

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Note d'orientation

Règles des courtiers membres

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

Personne-ressource :

Madeleine Cooper
Avocate aux politiques,
Politique de réglementation des membres
Téléphone : 416 646-7203
Courriel : mcooper@iiroc.ca

19-0216

Le 17 décembre 2019

Conservation des dossiers des plaintes de clients sous forme électronique

Le secteur se transforme, et les courtiers membres (les **courtiers**) cherchent des façons d'automatiser leurs activités ou d'accroître leur automatisation, en particulier pour mieux se conformer à la réglementation. Pour ces raisons, ils nous ont demandé des précisions au sujet de la conservation des dossiers des plaintes de clients sous forme électronique.

1. Objectif et champ d'application

La présente note d'orientation expose notre point de vue sur la conservation électronique des dossiers des plaintes de clients et se rapporte à nos exigences en matière de conservation des dossiers de plainte prévues à l'article 6 de la [Règle 2500B des courtiers membres](#)¹ (**Règle 2500B**) [articles 3728 et 3786 des Règles de l'OCRCVM].

¹ Afin d'aider les lecteurs, nous avons indiqué les renvois aux dispositions applicables des Règles de l'OCRCVM (se reporter à l'[Avis 19-0144](#) – Mise en œuvre du Manuel de réglementation en langage simple des courtiers membres de l'OCRCVM). Étant donné que les Règles de l'OCRCVM n'ont pas encore pris effet, nous avons surligné ces renvois en gris. Lorsque les Règles de l'OCRCVM auront pris effet, nous supprimerons le surlignage gris.



Nous invitons les courtiers qui, dans le cadre de leurs activités, envisagent de recourir à l'automatisation ou à la technologie d'une manière qui n'est pas couverte dans la présente note d'orientation ou ailleurs de communiquer avec nous.

2. Conservation des dossiers des plaintes de clients sous forme électronique

Nos exigences en matière de conservation des dossiers de plainte n'abordent pas l'aspect technologique. La Règle 2500B exige des courtiers qu'ils conservent les dossiers de plainte pendant sept ans. Bien qu'elle prévoie que les dossiers de plainte doivent être conservés « dans des conditions permettant (leur) consultation dans un délai raisonnable » et « dans un endroit central, facilement accessible », elle ne précise pas le format dans lequel ils doivent être conservés.

Quel que soit le format dans lequel les courtiers décident de conserver leurs dossiers de plainte, ils doivent respecter la Règle 2500B. Nous nous attendons aussi à ce qu'ils utilisent systématiquement le format qu'ils auront choisi.

2.1 Il peut être nécessaire de conserver les originaux pouvant servir de preuve

Dans certains cas, les courtiers pourraient devoir conserver l'original d'un document au cas où celui-ci pourrait servir de preuve ou si son authenticité est contestée. Par exemple, si un client prétend que sa signature a été contrefaite, le courtier doit conserver le document original signé aux fins d'authentification.

Les courtiers devraient faire preuve de jugement pour déterminer quels originaux ils doivent conserver et agir de façon cohérente et de bonne foi lorsqu'ils décident de détruire un original.

2.2 Les dossiers électroniques doivent être clairs, lisibles et sécurisés

Tous les renseignements que la Règle 2500B exige de conserver doivent être clairs et lisibles, quel que soit le format dans lequel ils sont conservés. Nous nous attendons à ce que les courtiers préparent et conservent leurs dossiers électroniques soigneusement et de façon uniforme, de manière à s'assurer que tous les renseignements requis sont sécurisés, peuvent être consultés dans un délai raisonnable et sont facilement accessibles.

2.3 Lois applicables

Lorsque les courtiers décident de conserver leurs dossiers de plainte sous forme électronique, ils doivent tenir compte de toute loi applicable qui régit la conservation des dossiers² ou exige la conservation d'originaux³.

² Voir, à titre d'exemple, l'article 11.6 du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*.

³ Les règles de procédure civile provinciales, par exemple.



3. Date de mise en œuvre

La présente note d'orientation prend effet immédiatement.

4. Règles applicables

La présente note d'orientation se rapporte à l'article 6 de la Règle 2500B [articles 3728 et 3786 des Règles de l'OCRCVM].

5. Note d'orientation antérieure

Aucune.

6. Question

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le chef de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM qui est responsable de votre société.