

La voix au Québec de l'Institut des fonds
d'investissement du Canada

ERIC HALLÉ
Président du conseil des gouverneurs

Le 8 décembre 2021

PAR COURRIEL

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 514 864-6381
Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Objet : Commentaires du CFIQ sur le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*

Monsieur Lebel,

Le Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ) vous présente ses commentaires sur le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (Règlement) publié le 9 septembre 2021.

Le CFIQ est la voix au Québec de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) qui est la voix de l'industrie des fonds d'investissement au Canada. L'IFIC regroupe 150 organisations, dont des gestionnaires et des distributeurs de fonds ainsi que des entreprises de services. Il promeut la solidité et la stabilité du secteur des placements afin d'aider les investisseurs à atteindre leurs objectifs financiers.

Le CFIQ fonctionne sur un cadre de gouvernance qui rassemble les contributions des membres par le biais de comités de travail. Les recommandations des comités de travail sont soumises aux comités du CFIQ et de l'IFIC et au conseil des gouverneurs du CFIQ. Ce processus donne lieu à une soumission qui reflète la contribution et le perspective d'un large éventail des membres de l'industrie.

La portée et la structure de nos commentaires

Nos remercions l'Autorité des marchés financiers (AMF) de l'opportunité de commenter sur le Règlement. Nos commentaires visent à présenter des recommandations ou des demandes de clarifications concernant certains aspects du Règlement afin d'assurer un encadrement équitable et efficace pour les investisseurs et l'industrie.

Nous sommes en accord avec le principe général du Règlement qui vise le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier. Bien que nous notons que l'objectif du Règlement est d'assurer une harmonisation dans le traitement des plaintes entre les différents secteurs financiers au Québec, le Règlement manque d'harmonisation avec les règles nationales et celles des

organismes d'autoréglementations qui s'appliquent aux mêmes intermédiaires financiers dans les autres juridictions canadiennes.

Nous sommes aussi d'avis que le Règlement introduit une définition de plainte beaucoup plus large que celle qui existe aujourd'hui. En particulier, il inclut les insatisfactions des clients qui peuvent se régler dans le cours normal des activités de l'entreprise, et en y appliquant le même traitement risque de confondre les clients en leur imposant un système trop onéreux et trop long pour la nature de la plainte. De plus, cela va générer un fardeau réglementaire additionnel pour l'industrie et des coûts pour la mise en place de systèmes de traitement des plaintes qui ne sont pas justifiés vis-à-vis ce types d'insatisfactions. Par conséquent, nous recommandons de mieux baliser la définition de plainte pour exclure les plaintes de service qui peuvent être réglées à l'intérieure d'un délai raisonnable dans le cours normal des affaires.

Nos commentaires sont développés dans la section suivante. Afin de faciliter la révision par l'AMF, nous avons présenté nos commentaires en suivant l'ordre des articles du Règlement.

Nos commentaires sur le Règlement

Article 3 : définition de « plainte »

Tel que mentionné ci-haut, nous recommandons que le Règlement balise d'avantage la définition de plainte et différencie de façon précise les plaintes de nature réglementaire des insatisfactions ou plaintes de service quant à leur traitement et à leur résolution. Nous considérons que la définition de plainte tel que proposé dans le Règlement aurait pour effet d'augmenter de manière significative le nombre de plaintes à traiter.

Certaines insatisfactions peuvent être réglées rapidement sans la nécessité d'un système de traitement des plaintes lourd et difficile à mettre en place. Les exemples suivants constituent des insatisfactions de services qui devraient pouvoir se régler facilement dans un délai raisonnable: insatisfaction relative au retard dans le retour d'un appel; insatisfaction pour un délai d'attente lors d'un appel téléphonique; insatisfaction concernant le fait que le dossier client ne soit plus disponible 7 ans après la fermeture du compte; insatisfaction pour un délai plus long pour compléter une ouverture de compte, etc... Il est nécessaire d'effectuer une différenciation entre une plainte réglementaire et une plainte de service (insatisfaction) afin d'appliquer le concept de proportionnalité dans le processus du traitement des plaintes. Une plainte de nature réglementaire serait sujette au processus de traitement tel que prévu au Règlement, soit l'envoi d'un accusé de réception et une réponse finale communiquée par écrit.

