

Directive d'application à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant – toutes les disciplines

Aux termes de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») soumet le cabinet, la société autonome et le représentant autonome (l'« inscrit »), toutes disciplines confondues, à des obligations relatives au traitement juste et équitable des plaintes reçues de leurs clients. Pour ce faire, l'inscrit doit, entre autres :

- Traiter de façon équitable chaque plainte;
- Instaurer une politique de gestion des plaintes;
- Transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, sur demande du client;
- Produire et transmettre le rapport des plaintes à l'Autorité.

Toutes ces obligations convergent vers l'objectif d'une protection accrue du consommateur de produits et services financiers par la surveillance des pratiques commerciales des inscrits.

Rappelons que depuis 18 mois, l'Autorité, conjointement avec la Commission des services financiers de l'Ontario, a mis en place un système électronique de déclaration des plaintes afin d'alléger le fardeau administratif imposé par cette reddition de comptes envers l'Autorité. L'expérience vécue jusqu'à ce jour permet à l'Autorité de constater que plusieurs représentants autonomes et cabinets comportant un seul représentant ne reçoivent aucune plainte.

Ainsi, dans une volonté d'allègement administratif et réglementaire, l'Autorité entend ne pas exiger des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant la production d'un rapport dans les cas d'absence de plaintes. Autrement dit, l'Autorité présumera de l'absence de plaintes reçues de la part du représentant autonome et du cabinet comportant un seul représentant si cet inscrit ne fait aucune déclaration de plaintes. **Bien entendu, dès la réception d'une plainte**, ceux-ci conservent l'obligation de la déclarer, suivant les procédures établies.

Cette décision s'inscrit dans la volonté de l'Autorité d'équilibrer ses actions de protection du consommateur et les obligations corrélatives imposées aux entreprises assujetties. L'Autorité estime que cet allègement n'affecte pas la protection du public.

Enfin, l'Autorité s'attend à ce que toutes les autres obligations relatives au traitement des plaintes prévues aux articles 103 à 103.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* soient respectées.

La présente directive prend effet à compter de la période de déclaration ayant débuté le 1^{er} janvier 2007.

¹ *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2, articles 103 à 103.2.