

Bulletin de l'OCRI

Le ## #### 202# [Date]

GN-3700-27-002

Bulletin sur les règles > Note d'orientation

Personne-ressource :

Politique de réglementation des membres

Courriel : memberpolicymailbox@CIRO.ca

Destinataires à l'interne :

Affaires juridiques et conformité, Audit interne,
Détail, Formation, Haute direction, Inscription,
Opérations

Traitement des plaintes des clients de détail

Sommaire

L'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'OCRI) publie la présente note d'orientation afin d'aider les courtiers membres (les **courtiers**) à se conformer aux exigences relatives au délai de traitement des plaintes des clients de détail prévues à la partie E de la Règle 3700 des Règles CPPC, *Plaintes, enquêtes internes et autres cas à signaler – traitement des plaintes et enquêtes*, et à la Règle 300 des Règles CEC, *Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne* (collectivement, les **règles sur le traitement des plaintes**). La note d'orientation fournit également des indications concernant les restrictions en matière de confidentialité et d'autres modalités pouvant être incluses dans les ententes de règlement conclues avec les clients.

Le traitement équitable et rapide des plaintes constitue un élément important de la protection des investisseurs et contribue à maintenir la confiance à l'égard des marchés financiers canadiens. Les courtiers doivent établir et tenir à jour des politiques et des procédures favorisant le traitement rapide, équitable et efficace des plaintes des clients¹.

Dans la présente note d'orientation, nous :

- expliquons les attentes de l'OCRI à l'égard du respect du délai de traitement des plaintes prévu par les règles sur le traitement des plaintes;
- fournissons des indications sur les types de plaintes qui devraient généralement être traitées ou réglées dans un délai de 60 jours;
- recensons les facteurs et les caractéristiques pouvant indiquer qu'une plainte est suffisamment complexe pour justifier le délai de réponse supplémentaire de 30 jours permis d'après les règles sur le traitement des plaintes;

¹ Voir le paragraphe 3723(1) des Règles CPPC, l'article I(1) de la Règle 300 des Règles CEC et le paragraphe 3751(1) des Règles de l'OCRI.

- fournissons des indications concernant les restrictions en matière de confidentialité et les autres modalités de règlement que l'OCRI juge généralement appropriées ou inappropriées dans le contexte du règlement des plaintes des clients.

Table des matières

1. Aperçu.....	4
2. Réponse aux plaintes des clients de détail – délai de traitement des plaintes	4
3. Application du délai de traitement des plaintes.....	5
3.1 Plaintes portant sur le service.....	5
3.2 Plaintes complexes	6
3.3 Recours au service interne de règlement des différends.....	7
4. Règlements et restrictions en matière de confidentialité.....	7
5. Dispositions applicables.....	8
6. Note d'orientation antérieure.....	8

1. Aperçu

Le traitement équitable et diligent des plaintes contribue à l'intégrité du secteur des placements. Les courtiers devraient considérer le traitement des plaintes des clients comme un élément essentiel de la bonne gestion des comptes de clients. Le traitement des plaintes de manière équitable et rapide démontre que les préoccupations des clients sont prises au sérieux et contribue à renforcer la confiance des investisseurs.

Pour soutenir cet objectif, les courtiers doivent avoir des politiques et des procédures qui garantissent un traitement efficace, équitable et diligent des plaintes des clients de détail. La présente note d'orientation énonce nos attentes à l'égard du respect du délai de traitement des plaintes prévu par les règles sur le traitement des plaintes.

2. Réponse aux plaintes des clients de détail – délai de traitement des plaintes

Les courtiers doivent régler les plaintes des clients de détail dans le délai de traitement des plaintes. Ce délai vise à assurer un traitement équitable, rapide et efficace des plaintes des clients de détail, tout en reconnaissant que certaines plaintes peuvent nécessiter davantage de temps en raison de leur complexité ou de circonstances indépendantes de la volonté du courtier.

Pour l'application des règles sur le traitement des plaintes, le délai de traitement des plaintes correspond au délai dans lequel un courtier doit traiter une plainte portant sur le service ou transmettre au plaignant une lettre de réponse détaillée. Le traitement des plaintes doit se faire 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 membre retardent le traitement de la plainte.

Le délai de traitement des plaintes comprend l'ensemble des processus et examens internes auxquels le courtier procède pour évaluer la plainte et y répondre. Cela comprend notamment les examens effectués par le personnel chargé de la surveillance, de la conformité, des affaires juridiques et du traitement des plaintes, ainsi que par toute autre personne participant à l'enquête, à l'évaluation ou à l'approbation de la réponse à la plainte fournie par le courtier. Le courtier doit veiller à ce que ses processus internes d'examen et de recours hiérarchique soient conçus et dotés des ressources nécessaires pour permettre le règlement des plaintes dans le délai de traitement des plaintes applicable.

Un courtier ne peut prolonger le délai de traitement des plaintes au seul motif qu'une plainte doit être examinée par plusieurs services internes ou niveaux d'approbation. Les processus d'examen interne font partie intégrante du délai de traitement des plaintes et doivent être achevés dans le délai applicable.

