



Le 20 février 2023

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3e étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Par courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

M^e Lebel,

Il nous fait plaisir de vous faire part de nos commentaires dans le cadre de l'avis de consultation concernant le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* publié le 8 décembre 2022.

Depuis plus de 30 ans, PEAK change réellement les choses dans la vie des Canadiens en améliorant leur qualité de vie grâce à une meilleure utilisation de leur argent. Avec plus de 13,5 milliards de dollars d'actifs sous administration, PEAK se positionne comme chef de file des courtiers multidisciplinaires totalement indépendants au Canada. Fondé en 1992, le Groupe financier PEAK jouit d'une réputation sans pareille dans l'industrie des services financiers et offre son expertise à un réseau de 1 500 conseillers indépendants et employés, qui sont bien établis dans les secteurs de la gestion de patrimoine, des fonds communs de placement, des valeurs mobilières et des assurances.

Le Groupe financier PEAK est composé de quatre sociétés membres : Services en placements PEAK, Services financiers PEAK, Valeurs mobilières PEAK et Services d'assurances PEAK. Grâce aux valeurs communes d'intégrité, d'indépendance et d'innovation de l'entreprise, PEAK et son réseau de conseillers financiers indépendants ont gagné la confiance de 150 000 investisseurs d'un océan à l'autre.

Les conseillers PEAK sont notamment inscrits à travers le Canada auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières, soit Valeurs mobilières PEAK inc. (« VMP ») et Services en placements PEAK inc. (SPP »).

Dans les dernières semaines, nous avons assisté à plusieurs rencontres et comités de l'industrie en lien avec la consultation mentionnée ci-haut et nous en venons à la conclusion que nos questions et commentaires sont similaires, quoiqu'ils puissent différer selon le contexte de l'entreprise.

Nous commencerons par fournir des commentaires généraux sur le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (ci-après le « Règlement »). Ensuite,

nous soulignerons les aspects spécifiques du projet de Règlement qui, selon nous, sont importants. Nous apprécions l'occasion de fournir des commentaires sur ce projet de Règlement, qui aura un impact sur plusieurs secteurs au Québec. Nous sommes heureux que les membres de l'industrie soient consultés dans le cadre de ce projet de Règlement.

1. Commentaires généraux sur l'harmonisation

Tout d'abord, il est important de mentionner que le projet de règlement, dans sa forme actuelle, aura des impacts considérables sur nos pratiques actuelles. Nous saluons l'effort de l'AMF de vouloir offrir aux clients un processus encadré du traitement des plaintes dans les secteurs sous la supervision de l'AMF. Toutefois, l'approche de l'AMF devrait tenir compte des secteurs pour lesquels des processus clairs et efficaces sont déjà établis et encadrés par un organisme d'autoréglementation tel que le Nouvel Organisme d'Autoréglementation du Canada (ci-après « *Nouvel OAR* ». À cet effet, dans le projet de *Règlement*, les agents d'évaluation au crédit, les assureurs, aux coopératives de services financiers, aux institutions de dépôts, aux sociétés de fiducie sont visés. Les représentants en épargne collective et les conseillers en placement sont également visés par ce Règlement pour leurs activités au Québec. Les activités de ces derniers sont aussi encadrées par le Nouvel OAR qui prévoit un processus de traitement des plaintes claires, efficaces et bien établies.

1.1. Problématiques identifiées

Nous sommes d'avis que ce Règlement va à l'encontre des grands principes établis par le groupe de travail des associations canadiennes des valeurs mobilières (ACVM) lors des consultations en lien avec le Nouvel organisme d'autoréglementation. Il importe de rappeler que l'Autorité des marchés financiers est un membre du groupe de travail. En effet, l'AMF, via le groupe de travail s'est engagé à trouver des solutions qui¹ :

2. favorisent l'élaboration, l'interprétation et l'application d'obligations réglementaires cohérentes;

[...]

5. assurent l'harmonisation avec la réglementation des ACVM grâce à des mécanismes de surveillance appropriés;

¹ Énoncé de position 25-404 des ACVM : Nouveau cadre réglementaire des organismes d'autoréglementation, Autorités canadiennes des valeurs mobilières, publié le 3 août 2021, Page 1 <https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/wp-content/uploads/2021/10/Enonce25-404.pdf>

6. augmentent les efficiences réglementaires, permettent l'innovation et établissent une réglementation efficace et efficiente en réduisant au minimum la redondance et la complexité, et en assurant la flexibilité et l'adaptation aux besoins ultérieurs des marchés financiers en constante évolution;

[...]

8. élaborent, interprètent et appliquent la réglementation en valeurs mobilières en collaboration avec les ACVM;

[...]

13. favorisent une collaboration et une coordination efficaces et efficaces avec les autorités de réglementation établies par la loi (les autorités réglementaires), notamment pour l'accès rapide aux données du marché, de pair avec des processus qui favorisent la collaboration afin que ces autorités obtiennent collectivement des résultats appropriés;

Ainsi, nous croyons que le projet de Règlement, dans sa forme actuelle, va à l'encontre de la volonté des ACVM et ne respecte pas l'énoncé de position du 3 août 2021.

