

AVIS DE L'OCRCVM

**Avis sur les Règles
Avis d'approbation/de mise en œuvre et
Note d'orientation**
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

09-0363

Le 21 décembre 2009

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

Le présent avis sur les Règles comprend deux parties : la partie A porte sur l'avis d'approbation/de mise en œuvre des nouvelles dispositions sur le traitement des plaintes de clients et la partie B donne une orientation au sujet des nouvelles dispositions.

Partie A – Avis d'approbation/de mise en œuvre

I. Introduction

Le présent avis sur les Règles vise à publier l'approbation par les autorités en valeurs mobilières compétentes (les autorités de reconnaissance) des modifications des Règles des courtiers membres concernant le traitement des plaintes de clients (les modifications), qui entreront en vigueur le 1^{er} février 2010.

Les modifications ont déjà été publiées avec l'Avis sur les Règles 09-0242, le 19 août 2009, pour informer à l'avance les courtiers membres des modifications des règles. À ce moment-là, les modifications n'avaient pas encore été approuvées par les autorités de reconnaissance. Maintenant, les autorités de reconnaissance ont approuvé ces modifications des règles.



Depuis la première annonce des modifications des règles le 19 août 2009, et en réponse aux commentaires reçus des ACVM, le personnel de l'OCRCVM a ajouté deux lignes à la Note d'orientation liée aux nouveaux textes pour établir clairement que toutes les plaintes de clients doivent être traitées par un surveillant des ventes ou un membre du personnel du Service de la conformité qualifié ou une personne exerçant des fonctions équivalentes et que les personnes qui sont l'objet d'une plainte ne devraient jamais traiter les plaintes formulées à leur rencontre.

La nouvelle règle sera désignée comme la Règle 2500B des courtiers membres, Traitement des plaintes de clients. On en trouvera le texte à l'Annexe A.

II. Objectifs des modifications

Les modifications des dispositions sur le traitement des plaintes visent à établir un cadre efficace pour le traitement des plaintes de clients. La 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 les courtiers membres à fournir aux clients une information adéquate sur les options ultérieures qui leur sont ouvertes s'ils sont insatisfaits de la réponse finale du courtier membre. Outre la nouvelle règle concernant le traitement des plaintes, les modifications abrogent les dispositions actuelles sur le traitement des plaintes dans la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM et les remplacent 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.

L'OCRCVM estime que les modifications faciliteront 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 au sein de la profession.

III. Résumé des modifications

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

La nouvelle 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 se rapportant au traitement du (des) compte(s) du client ou aux rapports du client avec le courtier membre.

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 reliée aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier membre.

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

La règle oblige 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 de la nouvelle règle, le courtier membre est 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, par le moyen de ComSet, 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 de la nouvelle règle, certaines modifications accessoires ont été 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.

On trouvera le texte des modifications accessoires à l'Annexe B.

La nouvelle 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 appliquée en même temps que les dispositions de la Règle 3100 des courtiers membres de l'OCRCVM.

IV. Publication en vue de recueillir des commentaires et résumé des commentaires écrits

Les modifications ont été publiées en vue de recueillir des commentaires dans l'Avis sur les Règles 09-0048 de l'OCRCVM, le 13 février 2009. Le personnel de l'OCRCVM a pris en considération tous les commentaires reçus et remercie tous les auteurs de commentaires. On trouvera à l'Annexe D un résumé des commentaires reçus et la réponse du personnel de l'OCRCVM à ceux-ci.

L'OCRCVM a apporté quelques modifications mineures au projet de textes sur le traitement des plaintes, en réponse aux commentaires reçus des ACVM et du public. Le cadre de base du traitement des plaintes demeure le même que dans le projet de modifications publié en vue de recueillir des commentaires en février 2009. Il n'y a pas eu de modifications de la procédure générale et des délais du traitement des plaintes et les révisions effectuées ne touchent pas le fond. C'est pourquoi les révisions n'ont pas donné lieu à une nouvelle publication en vue de recueillir des commentaires.

