

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les Règles Appel à commentaires

Règles des courtiers membres

Destinataires à l'interne:
Affaires juridiques et conformité
Détail
Haute direction

Personne-ressource :

Jamie Bulnes

Directeur de la politique de réglementation des
membres

416 943-6928

jbulnes@iiroc.ca

09-0048

Le 13 février 2009

Modifications des dispositions sur le traitement des plaintes – Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

Résumé de la nature et de l'objet du projet de règle

Le projet de modifications des dispositions sur le traitement des plaintes vise à établir un cadre efficace pour le traitement des plaintes de clients. Le projet de nouvelle règle définit des normes et des délais précis qu'il faut respecter pour l'accusé de réception des plaintes de clients qui allèguent une inconduite relative au traitement de leur(s) compte(s) de client, l'enquête à leur sujet et la réponse à donner aux clients. La règle oblige également le courtier membre à fournir au client une information adéquate sur les options ultérieures qui lui sont ouvertes s'il est insatisfait de la réponse finale du courtier membre. Outre la nouvelle règle concernant le traitement des plaintes, le projet de modifications abrogera les dispositions actuelles sur le traitement des plaintes dans la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres et les remplacera par une disposition générale prévoyant que les courtiers membres doivent établir des politiques et des procédures pour assurer un traitement efficace de toutes les plaintes de clients et répondre à toutes les plaintes écrites.



Règles actuelles

La section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres expose des règles générales pour le traitement des plaintes de clients de détail. Dans sa version actuelle, ce texte oblige les courtiers membres à mettre en place des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients, notamment l'envoi d'accusés de réception de toutes les plaintes écrites, la communication au client des résultats de l'enquête en temps utile, l'écrit obligatoire pour les plaintes de clients relatives aux méthodes de vente, qui doivent être signées par le client, puis traitées par les surveillants des ventes ou le personnel du service de la conformité et le dépôt des plaintes écrites auprès du service de la conformité. En outre, ce texte définit des règles en matière de tenue de dossiers et précise que des procédures doivent être mises en place pour les mesures disciplinaires internes et l'information de la haute direction au sujet des plaintes lorsqu'il convient de le faire.

Historique

En mai 2005, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) a organisé une assemblée des investisseurs. Un groupe formé de représentants de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), de la *Small Investor Protection Association* (SIPA) et de la CVMO a écouté les préoccupations des petits investisseurs. Ceux-ci ont mis l'accent sur les composantes essentielles d'un régime de réglementation : la reddition de compte, la transparence, le caractère équitable et l'efficacité. Pour donner suite à l'engagement de répondre à ces préoccupations, un comité conjoint formé de dirigeants et de cadres supérieurs de la CVMO, de l'OSBI, de l'ACFM et de l'ACCOVAM a été mis sur pied, chargé d'analyser les questions et de concevoir des solutions. L'une des questions qui préoccupaient le plus les investisseurs était le traitement des plaintes de clients, du point de vue tant de la transparence de la procédure que des délais.

Pour commencer à répondre aux préoccupations exprimées à l'égard de la procédure de traitement des plaintes, l'ACCOVAM a publié un avis sur la réglementation des membres (RM0441) en décembre 2006. Cet avis visait à exposer les règles courantes relativement au traitement des plaintes et les attentes de l'ACCOVAM, qui sont aussi maintenant celles de l'OCRCVM, ainsi qu'à définir les pratiques exemplaires que les courtiers membres devraient envisager d'adopter. L'avis indiquait également que l'ACCOVAM prévoyait alors présenter à la CVMO et aux autorités des autres territoires faisant partie des ACVM des modifications de ses règles sur le traitement des plaintes, notamment en ce qui touche les délais de traitement, l'éventuelle obligation de nommer une ou plusieurs personnes chargées de surveiller la procédure de traitement des plaintes chez le courtier membre et des éclaircissements supplémentaires au sujet des normes de traitement des plaintes.



