



Mutual Fund Dealers Association of Canada
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Personne-ressource : Sheila Wong
Directrice, Étude de cas
Téléphone : 416 943-7443
Courriel : swong@mfda.ca

BULLETIN N° 0430 – P
Le 6 avril 2010

Bulletin de l'ACFM

Mise en application

Aux fins de distribution aux personnes intéressées de votre société

Guide d'élaboration du sommaire de la procédure de traitement des plaintes des membres

L'ACFM a produit un document de référence pour aider les membres à élaborer un sommaire de leur procédure de traitement des plaintes, lequel est exigé en vertu du Principe directeur n° 3 révisé, « Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne ».

Conformément au Principe directeur n° 3, le membre doit fournir un sommaire de sa procédure interne de traitement des plaintes à tout nouveau client qui ouvre un compte et lorsqu'il répond pour la première fois à une plainte assujettie aux exigences additionnelles de la partie II de ce Principe directeur (le « sommaire »). Le sommaire doit être rédigé de manière à être facilement compris par les clients. Il doit énoncer clairement, du point de vue du client, les mesures que le membre prendra pour ouvrir une enquête et analyser le cas, les communications que le client recevra au cours de ce processus et les délais habituels dans lesquels le client recevra une réponse substantielle à sa plainte. Le sommaire doit être affiché sur tout site Web maintenu par le membre.

Le guide vise à aider les membres à rédiger le sommaire de leur procédure de traitement des plaintes. Un modèle de sommaire est présenté à l'annexe A du guide.

Il se trouve sous l'onglet *Forms* du site Web de l'ACFM à l'adresse : http://www.mfda.ca/regulation/forms/Complaint_Guide_fr.pdf.