

Annexe 2 - Projet de modification des Règles de l'OCRI (version nette)

Remarque : Puisqu'un projet distinct visant à élaborer un ensemble de règles applicables aux courtiers en placement et aux courtiers en épargne collective (Règles de l'OCRI consolidées) est sur le point d'être achevé, nous avons élaboré le projet suivant de modification visant les Règles de l'OCRI consolidées proposées. Comme les Règles de l'OCRI consolidées n'ont pas encore été finalisées ou mises en œuvre, les modifications incluses dans cette annexe pourraient changer.

Annexe 2 - Projet de modification des Règles de l'OCRI (version nette)

Note: Dans le cadre d'un projet distinct visant à élaborer un seul ensemble des règles applicables à la fois aux courtiers en placement et aux courtiers en épargne collective (les Règles consolidées de l'OCRI), lequel approche de son achèvement, nous avons intégré les présentes modifications proposées aux Règles consolidées de l'OCRI proposées. Étant donné que les Règles consolidées de l'OCRI n'ont pas encore été finalisées ni mises en œuvre, les modifications figurant dans la présente annexe demeurent susceptibles d'être modifiées.

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 :

« délai de traitement des plaintes » (<i>complaint handling timeline</i>)	Délai dans lequel un <i>courtier membre</i> doit traiter une <i>plainte portant sur le service</i> ou fournir au plaignant une lettre de réponse détaillée conformément à l'article 3756, c'est-à-dire le plus rapidement possible et au plus tard : (i) soit dans les 60 jours suivant la date de la réception de la <i>plainte</i> ; (ii) soit dans les 90 jours suivant la date de réception de la <i>plainte</i> si : (a) soit le traitement de la <i>plainte</i> est particulièrement complexe, (b) soit des circonstances indépendantes de la volonté du <i>courtier membre</i> retardent le traitement de la <i>plainte</i> .
--	--

3755. 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 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 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 intitulé *Dépôt d'une plainte* de l'OCRI joint à l'accusé de réception et un renvoi aux dispositions des lois sur la prescription indiquées dans le document;

- (v) le *délai de traitement des plaintes* dans lequel une réponse détaillée doit être fournie 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*.

3756. Réponses aux plaintes de clients

.
. .

- (4) Le *courtier membre* doit envoyer une lettre de réponse détaillée à chaque plaignant dans le *délai de traitement des plaintes*, sous réserve de ce qui suit :
 - (i) le *délai de traitement des plaintes* couvre l'ensemble des procédures internes du *courtier membre* mises à la disposition du client, sauf le *service interne de règlement des différends*;
 - (ii) s'il est incapable de donner une lettre de réponse détaillée au client dans le *délai de traitement des plaintes*, 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 traitement des plaintes*, le *courtier membre* doit en aviser l'OCRI et lui fournir les raisons du retard.
- (5) 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 énonçant la décision définitive du *courtier membre* soit envoyée à chaque plaignant le plus tôt possible et au plus tard 30 jours après le *délai de traitement des plaintes*, que ce dernier ait ou non envoyé une lettre de réponse détaillée.

.
.

3758. 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 :
 - .
 - (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 traitement des plaintes*;
 - .
 - .
 - (v) le client est en droit de recevoir la lettre énonçant la décision définitive du *courtier membre* envoyée à chaque plaignant, au plus tard 30 jours après le *délai de traitement des plaintes*, que le *courtier membre* ait ou non envoyé une lettre de réponse détaillée;
 - .
 - .

