



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

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
Mutual Fund Dealers Association of Canada
121 King Street West, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9
TÉL : 416 361-6332 TÉLÉC. : 416 943-1218 SITE WEB : www.mfda.ca

Le 6 avril 2010

TABLE DES MATIÈRES

I.	INTRODUCTION	2
II.	RÉDACTION DU SOMMAIRE.....	2
III.	DISTRIBUTION DU SOMMAIRE	2
IV.	CONTENU DU SOMMAIRE.....	3
A.	HISTORIQUE OU INTRODUCTION	3
B.	COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU MEMBRE.....	3
C.	COMMENT LE MEMBRE TRAITERA LA PLAINTÉ	3
i.	<i>Traitement des plaintes.....</i>	<i>3</i>
ii.	<i>Personnel chargé du traitement des plaintes.....</i>	<i>4</i>
iii.	<i>Délais.....</i>	<i>4</i>
D.	LA RÉPONSE SUBSTANTIELLE	4
E.	RÈGLEMENT	4
	ANNEXE A – MODÈLE DE SOMMAIRE DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU	
	MEMBRE.....	5

I. INTRODUCTION

Les modifications apportées au Principe directeur n° 3, « Traitement des plaintes, enquêtes du personnel de supervision et discipline interne », de l'ACFM (le « Principe directeur ») sont entrées en vigueur le 1^{er} février 2010. L'Avis RM-0073, « Traitement de plaintes », émis le 5 avril 2010 contient d'autres directives concernant les exigences en matière de traitement des plaintes énoncées dans les mises à jour du Principe directeur.

Conformément au Principe directeur, 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.

En remettant à un plaignant un sommaire de la procédure de traitement des plaintes, le membre agit proactivement en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et à quel moment il recevra une communication de sa part et une réponse à sa plainte. Cette mesure élimine les demandes de renseignements inutiles de la part des plaignants quant au statut de leur plainte et rend le membre responsable de sa procédure interne de traitement des plaintes.

Le présent 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.

II. RÉDACTION DU SOMMAIRE

Le sommaire devrait être rédigé par une personne du contentieux ou du service de la conformité du siège social du membre qui connaît bien le processus interne de traitement des plaintes de ce dernier ainsi que les exigences de l'ACFM à ce sujet. La version définitive du sommaire devrait être approuvée par les hauts dirigeants du membre. Le membre peut rédiger son sommaire en termes simples, par exemple, en utilisant « réponse » au lieu de « réponse substantielle ».

III. DISTRIBUTION DU SOMMAIRE

Le membre devrait remettre le sommaire aux nouveaux clients au moment où ils ouvrent un compte et aux plaignants lorsqu'ils présentent une plainte assujettie à la partie II du Principe directeur. Le sommaire devrait aussi être disponible sur le site Web du membre.

IV. CONTENU DU SOMMAIRE

a. Historique ou introduction

Le sommaire devrait commencer par expliquer que le membre a adopté une procédure de traitement des plaintes, tant verbales qu'écrites, faites par leurs clients et par d'autres personnes qui font affaire avec lui ou avec ses personnes autorisées. Le membre peut faire état de sa responsabilité de traiter équitablement et rapidement les plaintes, mentionner la partie de son site Web (s'il y a lieu) traitant des plaintes ou le formulaire de renseignements sur les plaintes des clients et préciser qu'il respecte les normes de traitement des plaintes énoncées dans le Principe directeur n° 3 de l'ACFM.

b. Comment déposer une plainte auprès du membre

Le sommaire devrait contenir des renseignements sur la manière de déposer une plainte auprès du membre. Conformément au Principe directeur, le point de contact désigné du siège social devrait être mentionné en précisant s'il s'agit d'une ligne téléphonique sans frais avec une messagerie vocale qui est vérifiée régulièrement, d'une adresse courriel particulière ou d'une personne physique du membre. Le sommaire devrait contenir des renseignements sur la manière de formuler une plainte (p. ex, par courriel, par écrit, en personne ou par téléphone) et la méthode recommandée pour envoyer la plainte. Le membre peut indiquer qu'il préfère que les plaintes soient formulées par écrit si le plaignant peut le faire. Le membre devrait indiquer qu'il accepte également les plaintes verbales et, s'il le souhaite, mentionner le nom de la personne qui est responsable des plaintes. Il pourrait aussi préciser qu'il ne fera affaire qu'avec le client ou une personne désignée qui a été autorisée par écrit à agir au nom du client.

c. Comment le membre traitera la plainte

Le membre devrait ensuite décrire ce qui arrive après le dépôt de la plainte. Le sommaire devrait expliquer la manière dont les plaintes sont traitées, les personnes qui les examineront (p. ex., une personne compétente du service de la conformité) et les délais habituels que le membre observe à cet égard. Les membres pourraient ajouter les sujets suivants dans cette partie :

i. Traitement des plaintes

Comment les renseignements sur la plainte sont-ils recueillis ? Quels types de documents sont-ils examinés ? Le membre procède-t-il à des entrevues ? Le membre communiquera-t-il avec le plaignant pour obtenir une déclaration ? Qu'est-ce qu'une réponse substantielle ? Sera-t-elle faite par écrit ?