V. Résumé des changements

En réponse aux commentaires reçus des ACVM et du public, quelques révisions mineures ont été effectuées sur les modifications. On trouvera à l'Annexe C une version soulignée indiquant les révisions effectuées depuis la publication du projet de modifications en vue de recueillir des commentaires en février 2009.

Les changements qu'il convient de noter sont les suivants :

Définition de la plainte

À l'article 2 de la Règle, nous avons révisé la formulation relative aux plaintes verbales pour mieux cerner les types de plaintes verbales visés par la définition. Maintenant, cette formulation vise les expressions verbales d'insatisfaction alléguant une inconduite « lorsqu'une enquête préliminaire indique que l'allégation peut avoir quelque fondement ».



Le personnel de l'OCRCVM estime que la formulation révisée exprime plus clairement l'intention de la disposition et devrait répondre aux préoccupations liées au fait que la disposition antérieure pouvait conférer aux courtiers membres un pouvoir discrétionnaire trop grand à l'égard des plaintes verbales. La disposition de la Note d'orientation relative aux expressions verbales d'insatisfaction a été révisée de façon correspondante.

De plus, pour préciser davantage la définition d'une plainte, nous avons ajouté dans la Note d'orientation une phrase qui donne des détails sur la portée de l'inconduite alléguée. Essentiellement, cette phrase indique que les autres questions non énumérées dans la définition de l'inconduite alléguée qui peuvent être visées par le « notamment » devraient être des questions se rapportant aux comptes de client ou aux rapports du client avec le courtier membre qui sont graves et méritent d'être traitées selon la procédure formelle de traitement des plaintes.

Politiques et procédures

À l'article 4 de la Règle, nous avons ajouté un texte qui oblige les courtiers membres à avoir des politiques et des procédures concernant l'enquête sur les plaintes, la procédure selon laquelle se fait l'évaluation du fondement des plaintes, la procédure à suivre pour déterminer l'offre à présenter au client lorsqu'on conclut au bien-fondé de la plainte et les mesures correctives qui pourraient être appropriées au sein du courtier membre. Une autre révision a ajouté un texte précisant que les politiques et procédures ne doivent pas permettre que les plaintes soient rejetées sans un examen attentif des faits propres à chaque affaire et qu'il faut que les plaintes soient traitées dans un esprit d'équilibre qui prend en compte objectivement les intérêts du plaignant, du courtier membre, du représentant inscrit, de l'employé ou du mandataire du courtier membre et/ou des autres parties intéressées.

Réponse détaillée

La Règle a été révisée pour insister sur le fait que la réponse détaillée au client doit être présentée d'une manière équilibrée, claire et non trompeuse.

Révisions diverses de traduction

Dans quelques cas, des révisions mineures de la formulation ont été effectuées pour permettre une traduction assurant l'équivalence de signification entre les versions française et anglaise.

VI. Brochures sur le traitement des plaintes

La brochure approuvée par l'OCRCVM, intitulée « Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte » remplace la brochure actuelle, intitulée « Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'OCRCVM ».

La nouvelle brochure est disponible et on peut en commander des exemplaires à l'adresse <http://www.iroc.ca/French/MemberResources/Brochures/Pages/InvestorProtection.aspx>

Les courtiers membres devront commencer à utiliser la nouvelle brochure lorsque les modifications seront entrées en vigueur.



VII. Plan de mise en œuvre

Les modifications entreront en vigueur le 1^{er} février 2010.

La nouvelle règle sera désignée comme la Règle 2500B des courtiers membres, Traitement des plaintes de clients. On en trouvera le texte à l'Annexe A. On trouvera une note d'orientation relative à la nouvelle règle dans la partie B du présent avis.

L'OCRCVM compte surveiller la conformité au nouveau cadre de traitement des plaintes et déterminera à une date ultérieure si des changements sont nécessaires pour régler des questions pratiques ou apporter des améliorations.

