



Par courriel
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Québec, le 6 février 2023

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar,
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec), G1V 5C1

Objet : Commentaires de MICA Capital inc. sur le projet **modifié** de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier.

Me Lebel,

MICA Capital Inc. est un cabinet de services financiers inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers au Québec à titre, entre autres, de courtier en épargne collective et en marché dispensé. Environ 230 représentants y sont rattachés et œuvrent sur tout le territoire québécois. Cette entreprise est la propriété d'intérêts privés et n'est donc pas la propriété d'une compagnie d'assurances ni d'une institution financière.

MICA Capital Inc. permet de distribuer, par l'entremise de ses représentants, les fonds mutuels de plus de 60 sociétés de fonds d'investissement différentes ainsi que les produits du marché dispensé d'une dizaine d'émetteurs. Nous n'émettons aucun produit et ne distribuons donc aucun produit « maison ». Par ailleurs, MICA n'est pas membre de l'ACFM (MFDA).

Tel que déjà mentionné lors de nos derniers commentaires fournis en réponse à la première consultation à ce sujet, nous sommes particulièrement interpellés par le sujet soulevé par le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier.

Nous tenons à vous remercier de nous donner à nouveau l'opportunité de faire valoir nos commentaires à cet égard. La volonté manifestée d'obtenir les commentaires des intervenants de l'industrie démontre un souci d'être à l'écoute des principaux intéressés et nous l'apprécions.

Voici nos commentaires et propositions.

Définition du mot « plainte »

Dans notre première lettre de commentaires, nous avons demandé des modifications à la définition du mot « plainte » aux motifs que la définition était trop large et que son application, telle que rédigée, occasionnerait une lourdeur administrative inutile et disproportionnée pour l'entité devant traiter les dossiers de plaintes.

À notre avis, la nouvelle définition proposée pour le mot « plainte » a été élargie et est ainsi encore plus problématique. Bien que le processus simplifié pour le traitement (nouveau) ait été introduit, il demeure des imprécisions importantes quant à la déclaration des plaintes du type « de services » à faire au registre de l'Autorité (ClicSecur).

Nous aimerions voir précisé au projet de règlement que les plaintes de services (insatisfactions de nature administrative) ne devraient pas être déclarées dans le registre de l'Autorité (ClicSecur).

Période de 60 jours suivant la réception de la plainte pour donner une réponse finale au client (article 12 du projet de règlement)

Nous constatons l'ajout d'une période possible de prolongation de 30 jours supplémentaires (s'ajoutant à la période de 60 jours initiale) dans la nouvelle mouture du projet de règlement.

À ce sujet, nous réitérons que, afin d'éviter des analyses de dossiers bâclées ou incomplètes, ou encore des réponses évasives ou imprécises, il est nécessaire que le délai de traitement soit de 90 jours auquel devrait s'ajouter une période de 30 jours additionnels pour les dossiers présentant des circonstances justifiant cette prolongation. Nous croyons que le délai que nous proposons est raisonnable.

Prolongation (article 12 paragraphe 5^e du projet de règlement)

Ce paragraphe édicte ce qui suit :

*« malgré le paragraphe 4^o et lorsque des circonstances **exceptionnelles ou hors de son contrôle** le justifient, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le **90e** jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci. »*

Nous proposons plutôt cette terminologie :

*« malgré le paragraphe 4^o et lorsque des circonstances **particulières le justifient**, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le **120e** jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci. »*

À notre avis, l'utilisation du terme « exceptionnelles » devraient être évité. Ce qui est exceptionnel n'arrive presque jamais, n'est-ce pas? Malheureusement, des circonstances qui interviennent qui peuvent retarder le traitement d'un dossier arrivent plus souvent qu'on ne le souhaiterait, lesquelles circonstances sont hors de notre contrôle. Le fait d'imposer le critère « exceptionnel » reviendrait à dire que l'on ne pourrait presque jamais bénéficier d'une prolongation, le fardeau étant trop lourd à rencontrer pour établir le caractère exceptionnel.

