

**ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES**

**MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES –  
RÈGLE ET NOTE D'ORIENTATION SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE CLIENTS  
ET MODIFICATIONS DES RÈGLES 19, 37 ET 2500 DES COURTIER MEMBRES**

**PROJET DE MODIFICATIONS**

1. Une nouvelle règle et une nouvelle note d'orientation des courtiers membres<sup>1</sup> sur la procédure de traitement des plaintes, dont le texte suit, sont adoptées.

**« RÈGLE XXXX**

**Traitement des plaintes de clients**

**1. Introduction**

La présente règle établit des exigences minimales pour le traitement des plaintes de clients, notamment en ce qui concerne la résolution rapide des plaintes, la conservation des dossiers et la discipline interne. Les clients qui sont considérés comme des clients institutionnels en vertu de la Règle 2700 ne sont pas visés par la présente règle. On trouvera d'autres exigences applicables à la procédure de traitement des plaintes de clients dans la Règle 3100.

---

<sup>1</sup> L'OCRCVM est engagé dans un projet de refonte de son Manuel de réglementation. Si les textes proposés devaient entrer en vigueur avant la mise en vigueur du nouveau format du Manuel de réglementation, la règle et la note d'orientation seront mises en vigueur de manière provisoire en utilisant le mode actuel de numérotation des règles.

## **2. Dispositions générales**

Pour que la présente règle s'y applique, il faut qu'une « plainte » soit présentée par un client ou une personne autorisée à agir pour le compte d'un client et elle peut inclure :

- une expression enregistrée d'insatisfaction à l'égard d'un courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite;
- une expression verbale d'insatisfaction à l'égard d'un courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite qui exigerait normalement une enquête compte tenu de la situation du plaignant, ou de la nature ou de la gravité de l'inconduite alléguée.

L'inconduite alléguée comprend notamment le manquement à la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse, les opérations non autorisées par rapport à un ou des comptes de client, les autres opérations financières non autorisées avec les clients et l'exercice d'activités reliées aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier membre.

Les plaintes doivent être traitées par les surveillants des ventes ou le personnel du Service de la conformité (ou des personnes exerçant des fonctions équivalentes) et une copie de la plainte doit être déposée auprès du Service de la conformité/d'une personne chargée de la conformité (ou d'un service ou d'une personne exerçant des fonctions équivalentes) chez le courtier membre.

Une question qui fait l'objet d'un procès n'est pas considérée comme une « plainte » pour l'application de la présente Règle.

## **3. Responsable des plaintes**

Le courtier membre nomme une personne responsable des plaintes. La personne nommée doit posséder l'expérience et les pouvoirs voulus pour

surveiller la procédure de traitement des plaintes et assurer la liaison avec la Société.

#### **4. Procédures/normes relatives au traitement des plaintes**

##### **Établissement de procédures écrites pour le traitement des plaintes**

Le courtier membre a des politiques et des procédures écrites visant à assurer le traitement efficace, juste et rapide des plaintes.

Il veille à ce que les représentants inscrits et leurs surveillants soient informés de toutes les plaintes déposées par leurs clients.

Il instaure des procédures pour informer la haute direction des plaintes alléguant une inconduite grave et de toutes les poursuites judiciaires.

Il a des politiques et des procédures pour assurer le suivi de la nature générale des plaintes. Lorsque le courtier membre détermine raisonnablement que le nombre et/ou la gravité des plaintes sont grands ou lorsqu'il détecte des plaintes fréquentes et répétées portées sur une question donnée qui peuvent, sur une base cumulative, indiquer un problème grave, il s'impose de procéder à la révision des procédures et pratiques internes, en vue de présenter des recommandations au niveau hiérarchique voulu.

##### **Accès des clients à la procédure de plainte**

Lors de l'ouverture du compte, le courtier membre fournit à un nouveau client :

- un résumé écrit de sa procédure de traitement des plaintes, qui est claire et facile à comprendre pour les clients;
- un exemplaire d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société.

En permanence, le courtier membre tient à la disposition de ses clients (sur son site Internet ou d'une autre façon) un résumé écrit de sa

procédure de traitement des plaintes, de sorte que les clients soient informés de la façon de présenter une plainte.

