

RÈGLE 1200 | DÉFINITIONS

1201. Définitions

.

.

.

- (2) Lorsqu’ils sont employés dans le cadre des *exigences de l’OCRCVM*, les termes et expressions suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

.

.

.

.

« service d’ombudsman approuvé »

Service d’ombudsman approuvé par le *Conseil* conformément au paragraphe 9503(1).

.

.

.

RÈGLE 3700 | PLAINTES, ENQUÊTES INTERNES ET AUTRES **CASFAITS** À SIGNALER – TRAITEMENT DES PLAINTES ET ENQUÊTES

3701. Introduction

- (1) ~~Le courtier membre doit signaler à l'OCRCVM toutes les~~ La présente Règle énonce les exigences relatives au traitement des *plaintes*, ~~toutes les~~ *aux* enquêtes internes ~~ainsi que tous les autres cas à signaler conformément à la présente Règle.~~
- (2) ~~Le~~ *et au signalement des plaintes par le courtier membre* ~~doit enquêter sur,~~ les *allégations d'inconduite* conformément à la présente Règle.
- (3) ~~Le courtier membre doit traiter toutes les plaintes de clients conformément à la~~ *Personnes autorisées et les employés* ainsi que les exigences relatives aux enquêtes. La présente Règle.
- (4) ~~La Règle 3700~~ est divisée en plusieurs parties comme suit :
- Partie A – Obligations de signaler
[articles ~~3702~~3710 à ~~3704~~3712]
 - Partie B – Enquêtes et discipline internes
[articles ~~3706~~3720 à ~~3708~~3723]
 - Partie C – Ententes de règlement
[articles ~~3710~~3730 et ~~3711~~3731]
 - Partie D – Plaintes de clients – Clients institutionnels
[article ~~3715~~3740]
 - Partie E – Plaintes de clients – Clients de détail
[articles ~~3720~~3750 à ~~3728~~3759]
 - Partie F – Poursuites judiciaires
[article ~~3780~~3760]
 - Partie G – Obligations *particulières* liées à la conservation ~~des~~ dossiers
[articles ~~3785~~ et ~~3786~~ sur les plaintes de clients
[article 3770]

3702. Définitions

- (1) Lorsqu'ils sont employés dans la présente Règle, les termes et expressions suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

« grave inconduite »

(i) Tout acte qui cause un risque raisonnable de préjudice important à

un client ou aux marchés financiers,
notamment :

- (a) une violation importante des renseignements personnels des clients sur lesquels le *courtier membre* exerce un contrôle,
- (b) un vol,
- (c) une fraude,
- (d) le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de valeurs mobilières,
- (e) la falsification,
- (f) le blanchiment d'argent,
- (g) un délit d'initié,
- (h) la présentation d'information fausse ou trompeuse,
- (i) la négociation non autorisée, y compris la négociation discrétionnaire interdite en vertu du paragraphe 3221(1),
- (j) les activités liées aux fonctions de *courtier membre* exercées ailleurs que chez le *courtier membre*,
- (k) les activités exercées ailleurs que chez le *courtier membre* qui ne respectent pas les dispositions de l'article 2554,
- (l) la gestion des conflits d'intérêts d'une manière contraire aux dispositions des articles 3111 ou 3112,

- « grave inconduite à l'égard d'un client »
- « incident de cybersécurité »
- (m) les opérations financières personnelles décrites à l'article 3115,
 - (n) le non-respect des exigences liées à la meilleure exécution des ordres clients prévues à la Partie C de la Règle 3100,
 - (o) le non-respect des exigences liées à la priorité accordée au client prévues à l'article 3503 ou au paragraphe 5.3 des Règles universelles d'intégrité du marché,
 - (p) le non-respect des obligations liées à l'évaluation de la convenance prévues à la Règle 3400,
- (ii) tout autre acte qui constitue une contravention importante aux exigences de l'OCRCVM, aux lois sur les valeurs mobilières ou aux autres lois applicables.
- Grave inconduite qui a trait au compte d'un client ou aux interactions avec le client.
- Acte visant à obtenir un accès non autorisé au système informatique d'un courtier membre ou à l'information qui y est stockée, à désorganiser ce système informatique ou cette information ou à en faire mauvais usage et qui donne lieu, ou qui est raisonnablement susceptible de donner lieu, à ce qui suit :
- (i) il cause un grave préjudice à une personne;
 - (ii) il a d'importantes répercussions sur une partie des activités normales du courtier membre;
 - (iii) il déclenche le plan de continuité des activités ou le plan de reprise après

<u>« plainte »</u>	<u>sinistre du courtier membre;</u> <u>(iv) il oblige le courtier membre, conformément aux lois applicables, à en aviser un organisme gouvernemental, une autorité en valeurs mobilières ou un autre OAR. Toute manifestation orale ou écrite d'insatisfaction à l'égard d'un courtier membre, d'une Personne autorisée ou d'un employé, actuel ou ancien.</u>
<u>« service interne de règlement des différends »</u>	<u>Service interne de règlement des différends offert par le courtier membre ou un membre du même groupe que lui aux clients du courtier membre.</u>

3703. à 3709. – Réservés.

