Annexe 8 – Évaluation de l’incidence

I. Tableau de l’évaluation de l’incidence

Le tableau de l’évaluation de l’incidence ci-après présente :

- les aspects importants du projet de modification;
- une description des avantages prévus;
- une évaluation de l’incidence du projet sur les investisseurs/clients, les courtiers membres en placement, les courtiers membres en épargne collective et l’OCRI.

II. Conclusions

Nous avons conclu que, s’il est approuvé, le projet de modification aura une incidence positive pour les investisseurs en raccourcissant les délais de résolution des plaintes, ce qui devrait réduire le stress et la frustration associés au traitement de la majorité des plaintes déposées auprès des courtiers membres.

Les courtiers membres pourraient toutefois voir leurs coûts de conformité augmenter en raison des ressources additionnelles, notamment en personnel, requises pour respecter les délais prescrits.

III. Estimation des coûts

Nous ne connaissons pas l’incidence pécuniaire globale du projet de modification et nous ne pourrons l’établir tant que nous n’aurons pas reçu de commentaires détaillés de la part des parties prenantes.

Description de l'exigence proposée	Avantages prévus	Incidence sur les clients	Incidence sur les courtiers en placement	Incidence sur les courtiers en épargne collective	Incidence sur l'OCRI
Ajustement du délai de traitement des plaintes : de 90 jours à 60 jours avec un délai de grâce de 30 jours pour les cas complexes					
Raccourcissement du délai actuel de traitement des plaintes, qui passerait de 90 jours à 60 jours, avec un délai supplémentaire de 30 jours pour les cas complexes ou lorsqu'il y a des circonstances indépendantes de la volonté du courtier.	Raccourcissement du délai de résolution de la majorité des plaintes et harmonisation du délai de résolution applicable aux courtiers membres de l'OCRI exerçant leurs activités au Québec.	*Globalement positive* – Nous prévoyons que la majorité des plaintes des clients seront réglées dans un délai plus court. Cette mesure réduira le stress et la frustration associés aux délais et permettra, au besoin, une transmission plus rapide aux échelons supérieurs.	*Globalement négative* – Nous prévoyons une incidence globalement négative pour les courtiers membres en placement, puisqu'ils devront vraisemblablement consacrer des ressources additionnelles au traitement des plaintes, notamment en recrutant du personnel supplémentaire, afin de respecter les nouvelles exigences.	*Globalement négative* – Nous prévoyons une incidence globalement négative pour les courtiers membres en épargne collective, puisqu'ils devront vraisemblablement consacrer des ressources additionnelles au traitement des plaintes, notamment en recrutant du personnel supplémentaire, afin de respecter les nouvelles exigences.	*Globalement positive* – Le passage à 60 jours du délai de réponse aux plaintes permettra à l'équipe d'évaluation des dossiers d'examiner plus rapidement et plus fréquemment le traitement des plaintes par les courtiers, dans le respect des normes actuelles, sans avoir à attendre l'expiration du délai actuel de 90 jours.