



Personne-ressource: Aamir Mirza
Conseiller juridique principal, Politiques et affaires juridiques
Téléphone : 416-945-5128
Courriel : amirza@mfd.ca

BULLETIN N° 0417 – P
Le 21 décembre 2009

Bulletin de l'ACFM

Politique

Aux fins de distribution aux personnes intéressées de votre société

Modifications apportées au Principe directeur n° 3 de l'ACFM *Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne*

Les modifications proposées au Principe directeur n° 3 de l'ACFM intitulé *Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne* (le « Principe directeur n° 3 ») et les modifications accessoires connexes apportées à la Règle 2.11 de l'ACFM (Plaintes), au Principe directeur n° 6 intitulé *Exigences en matière de déclaration de renseignements* et à l'article 24.A.5 du Statut n° 1 (Obligation du membre de fournir des documents écrits aux clients) ont reçu toutes les approbations nécessaires et entreront en vigueur le **1^{er} février 2010**.

Les modifications visent à clarifier les normes que les membres doivent appliquer au sujet du traitement des plaintes et des enquêtes du personnel de supervision et à harmoniser les exigences de l'ACFM au sujet du traitement des plaintes avec celles de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et celles adoptées aux termes du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription* (le « Règlement 31-103 »). Les modifications remplacent la majeure partie de ce qui figurait dans la version précédente du Principe directeur n° 3.

Les versions avec et sans marques de révision du Principe directeur modifié et des modifications connexes sont jointes à titre d'annexes A et B.

DM 205061

ANNEXE A

ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS EN FONDS MUTUELS

PRINCIPE DIRECTEUR N^o 3 DE L'ACFM

TRAITEMENT DES PLAINTES, ENQUÊTES DU PERSONNEL DE SUPERVISION ET DISCIPLINE INTERNE

I. Plaintes

1. Introduction

La Règle 2.11 de l'ACFM stipule que les membres doivent établir et mettre en application des politiques et procédures écrites pour traiter les plaintes des clients et veiller à ce que celles-ci soient réglées rapidement et équitablement. Le présent Principe directeur instaure les normes minimales pour l'élaboration et la mise en application de ces procédures.

La conformité avec les exigences de la Règle 2.11 de l'ACFM et du présent Principe directeur doit être supervisée et contrôlée par le membre et le personnel de celui-ci conformément à la Règle 2.5 de l'ACFM.

2. Définition

Une « plainte » est réputée comprendre toute déclaration écrite ou verbale alléguant un grief, y compris les communications électroniques d'un client, d'un ancien client ou d'une personne qui agit pour le compte d'un client et qui est autorisée par écrit à le faire, ou d'un client éventuel qui a traité avec un membre ou une personne autorisée, alléguant un grief concernant le membre, une personne autorisée du membre ou une ancienne personne autorisée du membre, si le grief porte sur des événements qui se sont produits pendant que la personne autorisée était une personne autorisée du membre.

3. Obligation d'évaluer toutes les plaintes

Les membres ont l'obligation de procéder à une évaluation adéquate et raisonnable de toutes les plaintes.

Toutes les plaintes sont assujetties aux exigences en matière de traitement des plaintes qui sont énoncées à la Partie I du présent Principe directeur. Certaines plaintes sont assujetties aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont énoncées à la Partie II du présent Principe directeur. L'évaluation des plaintes doit permettre de déterminer si, selon le jugement professionnel du personnel de supervision du membre agissant raisonnablement qui traite une plainte donnée, celle-ci devrait être traitée en conformité avec les exigences

additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur.

Toutes les plaintes, y compris les plaintes de non-clients concernant leurs propres affaires, se rapportant de quelque manière à ce qui suit doivent être traitées en conformité avec les exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur :

- la violation de la confidentialité des renseignements du client;
- des placements ou des recours au levier financier inadéquats (sauf pour le compte de non-clients);
- le vol, la fraude, le détournement, la falsification, des informations trompeuses ou toute négociation non autorisée;
- l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières ailleurs que chez le membre;
- l'exercice d'une occupation non déclarée ailleurs que chez le membre;
- des opérations financières personnelles avec un client, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours ou les opérations d'initié.

Afin de déterminer si d'autres plaintes ne se rapportant pas aux situations énumérées ci-dessus devraient être assujetties aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur, le personnel de supervision devrait tenir compte du fait que la plainte allègue ou non une situation dont la nature ou la gravité est similaire aux situations énumérées ci-dessus, des attentes du plaignant quant au traitement que la plainte devrait recevoir et du fait que le plaignant allègue ou non un préjudice financier. Lorsque le personnel de supervision juge qu'une plainte ne remplit aucun de ces critères, la plainte doit être traitée rapidement et équitablement, mais peut être réglée au moyen d'un processus de résolution informel.

4. Exigences minimales concernant les plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle

Les plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle doivent être traitées équitablement et rapidement (c.-à-d. généralement en moins de temps qu'il ne le faudrait pour une plainte assujettie aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur). Ces plaintes doivent également être résolues en conformité avec les politiques et procédures internes du membre portant sur le traitement des plaintes qui décrivent clairement la marche à suivre pour l'évaluation et la résolution de ces questions. Certaines plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle doivent également être déclarées aux termes du Principe directeur n^o 6.

Lorsqu'une plainte faisant l'objet d'une résolution informelle est obtenue par écrit, le membre doit transmettre une réponse substantielle par écrit.

5. Collaboration du membre à la documentation des plaintes verbales

Les membres devraient être prêts à collaborer avec les clients à la documentation des plaintes verbales lorsqu'il est évident que cette collaboration est requise.

6. Droit d'accès des clients

Au moment de l'ouverture d'un compte, les membres doivent remettre aux nouveaux clients un résumé écrit de leur procédure de traitement des plaintes, qui doit être clair et facile à comprendre par les clients. À l'ouverture du compte, le membre doit également fournir un formulaire intitulé « Renseignements sur les plaintes des clients » (un « FRPC »), selon le modèle approuvé par le personnel de l'ACFM, qui décrit les options permettant d'accorder une priorité plus élevée à la résolution des plaintes, y compris le dépôt d'une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement et le dépôt d'une plainte auprès de l'ACFM.

Les membres doivent s'assurer que leur procédure de traitement des plaintes est généralement accessible aux clients de manière à ce que les clients sachent comment déposer une plainte et à qui l'adresser. Par exemple, les membres qui ont un site Web doivent afficher leur procédure de traitement des plaintes sur celui-ci.