PARTIE A – OBLIGATIONS DE SIGNALER

37023710. Signalement à faire ~~par une Personne autorisée~~ au courtier membre

- (1) La *Personne autorisée* doit signaler les faits suivants au *courtier membre* le plus tôt possible ou à tout le moins dans les deux jours ouvrables après en avoir pris connaissance :
- (i) ~~si~~ un changement doit être apporté à sa Demande uniforme d'inscription ou ~~à~~ au formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4;
 - (ii) ~~si~~ elle a des motifs de croire qu'elle ~~pourrait avoir contrevenu ou qu'elle contrevient à~~ une exigence de l'OCRCVM, ~~aux~~ se livre ou s'est livrée à une grave inconduite;
 - (iii) elle est visée par une plainte d'un client;
 - (iv) une autre Personne autorisée ou un autre employé est visé par une plainte d'un client qui allègue une grave inconduite à l'égard d'un client;
 - (v) elle fait l'objet de ce qui suit dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada alors qu'elle est au service du courtier membre ou est impliquée dans des situations qui se sont produites pendant qu'elle était à son service :
 - (a) elle est accusée ou reconnue coupable d'une infraction criminelle, plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas,

- (b) elle est appelée à comparaître comme accusée ou intimée ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention à une disposition des lois sur les valeurs mobilières ou des lois applicables,
- (c) elle est appelée à comparaître comme accusée ou intimée ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention aux exigences ou aux principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un OAR ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
- (d) elle se voit refuser une inscription ou un permis par un organisme de réglementation, un OAR ou un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
- (e) elle est visée par une poursuite, y compris une poursuite civile ou un avis d'arbitrage portant sur une grave inconduite.
- (2) Le courtier membre doit établir et maintenir des politiques et procédures qui exigent qu'un employé lui signale les faits suivants le plus tôt possible ou à tout le moins dans les deux jours ouvrables après en avoir pris connaissance :

 - (i) il a des motifs de croire qu'il se livre ou s'être livré à une loi applicable grave inconduite;
 - (iii) — si elle ii) il est visée visé par une plainte écrite d'un client;
 - (iv) — si elle apprend qu'iii) une autre Personne autorisée ou un autre employé est visée visé par une plainte d'un client, écrite ou sous une autre forme, qui comporte des allégations de vol, de fraude, de détournement de fonds ou de valeurs mobilières, de falsification, de blanchiment d'argent, de manipulation du marché, de délit d'initié, de communication d'information fausse ou trompeuse ou de négociation non autorisée. qui allègue une grave inconduite à l'égard d'un client;
- (2) — La Personne autorisée doit informer le courtier membre de toutes les poursuites en cours intentées contre elle.
- (iv) il fait l'objet de ce qui suit dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada alors qu'il est au service du courtier membre ou est impliqué dans des situations qui se sont produites pendant qu'il était à son service :

 - (a) il est accusé ou reconnu coupable d'une infraction criminelle, plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas,
 - (b) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention à une disposition des lois sur les valeurs mobilières ou des lois applicables,
 - (c) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure, d'une mesure disciplinaire ou d'une enquête relative à une contravention aux exigences ou aux principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un OAR ou d'un organisme

d’inscription ou de réglementation professionnelle,

(d) il se voit refuser une inscription ou un permis par un organisme de réglementation, un OAR ou un organisme d’inscription ou de réglementation professionnelle,

(a)(e) il est visé par une poursuite, y compris une poursuite civile ou un avis d’arbitrage portant sur une grave inconduite.

- (3) Le courtier membre doit désigner la *personne physique* ou le service qui sera chargé de recevoir les avis prévus au paragraphe 3702(1) aux paragraphes 3710(1) et 3710(2) et conserver la *documentation* qui s’y rapporte.

~~3703~~

(4) Malgré les dispositions des alinéas 3710(1)(v) et 3710(2)(iv), une enquête n’a pas à être signalée si son signalement est interdit par les lois sur les valeurs mobilières, les lois applicables ou les exigences ou principes directeurs d’un organisme de réglementation, d’un OAR ou d’un organisme d’inscription ou de réglementation professionnelle.

3711. Signalement à faire par le courtier membre à l’OCRCVM

~~(1) Pour l’application du présent article, un « incident de cybersécurité » comprend tout acte visant à obtenir un accès non autorisé au système informatique ou à l’information qui y est stockée d’un courtier membre, à désorganiser ce système informatique ou cette information ou à en faire mauvais usage et qui donne lieu, ou qui est raisonnablement susceptible de donner lieu, à ce qui suit :~~

- ~~(i) il cause un grave préjudice à une personne;~~
- ~~(ii) il a d’importantes répercussions sur une partie des activités normales du courtier membre;~~
- ~~(iii) il déclenche le plan de continuité des activités ou le plan de reprise après sinistre du courtier membre;~~
- ~~(iv) il oblige le courtier membre, conformément aux lois applicables, à en aviser un organisme gouvernemental, une autorité en valeurs mobilières ou un autre organisme d’autoréglementation.~~

~~(2) Le courtier membre doit, le plus tôt possible ou à tout le moins dans les cinq jours ouvrables, signaler les cas suivants à l’OCRCVM dans les délais et, selon la méthode établie par l’OCRCVM :~~

- ~~(i) toutes les plaintes de clients contre le courtier membre ou une Personne autorisée ou antérieurement autorisée, sauf les plaintes portant sur les services. Pour l’application de l’alinéa 3703(2)(i), une plainte portant sur les services de la part d’un client est une plainte concernant les services reçus et n’est visée par aucune disposition des lois sur les valeurs mobilières canadiennes ou étrangères;~~

~~(ii) s’il a des motifs de croire qu’il se livre ou s’être livré à une grave inconduite;~~

~~(iii) si lui-même, une Personne autorisée ou un employé a versé, même indirectement, une indemnité substantielle à un client;~~

