



**Courriel:**

Le 13 février 2023

**PAR COURRIEL**

Me 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, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Télécopieur : 418 525-9512  
Courrier électronique : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

**Objet : Commentaires sur le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier***

---

Par la présente, nous désirons vous soumettre les commentaires du Groupe Investors Inc., opérant sous le nom IG Gestion de patrimoine (« IG ») concernant le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (le « Règlement ») publié le 8 décembre 2022. Nous remercions l'Autorité des marchés financiers (« l'AMF »), pour cette opportunité de vous soumettre nos commentaires et suggestions.

**Notre compagnie**

IG est une compagnie offrant des services financiers diversifiés, intégrés par le biais de ses cabinets Services Financiers Groupe Investors Inc., Valeurs mobilières Groupe Investors Inc. et Services d'assurance I.G. Inc. Nous mettons l'emphase sur des produits et services de qualités, que nous offrons aux investisseurs canadiens par le biais de nos représentants. Notre objectif est d'offrir les meilleures solutions financières avec un service impeccable pour nos clients.

Nous agissons dans le domaine de la planification financière, de l'investissement, de l'assurance et autres domaines connexes. Nous aidons nos clients à accomplir leurs objectifs financiers et leurs différents projets. Nous innovons continuellement pour nous adapter aux réalités des investisseurs et du marché, afin de trouver la meilleure façon de desservir nos clients. Au 30 septembre 2022, l'actif sous services-conseils de IG s'établissait à 133,3 milliards de dollars.

Nous participons régulièrement aux consultations des régulateurs car, nous croyons en cette collaboration afin d'obtenir une réglementation adaptée aux réalités d'affaires et favorisant continuellement un meilleur service pour les investisseurs canadiens.

## **Commentaires généraux**

Nous désirons d'abord souligner que le 1er janvier dernier est entré en vigueur la mise en place du Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, après plusieurs mois de consultations et d'échanges avec l'industrie. Un des objectifs pour le secteur des valeurs mobilières, incluant les courtiers en placements et les courtiers en épargne collective (les « Courtiers »), était d'harmoniser les règles pour les différents intervenants de l'industrie et atteindre une meilleure transparence et efficacité pour l'investisseur. Nous soumettons humblement qu'il serait important pour l'industrie de travailler ensemble à la mise en place de ce Nouvel organisme d'autoréglementation, en évitant de faire des distinctions quant à des composantes importantes, tel le traitement des plaintes. Ce Règlement amènerait des disparités qui ne sont pas bénéfiques pour l'investisseurs et qui vont à l'encontre du but ultime lancé par le Nouvel organisme d'autoréglementation d'harmoniser nos pratiques pour une meilleure efficacité.

## **Commentaires sur les propositions d'amendement au Règlement.**

### **Définition de « plainte »**

Nous voyons un danger réel d'étendre la définition de plainte pour inclure les plaintes de services. Le Règlement a élargi la définition de plainte et par ce fait même, ajoute de la complexité aux façons de faire actuelles. De plus, nous ne voyons pas de valeur ajoutée pour l'investisseur qui désire simplement avoir des éclaircissements sur un relevé ou une transaction particulière. Nous avons en place un processus détaillé pour détecter les plaintes de client et apporter le soutien nécessaire afin que ces clients comprennent la démarche, incluant leur possibilité de contacter l'AMF. Ce processus n'inclut pas des appels de services ou autres demandes qui ne sont pas de nature conflictuelle.

### **Traitement simplifié de 10 jours**

Nous croyons que d'exiger des règles différentes de traitement des plaintes pour les Courtiers du Québec pourrait causer de la confusion et alourdir considérablement le fardeau réglementaire. Par exemple, le traitement simplifié de 10 jours suggéré à l'article 23 du Règlement, demandera des changements de procédures, de systèmes et de communication importants pour les Courtiers du Québec. Nous pensons que l'introduction d'un autre type de plainte ajoutera l'exigence de nouvelles fonctions à nos représentants de service à la clientèle, alors que ce n'est pas l'objectif de ce département. Cette modification changerait nettement la nature de leurs fonctions et leur rôle au sein de la compagnie. De plus, ces représentants peuvent avoir des fonctions nationales et devons faire la distinction entre le traitement des appels au Québec versus les appels des autres provinces canadiennes.

