

Avis 31-338 du personnel des ACVM, *Indications à l'intention des courtiers et conseillers inscrits qui ne sont pas membres d'un organisme d'autoréglementation sur l'information à fournir aux clients au sujet des services de règlement des différends*

Le 1^{er} mai 2014

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») mettent en œuvre le Projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la « règle ») et la modification de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction complémentaire »), qui traitent de la prestation de services indépendants de règlement des différends ou de médiation aux clients de tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits (collectivement, les « modifications »). Celles-ci prévoient que, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client ayant déposé une plainte admissible. Elles comprennent en outre l'obligation d'informer les clients par écrit de l'obligation de la société et d'indiquer la procédure qu'ils doivent suivre pour bénéficier des services de l'OSBI.

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») offre déjà un service de médiation aux résidents du Québec qui sont clients des courtiers inscrits et conseillers inscrits. Le régime québécois demeurera inchangé et les sociétés inscrites dans cette province devraient continuer à informer leurs clients résidents des services de médiation offerts par l'Autorité. Dans le présent avis, les mentions de l'OSBI concernent tous les membres des ACVM à l'exception de l'Autorité.

Objet

Le recours obligatoire aux services de l'OSBI pour le règlement des différends vise à faire bénéficier les investisseurs des avantages suivants :

- l'accès à un service de règlement des différends gratuit et indépendant qui donne lieu à des décisions uniformes;
- le traitement uniforme des plaintes des investisseurs;
- de l'information claire sur les personnes avec qui communiquer si la plainte n'est pas réglée.

Les sociétés inscrites membres d'un organisme d'autoréglementation (un « OAR »), y compris celles inscrites au Québec, devraient toujours se conformer aux règles de l'OAR applicables en ce qui a trait à la fourniture de services indépendants de règlement des différends ou de médiation.

Pour les besoins du présent avis, l'expression « société inscrite » s'entend des courtiers inscrits et conseillers inscrits qui ne sont pas membres d'un OAR et exclut les gestionnaires de fonds d'investissement inscrits.

Contenu

À trois reprises, la société inscrite doit fournir au client de l'information sur les services indépendants de règlement des différends ou de médiation offerts et la procédure à suivre pour s'en prévaloir : à l'ouverture du compte, dès que possible après que le client a déposé une plainte (par exemple lorsque la société en accuse réception) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision à l'égard de la plainte.

Le présent avis donne des indications aux sociétés inscrites pour l'établissement de l'information prévue à l'article 13.16 et à l'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de la règle. Pour les aider à fournir une information claire et utile, nous reproduisons à l'annexe A un modèle d'information. C'est un exemple de moyen acceptable pour les sociétés inscrites de remplir leurs obligations d'information, mais il en existe d'autres qu'elles peuvent utiliser, pourvu qu'ils leur permettent de prouver qu'elles ont rempli leurs obligations. Nous les encourageons à prendre connaissance du présent avis pour mieux comprendre leurs obligations d'information et mieux s'y conformer.

De plus, le présent avis fournit des modèles de textes et indique les pratiques exemplaires en matière de procédure interne de traitement des plaintes.

Quand fournir l'information au client?

1) À l'ouverture du compte

Conformément à l'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de la règle, la société inscrite doit indiquer à son client les obligations qu'elle a à son égard dans le cas d'une plainte prévue à l'article 13.16 ainsi que la procédure qu'il doit suivre pour se prévaloir d'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation aux frais de la société. Celle-ci peut fournir l'information dans un seul document (avec l'information sur la relation également requise) ou dans un document distinct, par écrit, et selon les indications sur les communications avec les clients figurant à l'article 1.1 de l'instruction complémentaire. Nous les encourageons à éviter les termes techniques et les acronymes.

Le modèle de l'annexe A présente un exemple d'information claire et utile sur les obligations de la société à l'égard des services indépendants de règlement des différends, notamment celle prévoyant que le client dépose d'abord sa plainte auprès de la société

inscrite. Même si les sociétés inscrites sont nombreuses à disposer d'une méthode pour communiquer au client leur procédure interne de traitement des plaintes, elles trouveront dans le modèle fourni des indications supplémentaires ainsi que les pratiques exemplaires en la matière.

2) À la réception d'une plainte

Le paragraphe 2 de l'article 13.16 prévoit que la société inscrite qui reçoit une plainte d'un client doit lui remettre dès que possible un accusé de réception comportant notamment :

- a) une description de ses obligations, prévues à l'article 13.16;
- b) la procédure que le client doit suivre pour se prévaloir d'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation conformément au paragraphe 4 de l'article 13.16;
- c) le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui sera mis à sa disposition conformément au paragraphe 4 l'article 13.16 et les coordonnées de la personne responsable.

La société inscrite doit envoyer un accusé de réception au client dès que possible, habituellement dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Voici les types de renseignements qu'il devrait comprendre :

- des renseignements sur la procédure de traitement des plaintes de la société, notamment les délais de réponse;
- à quel moment et de quelle manière présenter la plainte au service indépendant de règlement des différends ou de médiation;
- les coordonnées du service indépendant de règlement des différends ou de médiation;
- toute autre option dont le client dispose pour obtenir le règlement de sa plainte.

