

Annexe 4 – Projet de modification des Règles CPPC concernant le traitement des plaintes (version nette)

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

3716. à 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 » (<i>complaint handling timeline</i>)	Délai dans lequel un <i>courtier membre</i> 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 <i>courtier membre</i> 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 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.

3726. Réponses aux plaintes de clients

.
.
.

- (4) Le *courtier membre* doit répondre à chaque plainte de client 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 d'ombudsman interne offert par un *membre du même groupe* que le *courtier membre*;
 - (ii) s'il est incapable de donner une réponse définitive 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'*Organisation* et lui fournir les raisons du retard.

.
.