

## **MODIFICATION DE L'INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES**

1. La section 5 de la partie 13 de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, comprenant les articles 13.14 à 13.16, est remplacée par la suivante :

### **« Section 5 Plaintes**

#### **13.14. Application de la présente section**

La section 5 s'applique aux sociétés inscrites qui sont des courtiers ou des conseillers inscrits. Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre. En outre, puisque les paragraphes 8 de l'article 13.16 et 4 de l'article 13.16.1 excluent de l'application de ces articles les plaintes déposées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société inscrite desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI ou à un service de médiation visé.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.4 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec (chapitre V-1.1) est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires.

Toutefois, la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends différentes de celles prévues à l'article 13.16 du règlement. Au Québec, toute personne inscrite doit, conformément à la *Loi sur les valeurs mobilières*, aviser le plaignant de son droit de demander à l'Autorité des marchés financiers d'examiner le dossier de sa plainte s'il est insatisfait du traitement de la plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier à l'Autorité des marchés financiers aux fins d'examen. Avec le consentement des parties, cette dernière peut agir comme médiateur ou conciliateur ou désigner une personne à cette fin.

#### **13.15. Traitement des plaintes**

##### **Obligation générale de documenter et de traiter les plaintes**

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et, d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait efficace et équitable, de traiter chaque plainte qui lui est faite au sujet de tout produit ou service offert par elle ou un de ses représentants. Nous estimons que cette disposition englobe les plaintes reçues de clients actuels, anciens ou éventuels ayant eu affaire à la société inscrite (le plaignant), qu'elles aient été déposées verbalement ou par écrit.

Les sociétés inscrites se rappelleront qu'en vertu du sous-paragraphe *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5, elles sont tenues de tenir des dossiers qui démontrent leur conformité aux obligations relatives au traitement des plaintes.

##### **Politiques de traitement des plaintes**

Une politique efficace de traitement des plaintes devrait traiter toutes les plaintes et tous les différends, officiels ou non, promptement et de manière équitable. Pour y parvenir, elle devrait comporter des normes permettant la réalisation d'une enquête et d'une analyse factuelles des questions liées aux plaintes qui soient objectives.

Nous estimons que les sociétés inscrites devraient appliquer dans la collecte des faits une approche objective et équilibrée, notamment en ce qui a trait aux mesures prises par les personnes suivantes :

- le plaignant;
- le représentant inscrit;
- la société.

Les sociétés inscrites ne devraient pas limiter leur examen et leur traitement des plaintes à celles qui concernent d'éventuelles infractions à la législation en valeurs mobilières.

### **Suivi des plaintes**

La politique de traitement des plaintes de la société inscrite devrait prévoir une procédure précise de déclaration des plaintes aux supérieurs afin de permettre la détection des plaintes fréquentes et répétitives ayant le même objet, car leur accumulation pourrait indiquer un problème sérieux. Les sociétés inscrites devraient prendre les mesures qui s'imposent pour régler ce genre de problèmes dès qu'ils se présentent.

### **Réponse aux plaintes**

#### ***Types de plaintes***

Toutes les plaintes portant sur l'une des questions suivantes devraient donner lieu à une réponse initiale puis à une réponse détaillée de la part de la société, par écrit et dans un délai raisonnable :

- les activités de courtage et de conseil, y compris celles qui touchent aux renseignements sur les clients, à l'autorisation d'effectuer des opérations ou à la convenance au client;
- un manquement à l'obligation de confidentialité envers le client;
- le vol, la fraude, le détournement ou la contrefaçon;
- la présentation d'information fausse ou trompeuse;
- un conflit d'intérêts non déclaré ou visé par une interdiction;
- des opérations financières personnelles avec le client.

La société peut estimer qu'une plainte portant sur une question autre que celles énumérées ci-dessus peut néanmoins être de nature assez sérieuse pour nécessiter une réponse de la manière indiquée ci-dessous. Pour ce faire, il faut dans tous les cas évaluer si l'investisseur peut raisonnablement s'attendre à recevoir une réponse écrite à sa plainte.