### **Accusé de réception**

Le courtier membre envoie un accusé de réception au plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception comprend les éléments suivants :

- (a) le nom, le poste et les coordonnées complètes de la personne qui s'occupe de la plainte au sein du courtier membre;
- (b) une invitation à communiquer avec cette personne si le client veut s'informer de l'état d'avancement de la plainte;
- (c) une explication de la procédure interne de traitement des plaintes du courtier membre, notamment du rôle du responsable des plaintes;
- (d) un renvoi à un exemplaire, joint à l'accusé de réception, d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société et un renvoi aux lois sur la prescription indiquées dans le document;
- (e) le délai de 90 jours civils dans lequel le courtier membre doit fournir une réponse détaillée;
- (f) une demande de tout renseignement qui pourrait être utile pour faire enquête sur la plainte.

### **Réponse détaillée à la plainte**

Le courtier membre envoie au plaignant une réponse détaillée. La réponse détaillée est accompagnée d'un exemplaire d'un dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvé par la Société.

Le courtier membre répond aux plaintes de clients le plus tôt possible et sans excéder un délai de 90 jours civils à compter de la date de réception de la plainte. Le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes du courtier membre qui sont ouvertes au client (à l'exception

d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre). Le courtier membre informe le client s'il ne va pas lui transmettre sa réponse finale dans le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard et le nouveau délai pour l'achèvement du dossier.

Le courtier membre informe la Société s'il est incapable de respecter le délai de 90 jours, en indiquant les raisons du retard.

La réponse détaillée au client contient les renseignements suivants :

- (a) un résumé de la plainte;
- (b) les résultats de l'enquête menée par le courtier membre;
- (c) la décision finale du courtier membre au sujet de la plainte, comprenant une explication;
- (d) une indication des options ouvertes au client s'il n'est pas satisfait de la réponse du courtier membre, notamment :
  - (i) l'arbitrage;
  - (ii) si le client en fait la demande dans les 180 jours à compter de la réponse finale du courtier membre, le service de l'ombudsman (c'est-à-dire l'ombudsman des services bancaires et d'investissement);
  - (iii) la présentation d'une plainte réglementaire à la Société pour que celle-ci évalue si une action disciplinaire est justifiée;
  - (iv) un procès/une action civile;
  - (v) les autres options applicables.

En plus, lorsqu'une procédure devant un ombudsman interne est offerte par une société du même groupe que le courtier membre, le courtier membre indique dans la réponse détaillée:

- (a) que le recours à la procédure interne de l'ombudsman n'est pas obligatoire;

- (b) le délai estimatif que doit prendre la procédure sur le fondement de données historiques.

### **Obligation d'aider à la résolution des plaintes de clients**

Les personnes autorisées coopèrent avec les courtiers membres par lesquels elles étaient employées ou pour lesquels elles étaient mandataires lorsqu'elles passent chez un autre courtier membre après des événements ou des activités qui ont donné lieu à une plainte de client.

Les courtiers membres coopèrent entre eux lorsque les événements se rapportant à une plainte ont eu lieu chez plus d'un courtier membre ou que la personne autorisée est employée ou mandataire d'un autre courtier membre.

## **5. Ententes de règlement**

Une transaction conclue entre un courtier membre et un client ne peut imposer de restrictions de confidentialité ou de restrictions similaires visant à empêcher le client de présenter une plainte aux autorités en valeurs mobilières, aux organismes d'autoréglementation ou aux autres autorités chargées de l'application de la loi, de poursuivre une plainte déjà en cours, ou de participer à d'autres procédures engagées par ces autorités.

## **6. Conservation des dossiers de plainte**

Le dossier de plainte doit être conservé sept ans dans des conditions permettant sa consultation dans un délai raisonnable.

Le courtier membre doit conserver des dossiers à jour dans un endroit central, facilement accessible, contenant toutes les plaintes reçues et les documents de suivi relativement à la conduite, à l'activité et aux affaires du courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire du courtier

membre pendant un délai de deux ans à compter de la réception de la plainte.

Il faut conserver les renseignements suivants au sujet de chaque plainte :

- (a) le nom du plaignant;
- (b) la date de la plainte;
- (c) la nature de la plainte;
- (d) le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte;
- (e) le titre ou les services qui font l'objet de la plainte;
- (f) les documents examinés au cours de l'enquête;
- (g) le nom et le poste des personnes rencontrées en entrevue au cours de l'enquête et la date des entrevues;
- (h) la date et les conclusions de la décision rendue au sujet de la plainte.