~~(iv) toute ouverture d’une enquête interne conformément à l’article 3706;~~

~~(v) les résultats de l’enquête interne prévue à l’alinéa 3703(2)(ii) 3720;~~

- (iv) ~~chaque fois que le courtier membre ou une Personne autorisée~~ si lui-même, une Personne autorisée ou antérieurement autorisée, ou un employé ou ancien employé qui est alors au service du *courtier membre* ou qui est ~~impliquée~~ impliqué dans des situations ~~qui se produisant~~ sont produites pendant qu'~~elle est~~ était à son service, fait l'objet de ce qui suit dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada :
- (a) il est accusé ou reconnu coupable d'une infraction criminelle, plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas,
 - (b) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure ~~ou~~ d'une mesure disciplinaire alléguant ou d'une enquête relative à une contravention à une disposition des *lois sur les valeurs mobilières* ou des lois applicables,
 - (c) il est appelé à comparaître comme accusé ou intimé ou fait l'objet d'une procédure ~~ou~~ d'une mesure disciplinaire alléguant ou d'une enquête relative à une contravention aux exigences ou aux principes directeurs d'un organisme de réglementation ~~ou~~ d'autoréglementation, un OAR ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (d) il se voit refuser une inscription ou un permis par un organisme de réglementation, un OAR ou ~~d'autoréglementation~~, un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle,
 - (e) il est visé par une poursuite civile ou un avis d'arbitrage portant sur :
 - (I) ~~une affaire concernant des valeurs mobilières,~~
 - (II) ~~une affaire concernant le traitement des comptes de clients ou des relations avec des clients,~~
 - (III) ~~une affaire visée par des lois, des règles, des règlements ou des instructions concernant les valeurs mobilières, les contrats négociables ou les services financiers d'un organisme de réglementation ou d'autoréglementation de valeurs mobilières ou de services financiers d'un territoire~~ une grave inconduite;
 - (v) ~~la résolution des cas prévus à l'alinéa 3703(2)(iv);~~
 - (vi) ~~toutes~~ il prend une mesure disciplinaire interne ~~que le courtier membre prend~~ contre une *Personne autorisée* ou un employé :
 - (a) en raison d'une plainte ~~de la part d'un client au sens de l'alinéa 3703(2)(i)~~ contenant des allégations de grave inconduite,
 - (b) en raison d'un avis d'arbitrage ou d'une poursuite civile portant sur ~~les valeurs mobilières~~ des allégations de grave inconduite,
 - (c) en raison d'une enquête interne, portant sur des allégations de grave inconduite.
 - (d) ~~qui suspend, congédie ou rétrograde la Personne autorisée ou lui impose des~~

- ~~restrictions d'opérations,~~
- ~~(e) qui ne porte sur aucun des points mentionnés aux sous-alinéas 3703(1)(vi)(a) à 3703(1)(vi)(c) mais qui entraîne :~~
- ~~(I) ou bien une amende supérieure à 5 000 \$ par incident,~~
- ~~(II) ou bien des amendes dont le total est supérieur à 15 000 \$ au cours d'une année civile,~~
- ~~(III) ou bien une amende imposée au moins trois fois au cours d'une année civile;~~
- (2) Le courtier membre doit, le plus tôt possible ou à tout le moins dans les 20 jours ouvrables, signaler à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM, toutes les plaintes de clients contenant des allégations de grave inconduite qui sont déposées contre lui-même, une Personne autorisée ou antérieurement autorisée, ou un employé ou ancien employé qui est ou était à son service.
- (3) Le courtier membre doit signaler à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM et le plus tôt possible, ou à tout le moins dans les cinq jours ouvrables :
- (i) la résolution de toute question prévue à l'alinéa 3711(1)(iv),
- (ii) la conclusion de toute mesure disciplinaire interne prévue à l'alinéa 3711(1)(v),
- (iii) le règlement de toute plainte de client prévue au paragraphe 3711(2).
- (4) Le courtier membre doit, le plus tôt possible ou à tout le moins dans les 20 jours ouvrables suivant la fin d'une enquête interne, transmettre à l'OCRCVM, selon la méthode établie par l'OCRCVM, une description détaillée de l'enquête interne menée conformément à l'article 3720 ainsi que ses résultats.
- ~~(vii) par avis écrit~~ Le courtier membre doit signaler à l'OCRCVM tout incident de cybersécurité, selon la méthode établie par l'OCRCVM :
- ~~(aj)~~ dans les trois jours civils suivant la découverte après avoir pris connaissance de l'incident de cybersécurité et y préciser, le rapport devant contenir les renseignements suivants :
- ~~(Ia)~~ une description de l'incident de cybersécurité,
- ~~(Ib)~~ la date à laquelle, ou la période durant laquelle, l'incident de cybersécurité s'est produit et la date à laquelle le courtier membre l'en a découvert pris connaissance,
- ~~(Ic)~~ une évaluation provisoire de l'incident de cybersécurité, notamment le préjudice qu'il risque de causer à une personne et/ou les répercussions qu'il risque d'avoir sur les activités du courtier membre,
- ~~(Id)~~ la description des mesures d'intervention immédiate que le courtier membre a prises pour réduire le risque de préjudice auquel s'exposent les personnes et les répercussions sur ses activités,
- ~~(Ie)~~ le nom et les coordonnées d'une personne physique chargée de

répondre, au nom du *courtier membre*, aux questions de suivi de l'OCRCVM au sujet de l'*incident de cybersécurité*;

- (bii) dans les 30 jours civils, sauf accord contraire de l'OCRCVM, suivant la découverte après avoir pris connaissance de l'incident de cybersécurité et y préciser, le rapport devant contenir les renseignements suivants :
- (Ia) la description de la cause de l'*incident de cybersécurité*,
 - (Ib) une évaluation de l'étendue de l'*incident de cybersécurité*, notamment le nombre de *personnes* ayant subi un préjudice et les répercussions sur les activités du *courtier membre*,
 - (Ic) la description détaillée des mesures que le *courtier membre* a prises pour réduire le risque de préjudice auquel s'exposent les *personnes* et les répercussions sur ses activités,
 - (Id) la description détaillée des mesures que le *courtier membre* a prises pour réparer les préjudices subis par des *personnes*,
 - (Ie) les dispositions que le *courtier membre* a prises ou prendra pour améliorer son état de préparation à un *incident de cybersécurité*.

~~3704~~

(6) Malgré les dispositions de l'alinéa 3711(1)(iv), une enquête n'a pas à être signalée si son signalement est interdit par les lois sur les valeurs mobilières, les lois applicables ou les exigences ou principes directeurs d'un organisme de réglementation, d'un OAR ou d'un organisme d'inscription ou de réglementation professionnelle.

