

RÈGLE 2500B**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.

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 lorsqu'une enquête préliminaire indique que l'allégation peut avoir quelque fondement.

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'une poursuite civile ou d'un arbitrage 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. Ces politiques et procédures traitent des éléments suivants :

- une enquête impartiale et approfondie sur la plainte;
- la procédure selon laquelle se fait l'évaluation du fondement de la plainte;

- lorsqu'on conclut au bien-fondé de la plainte, la procédure à suivre pour déterminer l'offre à présenter au client;
- les mesures correctives qui pourraient être appropriées au sein du courtier membre.

Les politiques et procédures ne doivent pas permettre que les plaintes soient rejetées sans un examen attentif des faits propres à chaque affaire. Il faut que les plaintes soient traitées dans un esprit d'équilibre qui prend en compte objectivement les intérêts du plaignant, du courtier membre, du représentant inscrit, de l'employé ou du mandataire du courtier membre et/ou des autres parties intéressées. Le courtier membre 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 en vue de corriger les problèmes systémiques ou récurrents.

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 est présentée d'une manière équitable, claire et non trompeuse et 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 est facultative;
- (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.