Cependant, certaines insatisfactions de service qui peuvent se régler dans un délai raisonnable, dans le cours normal des affaires, devraient être exclues de la définition de plainte ou à tout le moins pouvoir être résolues de façon verbale au téléphone ou par courriel dans le cours normal des affaires. En effet, nous sommes d'avis que même le processus simplifié prévu à l'article 22 du Règlement est trop onéreux pour les clients et impose un fardeau réglementaire (inscription au registre, réponse écrite, etc.) qui n'est pas justifié pour ces types d'insatisfactions de services qui peuvent se régler avec des processus plus allégés. Le Règlement devrait donner la flexibilité aux inscrits de mettre en place des processus adaptés à la gravité de la plainte tout en maintenant des standards de service justes et avec des délais raisonnables.

Une façon de distinguer certaines insatisfactions de service serait de remplacer le mot "immédiat" de la définition de plainte qui impose une exigence trop rigide, avec la notion de « délai raisonnable » ou

avec un délai spécifique, moins de 10 jours ou d'exclure ces insatisfactions dans le second paragraphe de la définition de plainte.

Il est possible en effet que le client souhaite exprimer son insatisfaction et en discuter de façon informelle sans nécessairement vouloir déposer une plainte. Nous comprenons que cela pourrait s'inférer des mots suivants de la définition « pour lequel une réponse finale est attendue ». Cependant, nous sommes d'avis que le simple fait de vouloir obtenir une réponse ne signifie pas que le client entend déposer une plainte.

De plus, nous sommes d'avis que l'auteur de la plainte devrait être un client (ou son représentant légal) de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier, comme pour les agents d'évaluation de crédit qui doivent détenir un dossier sur la personne concernée, et le client devrait être défini ainsi. Nous notons que le Règlement 31-103 *sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* fait référence au terme « client ». Dans un souci d'assurer l'harmonisation de la nomenclature relative au traitement des plaintes, nous sommes d'avis que le terme « clientèle » devrait être changé pour le terme « client » à travers le Règlement.

Nous recommandons aussi les exclusions suivantes de la définition de plainte :

- Toute plainte pour laquelle un client refuse de s'identifier et/ou de donner ses coordonnées personnelles.
- Toute demande de renseignements ou de documents formulée par un client. En effet, il n'y a pas lieu de distinguer entre une première, une seconde ou une troisième demande de renseignements dans la mesure où il s'agit d'une demande de renseignement et non d'une plainte.
- Toute affaire faisant l'objet d'une poursuite civile, d'un arbitrage ou d'un litige.

Article 4, paragraphe 2°

Nous comprenons que le critère « sans frais pour l'auteur de la plainte » réfère de façon générale au droit d'un client de porter plainte sans que cela ne lui génère de frais pour l'ouverture et le suivi de son dossier de plainte. Nous sommes d'accord avec ce concept. Cependant, la firme devrait pouvoir charger des frais raisonnables dans les cas où un client demanderait un nombre important de documents de la part de la firme relativement à sa plainte. Cela compenserait les coûts de reproduction pour la firme. Nous notons d'ailleurs que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ permet à la firme d'exiger des frais raisonnables du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements personnels.

Article 5

Paragraphe 1°

Le premier paragraphe de l'article 5 mentionne « les personnes affectées à sa mise en œuvre, à son application et à sa révision ». Afin d'éviter toute confusion, nous recommandons d'utiliser les mêmes termes que ceux employés dans le paragraphe 2° de l'article 5. Nous recommandons les changements suivants : « pour veiller à ce que son processus de traitement des plaintes soit connu et compris par le

¹ <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/p-39.1> Article 33

responsable de traitement des plaintes et le personnel chargé du traitement des plaintes, l'intermédiaire financier dispense une formation à ces personnes... ».

Ce paragraphe prescrit l'exigence de dispenser « une formation à ces personnes au moins une fois l'an ». Nous trouvons que d'imposer une formation une fois l'an n'est pas nécessaire s'il n'y a pas de changements dans la politique ou les procédures à chaque année. Les exigences de formation lors de l'affectation du personnel en charge du traitement des plaintes ainsi que lors d'une modification apportée au processus de traitement des plaintes ou aux exigences, nous semblent adéquates et suffisantes.

Nous recommandons aussi qu'il est préférable que le Règlement s'appuie sur des principes, soit que la firme s'assure que ces personnes ont une connaissance suffisante de la politique de traitement des plaintes et de règlements des différends et par conséquent que chaque firme puisse établir une exigence de formation adéquate par rapport à son modèle d'affaires.