La procédure des membres doit indiquer un point de contact initial au siège social pour les plaintes ou les demandes de renseignements au sujet du processus de traitement des plaintes du membre. Le point de contact peut être une personne désignée, une corbeille arrivée générale pour les messages ou un numéro de téléphone général qui est contrôlé régulièrement. Les membres peuvent également demander aux clients d'adresser leurs plaintes à la personne autorisée qui s'occupe de leur compte ou au directeur de la succursale qui supervise la personne autorisée.

7. Traitement équitable des plaintes des clients

Pour atteindre l'objectif visant à traiter les plaintes de façon équitable, la procédure de traitement des plaintes des membres doit inclure des normes qui permettent d'enquêter sur les faits et d'analyser les éléments se rapportant à la plainte. La politique des membres ne doit pas permettre le rejet de plaintes sans un examen en bonne et due forme des faits propres à chaque cas. La collecte des faits doit être effectuée selon une méthode impartiale qui tienne compte objectivement des intérêts du plaignant, de la personne autorisée et du membre.

Le fondement de l'analyse du membre doit être raisonnable. Par exemple, une plainte portant sur le caractère adéquat d'une opération doit être examinée suivant les mêmes principes que ceux qu'un membre agissant raisonnablement appliquerait pour vérifier le caractère adéquat d'une opération, notamment la reconnaissance du niveau de tolérance au risque déclaré du client. Il ne serait pas avisé pour un membre d'évaluer le caractère adéquat d'une opération selon un niveau de risque qu'il a présumé et qui est plus élevé que celui indiqué par le plaignant. Un autre exemple d'une analyse non avisée est lorsqu'un membre rejette une plainte en se fondant sur une

simple dénégation non corroborée de la personne autorisée malgré l'existence d'éléments de preuve en faveur du plaignant.

L'obligation du membre de traiter les plaintes en conformité avec le présent Principe directeur ne change pas lorsque le plaignant retient les services d'un conseiller juridique au cours du processus de traitement d'une plainte et qu'aucune procédure judiciaire n'est engagée. Lorsqu'une procédure judiciaire a été engagée par le plaignant, l'on s'attend à ce que le membre prenne part à la procédure en temps utile et en conformité avec les règles de procédure du territoire concernée et qu'il s'abstienne d'agir d'une façon qui soit manifestement inéquitable.

L'examen de la plainte par le membre doit donner lieu à la fourniture par le membre d'une lettre réponse substantielle au plaignant. Une réponse substantielle appropriée comprend une offre de règlement équitable de la plainte ou un rejet motivé de la plainte. Le personnel de l'ACFM n'exige pas que le plaignant accepte l'offre du membre pour que celle-ci soit jugée équitable.

8. Traitement rapide des plaintes des clients

Le membre doit traiter la plainte et fournir sa lettre de réponse substantielle dans les délais attendus de la part d'un membre qui agit de façon diligente dans les circonstances. Le délai peut varier selon la complexité de l'affaire. Dans la plupart des cas, le membre devrait déterminer sa réponse substantielle et en aviser par écrit le plaignant dans les trois mois suivant la réception de la plainte.

En outre, le personnel reconnaît que si le plaignant ne collabore pas pendant le processus de résolution de la plainte ou si l'affaire nécessite une recherche approfondie des faits ou une analyse juridique complexe, le délai applicable à la réponse substantielle pourrait devoir être prolongé. Dans les cas où une réponse substantielle n'est pas fournie dans les trois mois, le membre doit en informer le plaignant, lui fournir des explications au sujet du retard ainsi qu'une estimation du temps requis pour lui permettre d'arriver à une réponse substantielle.

Il n'est pas nécessaire que le plaignant accepte la réponse substantielle du membre. Lorsque le membre a communiqué sa réponse substantielle, il doit continuer à traiter de façon proactive les communications additionnelles du plaignant, en temps utile, jusqu'à ce qu'il n'ait plus d'autres mesures à prendre.

9. Exigences générales concernant le traitement des plaintes

1. Toutes les plaintes de clients et les obligations de surveillance doivent être traitées ou remplies par des superviseurs des ventes ou des membres du personnel de la conformité compétents. Le particulier qui fait l'objet d'une plainte ne doit pas traiter la plainte, à moins que le membre ne compte aucun autre membre du personnel de supervision ayant la compétence nécessaire au traitement de la plainte.
2. Chaque personne autorisée doit déclarer certaines plaintes et d'autres renseignements au membre, comme l'exige le Principe directeur n° 6 de l'ACFM.

3. Chaque membre doit instaurer des procédures qui font en sorte que les plaintes relatives à une mauvaise conduite grave et toutes les actions en justice sont portées à la connaissance des membres de la haute direction.
4. Les membres peuvent utiliser le système de dépôt électronique désigné aux termes du Principe directeur n° 6 de l'ACFM (le « système de suivi des événements du membre » ou « SSEM ») comme registre des plaintes qui doivent être déclarées dans le SSEM. En ce qui concerne les plaintes qui ne doivent pas nécessairement être déclarées dans le SSEM, les membres doivent avoir des politiques et des procédures permettant de repérer les plaintes fréquentes et répétitives visant le même genre de situations qui pourraient, à la longue, montrer l'existence d'un problème sérieux.
5. Les documents de suivi relatifs à toutes les plaintes doivent être conservés à un endroit central avec le registre regroupant les plaintes. Dans le cas d'un membre qui compte des sièges sociaux ou des succursales en région, il peut conserver les documents de suivi à n'importe quel siège social ou à n'importe quelle succursale en région pourvu que les renseignements sur le traitement des plaintes se trouvent dans le registre du siège social du membre et que les documents de suivi puissent être produits dans les meilleurs délais.
6. Dans le cas d'événements relatifs à une plainte qui se sont produits en partie chez un autre membre ou un membre d'un autre OAR, les membres et les personnes autorisées doivent collaborer avec les autres membres ou les membres de l'autre OAR en partageant les renseignements nécessaires au traitement de la plainte.

10. Règlements à l'amiable

Aucune personne autorisée ne doit, sans avoir obtenu le consentement écrit préalable du membre, conclure un règlement à l'amiable avec un client, verser un dédommagement à un client ou effectuer une restitution à un client.

Aucun membre ni aucune personne autorisée de ce membre ne peut imposer de restrictions de confidentialité aux clients ni aucune exigence de retrait d'une plainte à l'égard de l'ACFM ou d'une commission des valeurs mobilières, d'un organisme de réglementation, d'un organisme chargé de l'application de la loi, d'un organisme d'autoréglementation, d'une bourse ou d'un autre marché boursier dans le cadre de la résolution d'un différend ou autrement.