Annexes de la partie A

[Annexe A](#) – Règle 2500B des courtiers membres – Traitement des plaintes de clients

[Annexe B](#) – Modifications accessoires des Règles 19, 37 et de la section VIII de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM

[Annexe C](#) – Version soulignée des modifications par rapport au projet de modifications publiées en vue de recueillir des commentaires en février 2009

[Annexe D](#) – Résumé des commentaires reçus et réponses du personnel de l'OCRCVM aux commentaires



Partie B – Note d’orientation sur le traitement des plaintes de clients

PLAINTES EN GÉNÉRAL

Le traitement juste et rapide des plaintes de clients est essentiel à l’intégrité d’ensemble du secteur du placement. Le courtier membre doit considérer le traitement des plaintes comme un élément essentiel de services corrects assurés pour tous les comptes de clients. Le traitement juste et rapide des plaintes de clients démontre aux clients que leurs problèmes sont pris au sérieux et renforce la confiance des investisseurs dans la profession. Un cadre efficace de traitement des plaintes de clients s’accorde avec les normes appropriées de professionnalisme du secteur.

Par conséquent, il importe que le courtier membre mette en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent répondre aux exigences générales de la section VIII de la Règle 2500 et aux exigences particulières de la Règle 2500B concernant le traitement des plaintes de clients. La section VIII de la Règle 2500 prévoit que le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit. De plus, lorsqu’une plainte écrite ne porte pas sur une question entrant dans la portée de la Règle 2500B, la section VIII de la Règle 2500 prévoit que le courtier membre doit résoudre la plainte et y répondre dans un délai raisonnable.

PLAINTES ASSUJETTIES AUX EXIGENCES DE LA RÈGLE 2500B

GÉNÉRALITÉS

Inconduite alléguée

Les types d’allégation énumérés dans la Règle ne constituent pas une liste exhaustive de toutes les questions qui peuvent constituer une inconduite alléguée; d’autres questions peuvent constituer une inconduite alléguée. L’inconduite alléguée peut porter sur d’autres questions se rapportant aux comptes de client ou aux rapports du client avec le courtier membre qui sont graves et méritent d’être traitées selon la procédure formelle de traitement des plaintes.

Expression enregistrée d’insatisfaction

Une expression enregistrée d’insatisfaction comprend la consignation par écrit, la communication électronique ou l’enregistrement verbal.

Expression verbale d’insatisfaction

Ainsi que le prévoit la Règle, l’expression verbale d’insatisfaction alléguant une inconduite doit être traitée comme une plainte assujettie à la Règle lorsqu’une enquête préliminaire indique que l’allégation peut avoir quelque fondement. Cette obligation présuppose que le courtier membre procédera rapidement à une enquête préliminaire pour évaluer le fondement d’une expression verbale d’insatisfaction. Il est prévu que cette enquête



préliminaire comportera une évaluation sommaire du fondement de la plainte du client et qu'elle n'exigera pas le type d'enquête qui est effectué une fois que la plainte est traitée selon la procédure formelle de traitement des plaintes.

Lorsque le courtier membre, à la suite d'une enquête préliminaire sur une expression verbale d'insatisfaction, détermine :

1. qu'il existe des éléments indiquant que la plainte du client peut avoir quelque fondement, la plainte devrait être traitée de la même façon qu'une expression enregistrée d'insatisfaction. Le courtier membre peut, conformément à sa procédure normale d'enquête, demander que le client donne à sa plainte une forme enregistrée; toutefois, il doit envoyer une réponse détaillée dans le délai prévu, sans égard au fait que le client ait donné suite ou non à cette demande;
2. que la nature de la plainte du client n'est pas claire ou qu'il n'existe pas d'éléments indiquant que la plainte du client a quelque fondement, le courtier membre demande au client d'étayer sa plainte et de la présenter sous une forme enregistrée. Lorsque le client :
 - (a) étaye sa plainte et la présente sous une forme enregistrée, la plainte est traitée de la même manière que si elle avait été présentée au départ comme une expression enregistrée d'insatisfaction;
 - (b) omet d'étayer sa plainte et de la présenter sous une forme enregistrée, le courtier membre peut exercer son jugement professionnel et clore son enquête au sujet de la plainte.