Nous avons des équipes de conformité qui ont un processus détaillé et rigoureux en place pour traiter les plaintes des clients. Ces équipes sont formées et comprennent les règles de l'industrie afin de répondre adéquatement en fonction des normes sur la connaissance du client, du produit et la convenance des placements. Ces processus sont en ligne avec les standards de l'industrie. Il serait donc important de ne pas changer la nature du secteur du service à la clientèle avec celle du service de conformité.

Par ailleurs, le Règlement proposé n'est pas adapté à la réalité de notre industrie. Nous sommes d'avis que ce Règlement s'applique à des secteurs d'activités très différents avec des réalités organisationnelles qui ne sont pas du tout similaires. Les agents d'évaluation de crédit, les assureurs, les coopératives de dépôt, les fiducies sont quelques exemples d'organisations qui ne sont pas soumis aux mêmes exigences de conformité que celles des Courtiers. Une distinction s'impose entre ces différents secteurs d'activités et le régime en place du traitement des plaintes pour les Courtiers devrait continuer à être régi par le Règlement 31-103 pour une meilleure administration.

Finalement, il faut mentionner que le service de traitement des plaintes actuel inclut un avis à l'assureur responsabilité du représentant. Ajouter d'autres types de plaintes ouvrira un débat avec l'assureur et possiblement des négociations pour modifier les contrats actuels d'assurance responsabilité.

## **Traitement de réponse de 60 jours**

Nous pouvons confirmer que la majorité des dossiers de plaintes requiert une analyse approfondie des faits. La personne responsable du traitement de la plainte doit obtenir le dossier client, obtenir la version du représentant assigné et analyser l'ensemble de la documentation remise. D'autres départements peuvent être consultés, comme le responsable au service à la clientèle, le responsable de conformité niveau 1 ou 2, le service juridique, etc. Les plaintes peuvent concerner plusieurs années de transactions.

Le délai de 60 jours proposé à l'article 12 (4) du Règlement n'est pas réaliste et risque de créer une pression induite sur les responsables des plaintes. Ajouter un mécanisme afin de demander une exemption pour obtenir un délai de 90 jours prévu à l'article 12 (5), ne ferait qu'alourdir le processus de traitement des plaintes. Faire cette demande d'exemption ajouterait des formalités au traitement de la plainte, qui requiert déjà du temps de recherche, de préparation, de rédaction. Nous vous demandons de revoir cet article afin de laisser le délai de 90 jours déjà en vigueur pour toute notre industrie. Nous soulignons également que pour les Courtiers qui ont la double inscription, c'est-à-dire qu'ils ont aussi un cabinet en assurance, les mêmes règles et délais devraient s'appliquer pour l'ensemble de ces courtiers, pour des principes d'efficacité et d'efficience.

Finalement, nous ne voyons pas la pertinence d'ajouter un délai de 30 jours suite à l'acceptation d'une offre, tel que prévu à l'article 13 du Règlement. Chaque cas est un cas d'espèce et certains règlements de plainte demandent des démarches additionnelles d'approbation et de vérification. Certains clients demandent des modes de paiement particuliers. Les deux parties ont intérêt à finaliser les modalités de l'offre dans les meilleurs délais et ajouter un délai réglementaire n'apporterait pas de valeur ajoutée.

## **La personne responsable de traiter la plainte**

Le Règlement ajoute une formalité importante à l'effet de donner les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'AMF. Nous vous soulignons que la personne contactée pour traiter la plainte du client ne sera pas le répondant officiel. L'ajout d'un autre nom dans la communication avec le client pourrait engendrer de la confusion pour ce dernier. Il n'y a pas de valeur ajoutée à mentionner ce répondant officiel mais plutôt l'agent responsable du dossier. Par souci d'efficacité nous vous suggérons d'enlever cette exigence.

## **Entrée en vigueur**

Dans l'éventualité où l'AMF n'apporterait pas de modification au Règlement, nous croyons que la date d'entrée en vigueur du 1<sup>er</sup> janvier 2024 n'est pas réaliste. Cette date ne tient pas compte de tous les changements que le Courtier doit apporter à ses processus, ses manuels de conformité, ses politiques internes. De plus, il faut prévoir de la formation adéquate pour préparer les différentes personnes impliquées. Ces changements demandent également des ajustements importants dans les systèmes du Courtier et donc, un investissement technologique additionnel et du temps requis pour faire le projet.

## **Conclusion**

Nous apprécions cette opportunité de vous soumettre nos commentaires sur le Règlement. Nous espérons ces informations utiles et nous sommes disponibles pour en discuter au besoin.

## **IG Gestion de Patrimoine**



Danielle Tétrault  
Vice-présidente, conformité et chef de conformité