II. Exigences additionnelles concernant le traitement des plaintes

La procédure de chaque membre concernant le traitement des plaintes qui sont assujetties aux exigences de la présente partie doit comprendre ce qui suit :

1. **Réponse initiale** – Une lettre de réponse initiale doit être envoyée au plaignant dans un délai raisonnable, habituellement dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. Si la plainte peut être réglée en moins de 5 jours ouvrables, la lettre de réponse initiale n'est pas nécessaire. La lettre de réponse initiale doit contenir les renseignements suivants :

- un accusé de réception écrit de la plainte;
- une demande de renseignements raisonnables supplémentaires, le cas échéant, à fournir en vue de régler la plainte;
- le nom et le titre du poste de la personne chez le membre qui s'occupe de la plainte ainsi que ses coordonnées complètes;
- une note selon laquelle le client devrait communiquer avec la personne chargée des plaintes chez le membre pour connaître le statut de la plainte;
- une description du processus interne de traitement des plaintes du membre, y compris les délais habituels de réponse à une plainte et une note informant les clients que chaque province et chaque territoire a un délai prescrit pour l'engagement des actions en justice;
- une mention de l'exemplaire du FRPC joint à la lettre de réponse et une mention du fait que ce formulaire renferme de l'information sur les délais prescrits applicables.

2. **Réponse substantielle** – La lettre de réponse substantielle qu'un membre doit fournir au plaignant peut être accompagnée d'une description de la procédure de traitement des plaintes du membre et doit inclure un exemplaire du FRPC. La lettre de réponse substantielle au plaignant doit également contenir les renseignements suivants :

- un sommaire de la plainte;
- la décision de fond du membre quant à la plainte, notamment les motifs à l'appui de sa décision;
- un rappel au plaignant selon lequel il peut i) présenter sa plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, qui examine les plaintes qui lui sont soumises dans les six mois suivant l'envoi d'une lettre de réponse substantielle; ii) présenter une plainte à l'ACFM; iii) engager des procédures judiciaires ou une action en justice; ou iv) choisir toute autre option applicable, comme un service de médiation interne offert par un membre du groupe du membre.

III. Enquêtes du personnel de supervision

Le membre doit contrôler, par l'entremise de son personnel de supervision, tous les renseignements qu'il reçoit au sujet de manquements potentiels aux exigences applicables de la part du membre et de ses personnes autorisées actuelles et anciennes qui soulèvent la possibilité que des clients du membre ou d'autres investisseurs courent des risques. Les exigences applicables comprennent les Statuts, les Règles et les Principes directeurs de l'ACFM, d'autres exigences légales et réglementaires applicables ainsi que les politiques et procédures internes connexes du membre. Cette exigence s'applique aux renseignements obtenus de sources aussi bien internes qu'externes. Par exemple, les renseignements peuvent être tirés de plaintes de clients, être relevés pendant une activité de surveillance régulière ou provenir d'autres personnes autorisées du membre ou de particuliers sans lien avec le membre qui ne sont pas des clients.

Il est entendu que lorsque les renseignements sont tirés d'une plainte d'un client, l'obligation de supervision va plus loin que le fait de s'occuper du redressement demandé par le plaignant et comporte un examen du risque général pour le membre. L'obligation de s'occuper des aspects de l'affaire qui portent sur la supervision continue d'exister même si le plaignant indique avoir

l'intention de retirer sa plainte ou être satisfait du résultat du traitement de la plainte par le membre.

Les membres doivent prendre des mesures de surveillance raisonnables à l'égard de ces renseignements, dont la portée dépendra en partie de la gravité des allégations et de la complexité de l'affaire. Dans tous les cas, le membre doit effectuer un suivi à l'égard des renseignements et dégager les tendances propres aux risques, y compris ceux qui se rapportent à des personnes autorisées ou à des succursales précises, aux objets, aux types de produits, aux procédures et aux cas, et prendre les mesures nécessaires pour réagir au besoin à ces tendances. Dans certains cas, il sera nécessaire que le personnel de supervision mène activement une enquête à l'égard des renseignements obtenus dans certaines situations et la portée de l'enquête devra être raisonnable selon les circonstances.

Par exemple, si le membre repère des recommandations inappropriées en matière de placement ou de levier formulées par une de ses personnes autorisées, l'enquête pourrait comprendre la détermination d'éléments pertinents comme la façon dont la personne autorisée et les membres du personnel de supervision concernés avaient compris les politiques et les procédures du membre et la possibilité que la conduite en cause se reproduise à l'égard d'autres clients.

En ce qui concerne les types de conduite énumérés à l'article 3 de la Partie I du présent Principe directeur, autrement qu'en ce qui concerne le caractère inadéquat, le membre a l'obligation de mener une enquête approfondie à l'égard de toutes les situations où il existe des renseignements provenant de toute source, écrite ou verbale, identifiée ou anonyme, afin de vérifier la possibilité qu'une telle conduite ait eu lieu. Cette obligation s'applique à toutes les conduites par la personne autorisée actuelle ou ancienne, peu importe qu'elles aient eu lieu chez le membre ou à l'extérieur.

L'enquête doit être suffisamment approfondie et comprendre toutes les étapes permettant raisonnablement de déterminer si l'activité potentielle a eu lieu. Les étapes que le membre pourrait devoir entreprendre comprennent les suivantes :

- a) interroger notamment les particuliers suivants ou communiquer autrement avec eux :
 - les particuliers concernés;
 - les membres du personnel de supervision concernés;
 - d'autres membres du personnel de la succursale;
 - le personnel du siège social;
 - le client ou d'autres particuliers de l'extérieur qui ont porté l'information à l'attention du membre;
 - d'autres clients qui peuvent avoir été touchés par l'activité.
- b) mener une enquête à la succursale ou à la sous-succursale.
- c) examiner des documents, dont les suivants :
 - les dossiers de la personne autorisée se rapportant aux activités du membre;

- les dossiers et autres documents sous la garde ou le contrôle de la personne autorisée qui sont liés à des activités menées à l'extérieur, lorsqu'il existe une possibilité raisonnable que cette information soit pertinente à l'égard de l'enquête. Les membres ont le droit d'exiger cette information afin de remplir leurs responsabilités de surveillance et les personnes autorisées ont l'obligation de collaborer à de telles demandes.

IV. Discipline interne

Chaque membre doit établir des procédures faisant en sorte que les manquements aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs de l'ACFM fassent l'objet des mesures disciplinaires internes appropriées.

V. Conservation des dossiers

La documentation associée aux activités d'un membre aux termes du présent Principe directeur doit être conservée pendant au moins 7 ans à compter de la création du dossier et être mise à la disposition de l'ACFM lorsqu'elle en fait la demande.

Règle 2.11 (Plaintes)

Chaque membre doit établir des politiques et procédures écrites pour traiter les plaintes et veiller à ce qu'elles soient réglées rapidement et équitablement, et en conformité avec les normes minimales prescrites par la société de temps à autre.

. . .