## **7. Discipline interne**

Le courtier membre établit des procédures pour faire en sorte que les contraventions aux Règles de la Société ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables soient soumises à des mesures disciplinaires internes appropriées.

## **NOTE D'ORIENTATION XXXX**

### **Traitement des plaintes de clients**

#### **PLAINTES EN GÉNÉRAL**

Le traitement juste et rapide des plaintes de clients est essentiel à l'intégrité d'ensemble du secteur du placement. Le courtier membre doit considérer le traitement des plaintes comme un élément essentiel de services corrects assurés pour tous les comptes de clients. Le traitement juste et rapide des plaintes de clients démontre aux clients que leurs problèmes sont pris au sérieux et renforce la confiance des investisseurs dans la profession. Un cadre efficace de traitement des plaintes de clients s'accorde avec les normes appropriées de professionnalisme du secteur.

Par conséquent, il importe que le courtier membre mette en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent répondre aux exigences générales de la section VIII de la Règle 2500 et aux exigences particulières de la Règle XXXX concernant le traitement des plaintes de clients. La section VIII de la Règle 2500 prévoit que le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit. De plus, lorsqu'une plainte écrite ne porte pas sur une question entrant dans la portée de la Règle XXXX, la section VIII de la Règle 2500 prévoit que le courtier membre doit résoudre la plainte et y répondre dans un délai raisonnable.

#### **PLAINTES ASSUJETTIES AUX EXIGENCES DE LA RÈGLE XXXX**

##### **GÉNÉRALITÉS**

##### **Expression enregistrée d'insatisfaction**

Une expression enregistrée d'insatisfaction comprend la consignation par écrit, la communication électronique ou l'enregistrement verbal.

**Expression verbale d'insatisfaction**

Ainsi que le prévoit la Règle, l'expression verbale d'insatisfaction alléguant une inconduite doit être traitée comme une plainte assujettie à la Règle. Lorsque le client a donné une expression verbale d'insatisfaction claire alléguant une inconduite, la plainte devrait être traitée de la même manière que s'il s'agissait d'une expression enregistrée d'insatisfaction, sous réserve que le courtier membre peut, avant de donner sa réponse détaillée, exiger que le client donne à sa plainte une forme enregistrée.

Si une expression verbale d'insatisfaction n'est pas claire, un surveillant des ventes/membre du personnel du Service de la conformité ou une personne exerçant des fonctions équivalentes devrait exercer son jugement professionnel pour décider si l'expression verbale d'insatisfaction se rapporte à une inconduite alléguée qui exige une enquête. Lorsque le courtier membre, à la suite d'une enquête préliminaire sur une expression verbale d'insatisfaction, détermine :

1. qu'il existe des éléments indiquant que la plainte du client peut avoir quelque fondement, la plainte devrait être traitée de la même façon qu'une expression enregistrée d'insatisfaction, sous réserve que le courtier membre peut exiger, avant de donner sa réponse détaillée, que le client donne à sa plainte une forme enregistrée;
2. que la nature de la plainte du client n'est pas claire ou qu'il n'existe pas d'éléments indiquant que la plainte du client a quelque fondement, le courtier membre demande au client d'étayer sa plainte et de la présenter sous une forme enregistrée. Lorsque le client :
  - (a) étaye sa plainte et la présente sous une forme enregistrée, la plainte est traitée de la même manière que si elle avait été présentée au départ comme une expression enregistrée d'insatisfaction;
  - (b) omet d'étayer sa plainte et de la présenter sous une forme enregistrée, le courtier membre peut exercer son jugement professionnel et clore son enquête au sujet de la plainte.

## **Décision de ne pas faire enquête sur une plainte ou de clore une enquête sur une plainte**

Un surveillant des ventes/membre du personnel du Service de la conformité ou une personne exerçant des fonctions équivalentes peut exercer son jugement professionnel pour décider si une plainte exige une enquête. Pour déterminer si une plainte devrait donner lieu à une enquête, le courtier membre doit envisager si le client peut légitimement s'attendre à ce que la plainte soit traitée selon la procédure définie dans la Règle. Les plaintes portées par des personnes qui ne sont pas des clients du courtier membre ne sont pas assujetties à la Règle. La décision de ne pas ouvrir d'enquête sur une plainte, ainsi que ses motifs, sont consignés et le dossier est tenu conformément aux règles de conservation des dossiers.