Lorsqu'un dossier implique des questions fiscales ou encore qu'il s'agisse d'un dossier impliquant une succession complexe, nous sommes souvent confrontés à des délais plus longs. Ce type de dossiers peut être rencontré assez souvent, et donc ne seraient pas « exceptionnels ».

Délai pour donner suite à une entente conclue (article 13 du projet de règlement)

Il y est prévu ceci :

« En cas d'entente avec l'auteur de la plainte, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit y donner suite au plus tard le 30e jour suivant l'acceptation de l'offre. »

Nous proposons d'ajouter à la fin de l'énoncé, après le mot « l'offre », les termes « ou à l'intérieur d'un autre délai convenu avec l'auteur de la plainte ».

Bien que, la plupart du temps, nous puissions exécuter une entente intervenue à l'intérieur d'un délai de 30 jours, malheureusement, ce n'est pas toujours possible de le faire dans ce délai en raison de circonstances hors de notre contrôle. Par exemple, il peut s'agir de situations où nous sommes en attente d'obtenir des renseignements ou des confirmations de la part de l'auteur de la plainte, ou de tiers dont l'implication est nécessaire pour solutionner le dossier de manière définitive.

Nous croyons nécessaire d'obtenir une plus grande latitude à cet égard.

Non transmission d'une réponse en cas de procédures judiciaires (article 14 du projet de règlement)

Nous proposons d'ajouter à la fin de cet article les termes suivants: « ... *sauf si l'affaire fait l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage.* »

Dès le moment où un dossier de plainte deviendrait judiciairisé, nous ne devrions pas avoir l'obligation de fournir une réponse à la plainte, laissant ainsi le processus judiciaire suivre son cours, comme il se doit.

Fournir les renseignements qu'il détient (article 15 du projet de règlement)

Il nous apparaît déraisonnable d'imposer une telle obligation de fournir les renseignements détenus à propos d'autres intermédiaires ou institutions.

Aussi, à notre avis, la responsabilité d'acheminer la plainte à d'autres firmes impliquées revient à l'auteur de la plainte.

Toutefois, dans un tel contexte, nous considérons raisonnable d'exiger de la firme recevant une plainte qui impliquerait d'autres parties d'informer l'auteur de la plainte qu'il doit également formuler sa plainte auprès des autres parties visées par celle-ci le cas échéant. (L'accusé réception pourrait d'ailleurs contenir une phrase type à cet égard)

En conséquence, nous proposons de terminer cet article avec le mot « *égard* » et d'enlever ce qui suit, c'est à dire: « *et lui fournir les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de formuler une telle plainte.* ».

Dossiers et registres des plaintes (article 16 du projet de règlement)

Le 3e sous-paragraphe indique que tout échange avec l'auteur de la plainte doit être au dossier.

Nous croyons avoir besoin d'un peu plus de précision à cet égard.

Lorsque ces échanges se font de manière écrite, il est facile de la mettre au dossier. Toutefois, dans la réalité, il arrive souvent qu'il y ait des discussions en personne ou encore par téléphone. Dans ces cas, il est impossible de consigner l'échange au dossier sauf si l'échange est enregistré.

À notre avis, la rédaction actuelle de ce paragraphe impliquerait un manquement si de tels échanges de vive-voix n'étaient pas au dossier. Il est important de comprendre que tous ne sont pas équipés de services téléphoniques permettant l'enregistrement des conversations et que, par ailleurs, tous ne sont à l'aise d'enregistrer des conversations, au téléphone ou en présence.

Donc, jusqu'où va l'obligation d'avoir au dossier « tout échange avec l'auteur de la plainte »?

Nous croyons qu'une nouvelle rédaction à cet égard est nécessaire.

Consignation de la plainte au registre (article 18 du projet de règlement)

Nous croyons nécessaire de remplacer les termes « *sans délai* » par « *dans les meilleurs délais* ».

Il est illusoire de penser qu'une plainte reçue pourra être consignée « sans délai ». (Après tout, au sens strict, une seule minute écoulée implique un délai....)

