

Montréal, le 5 novembre 2021

Autorité des Marchés Financiers
800 rue du Square-Victoria
22^e étage
Montréal, Québec
H4Z 1A1

Objet : Consultation en cours – Traitement des plaintes et règlements des différends

Madame, Monsieur

La présente représente la position de Valeurs mobilières Banque Laurentienne (« VMBL ») relativement à la consultation publique entourant le projet de règlement sur le traitement des plaintes et règlements des différends de l’Autorité des Marchés Financiers (« AMF »).

Bien que VMBL soit en faveur et appuie les principes qui ont menés à la rédaction de ce projet de règlement, nous avons quelques réserves quant à l’aspect pratique de son applicabilité. Plus précisément :

VMBL comprends l’objectif de l’AMF qui est de simplifier le processus pour le consommateur et ainsi assurer un traitement équitable des plaintes émanant des clients. L’AMF souhaite que les intermédiaires financiers mettent de l’avant un résumé de leur politique sur le traitement des plaintes écrite dans un langage clair, simple et concis. Puisque les intermédiaires financiers membres de l’OCRCVM doivent déjà se conformer aux obligations prévues à la règle 3700 (très prochainement en vigueur), VMBL considère que le règlement proposé par l’AMF, tel que rédigé, pourrait créer une déduplication des processus et procédures basés simplement sur le lieu de résidence du client. Ainsi, le client, en consultant le résumé de la politique de plaintes du courtier membre se retrouverait devant une politique alourdie et encombrée, ce qui serait contraire à son objectif.

Le délai de traitement proposé par l’AMF dans son projet de règlement est raccourci par rapport à celui qui est offert présentement par l’OCRCVM. Présentement, ce délai de 90 jours permet une meilleure analyse et un traitement plus équitable de la plainte pour le consommateur puisque le courtier membre prend le temps de rassembler tous les documents et informations nécessaires au traitement équitable et efficace de la plainte. Raccourcir ce délai serait au détriment du client puisque l’analyse du dossier est une opération complexe et cruciale, qui prend du temps si elle est faite soigneusement et correctement.

De plus, VMBL n’est pas entièrement à l’aise avec la définition du mot « plainte » tel que rédigé. Cette définition semble vouloir englober toutes les insatisfactions du client (en rapport avec un

service ou d'un produit) et ne semble pas faire la différence entre une plainte de type réglementaire d'une plainte de type administrative. Cette différence est cruciale et nous amène à craindre une augmentation exponentielle de ce qui serait considéré alors comme une plainte. Bien que le projet de règlement introduise un concept de « traitement rapide et allégé » de certaines plaintes (à l'article 22), ce processus demeure vague et manque de précision. L'AMF ne semble pas donner de précisions à savoir quel type de plainte pourra être réglé par le processus rapide et allégé, ainsi nous ne pouvons que conclure que le processus allégé n'est qu'un cas pour lequel la plainte sera réglé dans les délais de ce processus.

VMBL continue de saluer les efforts entrepris par l'AMF mais, pour les raisons énumérées ci-dessus, souhaiterais qu'il y ait une clause d'exclusion pour les courtiers de plein exercice et membres en règle de l'OCRCVM. En l'absence de clause d'exclusion, il faudrait une meilleure intégration des règles de l'AMF avec celles qui sont en vigueur (ou le seront bientôt) dans d'autres juridictions.

Espérant le tout conforme, je vous prie d'accepter, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.



Ihab Dabboussi
Vice-Président, Conformité et Gestion des Risques
Chef de la Conformité