Nous souhaitons rappeler à l'AMF que le traitement des plaintes est expressément mentionné sous la grande Orientation F) Promotion de l'harmonisation/efficiences². En effet, le groupe de travail a identifié le traitement des plaintes comme étant un sujet prioritaire :

« En outre, le groupe de travail a confirmé que les enjeux suivants causent de la confusion chez les investisseurs : (i) le chevauchement de la structure réglementaire actuelle, (ii) l'accès aux multiples processus de résolution des plaintes et la compréhension de ces processus (ainsi que la frustration éprouvée quant à leur efficacité) [...] ».

[Nos soulignements]

Comment l'AMF peut-elle justifier qu'un processus différent est judicieux auprès des investisseurs alors qu'elle fait des représentations à l'effet contraire au groupe de travail du Nouvel OAR?

Les effets du projet de Règlement seront contraires aux solutions identifiées par le groupe de travail s'il est adopté ainsi :

« Pour aider les investisseurs à s'orienter efficacement dans les processus de résolution des plaintes, examiner les processus réglementaires existants dans tous les réseaux dans le but de prendre les mesures suivantes :

² *Ibid.*, p.23.

- *centraliser le processus de déclaration des plaintes et étudier le bien-fondé de la création d'un portail unique de dépôt des plaintes pour le nouvel OAR, grâce auquel les investisseurs pourraient utiliser un formulaire de plainte standard pour déposer tous les types de plaintes, que le portail regrouperait, trierait et acheminerait vers l'organisation appropriée (par exemple à la société membre, à l'interne au sein du nouvel OAR, au membre des ACVM compétent, à l'OSBI);*
 - *appliquer un processus cohérent de traitement des plaintes pour examiner tous les types de plaintes et enquêter sur celles-ci;*
 - *élaborer et appliquer des normes de service pour la résolution des plaintes;*³
- [nos soulignements]*

Clairement, le Règlement actuel ne respecte pas cette solution et créera, au contraire, des incohérences dans le domaine des valeurs mobilières et de l'épargne collective entre le Québec et le reste du Canada.

1.2. Solutions et orientations proposées

Afin de pallier à cette situation, nous proposons de ne pas assujettir ou exclure les personnes physiques et morales supervisées par le Nouvel Organisme de réglementation de l'application du Règlement.

Comme ces personnes sont déjà sujettes aux règles du Nouvel Organisme de réglementation, le Règlement n'est pas pertinent et vient plutôt ajouter un niveau de complexité supplémentaire pour les courtiers et les investisseurs qui devront jongler avec deux processus différents. Il est dans l'intérêt de l'AMF et des investisseurs d'attendre les travaux du Nouvel Organisme de réglementation en matière de traitement des plaintes. En effet, un seul processus de traitement des plaintes standardisé atteint les objectifs de simplification et flexibilité réglementaire que le Nouvel OAR cherche à accomplir.

Un processus différent pour le Québec ne contribuera qu'à augmenter le fardeau réglementaire auxquelles les courtiers inscrits au Québec et dans d'autres provinces sont soumis sans que cela ait un effet bénéfique sur le client. En effet, comment peut-on justifier à un client que sa plainte sera traitée différemment si un représentant se situe en Ontario ou si un représentant se situe au Québec? Cela crée une inégalité de traitement des plaintes entre un client situé en Ontario versus un client situé au Québec. Un processus cohérent ne devrait pas faire de distinction selon la province du client.

De plus, il semble y avoir une volonté de la part du Nouvel OAR et des ACVM, d'harmoniser les différents processus de plaintes. Pourquoi ne pas attendre les travaux du Nouvel OAR, avant de moderniser un règlement pour lequel un retour à la table à dessin est possible dans les prochaines années?

³ *Ibid.*, page 24.

2. Commentaires particuliers applicables à certains articles du projet de Règlement

2.1. La définition de plainte

L'article 3 prévoit une définition de plainte très large qui inclut « tout reproche ou insatisfaction ». Nous croyons que cette définition est trop large. En effet, dans sa mouture actuelle, la définition de plainte oblige le courtier à traiter comme plainte chaque insatisfaction ou reproche qui lui est adressé. La définition de plainte devrait tenir compte de scénarios dans lesquels le client entre en contact avec le service à la clientèle et décrit une situation qui peut se régler rapidement sans entrer dans un processus standardisé de traitement des plaintes. Par exemple, un client se plaignant de ne pas avoir reçu un document quelconque ne devrait pas être traité dans un processus de plainte, mais dans une équipe de service client. D'ailleurs, la définition de plainte du 8 décembre 2021 prévoyait la notion « auquel on ne peut remédier dans l'immédiat ». Cette expression permettait au courtier de régler une situation client simple, qui nécessite peu d'analyse, sans passer par un processus administratif lourd. La création à l'article 25 du processus simplifié ne permet pas de régler une situation client de façon rapide et efficace et ajoute un fardeau réglementaire, notamment pour les plaintes de service, sur le courtier.

