

LÉGALEMENT, TOUT INSCRIT AUPRÈS DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS DOIT ÊTRE DOTÉ D'UNE POLITIQUE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.

## BUT DE LA POLITIQUE

L'INSCRIT DOIT DÉCRIRE LE BUT VISÉ PAR SA POLITIQUE.

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année à l'Autorité par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

## LE RESPONSABLE

L'INSCRIT DOIT INDIQUER LE NOM DU RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE SA POLITIQUE.

Le **responsable de l'application de la politique, M. ou Mme X**, agit à titre de répondant(e) auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel de l'entreprise.

Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le **responsable a également pour fonctions** :

- de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- de transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

## PLAINTÉ

### L'INSCRIT DOIT DÉCRIRE CE QU'EST UNE PLAINTÉ.

Aux fins de la politique, une plainté constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de l'inscrit;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainté, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'inscrit et sans que le consommateur n'ait porté plainté.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

### L'INSCRIT DOIT DÉCRIRE LE PROCESSUS DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ QU'IL A MIS EN PLACE.

Le **consommateur qui désire porter plainté** doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

- nom de l'inscrit
- adresse
- numéro de téléphone
- numéro de télécopieur
- courriel, le cas échéant

### *TOUT EMPLOYÉ SAISI D'UNE PLAINTÉ DOIT LA TRANSMETTRE, DÈS SA RÉCEPTION, AU RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE CETTE POLITIQUE.*

Le **responsable doit accuser réception de la plainté** dans un délai raisonnable, soit dans les X jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainté reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainté;
- dans le cas d'une plainté incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainté sera réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainté, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;
- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainté auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

## CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

L'INSCRIT DOIT DÉCRIRE CE QUE CONTIENT LA PLAINTE.

**Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct.**

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

## TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

L'INSCRIT DOIT DÉCRIRE SON PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE.

Dès sa réception, l'inscrit doit enclencher son processus de traitement d'une plainte.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les X jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

## TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ

L'INSCRIT DOIT DÉCRIRE LE PROCESSUS DU TRANSFERT D'UN DOSSIER DE PLAINTE À L'AUTORITÉ.

Si le **plaignant n'est pas satisfait** de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander à l'inscrit, et ce, en tout temps, qu'il transfère son dossier à l'Autorité.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de l'inscrit.

## DEUX RAPPORTS DE PLAINTES PAR ANNÉE

ANNUELLEMENT, L'INSCRIT DOIT PRÉPARER ET TRANSMETTRE DEUX RAPPORTS DE PLAINTES.

**Deux fois par année**, le responsable transmet à l'Autorité par le système informatisé (SRP), qu'il ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

Les périodes de déclaration sont :

- au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre.

Le 25 mai 2007, l'Autorité a émis une directive à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant. Cette directive mentionne que l'Autorité n'exige plus des cabinets comportant un seul représentant et des représentants autonomes assujettis à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la production d'un rapport **dans le cas d'absence de plaintes**. Cependant, dès la réception d'une plainte, ceux-ci conservent l'obligation de la déclarer, et ce, selon les procédures établies.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

L'INSCRIT DOIT INSCRIRE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE SA POLITIQUE.

L'inscrit doit mentionner la **date d'entrée en vigueur** de sa politique. De plus, si ce document est modifié, l'inscrit devra préciser la date de chaque modification.

## POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, COMMUNIQUEZ AVEC LE CENTRE D'INFORMATION DE L'AUTORITÉ :

Québec : 418 525-0337  
Montréal : 514 395-0337  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873 3090  
Courriel : [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca)