



Le 8 décembre 2021

Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

M^e 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^{ième} étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Maître Lebel,

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

iA Gestion privée de patrimoine inc. (iAGPP) et Investia Services financiers inc. (Investia) sont heureuses d'avoir l'occasion de commenter le Projet de règlement publié le 9 septembre 2021.

iAGPP est inscrite comme courtier en valeurs mobilières dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada et comme courtier en produits dérivés dans la province du Québec. Il s'agit d'un courtier membre de l'OCRCVM.

Investia est inscrite comme courtier en fonds communs de placement dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Il s'agit d'un courtier membre de l'ACFM.

iAGPP et Investia sont deux filiales en propriété exclusive d'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.

Processus actuel de traitement des plaintes

Nous comprenons que le Projet de règlement de l'ACFM vise à harmoniser les lois du secteur financier au Québec et à réduire le fardeau réglementaire du secteur financier. Toutefois, nous craignons que cela n'alourdisse par inadvertance le fardeau réglementaire des courtiers membres de l'OCRCVM et de l'ACFM qui exercent leurs activités dans la province de Québec en créant des normes de traitement des plaintes différentes de celles des autres provinces et territoires, sans aucun avantage apparent pour les investisseurs.

Nous constatons qu'il existe diverses similitudes entre le Projet de règlement et les exigences de l'OCRCVM et de l'ACFM en matière de traitement des plaintes, qui visent à clarifier le processus de traitement des plaintes, à régler les plaintes de façon équitable et en temps opportun, à régler les conflits d'intérêts, et la normalisation des rapports, de la communication et de la protection des intérêts des clients. Ces similitudes entre le Projet de règlement de l'AMF et les exigences de l'OCRCVM et de l'ACFM démontrent qu'il existe un cadre solide pour le traitement des plaintes des clients par les sociétés de courtage canadiennes qui offre une protection efficace aux investisseurs.

L'OCRCVM et l'ACFM ont des exigences détaillées en matière de traitement des plaintes qui sont bien établies dans notre industrie. Nous croyons que les règles détaillées de l'OCRCVM et de l'ACFM en matière de traitement des plaintes protègent efficacement les intérêts des clients. De plus, au moment de l'ouverture d'un compte, les clients reçoivent des documents qui expliquent clairement le processus de traitement des plaintes. Les clients de courtiers membres de l'OCRCVM reçoivent à l'ouverture d'un compte les brochures *Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur* et *Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur* de l'OCRCVM, alors que les clients de l'ACFM reçoivent le *Formulaire de renseignements relatif aux plaintes des clients*. En outre, dans le cas d'une plainte d'un client, ces documents lui seraient de nouveau fournis, en plus de l'accusé de réception qui décrit le processus de traitement des plaintes.

Projet de règlement de l'AMF

Nous ne croyons pas que le Projet de règlement de l'AMF améliorerait le processus de traitement des plaintes des investisseurs pour les tous les courtiers de l'OCRCVM et de l'ACFM au Canada. De plus, nous constatons que certaines différences entre le Projet de règlement de l'AMF et les règles de l'OCRCVM et de l'ACFM préoccupent les sociétés de courtage réglementées par l'OCRCVM et l'ACFM. Ces préoccupations sont décrites ci-dessous :

1. **Définition de plainte** : La définition de plainte proposée dans le Projet de règlement de l'AMF est plus obscure que celle utilisée par l'OCRCVM et l'ACFM. La définition proposée par l'AMF ne limite pas les plaintes à l'insatisfaction des clients alléguant une inconduite et pourrait éventuellement inclure des plaintes relatives au service. De plus, le Projet de règlement précise que les cas d'insatisfaction des clients qui peuvent être résolus sans délai peuvent être traités hors du processus de plainte et qu'il n'est pas nécessaire de les consigner dans un registre des plaintes.

En vertu des règles de l'OCRCVM et de l'ACFM, toute insatisfaction d'un client alléguant une inconduite (c.-à-d. non liée au service) est considérée comme une plainte et doit être traitée conformément au processus de traitement des plaintes, peu importe la rapidité avec laquelle l'insatisfaction pourrait être traitée.

Ces plaintes des clients doivent être consignées dans le système d'enregistrement des plaintes de l'OCRCVM (ComSet) ou dans le Système de suivi des événements du membre (SSEM) de l'ACFM, selon le cas, ce qui permet d'informer les organismes de réglementation de ces questions et de protéger les investisseurs. Nous croyons qu'il est important que toutes les plaintes des clients soient consignées dans les systèmes ComSet et SSEM, le cas échéant, puisqu'elles peuvent révéler des problèmes importants de non-conformité ou de réglementation aux organismes de réglementation.

2. **Délai de traitement des plaintes** : Le Projet de règlement de l'AMF propose que toutes les plaintes soient traitées dans un délai de 60 jours.

Conformément aux règles de l'OCRCVM et de l'ACFM, les courtiers doivent répondre aux plaintes des clients dans un délai de 90 jours. Nous croyons que ce délai de 90 jours est raisonnable, car il donne suffisamment de temps au courtier pour effectuer un examen approfondi de la plainte (qui peut impliquer différents comptes et différents types de produits) et fournir une réponse complète et exacte au client. 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, ce qui pourrait entraîner des retards dans le traitement des plaintes au détriment des clients dans ces autres régions.

3. **Registre des plaintes** : Le Projet de règlement de l'AMF stipule que l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit consigner sans délai toute plainte reçue dans son registre des plaintes.

L'OCRCVM et l'ACFM exigent qu'une plainte de client soit déposée dans ComSet ou SSEM, selon le cas, dans un délai de 20 jours ouvrables. Ce délai permet au courtier de fournir les renseignements requis par l'OCRCVM et l'ACFM de façon complète et exacte. Comme indiqué ci-dessus, les informations déposées dans ComSet et SSEM fournissent des informations importantes aux organismes de réglementation et sont conçues pour améliorer la protection des investisseurs.

4. **Signature du responsable des plaintes** : En vertu du Projet de règlement de l'AMF, le responsable du traitement des plaintes doit signer l'accusé de réception et la réponse finale.

Les règles de l'OCRCVM ou de l'ACFM n'exigent pas que le responsable du traitement des plaintes signe l'accusé de réception ou la lettre de réponse au client. Exiger que le

responsable du traitement des plaintes signe toutes ces lettres pourrait, par inadvertance, entraîner des retards dans le traitement des plaintes des clients, et pourrait porter à confusion si la personne qui traite la plainte est différente du responsable des plaintes ou s'il y a un changement en ce qui concerne le responsable chargé du dossier.

5. **Traitement des demandes faites aux tribunaux** : Dans le cadre du Projet de règlement, le courtier doit répondre à la plainte d'un client même si celui-ci a déposé une demande au tribunal.

En vertu des règles de l'OCRCVM et de l'ACFM, les poursuites civiles et l'arbitrage sont exclus de la définition de plainte. Nous nous inquiétons du fait que le responsable des plaintes ne soit pas en mesure de répondre à des procédures judiciaires et que le privilège juridique pourrait être levé par inadvertance si ces questions étaient traitées par une personne qui n'est pas un représentant légal du courtier.

6. **Formation du personnel chargé des plaintes** : Dans le cadre du Projet de règlement, les courtiers doivent offrir au personnel chargé des plaintes une formation annuelle en plus de la formation offerte au moment de leur affectation et à la suite d'un changement dans le processus de plainte.

Bien que l'OCRCVM et l'ACFM fournissent des lignes directrices sur la formation du personnel chargé des plaintes, il n'y a pas d'exigence de formation annuelle. Nous ne croyons pas qu'une formation annuelle ajouterait quelque valeur que ce soit pour le personnel chargé des plaintes qui traite les plaintes au quotidien, ni, en l'absence de tout changement important, au processus de traitement des plaintes ou aux exigences réglementaires.

7. **Date limite de réponse à l'offre de règlement** : Dans le cadre du Projet de règlement de l'AMF, les courtiers doivent donner au plaignant au moins 20 jours pour répondre à une offre de règlement et, si le plaignant accepte l'offre, le courtier doit y donner effet dans les 30 jours.

Les règles de l'OCRCVM et de l'ACFM ne prévoient pas de délai de réponse à l'offre de règlement. Il n'y a pas d'information qui donne à penser que le processus actuel est inefficace pour les clients. De plus, bien qu'il soit dans l'intérêt de toutes les parties d'appliquer le règlement rapidement, il n'est pas toujours possible de le faire dans les 30 jours, selon les faits de la situation (par exemple, les titres illiquides doivent être liquidés, le client n'a pas fourni de lettre d'instructions ou d'autres renseignements requis pour appliquer le règlement).

Conclusion

Tous les courtiers de l'OCRCVM et de l'ACFM au Canada 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 l'OCRCVM et l'ACFM 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 organisme d'autoréglementation qui sera le résultat du regroupement des principales activités de l'OCRCVM et l'ACFM, nous croyons inopportun présentement d'effectuer de tels changements dans le secteur financier.

Cordialement,

iA Gestion privée de patrimoine inc.

Investia Services financiers inc.



Nom : Julie Gallagher
Titre : Vice-présidente principale et
Chef de la conformité



Nom : Stéphane Blanchette
Titre : Vice-président exécutif et Chef de la
conformité

iA Gestion privée de patrimoine et iA Marchés des capitaux sont des marques de commerce et d'autres noms sous lesquels iA Gestion privée de patrimoine inc. exerce ses activités. iA Marchés des capitaux est une division commerciale de iA Gestion privée de patrimoine inc.

Investia Services financiers inc. est une filiale à part entière de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc., une société d'assurance de personnes qui exerce ses activités sous le nom commercial de iA Groupe financier.