3712. Défaut de signaler

- (1) Le défaut de signaler les cas conformément dans les délais prescrits aux articles ~~3702~~3710 et ~~3703~~3711 peut conduire l'OCRCVM à imposer des frais d'administration ou d'autres sanctions prévues par les *exigences de l'OCRCVM* ~~contre le~~ courtier membre ou, s'il y a lieu, à la Personne autorisée.

~~3705.~~— Réservé

3713. à 3719. – Réservés.

PARTIE B – ENQUÊTES ET DISCIPLINE INTERNES

~~3706~~3720. Obligation d'ouvrir une enquête interne

- (1) Le *courtier membre* doit tenir effectuer une enquête interne, y compris un examen de conformité interne, s'il semble apprend que ~~le courtier membre ou lui-même~~, une *Personne autorisée* ou antérieurement autorisée, pendant son emploi chez le courtier membre dans un territoire à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada, se soit ou un employé ou ancien employé qui est ou était à son service se livre ou semble s'être livré à ~~l'~~une des activités suivantes :

- (i) ~~le vol;~~

- ~~(ii) — la fraude;~~
- ~~(iii) — le détournement de fonds ou de valeurs mobilières;~~
- ~~(iv) — la falsification;~~
- ~~(v) — le blanchiment d'argent;~~
- ~~(vi) — la manipulation du marché;~~
- ~~(vii) — le délit d'initié;~~
- ~~(viii) — l'information fausse ou trompeuse;~~
- ~~(ix) — la négociation d'opérations non autorisées *grave inconduite*.~~
- ~~(2) — Pour l'application de l'alinéa 3706(1)(viii), une information fausse ou trompeuse désigne :~~
 - ~~(i) — soit une déclaration inexacte des faits;~~
 - ~~(ii) — soit l'omission de déclarer un fait qui doit être déclaré ou qui est nécessaire à une déclaration non trompeuse compte tenu des circonstances dans lesquelles elle a été faite.~~

~~3707.~~

3721. Dossiers de l'enquête interne

- ~~(1) Conformément~~Pour chaque enquête interne menée conformément à l'article 3803~~3720,~~
le *courtier membre* doit conserver la *documentation* prévue à l'article 3803 indiquant ce qui suit :
 - ~~(i) le motif de chaque~~les problèmes sur lesquels portait l'enquête interne;
 - ~~(ii) les mesures prises à cet égard,~~y compris les documents obtenus et les personnes interrogées;
 - ~~(iii) ses résultats.~~
3708la preuve recueillie;
 - (iv) la conclusion tirée ainsi que toutes les recommandations et mesures en découlant.
- ~~(2) Le courtier membre doit fournir sur demande à l'OCRCVM la documentation prévue au~~
paragraphe 3721(1).

3722. Discipline interne

- ~~(1) (1) —~~Les politiques et procédures du courtier membre doivent comporter des procédures prévoyant que chaquepermettant de déterminer les mesures disciplinaires appropriées à prendre, le cas échéant, contre une Personne autorisée ou un employé pour une contravention aux exigences de l'OCRCVM ou aux lois sur les valeurs mobilières fait l'objet des mesures disciplinaires indiquées.

3723. Exception

- (1) Le courtier membre, une Personne autorisée ou un employé n'est pas tenu de se conformer aux Parties A et B de la présente Règle pour toute question signalée à l'OCRCVM en vertu des paragraphes 10.16, 10.17 et 10.18 des Règles universelles d'intégrité du marché.

~~3709.~~ – Réserve

~~3724. à 3729.~~ – Réserve.

PARTIE C – ENTENTES DE RÈGLEMENT

~~3710~~3730. Conclure des ententes de règlement

- (1) ~~La Personne autorisée doit~~ Les *Personnes autorisées et les employés* doivent obtenir le consentement écrit du *courtier membre* avant de conclure une entente de règlement avec un client, sans égard à la forme du règlement et au fait qu’il découle d’une plainte d’un client ou d’une conclusion tirée par la *Personne autorisée*, l’employé ou le *courtier membre*.
- (2) Conformément à l’article 3803, le *courtier membre* doit consigner le consentement préalable écrit.
- (3) Le paragraphe ~~3710(1)~~3730(1) ne s’applique pas aux ententes de règlement conclues par ~~un employé ou~~ une *Personne autorisée* ou un employé que le *courtier membre* a autorisé à négocier ou à conclure de telles ententes de règlement dans le cours normal de ses fonctions et qui ne découlent pas d’activités mettant en cause la *Personne autorisée* ou l’employé.

~~3711~~3731. Décharge

- (1) Une décharge conclue entre le *courtier membre* et son client ne peut pas imposer une obligation de confidentialité ou des restrictions similaires visant à empêcher le client de déposer une plainte aux *autorités en valeurs mobilières*, aux *OAR* ou à d’autres autorités chargées de ~~la mise en~~ application de la loi, de poursuivre une plainte déjà en cours ou de participer à d’autres procédures engagées par ces autorités.

~~3712~~3732. à ~~3714~~3739. – Réserve.

PARTIE D – PLAINTES DE CLIENTS – CLIENTS INSTITUTIONNELS

~~3715~~3740. Politiques et procédures relatives aux plaintes

- (1) Les politiques et procédures du *courtier membre* doivent prévoir expressément des mesures pour traiter efficacement l’ensemble des *plaintes* reçues de *clients institutionnels*.
- (2) Les politiques et procédures du *courtier membre* doivent prévoir expressément ce qui suit :
 - (i) le *courtier membre* doit accuser réception de toutes les *plaintes* ~~écrites et verbales~~ de *clients institutionnels*;
 - (ii) le *courtier membre* doit communiquer au *client institutionnel* les résultats de l’enquête, le cas échéant, sur sa *plainte* en temps utile;
 - (iii) le *courtier membre* doit veiller à ce que la *Personne autorisée* et son *Surveillant*

soient informés de toutes les *plaintes* de *clients institutionnels* déposées contre la *Personne autorisée*;

- (iv) le *courtier membre* doit veiller à ce que toutes les allégations ~~d'~~de grave *inconduite grave* soient signalées au *Membre de la haute direction* qualifié;
 - (v) les *plaintes* doivent être traitées par un *Surveillant* et une copie de la *plainte* doit être déposée auprès du service de la conformité du *courtier membre* ou de la personne exerçant ces fonctions (ou un poste équivalent) chez le *courtier membre*.
- (3) Si le *courtier membre* détermine que le nombre de *plaintes* est élevé ou que la gravité des *plaintes* est appréciable ou lorsqu'il constate que le même aspect ou des aspects similaires suscitent des *plaintes* fréquentes et à répétition, dont l'effet cumulatif peut dénoter un problème grave, il doit alors faire ce qui suit :
- (i) réviser ses pratiques et procédures internes;
 - (ii) s'assurer que les recommandations pour régler le problème sont soumises au palier de gestion compétent.