Principe directeur n° 6 Exigences en matière de déclaration de renseignements

4. Exigences en matière de déclaration de la personne autorisée

- 4.1. Une personne autorisée doit déclarer les événements suivants à son membre actuel dans les deux jours ouvrables, et ce, en les détaillant selon les exigences de ce dernier :
- a) la personne autorisée fait l'objet d'une plainte par écrit d'un client;
 - b) la personne autorisée est au courant d'une plainte, écrite ou sous toute autre forme, de toute personne le ou la concernant ou visant une autre personne autorisée et portant sur des allégations au sujet de ce qui suit :
 - (i) le vol, la fraude, le détournement, la falsification, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours, des opérations d'initié, des informations trompeuses ou toute négociation non autorisée;
 - (ii) la violation de la confidentialité des renseignements du client;
 - (iii) l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières ailleurs que chez le membre;
 - (iv) l'exercice d'une occupation non déclarée ailleurs que chez le membre;
 - (v) des opérations financières personnelles avec un client.
 - c) lorsque la personne autorisée a des raisons de croire qu'il ou elle a ou aurait violé, ou a été désigné(é) comme défendeur(défenderesse) dans une instance, dans tout territoire, relativement à des allégations de violation de :
 - (i) toute loi sur les valeurs mobilières; ou
 - (ii) toute exigence réglementaire.
 - d) la personne autorisée est accusée ou est reconnue coupable d'une infraction criminelle, dans tout territoire, ou plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas;

- e) la personne autorisée est désignée comme défendeur dans une poursuite civile, dans tout territoire, relativement à la tenue de comptes de clients ou à des opérations ou à la fourniture de conseils sur les valeurs mobilières;
- f) la personne autorisée se voit refuser son inscription ou l'obtention d'un permis lui permettant de traiter avec le public à quelque titre que ce soit par un organisme de réglementation ou son inscription ou son permis est révoqué, suspendu, résilié ou soumis à certaines conditions;
- g) la personne autorisée fait faillite ou suspend le paiement de ses dettes de façon générale ou conclut un arrangement avec les créanciers ou fait une cession ou est réputée insolvable;
- h) des mesures de saisie-arrêt existent ou sont prises contre la personne autorisée.

. . .

6. Événements généraux à déclarer

6.1. Les membres doivent déclarer les événements suivants à l'ACFM :

- a) toutes les plaintes par écrit des clients, contre le membre ou une personne autorisée actuelle ou ancienne, relativement aux activités d'un membre, à l'exception des plaintes relatives aux services;
- b) lorsqu'un membre est au courant, par une plainte écrite ou orale ou autrement, qu'il ou toute personne autorisée actuelle ou ancienne a ou aurait violé une loi ou une exigence réglementaire portant sur ce qui suit :
 - (i) le vol, la fraude, le détournement, la falsification, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours, des opérations d'initié, des informations trompeuses ou toute négociation non autorisée;
 - (ii) la violation de la confidentialité des renseignements du client;
 - (iii) l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières à l'extérieur du membre;
 - (iv) l'exercice d'une occupation non déclarée à l'extérieur du membre;
 - (v) des opérations financières personnelles avec un client.
- c) lorsqu'un membre ou une personne autorisée actuelle ou ancienne:
 - (i) est accusé ou est reconnu coupable d'une infraction criminelle, dans tout territoire, ou plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas;

- (ii) la personne autorisée est désignée comme défendeur dans une poursuite civile, dans tout territoire, relativement à la tenue de comptes de clients ou à des opérations ou à la fourniture de conseils sur les valeurs mobilières;
 - (iii) est désigné comme défendeur dans une instance, ou fait l'objet d'une sanction disciplinaire, dans tout territoire, relativement à une allégation de violation d'une exigence réglementaire;
 - (iv) se voit refuser son inscription ou l'obtention d'un permis lui permettant de traiter avec le public à quelque titre que ce soit par un organisme de réglementation ou son inscription ou son permis est révoqué, suspendu, résilié ou soumis à certaines conditions;
 - (v) est désigné comme défendeur dans une poursuite civile, dans tout territoire, relativement à la tenue de comptes de clients ou à des opérations ou à la fourniture de conseils sur les valeurs mobilières.
- d) lorsqu'une personne autorisée fait faillite ou suspend le paiement de ses dettes de façon générale ou conclut un arrangement avec les créanciers ou fait une cession ou est réputée insolvable;
 - e) des mesures de saisie-arrêt existent ou ont été prises contre le membre ou la personne autorisée.

7. Déclaration des mises à jour et de la résolution des événements

7.1. Les membres devront mettre à jour les déclarations des événements antérieurement déclarés afin de tenir compte des mises à jour d'un événement déclaré en vertu de l'article 6.1 du présent Principe directeur ou de la résolution d'un tel événement, et ce, dans les 5 jours ouvrables suivant la mise à jour ou la résolution, et cette mise à jour ou résolution devra notamment comprendre ce qui suit :

- a) les jugements, les sentences, les décisions arbitrales et les règlements dans tout territoire;
- b) les indemnités versées directement ou indirectement aux clients, ou les avantages reçus directement ou indirectement par les clients de la part d'un membre ou d'une personne autorisée;
- c) les mesures ou les sanctions disciplinaires internes prises par un membre l'encontre d'une personne autorisée;
- d) le licenciement d'une personne autorisée;
- e) les résultats des enquêtes internes.

. . .

ANNEXE B

ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER EN FONDS MUTUELS

PRINCIPE DIRECTEUR N^o 3 DE L'ACFM

TRAITEMENTS DES PLAINTES DE CLIENTS TRAITEMENT DES PLAINTES, ENQUÊTES DU PERSONNEL DE SUPERVISION ET DISCIPLINE INTERNE

Introduction

La présente politique instaure les normes minimales du secteur pour le traitement des plaintes de clients. Une « plainte » sera réputée désigner toute déclaration écrite d'un client ou d'une personne qui agit pour le compte d'un client alléguant un grief concernant la conduite, l'entreprise ou les affaires du membre ou d'un représentant inscrit, d'un associé, d'un administrateur ou d'un dirigeant du membre. Bien que la définition de « plainte » ne mentionne que les plaintes écrites, il peut y avoir des cas où le membre reçoit une plainte verbale d'un client qui nécessitera d'être traitée de la même façon qu'une plainte écrite. Ces situations sont fonction de la nature et de la gravité des allégations du client et nécessitent le jugement professionnel du personnel de supervision du membre qui traite la plainte.