Le projet de modifications a été élaboré en consultation avec les comités consultatifs de l'OCRCVM et avec l'apport du public venant d'investisseurs et d'autres parties prenantes. Deux versions antérieures du projet de modifications ont été publiées. La première version a été approuvée à la réunion du conseil de l'ACCOVAM d'octobre 2007 et a été publiée en vue de recueillir des commentaires le 9 novembre 2007. Une deuxième version comportait des révisions proposées par l'OCRCVM pour répondre aux commentaires reçus. Comme ces révisions n'étaient pas importantes, l'OCRCVM a décidé qu'elles ne devaient pas donner lieu à une nouvelle publication en vue de recueillir des commentaires. Cette deuxième version a été adoptée par le conseil de l'OCRCVM le 16 juillet 2008 et elle a été ensuite envoyée aux ACVM et publiée sur le site Internet de l'OCRCVM.

Le 28 mai 2008, les ACVM ont constitué un groupe de travail qui a élaboré un cadre pour l'harmonisation des règles sur le traitement des plaintes dans les projets de l'OCRCVM et l'ACFM et dans le projet de *Règlement 31-103 sur les obligations d'inscription*. Le personnel de l'OCRCVM a participé aux travaux du groupe et les modifications qui sont maintenant proposées reflètent les révisions que le personnel de l'OCRCVM a apportées au projet antérieur de l'OCRCVM en fonction du cadre. Il convient de noter que l'harmonisation des projets de l'OCRCVM et de l'ACFM en matière de traitement des plaintes n'entraîne pas que les deux textes soient identiques, mais seulement qu'ils soient compatibles dans les grandes lignes l'un avec l'autre et avec le cadre des ACVM. Les ACVM ont indiqué que le cadre constituera le point de référence pour l'approbation des projets de l'OCRCVM et de l'ACFM.

Le projet de règle

Champ d'application de la règle sur le traitement des plaintes

Le projet de règle vise le traitement des plaintes de clients de détail alléguant une inconduite dans le traitement de leur(s) compte(s). Pour entrer dans le champ d'application de la règle, il faut qu'une plainte remplisse les trois conditions suivantes :

- elle est présentée par un client ou une personne autorisée à agir en son nom;
- elle constitue l'expression enregistrée ou verbale d'une insatisfaction;
- elle allègue une inconduite dans le traitement du ou des compte(s) du client.

Sont notamment considérés comme une inconduite la violation de la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse ou les opérations non autorisées se rapportant à des comptes de clients, les autres opérations financières non autorisées avec les clients et l'exercice d'une activité liée aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier membre.



Responsable des plaintes chargé de surveiller la procédure de traitement des plaintes

Le projet de règle obligera le courtier membre à nommer un responsable des plaintes, possédant l'expérience, les connaissances et les pouvoirs nécessaires pour gérer la procédure de traitement des plaintes et pour assurer la liaison avec l'OCRCVM. Le poste de responsable des plaintes n'est pas un poste qui doit nécessairement être occupé par une personne inscrite à ce titre. Le courtier membre peut nommer comme responsable des plaintes le chef de la conformité, la personne désignée responsable ou une personne exerçant une fonction de surveillance sur la procédure des plaintes.

Normes et délais précis pour le traitement des plaintes

Dans le cadre du projet de règle, le courtier membre sera tenu d'établir des procédures et des normes. En plus d'établir des procédures écrites de traitement des plaintes, le courtier membre doit faciliter aux clients l'accès à la procédure de traitement des plaintes en offrant (sur son site Internet ou d'une autre manière) un résumé écrit de sa procédure de traitement des plaintes. Ce résumé écrit doit donner les coordonnées des personnes avec qui communiquer pour présenter une plainte et du responsable des plaintes.

La règle précise plusieurs points que le courtier membre doit traiter dans l'accusé de réception et dans la réponse détaillée. L'accusé de réception doit être envoyé au client dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. La réponse initiale au client doit contenir les coordonnées de la personne chargée du traitement de la plainte, indiquer que le client peut communiquer avec cette personne pour s'informer de l'état d'avancement de sa plainte, expliquer la procédure interne de traitement des plaintes, faire référence à l'exemplaire fourni de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM et aux délais de prescription dont il est mentionné dans la brochure, préciser que le courtier membre doit donner une réponse détaillée dans un délai de 90 jours civils et demander tout renseignement dont on peut raisonnablement avoir besoin pour le traitement de la plainte.