La seule exception est celle où le plaignant accepte volontairement que l'affaire soit examinée par le service interne de règlement des différends du courtier. Dans ce cas, les délais applicables à ce service

s'appliquent, pourvu que le courtier ait respecté les exigences de communication et celles d'ordre procédural prévues par les règles sur le traitement des plaintes.

3. Application du délai de traitement des plaintes

Nous nous attendons à ce que la majorité des plaintes soient réglées dans un délai de 60 jours. Nous reconnaissons toutefois que certaines plaintes peuvent être complexes et nécessiter davantage de temps pour établir les faits, évaluer les circonstances à l'origine de la plainte et déterminer les mesures correctives appropriées. Ces plaintes peuvent notamment porter sur des évaluations complexes de la convenance, des examens portant sur plusieurs comptes, des allégations de fraude, des activités professionnelles externes, des opérations financières personnelles, des questions successorales ou fiscales, ou encore des retards dans l'obtention de renseignements attribuables à des circonstances indépendantes de la volonté du courtier.

La possibilité de recourir au délai de réponse supplémentaire de 30 jours ne dépend pas uniquement de la catégorie de la plainte. Les courtiers doivent évaluer les faits et circonstances propres à chaque plainte et déterminer si un délai supplémentaire est raisonnablement nécessaire pour mener une enquête équitable et approfondie et fournir une réponse détaillée. Les courtiers devraient être en mesure de justifier toute décision de recourir à la prolongation du délai de traitement des plaintes.

À l'occasion, des conditions externes, des événements de marché importants ou des circonstances imprévues peuvent entraîner une hausse marquée du volume des plaintes, rendant plus difficile le respect des délais de traitement des plaintes déposées. Dans de telles circonstances, les courtiers devraient déployer des efforts raisonnables pour régler les plaintes dans les délais prescrits, consigner les raisons de tout retard et documenter les mesures prises pour gérer l'augmentation du volume de plaintes.

3.1 Plaintes portant sur le service

Une plainte portant sur le service concerne généralement le service à la clientèle ou des questions d'ordre administratif; elle ne concerne pas les contraventions présumées aux règles de l'OCRI, aux lois sur les valeurs mobilières ou à toute autre loi applicable aux activités du courtier. Ces plaintes sont généralement moins complexes et devraient normalement être traitées ou réglées dans un délai de 60 jours.

Les plaintes portant sur le service peuvent notamment viser :

- un appel téléphonique ou un courriel demeuré sans réponse;
- un comportement impoli ou non professionnel de la part d'une personne autorisée ou d'un employé du courtier membre;
- des difficultés à consulter le site Web, le portail client, les relevés de compte ou la plateforme de négociation;
- des retards ou des erreurs administratives dans le traitement de demandes qui ne causent pas de préjudice important au client.

Bien que chaque plainte doive être évaluée en fonction des faits et circonstances qui lui sont propres, nous nous attendrions généralement à ce que les types de plaintes suivants soient traités ou fassent l'objet d'une réponse dans un délai de 60 jours :

- les questions liées au service ou d'ordre administratif;
- les erreurs dans les opérations;
- les questions liées aux marges;
- les questions liées aux transferts de comptes.

Pour déterminer si une plainte est une plainte portant sur le service, les courtiers devraient tenir compte de la nature du compte et des services fournis au client. Par exemple, l'importance d'une question donnée peut varier selon qu'il s'agit d'un compte sans conseils, d'un compte avec conseils ou d'un compte géré.

Une plainte selon laquelle un client n'a pas pu accéder à un portail client contenant des renseignements sur son compte, situation qui lui aurait causé un inconfort sans toutefois lui occasionner de préjudice important, serait généralement considérée comme une plainte portant sur le service. En revanche, lorsqu'un client se plaint de ne pas avoir pu accéder à son compte sans conseils en raison d'un problème technologique ou lié aux systèmes qui a nui au site Web du courtier, ou lorsqu'une défaillance des systèmes a entraîné des pertes importantes pour le client, la plainte porte sur un enjeu qui dépasse les questions du service à la clientèle ou d'ordre administratif, ce qui pourrait nécessiter un examen plus approfondi. Dans de telles circonstances, la plainte devrait être évaluée en fonction des faits qui lui sont propres et traitée comme il se doit.

3.2 Plaintes complexes

Nous reconnaissons que certains types de plaintes comportent des enjeux et des faits plus complexes et peuvent nécessiter davantage de temps pour l'enquête et le règlement. Les plaintes portant sur une grave inconduite, des préoccupations d'ordre réglementaire, des enjeux systémiques potentiels ou des faits contestés sont souvent plus complexes que les plaintes portant sur le service et peuvent exiger un examen approfondi de documents, la tenue d'entrevues, des analyses, des enquêtes sur les causes profondes ainsi qu'un examen d'événements survenus sur de longues périodes ou dans des conditions changeantes des marchés.