### **RESPONSABLE DES PLAINTES**

Le poste de responsable des plaintes n'est pas un poste qui doit nécessairement être occupé par une personne inscrite à ce titre. Il s'agit que le courtier membre ait une personne possédant les connaissances, l'expérience et les pouvoirs nécessaires pour gérer le traitement approprié des plaintes.

Le courtier membre peut choisir de nommer la personne désignée responsable ou le chef de la conformité ou une personne exerçant des fonctions de surveillance sur la procédure des plaintes comme responsable des plaintes.

Le courtier membre est encouragé à mettre à la disposition du responsable des plaintes et de son personnel une formation spécialisée dans le domaine du règlement des différends.

### **PROCÉDURES/NORMES CONCERNANT LES PLAINTES**

#### **Accès des clients**

Les renseignements fournis aux clients de façon permanente comprennent le premier point de contact pour la présentation d'une plainte et les coordonnées du responsable des plaintes. On peut parmi ces renseignements indiquer qu'il ne faut généralement communiquer avec le responsable des

plaintes qu'une fois la plainte déposée, si le client veut exprimer des inquiétudes au sujet du traitement de la plainte.

### **Réponse détaillée à la plainte – délais**

Le délai de 90 jours civils pour fournir une réponse détaillée aux clients doit comprendre l'ensemble des procédures internes du courtier membre ouvertes au client (à l'exception d'une procédure devant un ombudsman interne, offerte par une société du même groupe que le courtier membre) qui font appel à la fonction de surveillance/à la direction de succursale, à la fonction de conformité et à l'examen juridique.

### **Réponse détaillée à la plainte – renseignements sur l'OSBI**

Les courtiers membres doivent informer leurs clients que l'OSBI examinera une plainte de client à compter de la première des deux dates suivantes :

- (i) la date où le client reçoit la réponse détaillée à sa plainte;
- (ii) 90 jours après la réception de la plainte.

Selon l'état d'avancement du traitement de la plainte, cela peut se faire soit dans la réponse détaillée, soit dans la lettre informant le client que la plainte ne sera pas résolue dans le délai de 90 jours.

### **Obligation d'aider les clients à étayer les plaintes**

Le courtier membre doit être disposé à aider les clients à présenter une plainte, en particulier si le client a un handicap quelconque, est un aîné ayant des besoins spéciaux ou a des difficultés d'ordre linguistique ou de lecture et d'écriture.

### **CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTE**

Il faut que les dossiers conservés dans un endroit central, facilement accessible, puissent être consultés dans un délai de deux jours ouvrables et que les documents conservés pour une période prolongée puissent être consultés

dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins de circonstances atténuantes raisonnables. »

2. La Règle 19 des courtiers membres est modifiée par l'abrogation de l'article 4, ainsi conçu :

« Un courtier membre doit tenir, dans un lieu central, un registre à jour de toutes les plaintes écrites qu'il a reçues relativement à la conduite, aux activités et aux affaires du courtier membre, de tout représentant inscrit ou représentant en placement, d'un directeur, directeur adjoint ou codirecteur de succursale, d'un directeur des ventes, d'un associé, d'un administrateur, d'un dirigeant ou de toute personne que le courtier membre emploie, pendant une période de 24 mois suivant la date de réception de la plainte. »

3. La Règle 37 des courtiers membres est modifiée par l'abrogation de l'article 3, ainsi conçu :

« Chaque courtier membre doit fournir aux nouveaux clients, ainsi qu'aux clients qui lui forment des plaintes par écrit, un exemplaire de la documentation écrite approuvée par la Société, qui décrit le programme d'arbitrage, ou l'organisme responsable, approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 1 de la présente Règle ainsi que le service de conciliation approuvé par le conseil d'administration en vertu de l'article 2 de la présente Règle. »

4. La section VIII de la Règle 2500 est abrogée et remplacée par la suivante :

« Chaque courtier membre doit mettre en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent être conformes à la Règle XXXX concernant le traitement des plaintes de clients et doivent aussi traiter les plaintes qui tombent en dehors de la portée de la Règle XXXX. Le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit. »