Procédure relative aux plaintes

Chaque membre doit, pour se charger efficacement des plaintes des clients, instaurer des procédures qui devraient comprendre les étapes suivantes :

1. Chaque membre doit accuser réception de toutes les plaintes des clients.
2. Chaque membre doit transmettre par écrit les résultats de son enquête sur la plainte d'un client au client visé au moment opportun.
3. Les plaintes des clients visant les pratiques de vente d'un membre, de ses associés, administrateurs, dirigeants, représentants, employés ou mandataires doivent être traitées par des superviseurs des ventes ou des membres du personnel de la conformité compétents.
4. Chaque membre doit s'assurer que tous les représentants inscrits et leurs superviseurs aient connaissance de toutes les plaintes déposées par leurs clients.
5. Chaque membre doit instaurer des procédures qui font en sorte que les plaintes relatives à une mauvaise conduite grave et toutes les actions en justice sont portées à la connaissance des membres de la haute direction.

6. ~~Chaque membre doit tenir à un endroit central un registre à jour et en ordre des plaintes ainsi que les documents de suivi qui s'y rapportent aux fins d'examens de conformité réguliers internes ou externes. Pour chaque plainte, le registre devrait indiquer les renseignements suivants :~~
- ~~■ la date de la plainte;~~
 - ~~■ le nom de l'auteur de la plainte;~~
 - ~~■ le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte;~~
 - ~~■ le titre ou les services qui font l'objet de la plainte;~~
 - ~~■ la date et les conclusions de la décision rendue à l'égard de la plainte.~~
- ~~Ce registre doit être conservé pour une période de sept années à compter de la date de réception de la plainte.~~
7. ~~Chaque membre doit instaurer des procédures pour s'assurer que les manquements aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs de l'ACFM font l'objet de procédures disciplinaires internes adéquates.~~
8. ~~Si un membre estime que les plaintes deviennent un facteur important, les procédures et pratiques internes devraient être examinées, et des recommandations de modifications devraient être soumises à l'échelon de direction approprié.~~

~~Règlement à l'amiable et résolution de réclamation reliés aux valeurs mobilières~~

~~Aucune personne autorisée ne doit, sans obtenir le consentement préalable écrit du membre, conclure un règlement à l'amiable avec un client.~~

~~Aucun membre ou personne autorisée de ce membre ne peut imposer de restrictions de confidentialité aux clients à l'égard de l'ACFM ou d'une commission des valeurs mobilières, d'un organisme de réglementation, d'un organisme d'application de la loi, d'un organisme d'autoréglementation, d'une bourse ou d'un autre marché boursier dans le cadre de la résolution d'un différend ou autrement.~~

I. Plaintes

1. Introduction

La Règle 2.11 de l'ACFM stipule que les membres doivent établir et mettre en application des politiques et procédures écrites pour traiter les plaintes des clients et veiller à ce que celles-ci soient réglées rapidement et équitablement. Le présent Principe directeur instaure les normes minimales pour l'élaboration et la mise en application de ces procédures.

La conformité avec les exigences de la Règle 2.11 de l'ACFM et du présent Principe directeur doit être supervisée et contrôlée par le membre et le personnel de celui-ci conformément à la Règle 2.5 de l'ACFM.

2. Définition

Une « plainte » est réputée comprendre toute déclaration écrite ou verbale alléguant un grief, y compris les communications électroniques d'un client, d'un ancien client ou d'une personne qui agit pour le compte d'un client et qui est autorisée par écrit à le faire, ou d'un client éventuel qui a traité avec un membre ou une personne autorisée, alléguant un grief concernant le membre, une personne autorisée du membre ou une ancienne personne autorisée du membre, si le grief porte sur des événements qui se sont produits pendant que la personne autorisée était une personne autorisée du membre.

3. Obligation d'évaluer toutes les plaintes

Les membres ont l'obligation de procéder à une évaluation adéquate et raisonnable de toutes les plaintes.

Toutes les plaintes sont assujetties aux exigences en matière de traitement des plaintes qui sont énoncées à la Partie I du présent Principe directeur. Certaines plaintes sont assujetties aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont énoncées à la Partie II du présent Principe directeur. L'évaluation des plaintes doit permettre de déterminer si, selon le jugement professionnel du personnel de supervision du membre agissant raisonnablement qui traite une plainte donnée, celle-ci devrait être traitée en conformité avec les exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur.

Toutes les plaintes, y compris les plaintes de non-clients concernant leurs propres affaires, se rapportant de quelque manière à ce qui suit doivent être traitées en conformité avec les exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur :

- la violation de la confidentialité des renseignements du client;
- des placements ou des recours au levier financier inadéquats (sauf pour le compte de non-clients);
- le vol, la fraude, le détournement, la falsification, des informations trompeuses ou toute négociation non autorisée;
- l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières ailleurs que chez le membre;
- l'exercice d'une occupation non déclarée ailleurs que chez le membre;
- des opérations financières personnelles avec un client, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours ou les opérations d'initié.

Afin de déterminer si d'autres plaintes ne se rapportant pas aux situations énumérées ci-dessus devraient être assujetties aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui

sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur, le personnel de supervision devrait tenir compte du fait que la plainte allègue ou non une situation dont la nature ou la gravité est similaire aux situations énumérées ci-dessus, des attentes du plaignant quant au traitement que la plainte devrait recevoir et du fait que le plaignant allègue ou non un préjudice financier. Lorsque le personnel de supervision juge qu'une plainte ne remplit aucun de ces critères, la plainte doit être traitée rapidement et équitablement, mais peut être réglée au moyen d'un processus de résolution informel.

4. Exigences minimales concernant les plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle

Les plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle doivent être traitées équitablement et rapidement (c.-à-d. généralement en moins de temps qu'il ne le faudrait pour une plainte assujettie aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II du présent Principe directeur). Ces plaintes doivent également être résolues en conformité avec les politiques et procédures internes du membre portant sur le traitement des plaintes qui décrivent clairement la marche à suivre pour l'évaluation et la résolution de ces questions. Certaines plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle doivent également être déclarées aux termes du Principe directeur n° 6.

Lorsqu'une plainte faisant l'objet d'une résolution informelle est obtenue par écrit, le membre doit transmettre une réponse substantielle par écrit.

5. Collaboration du membre à la documentation des plaintes verbales

Les membres devraient être prêts à collaborer avec les clients à la documentation des plaintes verbales lorsqu'il est évident que cette collaboration est requise.

6. Droit d'accès des clients

Au moment de l'ouverture d'un compte, les membres doivent remettre aux nouveaux clients un résumé écrit de leur procédure de traitement des plaintes, qui doit être clair et facile à comprendre par les clients. À l'ouverture du compte, le membre doit également fournir un formulaire intitulé « Renseignements sur les plaintes des clients » (un « FRPC »), selon le modèle approuvé par le personnel de l'ACFM, qui décrit les options permettant d'accorder une priorité plus élevée à la résolution des plaintes, y compris le dépôt d'une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement et le dépôt d'une plainte auprès de l'ACFM.