ii. Personnel chargé du traitement des plaintes

Comment puis-je obtenir le nom de la personne qui traitera ma plainte ? Puis-je communiquer avec elle si j'ai des questions ou besoin de renseignements supplémentaires ?

iii. Délais

Par exemple, combien de temps cela prend-il en général pour recevoir l'accusé de réception d'une plainte ? Combien de temps cela prend-il en général pour faire l'examen et l'analyse d'une plainte ? Combien de temps cela prend-il en général pour fournir une réponse substantielle à un plaignant ?

d. La réponse substantielle

Le membre devrait énoncer les issues possibles d'une plainte pour le plaignant. Par exemple, la réponse substantielle peut comprendre une offre de règlement, le rejet de la plainte avec les motifs à l'appui ou une autre réponse appropriée. Si la réponse substantielle porte sur une plainte assujettie à la partie II du Principe directeur, le sommaire devrait également contenir les renseignements supplémentaires qui doivent être fournis dans le cadre de cette réponse conformément au Principe directeur. Cette partie devrait aussi comprendre des renseignements au sujet des communications après l'envoi de la réponse substantielle et les autres choix qui s'offrent au plaignant s'il n'est pas satisfait de la réponse du membre (p. ex., Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), ACFM).

e. Règlement

Le membre peut ajouter des renseignements au sujet de la décharge ou de la renonciation que le plaignant devra signer dans le cas d'une offre de règlement financier.

Annexe A – Modèle de sommaire de la procédure de traitement des plaintes du membre

SOMMAIRE DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE [NOM DU MEMBRE]

[Nom du membre] a adopté une procédure visant à traiter équitablement et rapidement les plaintes verbales et écrites qu'elle reçoit de ses clients. Le présent document est un sommaire de cette procédure que nous remettons à tout nouveau client et au client qui a déposé une plainte. Il est également disponible sur notre site Web à l'adresse [ajouter le lien].

Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients

Nous remettons également aux nouveaux clients et aux clients qui soumettent une plainte un document [ou « un autre document »] intitulé *Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients* qui contient de l'information générale au sujet des diverses façons de formuler une plainte.

Comment déposer une plainte auprès de [nom du membre]

Le client qui souhaite déposer une plainte auprès de [nom du membre] doit transmettre sa plainte à notre siège social en appelant au numéro de téléphone suivant ou en écrivant à l'adresse suivante [*point de contact désigné du siège social*] ou en communiquant avec un directeur de succursale ou [*titre de la personne autorisée*]. Toutes les plaintes sont transmises à une personne compétente du service de la conformité ou de la surveillance. Nous invitons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel¹ dans la mesure du possible. S'ils éprouvent de la difficulté à la mettre par écrit, ils peuvent nous en informer et nous les aiderons dans leur démarche. Pour des raisons de confidentialité, nous ne ferons affaire qu'avec le client ou la personne que celui-ci a expressément autorisée à cette fin par écrit.

Procédure de traitement des plaintes

Nous accusons réception des plaintes dans les meilleurs délais, généralement dans les cinq jours et les examinons équitablement en tenant compte de tous les documents et de toutes les déclarations pertinents obtenus du client, de nos registres, de [titre de la personne autorisée], d'autres personnes de notre société et toute autre source pertinente. Lorsque notre examen est terminé, nous envoyons une réponse aux clients, laquelle leur parviendra par écrit si la plainte a été formulée de cette manière. Notre réponse peut contenir une offre de règlement, le rejet de la plainte avec les motifs à l'appui ou une autre réponse appropriée. Si la plainte allègue certains faits graves², le présent sommaire et le Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients seront joints à notre accusé de réception. Notre réponse résumera votre plainte, fera état des résultats de notre enquête et vous rappellera la possibilité de vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Notre réponse vous parviendra généralement dans les quatre-vingt-dix jours, sauf si nous attendons des renseignements supplémentaires de votre part ou si le cas est inédit ou très complexe.

Nous répondrons aux communications que vous nous envoyez après la date de notre réponse dans la mesure nécessaire pour mettre en œuvre la résolution ou traiter toute nouvelle question ou tout nouveau renseignement que vous nous fournissez.

Règlements

Si nous vous offrons un règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une décharge et renonciation pour des raisons juridiques.

¹ Les clients qui choisissent de communiquer par courriel doivent être informés des problèmes de confidentialité éventuels au sujet des communications par Internet.

² Au sens des Principes directeurs de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels dont [membre Name] est membre.

Pour communiquer avec [nom du membre]

Les clients peuvent communiquer avec nous à tout moment pour nous fournir des renseignements supplémentaires ou s'enquérir du statut de leur plainte en appelant la personne responsable de leur plainte ou en appelant au numéro suivant ou en envoyant un message à l'adresse suivante [*point de contact désigné du siège social*].