Paragraphe 2°

Nous recommandons de remplacer l'obligation d' « agir avec indépendance et éviter toute situation où ils seraient en conflit d'intérêts » par celle de « s'assurer que toutes les plaintes sont traitées de manière équitable, juste et objective ». Un employé de la firme peut traiter une plainte de façon équitable, juste et objective mais ne peut par définition être indépendant de la firme étant donné le lien d'emploi l'unissant à son employeur. De plus, la notion de conflit d'intérêts dans le traitement d'une plainte reste un concept vague et mal défini que nous recommandons de remplacer tel que mentionné ci-dessus.

Article 6

Le premier paragraphe de l'article 6 mentionne : « la désignation et les fonctions de la personne de **son organisation** agissant à titre de responsable du traitement des plaintes ». Dans les grandes firmes, avec plusieurs filiales, il est possible qu'une seule et même personne agisse comme responsable du traitement des plaintes pour plusieurs filiales ou intermédiaires financiers. Le Règlement devrait accorder cette flexibilité en ne limitant pas la définition de « son organisation » à une seule filiale ou intermédiaire financier. De plus, le Règlement devrait aussi permettre que le responsable du traitement des plaintes puisse également agir à titre de personnel chargé du traitement des plaintes.

Dans le paragraphe 1°, veuillez clarifier ce qui constitue « les qualifications professionnelles » pour le responsable du traitement des plaintes. De plus, « l'absence d'antécédents judiciaires ou disciplinaires » est trop vague, veuillez préciser.

Dans l'alinéa 2, sous paragraphe d), il y a l'exigence d' « agir comme répondant officiel auprès de la clientèle de l'intermédiaire financier ». Nous soumettons que cette fonction du responsable du traitement des plaintes puisse être déléguée pour la communication régulière entre l'intermédiaire financier et le client ayant porté plainte. Le responsable du traitement des plaintes pourrait demeurer le point de contact avec l'AMF.

Article 7

Nous apprécierons avoir une précision à savoir jusqu'où le responsable du traitement des plaintes peut déléguer cette tâche? Qui peuvent être « les membres du personnel chargé du traitement des plaintes »? Doivent-ils faire partie de l'équipe du responsable du traitement des plaintes, ou bien cela peut s'étendre jusqu'aux différentes unités d'affaires selon la nature de la plainte.

Article 11

Nous soumettons que la firme serait en conflit d'intérêts d'offrir à tout client qui en exprime le besoin, un service d'assistance à la rédaction d'une plainte. Nous recommandons le retrait de cette exigence ainsi que toute référence à ce service dans le reste du Règlement.

Dans un premier temps, le Règlement ne prévoit pas qu'une plainte doit être dans une forme écrite et par conséquent aucune raison ne vient justifier la nécessité d'un service de rédaction d'une plainte. Il est important de différencier une plainte écrite rédigée par les firmes pour le compte d'un plaignant versus offrir un service d'assistance afin de documenter une plainte. Nous notons en effet que l'article 5 de la politique 3² de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) prévoit un processus d'assistance pour documenter une plainte verbale et non un service de rédaction de la plainte elle-même. Si le Règlement vise le même objectif que la politique de l'ACFM, nous recommandons d'utiliser la même formule de cette dernière. Par contre, si l'AMF considère qu'un service d'assistance à la rédaction d'une plainte est essentiel pour le bien des clients, nous recommandons qu'il soit offert par une partie indépendante, comme l'AMF elle-même.

Les firmes documentent et incluent un résumé de la plainte verbale au dossier et nous considérons cela adéquat aux fins du processus de traitement des plaintes. Il y a à notre avis un conflit d'intérêts évident et des risques de biais dans la prise en note de la prétention du plaignant dans l'offre d'un service d'assistance à la rédaction d'une plainte étant donné qu'une firme ne peut rédiger une plainte contre elle-même.

Article 12, paragraphe 4°

Le paragraphe prescrit une période de 60 jours suivant la réception de la plainte pour donner une réponse finale au client. Nous sommes d'avis qu'un délai de 90 jours serait plus opportun pour les raisons suivantes.