La réponse détaillée doit être accompagnée d'un exemplaire de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM et être transmise au client le plus tôt possible, mais au plus tard dans un délai de 90 jours civils à compter de la date de réception de la plainte par la société. Le courtier membre est tenu d'informer le client si la réponse finale ne peut être transmise dans le délai indiqué, en plus de communiquer avec l'OCRCVM pour expliquer le retard. La réponse détaillée doit comprendre un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête, la décision finale accompagnée d'une explication et une indication des options ouvertes au client s'il est insatisfait de la réponse reçue du courtier membre.

Il existe également une obligation, à la charge du courtier membre et des personnes autorisées, d'aider à la résolution des plaintes. Les personnes autorisées doivent continuer à



coopérer après leur transfert dans une autre société et les courtiers membres ont la même obligation de coopération si des événements se rapportant à une plainte se sont produits chez plus d'un courtier membre ou si la personne autorisée est un employé ou un agent d'une autre société.

Ententes de règlement

Les restrictions de confidentialité dans une entente de règlement ne doivent pas empêcher un client de déposer une plainte, de maintenir une plainte en cours ou de participer à une autre procédure.

Conservation des dossiers de plainte

Les dossiers doivent être conservés pendant une période d'au moins sept ans; en outre, ils doivent être conservés pendant une période de deux ans dans un endroit central facile d'accès. Les renseignements à conserver comprennent le nom du plaignant, la date de la plainte, le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte, le titre ou les services qui font l'objet de la plainte, les documents examinés pendant l'enquête, le nom et le titre des personnes qui ont été vues en entrevue au cours de l'enquête et la date des entrevues, la date et les conclusions de la décision.

Discipline interne

Le courtier membre doit établir des procédures pour assurer que des mesures disciplinaires internes appropriées soient prises à l'égard des contraventions aux règles de l'OCRCVM ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables.

Modifications accessoires des Règles 19 et 37 et de la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM

Pour tenir compte du projet de règle, certaines modifications accessoires doivent être apportées :

- abrogation de l'article 4 de la Règle 19 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, l'article 4 du Statut 19 de l'ACCOVAM), prévoyant l'obligation de conserver pendant 24 mois, dans un lieu central, d'accès facile, un registre à jour de toutes les plaintes écrites, cette obligation faisant maintenant partie de la nouvelle règle;
- abrogation de l'article 3 de la Règle 37 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, l'article 3 du Statut 37 de l'ACCOVAM), prévoyant l'obligation de fournir au client une copie de la brochure sur le traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM au moment de l'ouverture du compte ou de la présentation d'une plainte par le client, cette obligation



faisant maintenant partie de la nouvelle règle et ayant été élargie de sorte qu'il faut aussi fournir au client un exemplaire de la brochure sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM au moment où la réponse détaillée est fournie au client sur la plainte qu'il a formulée;

- abrogation et remplacement de la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, le Principe directeur n° 2 de l'ACCOVAM), qui expose les règles actuelles de traitement des plaintes, par une obligation générale pour les courtiers membres d'établir des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients, y compris les plaintes qui tombent en dehors de la portée du projet de règle (comme les plaintes sur le service), et de répondre à toutes les plaintes écrites.

