

AVIS RELATIF AUX PÉNALITÉS ADMINISTRATIVES IMPOSÉES EN CAS DE DÉFAUT DE DÉCLARER LES PLAINTES

Depuis 2002, les conseillers et les courtiers en valeurs mobilières sont tenus à certaines obligations légales en matière de traitement des plaintes. Ces obligations, énoncées aux articles 168.1.1 à 168.1.5 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.Q., c. V-1.1, se résument essentiellement à ce qui suit :

1. Traiter de manière équitable les plaintes soumises par leurs clients;
2. Instaurer une politique de gestion des plaintes;
3. Transmettre un accusé de réception au plaignant ainsi que les informations qui lui permettront de bien saisir la procédure de traitement des plaintes;
4. Transmettre le dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers, à la demande du client;
5. Préparer et transmettre le rapport de plaintes à l'Autorité.

En 2005, l'Autorité a mis sur pied, de concert avec la Commission des services financiers de l'Ontario, le Système de rapport de plaintes (« SRP »). Ce système, accessible par Internet, a été implanté pour faciliter la transmission des déclarations de plaintes à l'Autorité. Ce système permet également d'harmoniser la collecte de données sur les plaintes.

Au cours des dernières années, l'Autorité a constaté que de nombreuses entreprises ne se sont pas conformées à leur obligation de déclarer les plaintes reçues de leurs clients. L'Autorité a effectué des rappels auprès de ces entreprises, notamment par le biais du SRP et du Bulletin.

Malgré ces rappels, l'Autorité constate que plusieurs entreprises demeurent en situation de non conformité.

Par conséquent, conformément aux dispositions de la Loi sur les valeurs mobilières, l'Autorité avise qu'elle appliquera, dès 2008, des pénalités administratives aux entreprises qui ne se conforment pas à leur obligation de déclarer leurs plaintes. Ces entreprises recevront des avis formels qui feront état des faits qui leur sont reprochés et de la pénalité que l'Autorité entend leur imposer.

Ainsi, il est important de vous assurer que vos déclarations de plaintes sont bien remplies et transmises à l'Autorité, selon les modalités et les périodes prescrites par cette dernière.

Enfin, l'Autorité tient à rappeler que, pour les membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, il a été déterminé que c'est celle-ci qui transmet à l'Autorité les déclarations de plaintes, et ce, à partir des informations que les membres ont déclarées dans le système ComSet.

Pour obtenir plus d'information à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Web à la section Vous êtes un intervenant du secteur financier <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/intervenant-secteur-financier/obligations-formalites-administratives/traitements-plaintes.fr.html> ou à communiquer avec notre Centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337

Montréal : (514) 395-0337

Autres régions : 1 877 525-0337

Télécopieur : (418) 647-0376

renseignements-industrie@lautorite.qc.ca