2.2. La notion de traitement objectif de la plainte

À l'article 4, alinéa 2, paragraphe 1, le projet de règlement prévoit une obligation de traiter et de tenir compte des intérêts du client de façon objective. L'AMF devrait préciser ce qu'elle entend par « de façon objective » et fournir des lignes directrices sur ce qu'elle considérera être un traitement de la plainte de façon objective.

2.3. La notion de personne agissant à titre de responsable du traitement des plaintes versus la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité

L'article 5 fait référence à la notion de personne agissant à titre de responsable du traitement des plaintes. Cependant, à l'article 29, le projet de Règlement fait plutôt référence à la notion de personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité. À l'article 7, le projet de règlement fait aussi référence au responsable du traitement des plaintes. Aucune définition n'est prévue pour ces trois expressions ce qui porte à la confusion. Est-ce que ces expressions désignent la même personne ou existe-il des distinctions entre ces trois expressions?

2.4. Utilisation de l'expression « Compétences nécessaires » à l'article 7

L'article 7 fait référence aux membres du personnel assignés au traitement des plaintes ainsi qu'au responsable du traitement des plaintes et les compétences nécessaires à l'exercice de ces rôles. Nous notons qu'il n'y a aucune explication ou directive en lien avec les compétences nécessaires pour traiter une plainte. Nous nous attendons à ce que l'AMF accorde aux courtiers une discrétion dans son application et interprétation de la notion de « compétence nécessaire » pour le personnel assigné au traitement des plaintes.

2.5. Les délais de traitement des plaintes

Nous notons que l'article 12, paragraphe 4 demande que le traitement de plaintes soit fait dans un délai de 60 jours. Tel que mentionné dans nos commentaires généraux sur l'harmonisation des règles avec le nouvel OAR, ce délai s'éloigne du délai de 90 jours prévu dans l'industrie des valeurs mobilières. Les plaintes en valeurs mobilières sont souvent plus complexes et nécessitent normalement plus de temps. Bien que le paragraphe 5 prévoit un délai additionnel de 30 jours dans le cas de circonstances exceptionnelles, ce terme n'est pas défini dans le projet de Règlement. Nous demandons à l'AMF de reconsidérer le délai de 60 jours à 90 jours à des fins d'harmonisation avec le nouvel OAR ou du moins revoir la formulation du paragraphe afin d'éviter des ambiguïtés ou des différents d'interprétations. L'AMF devrait donner des exemples de ce qu'elle entend par circonstances exceptionnelles et quelles seront ses attentes.

2.6. Traitement de certaines plaintes – omission d'intermédiaire financier à l'article 24

L'article 24 prévoit expressément qu'une institution financière et un agent d'évaluation de crédit peuvent déléguer le traitement de certaines plaintes sous le régime de l'article 25 à des personnes autres que les personnes attitrées au traitement des plaintes. Nous notons que l'article 24 n'inclut pas les intermédiaires financiers. Cet article devrait aussi inclure les intermédiaires financiers pour les plaintes visées à l'article 25. En effet, ce ne sont pas tous les insatisfactions ou reproches qui nécessitent l'intervention des membres du personnel attitrées aux plaintes. Certaines insatisfactions peuvent être traitées au niveau d'une équipe de service à la clientèle.

2.7. Entrée en vigueur du règlement

Nous notons que l'AMF prévoit que l'entrée en vigueur de son Règlement est prévue pour le 1^{er} janvier 2024. Nous considérons ce délai trop court. Considérant que la première consultation a été publiée en février 2021 et que la deuxième consultation a été publiée en décembre 2022, nous nous attendons à une version finale vers le mois de juin 2023. Il serait déraisonnable d'obliger les personnes visées par ce

règlement de se conformer dans un délai de moins de 6 mois alors que le règlement a pris plus d'un an et demi à être élaboré. L'AMF doit revoir sa position et accorder une période de transition suffisante. Nous croyons qu'une période de transition minimale de 18 mois serait suffisante afin de mettre en place les différents éléments du règlement.

Conclusion

Nous espérons que l'AMF prendra connaissance des inquiétudes de l'industrie en lien avec ce nouveau Règlement, notamment pour les intermédiaires financiers inscrits auprès du nouvel OAR. Il n'est pas viable d'avoir trois façons de traiter une plainte selon la juridiction du client. Comment peut-on justifier qu'avoir trois processus de traitement de plaintes est dans l'intérêt du client et ne porte pas à la confusion?

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de solliciter les commentaires des intermédiaires financiers de l'industrie. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions. Vous pouvez contacter les soussignés aux coordonnées ci-dessous.


**Myriam Blanchette LL.B.,
M.Fisc.**
Conseillère juridique principale
| Senior Legal Advisor


Élisabeth Chamberland
Directrice Conformité |
Compliance Director,
Chef de la conformité, Services
en placements PEAK | Chief
Compliance Officer, PEAK
Investment Services


Martin Boileau, CIM
Chef de la conformité | Chief
Compliance Officer
Valeurs mobilières PEAK | PEAK
Securities