~~37163741.~~ à ~~37193749.~~ – Réservés.

PARTIE E – PLAINTES DE CLIENTS – CLIENTS DE DÉTAIL

~~37203750.~~ Plaintes de clients de détail

- (1) Le *courtier membre* doit ~~établir et maintenir des politiques pour traiter efficacement les plaintes suivantes :~~consigner et, d'une manière qu'un client de détail raisonnable jugerait efficace, juste et rapide, traiter chaque plainte d'un client de détail qui lui est faite au sujet de tout produit ou service offert par lui-même, l'une de ses Personnes autorisées ou l'un de ses employés.
- ~~(i) les plaintes de clients de détail pour cause d'inconduite;~~
 - ~~(ii) les plaintes de clients de détail ne portant pas sur l'inconduite.~~
- (2) Le *courtier membre* doit ~~fournir une réponse écrite aux~~établir et maintenir des politiques et procédures pour traiter d'une manière efficace, juste et rapide les plaintes de clients de détail.
- (3) Le courtier membre doit fournir une réponse écrite aux plaintes de clients de détail qui sont soumises selon la forme précisée à l'article ~~37213751.~~

~~37213751.~~ Champ d'application

- (1) ~~La Partie E de la présente Règle s'applique~~Les articles 3751 à 3759 s'appliquent aux *plaintes* qu'un *client de détail* ou une *personne autorisée* à agir en son nom soumet ~~à~~à propos d'une grave inconduite à l'égard d'un client.
- ~~(i) soit sous forme consignée, son insatisfaction à l'égard du courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire pour cause d'inconduite;~~
 - ~~(ii) soit verbalement, son insatisfaction à l'égard du courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire pour cause d'inconduite, où l'enquête préliminaire indique que l'allégation peut être~~

~~fondée.~~

~~(2) Pour l'application des paragraphes 3720(1) et 3721(1), les allégations d'inconduite comprennent notamment :~~

~~(i) les allégations de bris de confidentialité, vol, fraude, détournement ou utilisation illicite de fonds ou de valeurs mobilières, falsification, placements qui ne conviennent pas, information fautive ou trompeuse ou opérations non autorisées effectuées dans le compte du client;~~

~~(ii) les allégations d'autres opérations financières inappropriées avec les clients;~~

~~(iii) les allégations d'activités liées aux fonctions de courtier membre à l'extérieur de l'entreprise du courtier membre.~~

~~(3) Toute affaire faisant l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage n'est pas considérée comme une plainte pour l'application du présent article.~~

37223752. Traitement des plaintes de clients

~~(1) (1)~~ Les *plaintes* doivent être traitées par le personnel chargé de la surveillance ou de la conformité et une copie de la *plainte* doit être déposée auprès du service de la conformité du *courtier membre* ou de la personne exerçant ces fonctions (ou un poste équivalent) chez le *courtier membre*.

~~(1)(2)~~ Le courtier membre doit affecter les ressources adéquates, notamment en fournissant de la formation et du soutien, au personnel chargé de la surveillance ou de la conformité qui gère les plaintes et doit établir des rôles et responsabilités clairs en ce qui concerne la gestion des plaintes.

~~(23)~~ Le *courtier membre* doit nommer une *personne physique* au poste de responsable des *plaintes*. Cette *personne physique* doit avoir l'expérience et le pouvoir requis pour encadrer le processus de traitement des *plaintes* et assurer la liaison avec l'OCRCVM.

~~3723~~

~~(4) Une personne physique qui est visée par une plainte ne peut gérer cette plainte.~~

~~3753.~~ Politiques et procédures concernant les plaintes

~~(1) Les politiques et procédures du courtier membre doivent prévoir expressément des mesures sur le traitement efficace, juste et rapide des plaintes.~~

~~(2) Les politiques et procédures du courtier membre doivent prévoir expressément ce qui suit :~~

~~(i) les procédures assurant une enquête impartiale et approfondie dessur les plaintes;~~

~~(ii) le processus d'évaluation du bien-fondé de la *plainte* qui comprend un examen en bonne et due forme des faits propres au cas;~~

~~(iii) le processus à suivre pour établir l'offre à présenter au client, lorsque le bien-fondé de la *plainte* est établi;~~

~~(iv) la description des mesures correctives indiquées à prendre au sein de l'entreprise;~~

~~(v) la procédure garantissant que les plaintes ne sont pas rejetées sans un examen en bonne et due forme des faits propres à chaque cas;~~

~~(vi) la démarche équilibrée dans le traitement des plaintes qui tient compte avec objectivité des~~

~~intérêts du plaignant, du courtier membre, y compris les employés et les Personnes autorisées concernés ou d'autres parties concernées;~~

~~(vii) du courtier membre;~~

(v) le processus permettant d'informer les Personnes autorisées et les employés et les Personnes autorisées concernés et leurs *Surveillants* de toutes les *plaintes* déposées par leurs clients;

~~(viii)~~(vi) les procédures permettant d'informer le *Membre de la haute direction* qualifié des allégations ~~et~~ de grave ~~inconduite grave~~;

~~(ix)~~(vii) les procédures pour surveiller la nature générale des *plaintes*.

