Annexe 3 – Projet de modification des Règles CPPC concernant le traitement des plaintes (version soulignant les modifications)

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

.
.
.

3716. à ~~3719~~3718.~~–~~ Réservés.

PARTIE E – PLAINTES DE CLIENTS – CLIENTS DE DÉTAIL

3719. Définitions

(1) Lorsqu'elle est employée dans la Partie E de la présente Règle, l'expression suivante a le sens qui lui est attribué ci-après :

« délai de traitement des plaintes » (*complaint handling timeline*)	Délai dans lequel un *courtier membre* doit traiter une plainte portant sur le service ou fournir au plaignant une lettre de réponse détaillée conformément à l'article 3726, 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 plainte; (ii) soit dans les 90 jours suivant la date de réception de la plainte si : (a) soit le traitement de la plainte est particulièrement complexe, (b) soit des circonstances indépendantes de la volonté du *courtier membre* retardent le traitement de la plainte.

.
.
.

3725. 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) doit comprendre :

(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'*Organisation* 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~~*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 ~~OBJ~~.

3726. Réponses aux plaintes de clients

.

.

.

(4) Le *courtier membre* doit répondre à ~~une~~chaque plainte ~~d'un~~de client ~~le plus rapidement possible et au plus tard dans les 90 jours de la date de la réception de la plainte~~dans le *délai de traitement des plaintes*, sous réserve de ce qui suit :

(i) le *délai de* ~~90 jours~~*traitement des plaintes* 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*;

(ii) s'il est incapable de donner ~~sa~~une réponse ~~finale~~définitive au client dans le *délai de* ~~90 jours~~*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* ~~90 jours~~*traitement des plaintes*, le *courtier membre* doit en aviser l'*Organisation* et lui fournir les raisons du retard.

.