#### ***Plaintes communiquées autrement que par écrit***

Nous ne nous attendons pas à ce que les plaintes portant sur les questions susmentionnées qui sont communiquées verbalement et ne sont pas jugées sérieuses compte tenu des attentes raisonnables de l'investisseur donnent lieu à une réponse écrite. Toutefois, les plaintes verbales devraient recevoir autant d'attention que les plaintes écrites. Lorsqu'une plainte communiquée verbalement n'est pas exprimée clairement, la société peut demander au plaignant de la mettre par écrit et devrait lui fournir toute l'aide raisonnable requise à cette fin.

La société a le droit de s'attendre à ce que le plaignant mette par écrit une plainte verbale imprécise pour tenter d'éliminer toute confusion quant à la nature du problème. S'il appert clairement que la plainte verbale est frivole, nous ne nous attendons pas à ce que la société offre son aide pour la mettre par écrit. Elle peut néanmoins demander au plaignant de le faire par lui-même.

### ***Délai de réponse aux plaintes***

Les sociétés devraient :

- envoyer une réponse initiale écrite au plaignant dans les plus brefs délais; nous considérons qu'une réponse initiale devrait être envoyée dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- fournir une réponse détaillée à toutes les plaintes portant sur les questions énumérées sous la sous-rubrique « Types de plaintes », en indiquant la décision prise par la société au sujet de la plainte.

La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires. Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous.

Nous invitons les sociétés à régler dans les 90 jours les plaintes portant sur ces questions.

#### **13.15.1. Terminologie interdite**

L'article 13.15.1 vise à réduire le risque que les investisseurs confondent un service de médiation indépendant sans but lucratif comme l'OSBI avec un service de la société inscrite ou un membre du même groupe qu'elle.

#### **13.16. Services de règlement des différends offert aux clients**

En vertu de l'article 13.16, la société inscrite est tenue de mettre à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard d'une plainte dans les cas où sa procédure interne de traitement des plaintes ne s'est pas traduite par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Si un territoire compte un service de médiation visé, l'obligation prévue au paragraphe 6.1 de l'article 13.16 s'applique à la place de celle énoncée au paragraphe 6. Dans ce cas, la société inscrite doit mettre ce service à la disposition du client.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après le dépôt d'une plainte (par exemple, lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision :

- une description des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 13.16 et, le cas échéant, des paragraphes 1 et 2 de l'article 13.16.1;
- la procédure à suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à ses frais soit mis à la disposition du client;
- le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la disposition du client et ses coordonnées.

#### ***Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs***

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. La personne

inscrite visée par une plainte devrait alors aviser le client que seules les plaintes concernant les activités nécessitant l'inscription peuvent être traitées par le service indépendant de règlement des différends ou le service de médiation visé.

### ***Saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation d'une plainte***

Le client peut saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation de sa plainte dans deux cas :

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, le client a alors le droit de le faire immédiatement;
- si la société l'a avisé de sa décision et qu'il n'en est pas satisfait, il dispose de 180 jours pour le faire.

La société inscrite qui prend plus de 90 jours pour traiter une plainte « n'arrête pas le compteur » du fait qu'elle avise le plaignant qu'elle prévoit prendre une décision dépassé ce délai. En outre, nous soulignons que les délais prescrits de 90 et de 180 jours dont dispose le plaignant pour saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation de sa plainte en vertu du paragraphe 4 de l'article 13.16 s'appliquent respectivement à compter du moment où la société inscrite reçoit la plainte et de celui où le client reçoit la décision écrite de la société. Le délai de 90 jours s'applique à l'égard de toutes les procédures internes de traitement des plaintes suivies par cette dernière avant de lui remettre sa décision par écrit. Dès que le client la reçoit, il dispose de 180 jours pour aviser le service indépendant de règlement des différends ou de médiation qu'il souhaite le saisir de sa plainte. Si la politique de traitement des plaintes de la société inscrite prévoit la possibilité de transférer la plainte à un deuxième service interne de traitement des plaintes après son traitement initial, le plaignant peut d'abord en saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation tant que les dispositions du paragraphe 4 de l'article 13.16 sont respectées.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée ou fixée par le service indépendant de règlement des différends ou de médiation n'excédera pas le plafond de 350 000 \$. La limite ne s'applique qu'au montant que le service peut recommander ou consentir, si bien qu'en dehors des procédures de ce dernier, les plaintes peuvent viser une réclamation plus élevée.

Nous jugerions que la société inscrite manquerait gravement à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet de l'assistance offerte par le service indépendant de règlement des différends ou de médiation ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il ne s'adresse pas à lui.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres recours, et notamment de se tourner vers les tribunaux. Si le client ne fait pas appel au service ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais.

### ***Adhésion***

Les sociétés inscrites doivent être membre du service de médiation visé de leur territoire.

S'il n'y en a pas dans son territoire, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour mettre à la disposition de ses clients les services de l'OSBI (sauf au Québec) comme service de règlement des différends ou de médiation conformément au paragraphe 4 de l'article 13.16. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au mécanisme de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

### *Autres offres de service*

Sauf au Québec, la société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client en même temps les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour l'application du paragraphe 6 de l'article 13.16. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client.

De la même façon, un tel chevauchement ne respecterait pas l'obligation de mettre à la disposition du client le service de médiation visé conformément au paragraphe 6.1 de cet article.

### **13.16.1. Obligations de la société inscrite relatives au service de médiation visé**

Si un service de médiation visé existe dans un territoire, l'article 13.16.1 établit les obligations de la société inscrite dans le cadre de l'enquête effectuée par le service relativement à une plainte ou de sa révision en la matière.

Le plaignant n'est pas tenu de recourir au service de médiation visé, mais s'il l'a saisi de sa plainte, la société inscrite doit participer au mécanisme de ce service.

### *Contexte du mécanisme du service de médiation visé*

Les indications suivantes présentent les procédures que pourrait appliquer le service de médiation visé et précisent la nature de ses décisions définitives rendues en application de l'article 13.16.1. Pour régler une plainte, le service de médiation visé peut formuler une recommandation ou rendre une décision, qui peuvent devenir une décision définitive liant une société inscrite. Le plaignant peut s'opposer à une décision définitive, qu'il s'agisse d'une décision réputée définitive après l'étape de la recommandation ou d'une décision rendue à l'étape de la révision, pourvu que seule la société se soit opposée à la recommandation (voir ci-après). Toutefois, s'il s'y oppose aussi par écrit, il sera lui aussi lié par la décision définitive. La décision définitive peut obliger la société à verser une indemnisation au plaignant ou à prendre une mesure de réparation précise, selon ce qui est jugé approprié dans les circonstances.

Dès qu'il est saisi de la plainte et que sa compétence est établie, le service de médiation visé entame son enquête sur la plainte. Au cours de celle-ci, il peut demander les documents et les renseignements qui sont pertinents pour l'analyse de la plainte. Nous considérons que la société qui prend une mesure susceptible d'entraver l'enquête refuse d'y collaborer, comme le fait de ne pas répondre à une demande de documents ou de renseignements.

Une fois son enquête conclue, le service de médiation visé formule une recommandation. Celle-ci est réputée une décision définitive si, à l'expiration d'un délai prescrit, *i)* ni la société inscrite ni le plaignant n'ont avisé le service par écrit qu'ils s'opposent à la recommandation et *ii)* le plaignant ne s'est pas opposé à la recommandation et ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme de règlement du différend comme le permet le service avant que celui-ci n'ait conclu son enquête et transmis sa recommandation écrite aux parties.

Si la société inscrite ou le plaignant s'oppose par écrit à la recommandation, le service de médiation visé entreprend alors une révision indépendante du dossier pour ensuite rendre une décision. Dans le cas où seule la société a demandé une révision, la décision deviendra définitive si *i)* un délai prescrit s'est écoulé depuis la date où elle a été rendue et *ii)* le plaignant ne s'est pas opposé à la décision et ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme de règlement du différend comme le permet le service. Dans le cas où le plaignant

demande la révision de la recommandation, il ne pourra pas s'opposer à la décision (une fois rendue) ni se retirer par ailleurs du mécanisme.

Le règlement ne permet pas de se conformer partiellement à une décision définitive du service de médiation visé, mais une société peut tenter de négocier une entente avec un plaignant en tout temps. ».