Tout d'abord, le processus de traitement des plaintes peut être long, surtout dans les cas où la firme doit faire appel à un fournisseur de service ou à un consultant externe ou faire intervenir son assureur responsabilité erreur & omission. Il est important d'octroyer une période raisonnable à la firme pour faire une enquête diligente et rédiger une réponse complète et convenablement motivée. Il est dans l'intérêt du client de maintenir le délai de réponse de maximum 90 jours afin d'éviter que la firme ne donne, dans certains cas, une réponse hâtive ou incomplète au client. D'après notre expérience, certaines plaintes peuvent être facilement résolues en moins de 90 jours alors que d'autres ont une complexité qui nécessite encore plus de temps. Nous demandons donc la possibilité et la flexibilité de demander une prolongation au-delà des 90 jours dans ces cas, avec l'accord du client.

Deuxièmement, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sont dans le processus de mettre en place un nouvel organisme d'auto réglementation (nouvel OAR) qui fusionnera les fonctions de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de l'ACFM. Ces deux organismes ont présentement un délai de réponse de 90 jours pour répondre à la plainte. Pour l'AMF d'adopter une exigence de 60 jours alors que les règlements finaux du nouvel OAR, lequel sera reconnu au Québec, ne seront pas adoptés avant un certain temps, risque de créer de la confusion et de l'inefficacité chez les clients et l'industrie. Nous recommandons de maintenir le statu quo et de conserver la période de réponse de maximum 90 jours afin de donner place à une réflexion

² <https://mfda.ca/policy/policy03/>

complète des ACVM et une consultation plus large au Canada sur ce point. Le règlement 31-103 prévoit également un délai de maximum 90 jours pour la transmission d'une réponse écrite et nous croyons qu'il est important de maintenir une harmonisation des règles au Canada pour des firmes qui opèrent dans différentes juridictions.

Nous soulignons à cet effet qu'il est essentiel d'adopter des normes harmonisées à travers le Canada. Cela imposerait un fardeau réglementaire déraisonnable pour les firmes ayant des opérations dans plusieurs juridictions au Canada, augmentant ainsi le fardeau réglementaire à un moment où les ACVM réduisent le fardeau réglementaire conformément à leurs objectifs déclarés. Les ACVM ont justement été créés pour harmoniser les exigences réglementaires. Une période de réponse plus courte pour le Québec risque également de créer de l'iniquité dans le traitement des plaintes par les firmes qui opèrent dans plusieurs juridictions, car ces dernières devront toujours donner priorité aux plaintes venant du Québec, par rapport aux plaintes venant d'autres provinces ou territoires.

De plus, nous recommandons que la période de maximum 90 jours commence à partir du moment où la plainte est reçue par le département du traitement des plaintes. Il est effectivement possible que les propos d'insatisfactions soient émis à une personne qui ne soit pas en mesure d'analyser s'il s'agit d'une plainte et d'en assurer le traitement (par exemple une personne dans une succursale). Par conséquent, nous recommandons de remplacer « au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte » par « au plus tard le 90^e jour suivant la réception de la plainte par le responsable du traitement des plaintes ou le personnel en charge du traitement des plaintes ». A cet effet, l'article 18 prévoit un délai de consignation de la plainte ce qui protège le client pour un traitement dans un délai raisonnable.

Article 13

Nous recommandons d'enlever le deuxième paragraphe de l'article 13 : « Ce délai doit notamment permettre à l'auteur de la plainte, s'il le souhaite, d'être conseillé aux fins d'une prise de décision éclairée. ». À notre avis, le mot « évaluer » à la fin du premier paragraphe inclut tous les éléments qui contribuent à une prise de décision de l'auteur de la plainte, dont notamment celui « d'être conseillé aux fins d'une prise de décision éclairée ». Le deuxième paragraphe n'a aucune valeur ajoutée et risque même de porter à confusion relativement au délai minimal de 20 jours prescrit par le premier paragraphe. Si l'AMF désire conserver cette précision, nous soumettons qu'il faudrait enlever la référence à « doit » pour indiquer que « Ce délai a pour but notamment de permettre à l'auteur... ».

Article 14

Nous comprenons que la firme « doit, en temps utile, continuer à gérer les échanges additionnels avec l'auteur de la plainte » pour les cas décrits dans les paragraphes 1^o, 2^o, et 3^o. Nous soumettons que le paragraphe 3^o contredit notamment le paragraphe (3) du Règlement 3721 de l'OCRCVM³ : « Toute affaire faisant l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage n'est pas considérée comme une plainte pour l'application du présent article. ». Nous soumettons que dès qu'un processus judiciaire est commencé, la firme doit pouvoir décider de mettre un terme aux échanges avec le client pour des raisons légales. Les discussions ou échanges pourront se poursuivre à l'intérieur du processus judiciaire selon la nature du litige.