Les sociétés inscrites peuvent se reporter au modèle d'information à fournir au client pour les aider à rédiger leur accusé de réception.

Elles peuvent aussi inclure une demande de renseignements raisonnablement nécessaires pour enquêter sur la plainte s'il est possible de définir ceux-ci dans les 5 jours ouvrables de la réception de la plainte. Lorsque c'est possible, par exemple dans les cas les moins complexes, la société peut communiquer sa décision en même temps qu'elle accuse réception de la plainte.

3) À la prise de la décision

La société inscrite qui décide de rejeter une plainte ou de faire une offre de règlement remet dès que possible au client un avis écrit de la décision précisant entre autres :

- la décision prise;
- des renseignements sur les services de règlement des différends, notamment les délais dans lesquels s'en prévaloir, les limites pécuniaires applicables et les coordonnées de la personne responsable.

Dans le cadre de ses pratiques exemplaires, la société peut inclure les renseignements suivants dans l'avis écrit transmis au client :

- un résumé de la plainte;
- les motifs de sa décision.

Nous nous attendons à ce que la société inscrite communique sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Lorsque la décision est prise, elle peut fournir au client les renseignements relatifs aux services indépendants de règlement des différends dans un document distinct ou les inclure dans l'avis écrit de sa décision.

Nous recommandons d'inclure les renseignements dans le corps de la décision, ou de préciser qu'ils sont inclus, pour les raisons suivantes :

- aider à prouver que le client les a reçus;
- protéger la société inscrite dans l'éventualité où le client allèguerait par la suite ne pas les avoir reçus.

Quand offrir les services de l'OSBI?

Le paragraphe 4 de l'article 13.16 prévoit que la société inscrite doit mettre à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation dans les cas suivants :

- a) lorsque, 90 jours après réception de la plainte, la société n'a pas remis au client l'avis écrit de sa décision et que le client avise le service de règlement des différends qu'il souhaite y avoir recours;
- b) lorsque, dans les 180 jours suivant la réception de l'avis écrit de la décision de la société, le client avise le service de règlement des différends qu'il souhaite y avoir recours.

Conformément au paragraphe 6 de l'article 13.16, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client.

Quand mettre à jour l'information sur la relation?

Le paragraphe 4 de l'article 14.2 prévoit que les sociétés inscrites sont tenues de prendre des mesures raisonnables pour aviser le client rapidement de tout changement significatif

relativement à l'information sur la relation qui lui a été transmise. Les modifications visent notamment l'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 concernant la disponibilité de services indépendants de règlement des différends. La modification étant considérée comme un changement significatif à l'information sur la relation, nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites prennent des mesures raisonnables pour en aviser rapidement les clients, soit dans un document distinct, soit dans une prochaine communication destinée au client, par exemple un relevé mensuel ou trimestriel, ou avant d'effectuer une opération.

Adhésion à l'OSBI

Nous nous attendons à ce que les sociétés maintiennent leur adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elles participent aux services rendus par l'OSBI en conformité avec leur obligation d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans leurs relations avec leurs clients.

Entrée en vigueur et transition

Les modifications qui doivent être approuvées dans chaque territoire des ACVM entrent en vigueur le 1^{er} mai 2014. Les modifications prévoient pour les sociétés inscrites avant le 1^{er} mai 2014 une période de transition de trois mois après leur entrée en vigueur sauf au Québec, en raison du régime déjà en place. La période de transition prendra fin le 1^{er} août 2014. Veuillez vous reporter aux modifications pour connaître les dispositions précises relatives à la période de transition.

Pour en savoir davantage sur la façon de s'inscrire à titre de firme participante, visitez le site www.obsi.ca.

Questions

Pour toute question, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Gérard Chagnon
Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et
des OAR
Autorité des marchés financiers
418 525-0337, poste 4815
1 877 525-0337 (sans frais)
gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

Brian W. Murphy
Deputy Director, Capital Markets
Nova Scotia Securities Commission
Tél. : 902 424-4592
murphybw@gov.ns.ca

Denise Morris
Legal Counsel
Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Tél. : 416 595-8785
dmorris@osc.gov.on.ca

Chris Besko
Directeur adjoint et conseiller juridique
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Tél. : 204 945-2561
Sans frais (au Manitoba) 1 800 655-5244
chris.besko@gov.mb.ca

Martha Kane
Senior Advisor, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
Tél. : 604 899-6563
mkane@bcsc.bc.ca

Jason Alcorn
Conseiller juridique, valeurs mobilières
Commission des services financiers et des services
aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
Tél. : 506 643-7857
jason.alcorn@fcnb.ca

Navdeep Gill
Manager, Registration
Alberta Securities Commission
Tél. : 403 355-9043
navdeep.gill@asc.ca

Katharine Tummon
Superintendent of Securities
Securities Office
Île-du-Prince-Édouard
Tél. : 902 368-4542
kptummon@gov.pe.ca

