

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

Règle 19

4. ~~Un courtier membre doit tenir, dans un lieu central, un registre à jour de toutes les plaintes écrites qu'il a reçues relativement à la conduite, aux activités et aux affaires du courtier membre, de tout représentant inscrit ou représentant en placement, d'un directeur, directeur adjoint ou codirecteur de succursale, d'un directeur des ventes, d'un associé, d'un administrateur, d'un dirigeant ou de toute personne que le courtier membre emploie, pendant une période de 24 mois suivant la date de réception de la plainte. Abrogé.~~

Règle 37

3. ~~Chaque courtier membre doit fournir aux nouveaux clients, ainsi qu'aux clients qui lui forment des plaintes par écrit, un exemplaire de la documentation écrite approuvée par la Société, qui décrit le programme d'arbitrage, ou l'organisme responsable, approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 1 de la présente Règle ainsi que le service de conciliation approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 2 de la présente Règle. Abrogé.~~

section VIII de la Règle 2500

VIII. Plaintes de clients

Chaque courtier membre doit mettre en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent être conformes à la Règle 2500B concernant le traitement des plaintes de clients et doivent aussi traiter les plaintes qui tombent en dehors de la portée de la Règle 2500B. Le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit.

- ~~1. Chaque courtier membre doit mettre en place des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients.~~
- ~~(a) Le courtier membre doit accuser réception de toutes les plaintes écrites de clients.~~
 - ~~(b) Le courtier membre doit transmettre les résultats de son enquête sur une plainte en temps utile au client.~~
 - ~~(c) Les plaintes de clients relatives aux méthodes de vente d'un courtier membre, de ses associés, administrateurs, dirigeants ou employés doivent être formulées par écrit et signées par le client avant d'être traitées par les surveillants des ventes ou le personnel du service de la conformité. Une copie de toutes ces plaintes doit être transmise au service de la conformité du courtier membre.~~
 - ~~(d) Chaque courtier membre doit s'assurer ce que les représentants inscrits et leurs supérieurs soient mis au courant de toutes les plaintes déposées par leurs clients.~~
- ~~2. Le siège social doit être informé de toutes les poursuites judiciaires en instance.~~

- ~~3. Chaque courtier membre doit mettre en place des procédures permettant à la haute direction de prendre connaissance des plaintes relatives à tout écart de conduite grave ainsi que de toutes les poursuites judiciaires.~~
- ~~4. Chaque courtier membre doit tenir à jour un registre ordonné des plaintes ainsi que de la documentation qui s'y rapporte aux fins d'examens réguliers de conformité internes et externes. Ce registre doit porter au moins sur les deux dernières années.~~
- ~~5. Chaque courtier membre doit mettre en place des procédures permettant de s'assurer que les infractions aux statuts, aux règlements, aux règles et aux principes directeurs des OAR ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables entraînent la prise de mesures disciplinaires internes appropriées.~~
- ~~6. Lorsqu'un courtier membre juge que des plaintes sont fondées, les procédures et méthodes internes devraient faire l'objet d'un examen, et des modifications devraient être recommandées au niveau de direction approprié.~~