³ <https://www.ocrcvm.ca/regles-et-affaires-disciplinaires/regles-de-locrcvm/3000/3721-champ-dapplication>

Article 15

Nous recommandons de remplacer dans la première phrase « Dans le cas où la plainte concerne » par « Dans le cas où la plainte vise » ou « Dans le cas où la plainte identifie ». Il se peut qu'une plainte concerne d'autres firmes mais que ce fait ne soit pas mentionné dans la plainte. Il est important que le Règlement soit clair et précis que l'on fait référence aux firmes qui ont été identifiées ou qui sont visées dans la plainte.

De plus, nous recommandons de changer « dans les 10 jours suivant la réception de celle-ci » par « dans les 10 jours suivant la réception de celle-ci par les personnes chargées du traitement des plaintes ». Comme mentionné plus haut, il est possible que la plainte soit déposée auprès d'un département qui n'est pas en charge du traitement des plaintes et qui ne peut déterminer qu'il s'agit d'une plainte. De plus, il se peut qu'une plainte ne soit pas claire et que des communications soient nécessaires entre la firme et le plaignant. Du moment qu'une plainte est reçue par les personnes en charge du traitement des plaintes et qu'elle soit considérée comme telle, nous sommes alors certains qu'elle est prise en charge par le bon département et que le traitement des plaintes peut s'y appliquer.

En outre, nous considérons déraisonnable d'exiger que la firme qui reçoit la plainte soit responsable de fournir les coordonnées des autres firmes visées par la plainte, sauf en ce qui concerne plusieurs institutions financières ou intermédiaires financiers de la même organisation ou du même groupe. Cette responsabilité d'acheminer la plainte aux firmes revient au plaignant. De plus, il est possible que cette plainte ait déjà été acheminée aux autres firmes visées par la plainte sans qu'il en soit fait mention dans la plainte. Finalement, il est aussi possible que le plaignant ne s'adresse pas aux bonnes firmes mais que cette information ne soit pas connue de la firme qui reçoit la plainte. Donc, plusieurs situations qui justifient le fait qu'il ne peut revenir à la firme qui reçoit la plainte de donner les coordonnées d'autres firmes, , sauf dans les circonstances limitées indiquées ci-dessus. Nous ne voyons pas d'inconvénient par contre à aviser l'auteur de la plainte qu'il doit également formuler sa plainte auprès des autres parties visées par celle-ci, le cas échéant. Les grandes organisations avec plusieurs filiales ou entités juridiques, pourraient éventuellement procurer les coordonnées d'une autre filiale du même groupe si la plainte vise aussi cette autre. Par conséquent, nous suggérons d'enlever les termes suivants de l'article « et en lui fournissant leurs coordonnées » ou de préciser que la plainte vise plusieurs institutions ou intermédiaires financiers d'une même organisation ou d'un même groupe.

Article 16

Paragraphe 1°: Nous réitérons notre désaccord avec le service d'assistance à la rédaction d'une plainte. Nous recommandons de remplacer ce paragraphe par « la plainte écrite ou un résumé de la plainte verbale » afin d'éviter toute confusion. Nous notons d'ailleurs que le paragraphe 3° couvre tout document ou renseignement, ce qui pourrait inclure un résumé d'une discussion téléphonique ou d'une rencontre avec l'auteur de la plainte. Par conséquent, il n'y a pas lieu de distinguer entre une communication initiale ou une deuxième communication, etc...

Paragraphe 3 : nous comprenons que « tout échange » peut inclure des appels téléphoniques ou des discussions lors d'une rencontre en personne avec le plaignant.. Bien entendu, il peut être techniquement impossible de déposer au dossier d'une plainte un enregistrement téléphonique, si un tel enregistrement existe. Nous aimerions obtenir une clarification que le terme « échange » comprend le résumé d'une discussion verbale, soit au téléphone ou en personne.

Dernier paragraphe : Veuillez clarifier ce que veut dire « forme précise et compréhensible ».

Article 18

Dans le premier alinéa, nous recommandons de remplacer « sans délai » par « dans les meilleurs délais ». Le terme « sans délai » laisse entendre une consignation immédiate qui ne peut être assurée dépendamment de l'endroit ou du moment où la plainte est reçue. La firme doit d'abord établir s'il s'agit d'une plainte au sens du Règlement et ensuite la consigner comme tel au registre des plaintes.

