

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'article 13.16 de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié par le remplacement des deux premiers paragraphes par les suivants :

« Nous nous attendons à ce que toutes les plaintes des clients soient traitées selon la politique interne de traitement des plaintes prévue à l'article 13.15. Le recours à un service de règlement des différends ou de médiation compétent devrait se limiter aux cas où la politique de traitement des plaintes de la société n'a pas donné satisfaction au client ou que ce dernier a des motifs de croire que la société n'a pas suivi la procédure établie dans la politique de façon appropriée ou avec célérité.

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qui lui est faite au sujet de *tout* produit ou service offert par elle ou un de ses représentants. L'article 13.16 oblige la société à offrir, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client ayant déposé une plainte qui répond à tous les critères suivants :

- elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants;
- elle est déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil;
- elle comprend une demande d'indemnisation dont le client convient que le montant s'élève au plus à 350 000 \$.

La société inscrite doit veiller à ce que le plaignant soit informé de l'existence du service de règlement des différends ou de médiation qu'elle met à sa disposition et à ce qu'il sache que la société en assumera les coûts. Elle n'est obligée d'offrir, à ses frais, qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte. Elle devrait connaître tous les mécanismes et procédés applicables d'acheminement des plaintes au service de règlement des différends ou de médiation compétent.

Sauf au Québec, les sociétés inscrites doivent offrir aux clients les services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) lorsque ce dernier est disposé à examiner les plaintes et en mesure de le faire. Normalement, les types de plaintes que l'OSBI est disposé à examiner seront indiqués dans son mandat. Si l'OSBI est disposé à examiner une plainte et qu'il est en mesure de le faire, la société n'est pas tenue de mettre à la disposition du client un autre service de règlement des différends ou de médiation. Dans le cas contraire, elle doit lui offrir les services d'un autre fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation qu'elle choisit. Les dossiers qu'elle a l'obligation de tenir pour se conformer au règlement devraient indiquer les motifs pour lesquels l'OSBI n'était pas disposé à examiner une plainte acheminée à un autre fournisseur de services ou n'était pas en mesure de le faire.

La société qui s'est acquittée de ses obligations envers un client en vertu de l'article 13.16 peut, à son gré, lui offrir d'autres options pour tenter de régler une plainte qui n'est toujours pas résolue. L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux. Au Québec, toute personne inscrite doit aviser le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut lui demander de transmettre une copie de son dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent. ».