L'entité qui reçoit un document qui, à première vue, peut s'apparenter à une plainte, doit d'abord vérifier s'il s'agit effectivement ou non d'une plainte au sens du règlement. Si elle conclue que c'est le cas, la plainte sera alors transmise à la personne qui devra traiter la plainte. Bien que ce processus puisse être assez court, il implique tout de même un certain délai (probablement de 24h), rendant ainsi impossible de respecter l'exigence de consigner « sans délai ».

C'est donc la raison pour laquelle nous croyons que l'utilisation des termes « *dans les meilleurs délais* » serait plus appropriée et plus réaliste.

Délai anticipé (article 20, paragraphe 4^e)

Nous proposons de retirer de ce paragraphe les termes « *le délai anticipé* ». Malgré toute la bonne volonté au monde, nous croyons qu'il est impossible de prévoir à l'avance un délai anticipé et de se commettre à cet égard au stade de la préparation de l'accusé de réception. Un délai anticipé annoncé pourrait aussi créer des attentes auprès de l'auteur de la plainte. Au fil du traitement d'un dossier, il est possible que des faits nouveaux surviennent ou que des difficultés particulières surgissent et ainsi, faire en sorte que le délai anticipé annoncé ne puisse pas être respecté. Ainsi, à notre avis, la fixation d'un délai anticipé n'est pas utile et peut représenter des enjeux. Nous recommandons donc d'utiliser seulement « *la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;* »

Entrée en vigueur du règlement (article 34 du projet de règlement)

Vu la nature des changements proposés et l'ensemble des actions que les intermédiaires devront poser afin d'intégrer les nouvelles exigences en lien avec le traitement des plaintes, nous estimons qu'il est déraisonnable de viser une entrée en vigueur du règlement au 1^{er} janvier 2024.

Beaucoup de temps devra être consacré à la formation interne, à la modification de nos procédures et politiques et au développement de nos systèmes informatiques dans le but d'en venir à respecter les exigences.

Nous proposons une période de transition minimale de 18 mois suite à la publication du règlement définitif, donc, pour une entrée en vigueur effective au 1^{er} janvier 2025 afin de nous permettre de nous préparer convenablement.

Nous tenons à vous rappeler que bien que la volonté annoncée par les régulateurs est de réduire le fardeau et la complexité réglementaires et d'ainsi réduire la charge de conformité, force est de constater que nous n'avons pas été épargnés durant les dernières années, si on tient en compte tous les développements réglementaires survenus. Nous n'avons qu'à penser aux réformes axées sur le client qui ont été particulièrement exigeantes. Aussi, les modifications apportées à la loi sur la protection des renseignements personnels nous ont demandé d'appliquer des changements importants, et ce n'est pas encore terminé vu l'entrée en vigueur d'autres dispositions en septembre 2023 et septembre 2024.

Ainsi, au moment de déterminer la date d'entrée en vigueur du nouveau règlement sur le traitement des plaintes, il serait pour le moins apprécié que l'Autorité soit sensible à la charge de conformité imposée et que peut assumer un intermédiaire financier tel que nous.

Harmonisation

Il serait souhaitable que le projet de règlement soit harmonisé avec les éventuelles exigences en lien avec le traitement des plaintes et différends qui pourraient être mises en place suite à la création d'un nouvel organisme d'autoréglementations dans le domaine des valeurs mobilières au Canada.

Conclusion

En terminant, nous vous remercions de cette opportunité de vous soumettre notre point de vue quant au sujet concerné.

Au besoin, nous demeurerons disponibles pour toute demande d'informations complémentaires ou encore, à participer à d'éventuelles rencontres d'échanges.

Veillez accepter, Me Lebel, l'expression de nos salutations les plus cordiales!

Gino Sebastian Savard, B.A., A.V.A.
Président

MICA Capital Inc.
7900, boulevard Pierre-Bertrand, Bureau 300,
Québec (Québec), G2J 0C5 / micasf.com

Yvan Morin, LL.B., Avocat
Vice-président, affaires juridiques