(32) Si le *courtier membre* détermine que le nombre ~~des~~ de *plaintes* est élevé ou que la gravité des *plaintes* est appréciable ou lorsqu'il constate que le même aspect ou des aspects similaires suscitent des *plaintes* fréquentes et à répétition, dont l'effet cumulatif peut dénoter un problème grave, il doit faire ce qui suit :

(i) réviser ses procédures et pratiques internes;

(ii) vérifier la portée et la gravité du tort qui a pu être causé aux clients;

(iii) déterminer s'il serait juste et raisonnable de prendre de façon proactive des mesures de correction ou de redressement;

(iv) s'assurer que les recommandations pour régler le problème sont soumises au palier de gestion compétent.

~~3724. Accès donné au client~~

3754. Communication des procédures de traitement des plaintes

- (1) À l'ouverture de comptes, le *courtier membre* doit fournir à chaque nouveau client :
 - (i) un résumé écrit, clair et facile à comprendre, de ses procédures concernant le traitement des *plaintes*;
 - (ii) un exemplaire du dépliant sur le traitement des *plaintes*, approuvé par l'OCRCVM.
- (2) Le *courtier membre* doit afficher sur son site Web un résumé écrit de ses procédures concernant le traitement des plaintes. Si le courtier membre n'a pas de site Web, il doit toujours mettre à la disposition de ses clients, ~~soit sur son site Web, soit~~ par d'autres moyens, un résumé écrit de ses procédures ~~concernant le~~ traitement des *plaintes*.

37253755. Accusé de réception de la plainte

- (1) Le *courtier membre* doit envoyer un accusé de réception au plaignant dans les cinq *jours ouvrables* de la réception de la *plainte*.
- (2) L'accusé de réception prévu au paragraphe ~~3725(1)~~3755(1) doit être rédigé en langage simple, être facilement accessible et compréhensible et comprendre ce qui suit :
 - (i) le nom, le poste et les coordonnées complètes de la *personne physique* qui traite la *plainte* chez le *courtier membre*;

- (ii) une mention indiquant que le client devrait communiquer avec cette *personne physique* s'il souhaite s'informer de l'état d'avancement de la *plainte* ou fournir au *courtier membre* des renseignements supplémentaires;
- (iii) une explication du processus interne que suit le *courtier membre* pour le traitement des *plaintes*, notamment du rôle du responsable des *plaintes* désigné;
- (iv) un renvoi à l'exemplaire du dépliant sur le traitement des *plaintes* approuvé par l'OCRCVM joint à l'accusé de réception et un renvoi aux dispositions des lois sur la prescription indiquées dans le document;
- (v) le délai de 90 jours pour fournir une réponse détaillée au plaignant;
- (vi) une mention informant le client que le *courtier membre* pourrait à l'occasion demander des renseignements supplémentaires pour enquêter sur la *plainte*.

37263756. Réponses aux plaintes de clients

- (1) Le *courtier membre* doit envoyer une lettre de réponse détaillée à chaque plaignant.
- (2) La lettre de réponse détaillée doit être accompagnée d'un exemplaire du dépliant sur le traitement des *plaintes* approuvé par l'OCRCVM.
- (3) La lettre de réponse détaillée doit être rédigée en langage simple et être facilement accessible et compréhensible pour le plaignant.
- (4) La lettre de réponse détaillée doit être présentée sous une forme impartiale, claire et n'induisant pas en erreur le client et elle doit comprendre les renseignements suivants :
 - (i) un résumé de la *plainte*;
 - (ii) les résultats de l'enquête du *courtier membre*;
 - (iii) la décision finale du *courtier membre* sur la *plainte*, et son explication;
 - (iv) la mention des options qui s'offrent au client si la réponse du *courtier membre* ne le satisfait pas, à savoir :
 - (a) le service d'ombudsman approuvé, si une demande est présentée dans la période exigée par ce service,
 - (b) l'arbitrage,
 - (b_c) la procédure judiciaire/poursuite civile,
 - (c) ~~le dépôt d'une plainte devant l'OCRCVM,~~
 - (d) ~~un service d'ombudsman, si une demande est présentée dans la période exigée par l'ombudsman,~~ d) toute autre option applicable;
 - (v) une déclaration indiquant que le client peut signaler toute grave inconduite soupçonnée à l'OCRCVM pour que celui-ci détermine si une mesure disciplinaire est justifiée;
 - (e_{vi}) si le courtier membre offre un service d'ombudsman interne offert par un membre du même groupe que le courtier membre, si de règlement des différends à ses clients de détail, une déclaration indiquant qu'un tel service existe,

assorti d'une mention :

- (~~la~~) indiquant que le recours au ~~service d'ombudsman interne~~ de règlement des différends est facultatif,
- (~~ii~~) ~~donnant le délai estimatif du processus en fonction des données historiques,~~
- (~~f~~) ~~toute autre option applicable.~~ b) indiquant que le délai pour fournir une lettre de réponse détaillée au plaignant est de 90 jours.

- (45) Le *courtier membre* doit ~~répondre à~~ envoyer une ~~plainte d'un client~~ lettre de réponse détaillée à chaque plaignant le plus rapidement possible et au plus tard dans les 90 jours de la date de la réception de la plainte, sous réserve de ce qui suit :
- (i) le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes du *courtier membre* mises à la disposition du client, sauf le ~~service d'ombudsman interne offert par un membre du même groupe que le courtier membre~~ de règlement des différends;
 - (ii) s'il est incapable de donner ~~sa~~ une lettre de réponse ~~finale~~ détaillée au client dans le délai de 90 jours, le *courtier membre* doit en aviser le client et lui donner les raisons de ce retard et le nouveau délai qu'il estime nécessaire pour clore le dossier;
 - (iii) s'il est incapable de respecter le délai de 90 jours, le *courtier membre* doit en aviser l'OCRCVM et lui fournir les raisons du retard.