Les membres doivent s'assurer que leur procédure de traitement des plaintes est généralement accessible aux clients de manière à ce que les clients sachent comment déposer une plainte et à qui l'adresser. Par exemple, les membres qui ont un site Web doivent afficher leur procédure de traitement des plaintes sur celui-ci.

La procédure des membres doit indiquer un point de contact initial au siège social pour les plaintes ou les demandes de renseignements au sujet du processus de traitement des plaintes du membre. Le point de contact peut être une personne désignée, une corbeille arrivée générale pour les messages ou un numéro de téléphone général qui est contrôlé régulièrement. Les membres peuvent également demander aux clients d'adresser leurs plaintes à la personne autorisée qui s'occupe de leur compte ou au directeur de la succursale qui supervise la personne autorisée.

7. Traitement équitable des plaintes des clients

Pour atteindre l'objectif visant à traiter les plaintes de façon équitable, la procédure de traitement des plaintes des membres doit inclure des normes qui permettent d'enquêter sur les faits et d'analyser les éléments se rapportant à la plainte. La politique des membres ne doit pas permettre le rejet de plaintes sans un examen en bonne et due forme des faits propres à chaque cas. La collecte des faits doit être effectuée selon une méthode impartiale qui tienne compte objectivement des intérêts du plaignant, de la personne autorisée et du membre.

Le fondement de l'analyse du membre doit être raisonnable. Par exemple, une plainte portant sur le caractère adéquat d'une opération doit être examinée suivant les mêmes principes que ceux qu'un membre agissant raisonnablement appliquerait pour vérifier le caractère adéquat d'une opération, notamment la reconnaissance du niveau de tolérance au risque déclaré du client. Il ne serait pas avisé pour un membre d'évaluer le caractère adéquat d'une opération selon un niveau de risque qu'il a présumé et qui est plus élevé que celui indiqué par le plaignant. Un autre exemple d'une analyse non avisée est lorsqu'un membre rejette une plainte en se fondant sur une simple dénégation non corroborée de la personne autorisée malgré l'existence d'éléments de preuve en faveur du plaignant.

L'obligation du membre de traiter les plaintes en conformité avec le présent Principe directeur ne change pas lorsque le plaignant retient les services d'un conseiller juridique au cours du processus de traitement d'une plainte et qu'aucune procédure judiciaire n'est engagée. Lorsqu'une procédure judiciaire a été engagée par le plaignant, l'on s'attend à ce que le membre prenne part à la procédure en temps utile et en conformité avec les règles de procédure du territoire concernée et qu'il s'abstienne d'agir d'une façon qui soit manifestement inéquitable.

L'examen de la plainte par le membre doit donner lieu à la fourniture par le membre d'une lettre réponse substantielle au plaignant. Une réponse substantielle appropriée comprend une offre de règlement équitable de la plainte ou un rejet motivé de la plainte. Le personnel de l'ACFM n'exige pas que le plaignant accepte l'offre du membre pour que celle-ci soit jugée équitable.

8. Traitement rapide des plaintes des clients

Le membre doit traiter la plainte et fournir sa lettre de réponse substantielle dans les délais attendus de la part d'un membre qui agit de façon diligente dans les circonstances. Le délai peut varier selon la complexité de l'affaire. Dans la plupart des cas, le membre devrait déterminer sa réponse substantielle et en aviser par écrit le plaignant dans les trois mois suivant la réception de la plainte.

En outre, le personnel reconnaît que si le plaignant ne collabore pas pendant le processus de résolution de la plainte ou si l'affaire nécessite une recherche approfondie des faits ou une analyse juridique complexe, le délai applicable à la réponse substantielle pourrait devoir être prolongé. Dans les cas où une réponse substantielle n'est pas fournie dans les trois mois, le membre doit en informer le plaignant, lui fournir des explications au sujet du retard ainsi qu'une estimation du temps requis pour lui permettre d'arriver à une réponse substantielle.

Il n'est pas nécessaire que le plaignant accepte la réponse substantielle du membre. Lorsque le membre a communiqué sa réponse substantielle, il doit continuer à traiter de façon proactive les communications additionnelles du plaignant, en temps utile, jusqu'à ce qu'il n'ait plus d'autres mesures à prendre.

9. Exigences générales concernant le traitement des plaintes

1. Toutes les plaintes de clients et les obligations de surveillance doivent être traitées ou remplies par des superviseurs des ventes ou des membres du personnel de la conformité compétents. Le particulier qui fait l'objet d'une plainte ne doit pas traiter la plainte, à moins que le membre ne compte aucun autre membre du personnel de supervision ayant la compétence nécessaire au traitement de la plainte.
2. Chaque personne autorisée doit déclarer certaines plaintes et d'autres renseignements au membre, comme l'exige le Principe directeur n° 6 de l'ACFM.
3. Chaque membre doit instaurer des procédures qui font en sorte que les plaintes relatives à une mauvaise conduite grave et toutes les actions en justice sont portées à la connaissance des membres de la haute direction.
4. Les membres peuvent utiliser le système de dépôt électronique désigné aux termes du Principe directeur n° 6 de l'ACFM (le « système de suivi des événements du membre » ou « SSEM ») comme registre des plaintes qui doivent être déclarées dans le SSEM. En ce qui concerne les plaintes qui ne doivent pas nécessairement être déclarées dans le SSEM, les membres doivent avoir des politiques et des procédures permettant de repérer les plaintes fréquentes et répétitives visant le même genre de situations qui pourraient, à la longue, montrer l'existence d'un problème sérieux.
5. Les documents de suivi relatifs à toutes les plaintes doivent être conservés à un endroit central avec le registre regroupant les plaintes. Dans le cas d'un membre qui compte des sièges sociaux ou des succursales en région, il peut conserver les documents de suivi à n'importe quel siège social ou à n'importe quelle succursale en région pourvu que les renseignements sur le traitement des plaintes se trouvent dans le registre du siège social

du membre et que les documents de suivi puissent être produits dans les meilleurs délais.

6. Dans le cas d'événements relatifs à une plainte qui se sont produits en partie chez un autre membre ou un membre d'un autre OAR, les membres et les personnes autorisées doivent collaborer avec les autres membres ou les membres de l'autre OAR en partageant les renseignements nécessaires au traitement de la plainte.

10. Règlements à l'amiable

Aucune personne autorisée ne doit, sans avoir obtenu le consentement écrit préalable du membre, conclure un règlement à l'amiable avec un client, verser un dédommagement à un client ou effectuer une restitution à un client.