Paragraphe 4°: nous recommandons d'ajouter « s'il y a lieu » à la fin du paragraphe car il se peut qu'il n'y ait pas de cause à l'origine de la plainte.

Paragraphe 9°: le terme « fédération » est utilisé dans ce paragraphe et à plusieurs autres reprises dans le Règlement. Veuillez clarifier la signification de ce terme et l'inclure dans la section des définitions. Est-ce que vous faites référence au terme fédération utilisé dans les lois habilitantes?

Article 20

Paragraphe 2°: Nous recommandons de modifier la partie pertinente du paragraphe et le remplacer par le texte suivant « la date de réception de la plainte par le responsable du traitement des plaintes ou le personnel en charge du traitement des plaintes de l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit; » car les plaintes ne sont pas nécessairement déposées auprès du département des plaintes.

Paragraphe 5°: Nous recommandons de remplacer « ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée; » par « ainsi que le délai dans lequel la réponse finale doit lui être communiquée ». Nous notons que l'obligation est de répondre dans un délai précis.

Paragraphe 6°: Nous recommandons d'ajouter après « la signature du responsable du traitement des plaintes visé à l'article 6 » le mots suivants : « ou un membre du personnel chargé du traitement des plaintes visé à l'article 7 » car il est difficile, sinon impossible pour une seule personne de signer tous les accusés de réception, surtout dans les grandes institutions.

Article 21

Paragraphe 5°: Nous recommandons d'ajouter à la fin du paragraphe « ou un membre du personnel chargé du traitement des plaintes visé à l'article 7 ».

Article 22

Dans le premier alinéa, la mention « Pour toute plainte réglée dans les 10 jours suivant sa consignation au registre des plaintes » comporte une contradiction avec le délai minimum de 20 jours dans l'article 13 pour la réponse du client. Nous considérons que le même délai devrait être laissé au plaignant pour évaluer l'offre, le cas échéant.

De plus, il est possible de régler une plainte en 10 jours sans qu'il y ait nécessairement une offre. Nous recommandons donc de remplacer « et aux paragraphes 1°, 2°, 3° et 5° de l'article 21 » par « et de l'article 21 » dans le premier alinéa.

Article 23

Paragraphe 3 : Beaucoup de firmes utilisent des coordonnées génériques pour permettre aux clients de facilement déposer une plainte et permettre à la firme d'en prendre connaissance et de transférer le dossier à la personne appropriée. Il serait difficile pour une seule personne de recevoir toutes les

Me Philippe Lebel

Objet : Commentaires du CFIQ sur le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Le 8 décembre 2021

plaintes d'une firme. Nous recommandons donc de remplacer ce paragraphe par : « les coordonnées du département chargé du traitement des plaintes; ».

Article 24

Nous recommandons d'enlever à la fin du premier alinéa les mots suivants : « et de façon à ce que les termes utilisés ne portent pas à confusion, ni induisent en erreur ». Du moment que le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est « claire et simple », il ne devrait pas comporter des termes qui portent à confusion ou qui induisent en erreur.

Article 25

Si l'article fait référence au site Internet de l'AMF, nous soumettons que les modalités devraient être décrites dans le Règlement et non pas sur le site Internet afin de permettre aux firmes d'avoir une seule source de référence.

De plus, il est possible que l'auteur d'une plainte demande un examen du dossier de sa plainte avant que tous les documents énumérés à l'article 16 ne soient complétés ou disponibles. Par conséquent, nous recommandons d'enlever « tel que constitué en vertu de l'article 16 » et de remplacer « doit transmettre le dossier de plainte à l'Autorité » par « doit transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, tel qu'il est constitué au moment de la demande de transfert ».

Article 30

Les modifications proposées dans le Règlement sont significatives et impliqueraient notamment la mise à jour des politiques et procédures internes, la formation du personnel et la mise à jour des systèmes. Nous recommandons donc une période de transition minimale de 24 mois après l'entrée en vigueur du Règlement.

* * * * *

Dans l'éventualité où de plus amples informations seraient nécessaires, n'hésitez pas à communiquer avec Kia Rassekh, Directeur régional du CFIQ, par courriel au [REDACTED] ou par téléphone au [REDACTED]

Veuillez agréer, Monsieur Lebel, l'expression de mes sentiments distingués.

[REDACTED]

Eric Hallé
Président du conseil des gouverneurs
CFIQ