Parmi les plaintes qui peuvent être suffisamment complexes pour justifier un délai additionnel, mentionnons notamment celles qui concernent :

- les questions liées à la convenance;
- les questions successorales ou fiscales;
- les activités professionnelles externes ou les opérations financières personnelles non approuvées;
- la conduite inconvenante d'une personne autorisée;
- plusieurs comptes;
- l'existence possible d'un enjeu systémique;
- d'anciens employés.

La présence de l'une ou de plusieurs des caractéristiques susmentionnées ne signifie pas d'emblée qu'une plainte est complexe. Les courtiers doivent évaluer les faits et circonstances de chaque plainte prise isolément et déterminer si un délai supplémentaire est raisonnablement nécessaire pour mener une enquête équitable et approfondie et fournir une réponse détaillée.

Lorsqu'un courtier détermine raisonnablement qu'une plainte est particulièrement complexe ou que des circonstances indépendantes de sa volonté causent des retards dans le traitement de la plainte, il peut disposer d'un délai supplémentaire maximal de 30 jours pour fournir une réponse détaillée au plaignant. Les courtiers qui se prévalent de cette option devraient aviser le plaignant du délai prolongé et consigner dans leurs dossiers les motifs justifiant cette prolongation.

Les courtiers doivent aviser le plaignant du prolongement du délai de réponse, puis consigner et expliquer dans leurs dossiers les raisons justifiant ce délai de réponse supplémentaire.

Exceptionnellement, lorsqu'une plainte nécessite une enquête approfondie pour établir les faits ou une analyse juridique complexe, ou lorsque les personnes concernées par la plainte sont peu coopératives, le courtier peut avoir besoin de plus de 90 jours pour transmettre sa lettre de réponse détaillée.

Lorsqu'une prolongation du délai de traitement des plaintes est nécessaire, le courtier doit :

- informer le client qu'il n'est pas en mesure de lui fournir une lettre de réponse détaillée dans le délai de 90 jours et lui expliquer les raisons de ce retard;
- informer l'OCRI qu'il ne sera pas en mesure de respecter le délai de 90 jours et lui fournir les raisons de ce retard.

3.3 Recours au service interne de règlement des différends

Après avoir présenté une offre au plaignant, le courtier peut lui offrir la possibilité de transmettre sa plainte à son service interne de règlement des différends. Si le client accepte, le courtier doit rendre sa décision finale au plus tard 30 jours après l'expiration du délai de traitement des plaintes.

Lorsqu'il offre cette possibilité, le courtier ne doit pas empêcher le plaignant d'exercer son droit de recourir au service d'ombudsman approuvé par l'OCRI², notamment en présentant le service interne de règlement des différends comme une étape obligatoire du processus de règlement des plaintes.

4. Règlements et restrictions en matière de confidentialité

Les ententes de règlement sont généralement conclues dans le cadre du règlement de réclamations découlant de plaintes de clients ou d'autres opérations entre des clients et des personnes autorisées, des employés ou le courtier. Elles contiennent souvent des dispositions relatives à la confidentialité ou à la non-divulgence comme condition du règlement. Ces ententes devraient être rédigées dans un langage simple pour que les clients puissent bien comprendre les conditions auxquelles ils consentent.

Les courtiers devraient veiller à ce que toute restriction en matière de confidentialité figurant dans une entente de règlement soit appropriée et ne soit pas trop générale. Les dispositions relatives à la confidentialité devraient se limiter aux faits et aux questions directement liés à la plainte et au règlement.

² Le conseil d'administration de l'OCRI a approuvé l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Afin de préserver la liberté des clients de communiquer avec les organismes de réglementation ou les autorités chargées de la mise en application de la loi, les courtiers devraient examiner attentivement les modalités de règlement afin de s'assurer que l'entente n'impose aucune restriction en matière de confidentialité, ni aucune autre restriction similaire, qui empêcherait un client de déposer une plainte, de communiquer ou de transmettre des renseignements aux organismes de réglementation ou aux autorités chargées de la mise en application de la loi, de participer à des procédures ou de poursuivre une plainte déjà en cours.

Lors de la rédaction des ententes de règlement, les courtiers devraient tenir compte de la situation du client et éviter d'imposer des restrictions en matière de confidentialité qui limiteraient de façon déraisonnable la communication de renseignements à des personnes à qui cette communication est habituelle ou raisonnablement nécessaire dans l'intérêt du client. Il peut notamment s'agir du conjoint, d'un avocat, de personnes appelées à administrer ou à gérer les sommes versées dans le cadre du règlement, ainsi que des personnes qualifiées pour fournir un soutien médical, psychologique, en santé mentale, spirituel ou autre.

5. Dispositions applicables

Les dispositions des Règles CPPC et des Règles CEC auxquelles se rapporte la présente note d'orientation sont les suivantes :

- Règle 3700 des Règles CPPC – Plaintes, enquêtes internes et autres cas à signaler – traitement des plaintes et enquêtes
- Règle 300 des Règles CEC – Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne

6. Note d'orientation antérieure

La présente note d'orientation remplace les diverses parties de l'avis du personnel de l'ACFM MSN-0073, *Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne*, où il est question des délais de réponse aux plaintes.