Aucun membre ni aucune personne autorisée de ce membre ne peut imposer de restrictions de confidentialité aux clients ni aucune exigence de retrait d'une plainte à l'égard de l'ACFM ou d'une commission des valeurs mobilières, d'un organisme de réglementation, d'un organisme chargé de l'application de la loi, d'un organisme d'autoréglementation, d'une bourse ou d'un autre marché boursier dans le cadre de la résolution d'un différend ou autrement.

II. Exigences additionnelles concernant le traitement des plaintes

La procédure de chaque membre concernant le traitement des plaintes qui sont assujetties aux exigences de la présente partie doit comprendre ce qui suit :

1. **Réponse initiale** – Une lettre de réponse initiale doit être envoyée au plaignant dans un délai raisonnable, habituellement dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. Si la plainte peut être réglée en moins de 5 jours ouvrables, la lettre de réponse initiale n'est pas nécessaire. La lettre de réponse initiale doit contenir les renseignements suivants :
 - un accusé de réception écrit de la plainte;
 - une demande de renseignements raisonnables supplémentaires, le cas échéant, à fournir en vue de régler la plainte;
 - le nom et le titre du poste de la personne chez le membre qui s'occupe de la plainte ainsi que ses coordonnées complètes;
 - une note selon laquelle le client devrait communiquer avec la personne chargée des plaintes chez le membre pour connaître le statut de la plainte;
 - une description du processus interne de traitement des plaintes du membre, y compris les délais habituels de réponse à une plainte et une note informant les clients que chaque province et chaque territoire a un délai prescrit pour l'engagement des actions en justice;
 - une mention de l'exemplaire du FRPC joint à la lettre de réponse et une mention du fait que ce formulaire renferme de l'information sur les délais prescrits applicables.
2. **Réponse substantielle** – La lettre de réponse substantielle qu'un membre doit fournir au plaignant peut être accompagnée d'une description de la procédure de traitement des

plaintes du membre et doit inclure un exemplaire du FRPC. La lettre de réponse substantielle au plaignant doit également contenir les renseignements suivants :

- un sommaire de la plainte;
- la décision de fond du membre quant à la plainte, notamment les motifs à l'appui de sa décision;
- un rappel au plaignant selon lequel il peut i) présenter sa plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, qui examine les plaintes qui lui sont soumises dans les six mois suivant l'envoi d'une lettre de réponse substantielle; ii) présenter une plainte à l'ACFM; iii) engager des procédures judiciaires ou une action en justice; ou iv) choisir toute autre option applicable, comme un service de médiation interne offert par un membre du groupe du membre.

III. Enquêtes du personnel de supervision

Le membre doit contrôler, par l'entremise de son personnel de supervision, tous les renseignements qu'il reçoit au sujet de manquements potentiels aux exigences applicables de la part du membre et de ses personnes autorisées actuelles et anciennes qui soulèvent la possibilité que des clients du membre ou d'autres investisseurs courent des risques. Les exigences applicables comprennent les Statuts, les Règles et les Principes directeurs de l'ACFM, d'autres exigences légales et réglementaires applicables ainsi que les politiques et procédures internes connexes du membre. Cette exigence s'applique aux renseignements obtenus de sources aussi bien internes qu'externes. Par exemple, les renseignements peuvent être tirés de plaintes de clients, être relevés pendant une activité de surveillance régulière ou provenir d'autres personnes autorisées du membre ou de particuliers sans lien avec le membre qui ne sont pas des clients.

Il est entendu que lorsque les renseignements sont tirés d'une plainte d'un client, l'obligation de supervision va plus loin que le fait de s'occuper du redressement demandé par le plaignant et comporte un examen du risque général pour le membre. L'obligation de s'occuper des aspects de l'affaire qui portent sur la supervision continue d'exister même si le plaignant indique avoir l'intention de retirer sa plainte ou être satisfait du résultat du traitement de la plainte par le membre.

Les membres doivent prendre des mesures de surveillance raisonnables à l'égard de ces renseignements, dont la portée dépendra en partie de la gravité des allégations et de la complexité de l'affaire. Dans tous les cas, le membre doit effectuer un suivi à l'égard des renseignements et dégager les tendances propres aux risques, y compris ceux qui se rapportent à des personnes autorisées ou à des succursales précises, aux objets, aux types de produits, aux procédures et aux cas, et prendre les mesures nécessaires pour réagir au besoin à ces tendances. Dans certains cas, il sera nécessaire que le personnel de supervision mène activement une enquête à l'égard des renseignements obtenus dans certaines situations et la portée de l'enquête devra être raisonnable selon les circonstances.

Par exemple, si le membre repère des recommandations inappropriées en matière de placement ou de levier formulées par une de ses personnes autorisées, l'enquête pourrait comprendre la détermination d'éléments pertinents comme la façon dont la personne autorisée et les membres

du personnel de supervision concernés avaient compris les politiques et les procédures du membre et la possibilité que la conduite en cause se reproduise à l'égard d'autres clients.

En ce qui concerne les types de conduite énumérés à l'article 3 de la Partie I du présent Principe directeur, autrement qu'en ce qui concerne le caractère inadéquat, le membre a l'obligation de mener une enquête approfondie à l'égard de toutes les situations où il existe des renseignements provenant de toute source, écrite ou verbale, identifiée ou anonyme, afin de vérifier la possibilité qu'une telle conduite ait eu lieu. Cette obligation s'applique à toutes les conduites par la personne autorisée actuelle ou ancienne, peu importe qu'elles aient eu lieu chez le membre ou à l'extérieur.

L'enquête doit être suffisamment approfondie et comprendre toutes les étapes permettant raisonnablement de déterminer si l'activité potentielle a eu lieu. Les étapes que le membre pourrait devoir entreprendre comprennent les suivantes :

a) interroger notamment les particuliers suivants ou communiquer autrement avec eux :

- les particuliers concernés;
- les membres du personnel de supervision concernés;
- d'autres membres du personnel de la succursale;
- le personnel du siège social;
- le client ou d'autres particuliers de l'extérieur qui ont porté l'information à l'attention du membre;
- d'autres clients qui peuvent avoir été touchés par l'activité.

b) mener une enquête à la succursale ou à la sous-succursale.

c) examiner des documents, dont les suivants :

- les dossiers de la personne autorisée se rapportant aux activités du membre;
- les dossiers et autres documents sous la garde ou le contrôle de la personne autorisée qui sont liés à des activités menées à l'extérieur, lorsqu'il existe une possibilité raisonnable que cette information soit pertinente à l'égard de l'enquête. Les membres ont le droit d'exiger cette information afin de remplir leurs responsabilités de surveillance et les personnes autorisées ont l'obligation de collaborer à de telles demandes.

IV. Discipline interne

Chaque membre doit établir des procédures faisant en sorte que les manquements aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs de l'ACFM fassent l'objet des mesures disciplinaires internes appropriées.

