

Le 6 février 2023

Email: [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

M<sup>e</sup> Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

M<sup>e</sup> Lebel,

**Objet: *Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier modifié (le Projet de règlement)***

iA Gestion privée de patrimoine inc. (iAGPP) est heureuse d'avoir l'occasion de commenter sur le Projet de règlement publié le 8 décembre 2022.

iAGPP est inscrite comme courtier en valeurs mobilières dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada et comme courtier en produit dérivés dans la province du Québec. Il s'agit d'un courtier en placement du Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (nouvel OAR).

iAGPP est une filiale en propriété exclusive d'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.

#### Projet de règlement modifié

En décembre 2021, nous avons fourni des commentaires en réponse à la première demande de commentaires de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur le Projet de règlement. Bon nombre de préoccupations que nous avons soulevées dans notre lettre de commentaires initiale sur le Projet de règlement demeurent et n'ont pas été suffisamment prises en compte dans le Projet de règlement modifié.

iAGPP tient à exprimer son appui aux préoccupations soulevées et aux suggestions faites dans la lettre de l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM) de février 2023 qui est soumise au sujet du Projet de règlement modifié.

En plus des commentaires formulés dans notre lettre initiale à ce sujet et des commentaires formulés dans la lettre de l'ACCVM, nous aimerions également souligner les points suivants :

## **1. Mesures réglementaires incompatibles**

À l'heure actuelle, les plaintes réglementaires des courtiers en valeurs mobilières sont transmises au nouvel OAR et peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires. Si une plainte est déposée auprès du nouvel OAR et de l'AMF, elle pourrait donner lieu à des conclusions concurrentes et incompatibles, ce qui serait source de confusion pour les clients et minerait la confiance des clients dans le secteur des valeurs mobilières.

## **2. Réponse tardive aux plaintes réglementaires**

L'inclusion des plaintes liées au service augmenterait considérablement la charge de travail du service des plaintes et ralentirait le processus de traitement des plaintes réglementaires, qui portent habituellement sur des préoccupations plus sérieuses.

## **3. Centralisation des plaintes liées au service**

Les plaintes liées au service sont souvent adressées aux conseillers. Dans la plupart des cas, les conseillers sont les meilleurs placés pour régler ces préoccupations au niveau des succursales. Devoir centraliser les plaintes liées au service allongerait le temps de réponse, ce qui est à l'opposé de ce que l'AMF tente de réaliser.

## **4. Un délai de 60 jours pour traiter les plaintes**

Conformé aux règles du nouvel OAR, les courtiers doivent répondre aux plaintes des clients dans un délai de 90 jours. Ce délai est raisonnable, car il donne suffisamment de temps au courtier pour effectuer un examen approfondi de la plainte qui porte souvent sur des questions complexes. De plus, la proposition de traitement des plaintes du Projet de règlement de l'AMF créerait un système de plaintes à deux niveaux pour les courtiers inscrits au Québec ainsi que dans d'autres provinces ou territoires.

## Conclusion

Tous les courtiers du nouvel OAR sont actuellement assujettis aux mêmes règles concernant le traitement des plaintes des clients, ce qui se traduit par un processus harmonisé et une protection similaire des investisseurs dans les diverses régions. L'adoption du Projet de règlement éliminerait cette harmonisation réglementaire, sans offrir de protection supplémentaire aux investisseurs.

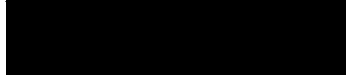
De plus, le Projet de règlement de l'AMF augmente le fardeau réglementaire et opérationnel des courtiers sans offrir de protection supplémentaire aux investisseurs.

Pour les raisons susmentionnées, nous demandons que l'AMF exempte les sociétés réglementées par le nouvel OAR du Projet de règlement, puisque le cadre réglementaire actuel, établi et robuste, offre une protection efficace aux investisseurs de toutes les régions. Par ailleurs, l'AMF ayant publiquement signifié son intention de reconnaître le nouvel OAR qui sera le résultat du regroupement des principales activités

du nouvel OAR, nous croyons inopportun présentement d'effectuer de tels changements dans le secteur financier.

Cordialement,

iA Gestion privée de patrimoine inc.



Nom: Julie Gallagher

Titre: Vice-présidente principale et Chef de la conformité