Le projet de règle ne reprend pas certaines dispositions qui sont actuellement formulées dans la Règle 3100 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, le Principe directeur n° 8 de l'ACCOVAM) relativement au traitement des plaintes et sera donc appliqué en même temps que les dispositions de la Règle 3100 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Autres questions et solutions envisagées

Au cours de nos consultations avec la Section des affaires juridiques et de la conformité, une préoccupation a été exprimée au sujet du caractère trop large de la définition de la plainte, ce qui permettrait à n'importe qui de formuler une plainte de n'importe quelle nature sur laquelle il faudrait faire enquête. Pour répondre à cette préoccupation, le personnel de l'OCRCVM a convenu de restreindre la définition de « plainte », pour l'application de la règle, aux expressions d'insatisfaction d'un client ou d'une personne autorisée à agir en son nom se rapportant au traitement de son (ses) compte(s). Les exigences prévues par la Règle 3100 pour les courtiers membres de l'OCRCVM continueront de s'appliquer à un éventail plus étendu de plaintes ainsi qu'à d'autres affaires, comme l'inscription et les poursuites civiles.

Dans la rédaction de la disposition concernant le nouveau poste de responsable des plaintes, le personnel de l'OCRCVM a envisagé d'exiger que le poste soit occupé par une personne inscrite à ce titre. Après mûre réflexion, cela n'a pas été jugé nécessaire, du fait que l'objectif poursuivi est que soit nommée une personne possédant les connaissances, l'expérience et les pouvoirs nécessaires pour gérer le traitement des plaintes, non de tenir le responsable des plaintes exclusivement responsable du traitement des plaintes, le traitement voulu des plaintes constituant une responsabilité du courtier membre dans son ensemble.

On a également discuté de la question de savoir quelles procédures seraient considérées comme des procédures internes dans le cadre de l'application de la règle. Plus précisément, un certain nombre de groupes d'institutions financières offrent aux clients de toutes les institutions faisant partie du groupe une procédure centralisée de plainte auprès d'un ombudsman interne. L'offre de cette procédure interne aux clients des courtiers membres



n'est pas exigée par la réglementation. Toutefois, étant donné que la procédure est offerte de façon centralisée aux clients de toutes les institutions au sein d'un certain nombre de groupes d'institutions financières, les courtiers membres touchés ont indiqué qu'ils n'avaient pas de contrôle sur les délais de la procédure devant l'ombudsman interne et ont donc fait valoir que cette procédure ne devrait pas être prise en compte pour déterminer si le délai maximal de traitement des plaintes est respecté.

Le conseil d'administration de l'OCRCVM, dans le cadre de son examen de la proposition d'octobre 2007, a alors examiné deux possibilités :

- (1) la proposition initiale de fixer un délai maximal de six mois¹ pour l'achèvement de la procédure interne de traitement des plaintes (**y compris** la procédure devant l'ombudsman interne, offerte par le courtier membre ou par les sociétés du même groupe);
- (2) une proposition fixant à 90 jours le délai pour l'achèvement de la procédure interne de traitement des plaintes (**à l'exclusion** de la procédure devant l'ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre).

Le conseil d'administration a décidé de proposer la deuxième solution, dans les conditions suivantes :

- (1) Lorsqu'une société du même groupe que le courtier membre offre une procédure devant l'ombudsman interne, le client est informé des points suivants au moment de la délivrance de la réponse détaillée :
 - a) le recours à la procédure devant l'ombudsman interne n'est pas obligatoire;
 - b) le délai estimatif/maximal que devrait prendre la procédure;
 - c) il se peut, si le client choisit la procédure devant l'ombudsman interne, que cela lui laisse peu de temps avant l'expiration du délai de prescription fixé par la loi;
- (2) Dans le cas où, après 90 jours, la réponse détaillée n'a pas été délivrée ou l'examen de la plainte se poursuit dans une procédure devant l'ombudsman interne, le client est informé qu'il peut maintenant demander à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) d'examiner sa plainte.

¹ Comme les courtiers membres envoient actuellement une réponse détaillée à leurs clients dans un délai de 6 mois dans 83,6 % des cas, on en a déduit que ce délai constituait un point de départ approprié. On avait l'intention, si cette formule était retenue, d'abrégier le délai après un certain temps.



Comparaison avec des dispositions similaires dans d'autres territoires

ROYAUME-UNI

La Financial Services Authority (FSA) a établi des règles concernant le traitement interne des plaintes par les sociétés et par les titulaires de permis, qui portent notamment sur les procédures que la société doit mettre en place, les délais de traitement des plaintes, la transmission des plaintes, le dossier de plainte qu'une société doit établir et conserver et l'obligation de la société de fournir des renseignements à la FSA. Le but visé est d'assurer un traitement juste, efficace et rapide des plaintes, ainsi qu'une résolution des plaintes dans le délai le plus court possible, de manière à minimiser le nombre de plaintes non réglées qui doivent être transmises au Service de l'ombudsman financier. Ce but est conforme à l'objectif de protection des consommateurs de la FSA prévu par la loi.

La FSA exige qu'une société établisse des procédures efficaces et transparentes pour le traitement raisonnable et rapide des plaintes. Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction, verbale ou écrite, justifiée ou non, par un personne ou pour son compte au sujet de la prestation ou de la non-prestation d'un service financier, alléguant que le plaignant a subi (ou peut subir) une perte financière, des difficultés importantes ou des désagréments importants.

La société doit aussitôt accuser réception de la plainte, par écrit, sur réception de celle-ci et, par la suite, tenir le plaignant informé de l'avancement du traitement de la plainte. Elle doit s'efforcer de résoudre la plainte au stade le plus précoce possible. Dans un délai de huit (8) semaines à compter de la réception de la plainte, la société est tenue d'envoyer soit une réponse finale, soit une réponse écrite indiquant pour quelle raison elle n'est pas en mesure de donner une réponse finale et précisant le délai dans lequel elle estime pouvoir fournir une réponse finale. Si la société n'envoie pas la réponse finale dans le délai de huit (8) semaines, elle doit informer le client qu'il peut sans attendre transmettre la plainte au Service de l'ombudsman financier. Le plaignant peut décider de donner un délai supplémentaire avant d'exercer son droit de transmettre sa plainte au Service de l'ombudsman financier. Au moment où elle envoie la réponse finale, la société doit informer le client qu'en cas d'insatisfaction, il dispose d'un délai de six (6) mois pour transmettre la plainte au Service de l'ombudsman financier. Dans le cas tant de la réponse finale que de la réponse provisoire envoyée dans le délai de huit (8) semaines, un exemplaire du dépliant standard sur le Service de l'ombudsman financier doit être joint à la correspondance. Les plaintes qui sont réglées dans un délai d'un (1) jour ouvrable ne sont pas assujetties à ces délais.

ÉTATS-UNIS

Les règles sur les plaintes de la Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) imposent au client la procédure de l'arbitrage et(ou) de la médiation. Aux États-Unis, des critiques appellent une réforme du système pour permettre aux clients de saisir les tribunaux



judiciaires.

La FINRA indique que la première démarche devrait être de signaler une divergence ou un désaccord à la direction du courtier. Il se peut que la direction prenne des mesures pour régler rapidement le problème. Si la direction du courtier ne résout pas la plainte dans un délai raisonnable, la FINRA suggère au client de consulter un avocat. La médiation devrait être le premier stade dans la procédure de résolution des différends. Si les efforts en vue d'arriver à un règlement échouent, le client peut envisager l'arbitrage. Il se peut que la nouvelle convention de compte contienne une clause obligeant le client à recourir à l'arbitrage. L'accès aux tribunaux est donc limité. Il faut noter que les sentences arbitrales sont sans appel. Les arbitres ne peuvent réexaminer leurs sentences même si l'on trouve de nouveaux éléments de preuve. Il est vrai que les sentences arbitrales peuvent être attaquées en justice, mais il arrive rarement qu'elles soient annulées.

Classement proposé de la Règle

L'OCRCVM a décidé que le projet de règle constitue une règle justiciable de l'examen dans le cadre d'une consultation publique.

On trouvera ailleurs dans le texte un exposé de la nature et des effets du projet de règle, ainsi qu'une analyse de celui-ci. Les objectifs du projet de règle sont :

- d'assurer la conformité avec les lois sur les valeurs mobilières;
- d'empêcher les actes frauduleux et les manipulations;
- de promouvoir des principes de négociation justes et équitables et l'obligation d'agir avec équité et intégrité et de bonne foi;
- de promouvoir des normes et pratiques commerciales justes, équitables et conformes à l'éthique;
- de promouvoir la protection des investisseurs.

L'ORCVM estime que le projet de règle et de modifications facilitera de manière efficace les améliorations de la procédure de traitement des plaintes chez les courtiers membres de manière à assurer l'information des clients sur la procédure à suivre lorsqu'ils souhaitent porter plainte et le traitement équitable et rapide des plaintes. Il estime également que l'établissement d'un cadre général pour le traitement des plaintes par les courtiers membres mènera à une plus grande uniformité dans le traitement des plaintes et, en fin de compte, à une confiance plus grande des clients dans l'intégrité et l'équité de la procédure de résolution des plaintes. Par conséquent, le conseil a décidé que le projet de modifications est dans l'intérêt public.



Incidence du projet de règle sur la structure des marchés, les courtiers membres, les non-courtiers membres, la concurrence et les coûts de conformité

Le projet de modifications n'impose pas un fardeau ou une contrainte à la concurrence ou à l'innovation qui ne soit pas nécessaire ou approprié pour la réalisation des objectifs de réglementation de l'OCRCVM. Il n'impose pas non plus aux activités des participants au marché, tant des courtiers membres que des non-courtiers membres, des restrictions ou des frais qui sont disproportionnés par rapport aux objectifs en matière de réglementation que l'OCRCVM s'efforce de réaliser.

Incidence sur la technologie et plan de mise en œuvre

Les modifications proposées ne devraient pas avoir d'incidence appréciable sur les systèmes pour les courtiers membres. Pour respecter les délais prévus dans la règle proposée, les courtiers membres doivent suivre le classement chronologique des plaintes. On prévoit que les courtiers membres pourront utiliser le Système d'enregistrement des plaintes et des règlements (ComSet) pour suivre le classement chronologique des plaintes en cours de traitement.

Le projet de modifications sera mis en vigueur à une date déterminée par le personnel de l'OCRCVM une fois que les autorités de reconnaissance de l'OCRCVM l'auront approuvé. L'OCRCVM prévoit que le projet devra être mis en vigueur soit immédiatement, soit sur une courte période après l'entrée en vigueur de la règle. Les courtiers membres devraient utiliser cette période qui précède l'approbation de la règle pour se préparer au délai de 90 jours. Dès que le projet de modifications aura été approuvé et mis en vigueur, l'OCRCVM surveillera la conformité au nouveau cadre et déterminera si des changements s'imposent en vue de régler certaines questions d'ordre pratique ou d'apporter des améliorations éventuelles.

Appel à commentaires

L'OCRCVM invite les personnes intéressées à présenter des commentaires sur le projet de modifications. Les commentaires doivent être formulés par écrit. Deux copies de chaque lettre de commentaires doivent être livrées au plus tard le 16 mars 2009 (30 jours à compter de la date de publication du présent avis). La première copie doit être adressée à :

Jamie Bulnes
Directeur de la politique de réglementation des membres
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
121, rue King Ouest, bureau 1600
Toronto (Ontario)
M5H 3T9



La deuxième copie doit être adressée à l'attention du :

Chef du Service de la réglementation des marchés
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest
19^e étage, case 55
Toronto (Ontario)
M5H 3S8

Les personnes qui présentent des lettres de commentaires doivent savoir qu'une copie sera mise à la disposition du public sur le site Internet de l'OCRCVM (www.ocrcvm.ca, sous l'onglet « Réglementation des membres – Règles des courtiers membres – Propositions en matière de politique réglementaire et lettres de commentaires reçues »).

Les personnes qui ont des questions peuvent s'adresser à :

Jamie Bulnes
Directeur de la politique de réglementation des membres
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
416 943-6928
jbulnes@iiroc.ca

Annexes

[Annexe A – Projet de modifications introduisant une nouvelle règle et une nouvelle note d'orientation des courtiers membres sur le traitement des plaintes de clients et portant modification des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres](#)