V. Conservation des dossiers

La documentation associée aux activités d'un membre aux termes du présent Principe directeur doit être conservée pendant au moins 7 ans à compter de la création du dossier et être mise à la disposition de l'ACFM lorsqu'elle en fait la demande.

Règle 2.11 (Plaintes)

Chaque membre doit ~~tenir un registre des plaintes des clients et~~ établir des politiques et procédures écrites pour traiter les plaintes ~~des clients~~ et veiller à ce qu'elles soient réglées rapidement et équitablement, le tout en conformité avec les normes minimales prescrites par la société de temps à autre.

. . .

Principe directeur n° 6 *Exigences en matière de déclaration de renseignements*

4. Exigences en matière de déclaration de la personne autorisée

4.1. Une personne autorisée doit déclarer les événements suivants à son membre actuel dans les deux jours ouvrables, et ce, en les détaillant selon les exigences de ce dernier :

- a) la personne autorisée fait l'objet d'une plainte par écrit d'un client;
- b) la personne autorisée est au courant d'une plainte, écrite ou sous toute autre forme, de toute personne le ou la concernant ou visant une autre personne autorisée et portant sur des allégations au sujet de ce qui suit :
 - (i) le vol, la fraude, le détournement ~~de fonds ou de titres~~, la falsification, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours, des opérations d'initié, des informations trompeuses ou toute négociation non autorisée; ~~ou~~
 - (ii) la violation de la confidentialité des renseignements du client;
 - ~~(ii)~~(iii) l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières à l'extérieur du membre;
 - (iv) l'exercice d'une occupation non déclarée à l'extérieur du membre;
 - (v) des opérations financières personnelles avec un client.
- c) lorsque la personne autorisée a des raisons de croire qu'il ou elle a ou aurait violé, ou a été désigné(é) comme défendeur(défenderesse) dans une instance, dans tout territoire, relativement à des allégations de violation de :
 - (i) toute loi sur les valeurs mobilières; ou
 - (ii) toute exigence réglementaire.
- d) la personne autorisée est accusée ou est reconnue coupable d'une infraction criminelle, dans tout territoire, ou plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas;

- e) la personne autorisée est désignée comme défendeur dans une poursuite civile, dans tout territoire, relativement à la tenue de comptes de clients ou à des opérations ou à la fourniture de conseils sur les valeurs mobilières;
- f) la personne autorisée se voit refuser son inscription ou l'obtention d'un permis lui permettant de traiter avec le public à quelque titre que ce soit par un organisme de réglementation ou son inscription ou son permis est révoqué, suspendu, résilié ou soumis à certaines conditions;
- g) la personne autorisée fait faillite ou suspend le paiement de ses dettes de façon générale ou conclut un arrangement avec les créanciers ou fait une cession ou est déclarée réputée insolvable;
- h) des mesures de saisie-arrêt existent ou sont prises contre la personne autorisée ~~par un tribunal civil du Canada.~~

. . .

6. Événements généraux à déclarer

6.1. Les membres doivent déclarer les événements suivants à l'ACFM :

- a) toutes les plaintes par écrit des clients, contre le membre ou une personne autorisée actuelle ou ancienne, relativement aux activités d'un membre, à l'exception des plaintes relatives aux services;
- b) lorsqu'un membre est au courant, par une plainte écrite ou orale ou autrement, qu'il ou toute personne autorisée actuelle ou ancienne a ou aurait violé une ~~disposition d'une~~ loi ou une exigence réglementaire portant sur ce qui suit :
 - (i) le vol, la fraude, le détournement ~~de fonds ou de titres~~, la falsification, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours, des opérations d'initié, des informations trompeuses ou toute négociation non autorisée;
 - (ii) la violation de la confidentialité des renseignements du client;
 - ~~(ii)~~ (iii) l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières ailleurs que chez le membre;
 - (iv) l'exercice d'une occupation non déclarée ailleurs que chez le membre;
 - (v) des opérations financières personnelles avec un client.
- c) lorsqu'un membre ou une personne autorisée actuelle ou ancienne:
 - (i) est accusé ou est reconnu coupable d'une infraction criminelle, dans tout territoire, ou plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas;

- (ii) la personne autorisée est désignée comme défendeur dans une poursuite civile, dans tout territoire, relativement à la tenue de comptes de clients ou à des opérations ou à la fourniture de conseils sur les valeurs mobilières;
 - (iii) est désigné comme défendeur dans une instance, ou fait l'objet d'une sanction disciplinaire, dans tout territoire, relativement à une allégation de violation d'une exigence réglementaire;
 - (iv) se voit refuser son inscription ou l'obtention d'un permis lui permettant de traiter avec le public à quelque titre que ce soit par un organisme de réglementation ou son inscription ou son permis est révoqué, suspendu, résilié ou soumis à certaines conditions;
 - (v) est désigné comme défendeur dans une poursuite civile, dans tout territoire, relativement à la tenue de comptes de clients ou à des opérations ou à la fourniture de conseils sur les valeurs mobilières.
- d) lorsqu'une personne autorisée fait faillite ou suspend le paiement de ses dettes de façon générale ou conclut un arrangement avec les créanciers ou fait une cession ou est ~~déclaré~~réputée insolvable;
- e) des mesures de saisie-arrêt existent ou ont été prises contre le membre ou la personne autorisée ~~par un tribunal civil du Canada.~~

7. **Déclaration des mises à jour et de la résolution des événements**

7.1. Les membres devront mettre à jour les déclarations des événements antérieurement déclarés afin de tenir compte des mises à jour d'un événement déclaré en vertu de l'article 6.1 du présent Principe directeur ou de la résolution d'un tel événement, et ce, dans les 5 jours ouvrables suivant la mise à jour ou la résolution, et cette mise à jour ou ~~ees résolutions devront~~ devra notamment comprendre ce qui suit :

- a) les jugements, les sentences, les décisions arbitrales et les règlements dans tout territoire;
- b) les indemnités versées directement ou indirectement aux clients, ou les avantages reçus directement ou indirectement par les clients de la part d'un membre ou d'une personne autorisée;
- c) les mesures ou les sanctions disciplinaires internes prises par un membre à l'encontre d'une personne autorisée;
- d) le licenciement d'une personne autorisée;
- e) les résultats des enquêtes internes.

. . .

Article 24.A.5 (Service de médiation interne - Obligation du membre de fournir des documents écrits aux clients) du Statut n° 1

~~24.A.5 Obligation du membre de fournir des documents écrits aux clients~~

~~Les membres doivent fournir aux nouveaux clients, et aux clients qui leur présentent des plaintes par écrit, un exemplaire des documents écrits approuvés par l'Association qui décrivent le service de médiation approuvé par le conseil d'administration conformément aux termes de l'article 24.A.1.~~