~~3727~~

- (6) Si le courtier membre offre un service interne de règlement des différends à ses clients de détail, il doit établir et maintenir des politiques et procédures exigeant qu'une lettre de réponse détaillée soit envoyée à chaque plaignant le plus tôt possible et au plus tard 90 jours suivant la date de réception de la plainte par le service interne de règlement des différends.

3757. Devoir d'assistance à la résolution des plaintes de clients

- (1) La *Personne autorisée* qui, après avoir été visée par une *plainte*, quitte le *courtier membre* pour lequel elle travaillait ou agissait comme *mandataire*, pour aller travailler chez un autre *courtier membre*, doit continuer à collaborer avec le premier *courtier membre* tant que la *plainte* n'a pas été réglée.
- (2) Les *courtiers membres* doivent collaborer les uns avec les autres lorsque les événements associés à une *plainte* ont eu lieu chez plus d'un *courtier membre* ou que la *Personne autorisée* est un *employé* ~~ou un mandataire~~ d'un autre *courtier membre* qui n'est pas concerné par les événements associés à la *plainte*.

~~3728~~3758. Dossier des plaintes de clients

- (1) Pour chaque *plainte* formulée par un client, le *courtier membre* doit conserver, conformément à l'article ~~3786~~3771, les renseignements suivants :
 - (i) le nom du plaignant;
 - (ii) la date de la *plainte*;

- (iii) la nature de la *plainte*;
- (iv) le nom de la *personne physique* visée par la *plainte*;
- (v) les titres ou les services qui font l'objet de la *plainte*;
- (vi) les documents examinés et obtenus pendant l'enquête;
- (vii) le nom et le poste des *personnes physiques* rencontrées en entrevue pendant l'enquête et la date de ces entrevues;
- (viii) la date et les conclusions de la décision rendue sur la *plainte*.

~~3729. à 3779. — Réservés.~~

3759. Communication des options relatives au service interne de règlement des différends

- (1) Si le courtier membre ou un membre du même groupe que lui offre un service interne de règlement des différends, il doit clairement indiquer ce qui suit dans ses communications avec les clients :
 - (i) le service interne de règlement des différends est un service du courtier membre ou du membre du même groupe que lui et n'est pas un service de règlement des différends indépendant;
 - (ii) un client peut déposer une plainte auprès du service d'ombudsman approuvé avant de la déposer auprès du service interne de règlement des différends si le courtier membre n'a pas fourni au client une lettre de réponse détaillée dans le délai de 90 jours prévu au paragraphe 3756(5);
 - (iii) un client peut déposer une plainte auprès du service d'ombudsman approuvé avant de la déposer auprès du service interne de règlement des différends si le client n'est pas satisfait de la lettre de réponse détaillée du courtier membre;
 - (iv) le recours au service interne de règlement des différends est facultatif;
 - (v) le service interne de règlement des différends a 90 jours pour fournir une réponse détaillée au client;
 - (vi) les délais de prescription prévus par la loi continuent de courir pendant que le service interne de règlement des différends examine une plainte, ce qui peut nuire à la capacité du client d'intenter une poursuite civile.
- (2) Lorsqu'il fait référence à son service interne de règlement des différends ou aux personnes affectées à ce service, le courtier membre ne peut utiliser des termes trompeurs, y compris le terme « ombudsman » ou tout autre terme dont le sens

est semblable, qui laissent entendre que le service interne de règlement des différends est indépendant du courtier membre.

(3) Le courtier membre doit clairement indiquer ce qui suit dans ses communications avec les clients :

(i) Le client a 180 jours après avoir reçu la lettre de réponse détaillée du courtier membre pour déposer sa plainte auprès du service d'ombudsman approuvé;

(ii) Le service d'ombudsman approuvé est gratuit.

(4) La communication du courtier membre à propos du service d'ombudsman approuvé doit :

(i) être aussi visible que sa communication à propos du service interne de règlement des différends;

(ii) être claire, transparente et rédigée en langage simple;

(iii) préciser les coordonnées complètes du service d'ombudsman approuvé.

PARTIE F – POURSUITES JUDICIAIRES

37803760. Signaler les poursuites judiciaires

- (1) Les poursuites judiciaires visant le courtier membre doivent être signalées à un Membre de la haute direction qualifié du courtier membre.

37813761. à 37843769. – Réservés.

PARTIE G – OBLIGATIONS PARTICULIÈRES LIÉES À LA CONSERVATION ~~DE~~ DES DOSSIERS SUR LES PLAINTES DE CLIENTS

3785. CAS À SIGNALER À L'OCRCVM

3770. Plaintes de clients

- (1) Le courtier membre doit conserver ~~des exemplaires des documents associés aux cas signalés à l'OCRCVM conformément à l'article 3703 pendant au moins sept ans à compter de la résolution de l'affaire et les mettre à la disposition de l'OCRCVM lorsque celui-ci lui en fait la demande.~~

~~3786. Plaintes des clients~~

- ~~(1) Le courtier membre doit conserver une copie de chaque dossier à jour des plaintes de clients et des documents connexes associés à la conduite, aux activités et aux affaires du courtier membre, de ses employés ou de ses mandataires. Ce dossier doit être conservé de plainte d'un client dans un endroit central, facilement accessible et pendant un délai de deux ans à compter de la réception de la plainte.~~
- ~~(2) Le courtier membre doit conserver le dossier de chaque plainte pendant sept ans dans un lieu où il est facilement accessible dans un délai raisonnable.~~

~~3787~~

| 3771. à 3799. – Réservés.

RÈGLE 3800 | DOSSIERS À CONSERVER PAR LE COURTIER MEMBRE ET COMMUNICATIONS
À AVOIR AVEC LE CLIENT À FAIRE PAR LE COURTIER MEMBRE

.
. .

3804. Dispositions générales concernant la tenue de dossiers

.
. .