Décision de ne pas faire enquête sur une plainte ou de clore une enquête sur une plainte

Un surveillant des ventes/membre du personnel du Service de la conformité ou une personne exerçant des fonctions équivalentes peut exercer son jugement professionnel pour décider si une plainte exige une enquête. Pour déterminer si une plainte devrait donner lieu à une enquête, le courtier membre doit envisager si le client peut légitimement s'attendre à ce que la plainte soit traitée selon la procédure définie dans la Règle. La décision de ne pas ouvrir d'enquête sur une plainte, ainsi que ses motifs, sont consignés et le dossier est tenu conformément aux règles de conservation des dossiers.

Les plaintes portées par des personnes qui ne sont pas des clients du courtier membre ne sont pas assujetties à la Règle, sauf le cas des plaintes présentées par une personne autorisée à agir pour le compte d'un client. L'autorisation écrite du client ainsi que les documents juridiques officiels, comme les procurations ou les désignations par le tribunal, peuvent être acceptés pour établir le pouvoir d'une personne d'agir pour le compte du client.

RESPONSABLE DES PLAINTES

Le poste de responsable des plaintes n'est pas un poste qui doit nécessairement être occupé par une personne inscrite à ce titre. Il s'agit que le courtier membre ait une personne



possédant les connaissances, l'expérience et les pouvoirs nécessaires pour gérer le traitement approprié des plaintes.

Le courtier membre peut choisir de nommer la personne désignée responsable ou le chef de la conformité ou une personne exerçant des fonctions de surveillance sur la procédure des plaintes comme responsable des plaintes.

Le courtier membre est encouragé à mettre à la disposition du responsable des plaintes et de son personnel une formation spécialisée dans le domaine du règlement des différends.

PROCÉDURES/NORMES CONCERNANT LES PLAINTES

Accès des clients

Les renseignements fournis aux clients de façon permanente comprennent le premier point de contact pour la présentation d'une plainte et les coordonnées du responsable des plaintes. On peut parmi ces renseignements indiquer au client que, s'il veut exprimer des inquiétudes au sujet du traitement de la plainte, il ne doit généralement communiquer avec le responsable des plaintes qu'une fois la plainte déposée. Toutes les plaintes des clients doivent être traitées par un surveillant des ventes/membre du personnel du Service de la conformité qualifié ou l'équivalent. En aucune circonstance, les personnes qui font l'objet de la plainte ne doivent traiter les plaintes formulées à leur encontre.

Réponse détaillée à la plainte – délais

Le délai de 90 jours civils pour fournir une réponse détaillée aux clients doit comprendre l'ensemble des procédures internes du courtier membre ouvertes au client (à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre) qui font appel notamment à la fonction de surveillance/à la direction de succursale, à la fonction de conformité et à l'examen juridique.

Réponse détaillée à la plainte – renseignements sur l'OSBI

Les courtiers membres doivent informer leurs clients que l'OSBI examinera une plainte de client à compter de la première des deux dates suivantes :

- (i) la date où le client reçoit la réponse détaillée à sa plainte;
- (ii) 90 jours après la réception de la plainte.

Selon l'état d'avancement du traitement de la plainte, cela peut se faire soit dans la réponse détaillée, soit dans la lettre informant le client que la plainte ne sera pas résolue dans le délai de 90 jours.

Obligation d'aider les clients à étayer les plaintes

Le courtier membre doit être disposé à aider les clients à présenter une plainte, en particulier si le client a un handicap quelconque, est un aîné ayant des besoins spéciaux ou a des difficultés d'ordre linguistique ou de lecture et d'écriture.



CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTE

Il faut que les dossiers conservés dans un endroit central, facilement accessible, puissent être consultés dans un délai de deux jours ouvrables et que les documents conservés pour une période prolongée puissent être consultés dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins de circonstances atténuantes raisonnables.