Liz Kutarna
Deputy Director, Capital Markets
Financial and Consumer Affairs Authority
Saskatchewan
Tél. : 306 787-5871
liz.kutarna@gov.sk.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and
Compliance
Office of the Superintendent of Securities
Terre-Neuve-et-Labrador
Tél. : 709 729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Louis Arki
Directeur, Bureau d'enregistrement
Ministère de la Justice, Gouvernement du
Nunavut
Tél. : 867 975-6587
larki@gov.nu.ca

Gary MacDougall
Superintendent of Securities
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Tél. : 867 873-7490
gary_macdougall@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Surintendante adjointe
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
du Yukon
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

Annexe A **[Nom de la société]**

Quoi faire en cas de plainte

Procédure de traitement des plaintes

Pour déposer une plainte

Si vous avez une plainte à formuler à l'égard de l'un de nos services ou produits, veuillez communiquer avec la personne suivante :

[Coordonnées de la personne-ressource]

Vous pouvez transmettre l'information sensible autrement que par courriel.

Précisez :

- le problème survenu
- le moment où il est survenu
- le dénouement auquel vous vous attendez (par exemple, un remboursement, des excuses, la correction de votre compte).

Réception de la plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dès que possible, soit habituellement dans les 5 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Nous pourrions vous demander des précisions ou davantage de renseignements pour faciliter le règlement de votre plainte.

Facilitez le règlement de votre plainte

- Déposez votre plainte dès que possible.
- Répondez rapidement aux demandes de renseignements supplémentaires, le cas échéant.
- Conservez des copies de tous les documents pertinents, comme des lettres, des courriels et des notes prises lors de conversations avec nous.

Communication de la décision

Habituellement, nous communiquons notre décision par écrit dans les 90 jours après la réception de la plainte. Vous recevrez :

- un résumé de la plainte
- les résultats de notre enquête
- une offre de règlement ou l'indication du rejet de votre plainte, et une explication des motifs de la décision.

En cas de retard

Si nous ne pouvons vous communiquer notre décision dans les 90 jours, nous :

- vous informerons du retard
- vous expliquerons la raison du retard
- vous indiquerons quand nous vous communiquerons la décision.

Vous pourriez être admissible au service indépendant de règlement des différends offerts par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Si la décision ne vous satisfait pas

Conseils juridiques

Vous avez le droit de vous adresser à un avocat ou de résoudre le différend de toute autre manière n'importe quand.

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends de l'OSBI.

Résidents du Québec

Vous pouvez faire appel au service de médiation offert gratuitement par l'Autorité des marchés financiers.

Un avocat peut vous exposer les choix qui s'offrent à vous. Des délais sont prescrits pour engager une action en justice. Ils pourraient limiter vos options et vos recours par la suite.

Soumission d'une plainte à l'OSBI

Vous pourriez être admissible au service indépendant et gratuit de règlement des différends de l'OSBI dans les cas suivants :

- nous ne vous avons pas communiqué la décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte
- la décision ne vous satisfait pas.

L'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité maximale de 350 000 \$.

Le service de l'OSBI est offert à nos clients. Vous pouvez aussi soumettre votre plainte au service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou vous adresser aux tribunaux. N'oubliez pas qu'il existe des délais prescrits pour engager une action en justice.

Qui peut s'adresser à l'OSBI

Vous êtes admissible au service de l'OSBI si vous remplissez les conditions suivantes :

- votre plainte vise les activités de courtage ou de conseil de notre société ou de ses représentants
- vous avez déposé votre plainte auprès de nous dans les 6 ans suivant la date où vous avez eu ou auriez dû avoir connaissance de l'événement dont elle découle
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais précisés ci-dessous.

Délais applicables

- Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI après ce délai.
- Si la décision ne vous satisfait pas, vous disposez de 180 jours après réception de notre réponse pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

Dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI

Pour contacter l'OSBI

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877 à Toronto

Enquêtes de l'OSBI

L'OSBI traite les plaintes de façon confidentielle et informelle. Il ne s'agit pas d'un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat.

Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger et interroger nos représentants. Nous sommes tenus de collaborer avec l'OSBI.

Recommandations de l'OSBI

Lorsque l'OSBI a terminé son enquête, il formule des recommandations à votre intention et à notre intention. Ni vous ni nous ne sommes liés par ces recommandations.

Les renseignements dont l'OSBI a besoin pour vous aider

L'OSBI sera davantage en mesure de vous venir en aide si vous lui fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment :

- votre nom et vos coordonnées
- notre nom et nos coordonnées
- les noms et coordonnées de nos représentants visés par la plainte
- le détail de votre plainte
- tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes des discussions avec nous.

L'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité maximale de 350 000 \$. Si vous demandez un montant plus élevé, vous devrez accepter que votre indemnité ne dépassera pas ce plafond si vous vous adressez à l'OSBI. Si vous souhaitez obtenir une indemnité supérieure à 350 000 \$, vous devriez envisager une autre option, notamment une action en justice, pour obtenir le règlement de votre plainte.

Pour en savoir plus sur l'OSBI, rendez-vous au www.obsi.ca