plainte devrait être traitée de la même façon qu'une expression enregistrée d'insatisfaction, sous réserve que le courtier membre peut exiger, avant de donner sa

Annexe A

réponse détaillée, 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, le courtier 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, le courtier membre peut exercer son jugement professionnel et clore son enquête au sujet de la 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. Pour déterminer si une plainte devrait donner lieu à une enquête, le courtier membre doit envisager si le client peut légitimement s'attendre à ce que la plainte soit traitée selon la procédure définie dans la Règle. Les plaintes portées par des personnes qui ne sont pas des clients du courtier membre ne sont pas assujetties à la Règle. 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.

RESPONSABLE DES PLAINTES

Annexe A

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 le courtier membre ait une personne possédant les connaissances, l'expérience et les pouvoirs nécessaires pour gérer le traitement approprié des plaintes.

Le courtier membre peut 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.

Le courtier membre est encouragé à mettre à la disposition du responsable des plaintes et de son personnel une formation spécialisée dans le domaine du règlement des différends.

PROCÉDURES/NORMES CONCERNANT LES PLAINTES**Accès des clients**

Les renseignements fournis aux clients de façon permanente 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.

Annexe A

Réponse détaillée à la plainte - délais

Le délai de 90 jours civils pour fournir une réponse détaillée aux clients doit comprendre l'ensemble des procédures internes du courtier membre ouvertes au client (à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre) qui font appel à la fonction de surveillance/à la direction de succursale, à la fonction de conformité et à l'examen juridique.

Réponse détaillée à la plainte - renseignements sur l'OSBI

Les courtiers 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 détaillée 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 détaillée, soit dans la lettre informant le client que la plainte ne sera pas résolue dans le délai de 90 jours.

Obligation d'aider les clients à étayer les plaintes

Le courtier membre doit être disposé à aider les clients à présenter une plainte, en particulier si le client a un handicap quelconque, est un aîné ayant des besoins spéciaux ou a des difficultés d'ordre linguistique ou de lecture et d'écriture.

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

Annexe A

consultés dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins de circonstances atténuantes raisonnables. »

2. La Règle 19 des courtiers membres est modifiée par l'abrogation de l'article 4, ainsi conçu :

« Un courtier 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 courtier 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 courtier membre emploie, pendant une période de 24 mois suivant la date de réception de la plainte. »

3. La Règle 37 des courtiers membres est modifiée par l'abrogation de l'article 3, ainsi conçu :

« Chaque courtier 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 la Société, qui décrit le programme d'arbitrage, ou l'organisme responsable, approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 1 de la présente Règle ainsi que le service de conciliation approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 2 de la présente Règle. »

4. La section VIII de la Règle 2500 est abrogée et remplacée par la suivante :

« Chaque courtier membre doit mettre en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent être conformes à la Règle XXXX concernant le traitement des plaintes de clients et doivent aussi traiter les plaintes qui tombent en dehors de la portée de la Règle XXXX. Le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit. »

7.3.2 Publication

Aucune information