- (2) Les *dossiers* prévus au paragraphe 3804(1) comprennent notamment les *dossiers* nécessaires aux fins suivantes :
- (i) permettre, dans les délais, l'établissement et l'audit des états financiers et des autres éléments d'information financière qui doivent être déposés auprès de l'OCRCVM ou de l'*autorité en valeurs mobilières* compétente ou lui être transmis;
 - (ii) permettre d'établir la situation du capital du *courtier membre*;
 - (iii) justifier du respect du *courtier membre* de ses obligations en matière de capital et d'assurance;
 - (iv) justifier du respect des procédures de *contrôle interne*;
 - (v) justifier du respect des politiques et procédures du *courtier membre*;
 - (vi) permettre d'identifier et de séparer les fonds, titres et autres biens des clients;
 - (vii) recenser toutes les opérations effectuées par le *courtier membre* pour son propre compte et pour le compte de chacun de ses clients, y compris les parties à l'opération et les modalités de l'achat ou de la vente;
 - (viii) fournir une piste d'audit des éléments suivants :
 - (a) les instructions et les ordres des clients,
 - (b) chaque opération transmise ou exécutée pour son propre compte ou pour un client;
 - (ix) permettre la production de rapports aux clients sur les mouvements de leur compte;
 - (x) fournir les prix des titres conformément aux *lois sur les valeurs mobilières*;
 - (xi) documenter l'ouverture des comptes des clients et toute convention conclue avec eux, et fournir la preuve que les documents relatifs au compte requis en vertu des *exigences de l'OCRCVM* ont été transmis au client;
 - (xii) justifier du respect des obligations liées à la connaissance du client, à la pertinence du compte, au contrôle diligent des produits, à la connaissance du produit et à

- l'évaluation de la convenance;
- (xiii) justifier du respect des obligations liées au traitement des plaintes;
 - (xiv) documenter la *correspondance* avec les clients;
 - (xv) documenter les mesures de conformité, de formation et de surveillance prises par le *courtier membre*;
 - (xvi) justifier de la conformité avec les exigences concernant les conflits d'intérêts;
 - (xvii) documenter :
 - (a) les pratiques commerciales, les mécanismes de rémunération et les mesures incitatives du *courtier membre*,
 - (b) les autres mécanismes de rémunération et mesures incitatives dont le *courtier membre*, ses *Personnes autorisées*, un *membre du même groupe* que lui ou une personne avec laquelle il a des *liens* tirent parti;
 - (xviii) justifier du respect des obligations liées aux communications trompeuses²;
 - (xix) justifier du respect des conditions d'un *blocage temporaire*;
 - (xx) consigner chaque événement qui doit être signalé à l'OCRCVM aux termes des paragraphes 3711(1) à 3711(5).

9501. Introduction

- (1) La Règle 9500 décrit les obligations du *courtier membre* à participer à des programmes d'arbitrage et à des services ~~de médiation~~d'ombudsman approuvés par l'OCRCVM.

9502. Participation du courtier membre à l'arbitrage

- (1) Le *Conseil* peut approuver, selon certaines modalités, un ou des programmes ou organes d'arbitrage pour les *courtiers membres* ou une catégorie de *courtiers membres*.
- (2) Le *courtier membre* doit participer à un programme d'arbitrage ou s'inscrire comme membre d'un organe d'arbitrage approuvé par le *Conseil*.
- (3) Ni la participation du *courtier membre* à un programme d'arbitrage ni une décision prise dans le cadre d'un tel programme n'auront d'incidence sur l'autorité de l'OCRCVM ou n'empêcheront celui-ci d'exercer son autorité prévue dans les *exigences de l'OCRCVM*.
- (4) Le *courtier membre* doit, à la demande d'un client, soumettre tout litige entre lui et le client à l'arbitrage exécutoire.
- (5) Le *courtier membre* doit se conformer aux exigences du programme d'arbitrage et aux décisions rendues dans le cadre de ce programme.

9503. Participation du courtier membre ~~à la médiation~~ au service d'ombudsman

- (1) Le *courtier membre* doit participer à un service ~~de médiation~~d'ombudsman approuvé par le *Conseil*.
- (2) Ni la participation du *courtier membre* à un service ~~de médiation~~d'ombudsman approuvé ni une recommandation que présente un tel service n'auront d'incidence sur l'autorité de l'OCRCVM ou n'empêcheront celui-ci d'exercer son autorité prévue dans les *exigences de l'OCRCVM*.
- (3) Le *courtier membre* doit, à la demande d'un client, soumettre tout litige entre lui et le client au service ~~de médiation~~d'ombudsman approuvé.
- (4) L'admissibilité d'un litige à ~~la médiation~~un examen est déterminée par le service ~~de médiation~~d'ombudsman approuvé en fonction de son mandat.
- (5) Le *courtier membre* doit se conformer aux exigences du service ~~de médiation~~d'ombudsman approuvé.
- (6) Les recommandations du service ~~de médiation~~d'ombudsman approuvé ne lient ni le *courtier membre* ni le client.

9504. Obligation du courtier membre à fournir des renseignements au service ~~de médiation~~d'ombudsman

- (1) Le service ~~de médiation~~d'ombudsman *approuvé* peut demander au courtier membre, à une *Personne autorisée* ou à une autre *personne* relevant de la compétence de l'OCRCVM de lui fournir des renseignements ou des *dossiers* concernant une inspection ou une enquête.
- (2) La *personne* visée par le paragraphe 9504(1) doit fournir les renseignements de la manière et sous la forme prescrites par le service ~~de médiation~~d'ombudsman *approuvé*, y compris sous forme électronique.
- ~~(3) Il est interdit au médiateur de fournir à l'OCRCVM un renseignement ou un dossier que son service a reçu et qui concerne une inspection ou une enquête, sauf s'il s'agit d'un renseignement concernant une enquête de l'OCRCVM ou une allégation de celui-ci dans une audience selon laquelle le courtier membre aurait :
 - (i) soit fourni au service de médiation des renseignements qu'il savait faux dans l'intention de le tromper;
 - (ii) soit omis de fournir des renseignements conformément au présent article.~~

9505. à 9699. – Réservés.