

AVIS DE CONSULTATION

**PROJET DE MODIFICATION MODIFIANT LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES
ET PROJET DE MODIFICATION MODIFIANT L'INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES**

Le 15 novembre 2012

Service de règlement des différends**Introduction**

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») publient, pendant une période de consultation de 90 jours, un projet de modification modifiant la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la « règle ») et un projet de modification modifiant l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction complémentaire »).

Nous proposons des modifications qui, si elles sont adoptées, obligeront tous les courtiers inscrits et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à faire appel à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme fournisseur de services afin de se conformer à leurs obligations en matière de règlement des différends ou de médiation prévues à l'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] de la règle. Elles limiteront aussi ces obligations aux plaintes qui sont déposées 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 et qui comprennent une demande d'indemnisation d'au plus 350 000 \$ (les « projets de modification »).

Le texte du projet de modification modifiant la Norme canadienne 31-103 est publié en Annexe A au présent avis, et le projet de modification modifiant l'instruction complémentaire 31-103IC est publié en Annexe B au présent avis. Ces projets de modification peuvent être consultés sur le site Web des membres des ACVM suivants :

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.msc.gov.mb.ca
www.gov.ns.ca/hssc
www.nbsc-cvmnb.ca
www.osc.gov.on.ca
www.sfsc.gov.sk.ca

La consultation prendra fin le **15 février 2013**.

Objet et résumé des projets de modification

S'ils sont adoptés, les projets de modification obligeront tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à faire appel à l'OSBI comme service commun de règlement des différends ou de médiation pour s'acquitter de leurs obligations prévues à l'article 13.16 de la règle. Pour l'application de cet article, une « plainte » s'entend de toute plainte 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 visée par la plainte et qui comprend une demande d'indemnisation d'au plus 350 000 \$. Les courtiers et conseillers seraient tenus d'offrir les services de l'OSBI à leurs clients à l'égard de toute plainte de ce type que l'OSBI est disposé à examiner et en mesure de le faire. Normalement, les plaintes que l'OSBI est disposé à examiner relèvent de son mandat. Le mandat actuel de l'OSBI est expliqué ci-après. Dans le cas où l'OSBI ne serait ni disposé à examiner la plainte ni en mesure de le faire, la société aurait l'obligation d'offrir au client les services d'un autre fournisseur.

Les sociétés sur lesquelles les projets de modification devraient avoir la plus grande incidence sont les courtiers et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec qui ne sont membres ni de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ni de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) (ci-après, l'OCRCVM et l'ACFM sont appelés collectivement les « OAR »).

Les OAR obligent déjà leurs sociétés membres à s'adresser à l'OSBI pour obtenir des services de règlement des différends et l'article 13.14 [*Application de la présente section*] de la règle restreint l'application de l'article 13.16 en ce qui concerne les gestionnaires de fonds d'investissement et les sociétés inscrites au Québec. Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à l'article 13.16 que s'ils sont aussi inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller.

Au Québec, la société inscrite est réputée se conformer à l'article 13.16 si elle se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières*. Ces dispositions instituent un régime de traitement des plaintes aux termes duquel l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») peut agir comme médiateur (le « régime québécois »). Bien que le Québec participe à la consultation sur les projets de modification, nous ne proposons pas de modifications au régime québécois, qui demeurera inchangé, et ne sollicitons donc pas de commentaires à ce sujet. Le Québec n'exprime pas d'opinion sur le régime de règlement des différends qui s'appliquerait dans les autres territoires membres des ACVM. Dans le présent avis, toute mention de résultats recherchés ou de discussions avec l'OSBI ne concerne que les autres membres des ACVM, et non le Québec.

Nous publions les projets de modification parce que nous avons la conviction qu'il est dans l'intérêt des investisseurs et des personnes inscrites d'obliger tous les conseillers et courtiers inscrits à faire appel à l'OSBI comme fournisseur commun de services pour s'acquitter de leurs obligations de règlement des différends prévues par la règle. Nous souhaitons garantir l'indépendance des services de règlement des différends et la cohérence des attentes et des résultats. Les plaintes des clients soumises au fournisseur commun de services de règlement des différends seraient traitées de façon uniforme. Un fournisseur commun réduirait la confusion chez les investisseurs sur la personne à contacter lorsque leur plainte n'a pas été réglée par la personne inscrite. Personne n'aurait l'impression que la concurrence que se livrent les fournisseurs de services de règlement des différends à but lucratif pour être engagés par les sociétés inscrites puisse influencer leurs recommandations.

Nous estimons que l'OSBI s'impose comme fournisseur commun de services de règlement des différends de l'ensemble des courtiers et conseillers inscrits. Indépendant et sans but lucratif, il possède une vaste expérience, car il agit à ce titre auprès des membres des OAR et d'autres personnes inscrites depuis 10 ans. Pendant cette période, il a réglé des milliers de plaintes d'investisseurs. L'OSBI adhère aux normes établies par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier dans son cadre pour la collaboration publié en août 2007. Conformément à ce cadre, l'OSBI fait l'objet d'évaluations périodiques indépendantes par un tiers, dont la plus récente a eu lieu en 2011 et a permis de déterminer qu'il se conforme pour l'essentiel aux normes du Forum conjoint. Il a établi un système efficace pour répondre aux investisseurs : son centre d'appel et son infrastructure lui permettent de traiter les demandes de renseignements du public dans plus de 170 langues. Il peut également diriger les personnes qui communiquent avec lui vers les organisations appropriées lorsque leur demande ne relève pas de son mandat.

Nous proposons de limiter les plaintes qui entraîneraient l'obligation pour le courtier ou le conseiller inscrit de se conformer à l'article 13.16 de la règle à celles qui sont déposées 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 visée par la plainte et qui comprennent une demande d'indemnisation dont le client convient que le montant s'élève au plus à 350 000 \$ parce que nous sommes d'avis que ce sont des restrictions raisonnables qui donneront un gage de certitude aux personnes inscrites et aux investisseurs. Il s'agit de la même indemnisation maximale que celle indiquée dans le mandat actuel de l'OSBI. De plus, ce dernier est en voie d'adopter un délai similaire de six ans. Prévoir les mêmes limites dans le règlement aurait pour effet d'établir une norme commune. Les projets de modification n'interdiraient pas au plaignant de s'adresser au service de règlement des différends de son choix, à ses frais, ou de faire appel aux tribunaux.

Questions soumises aux participants à la consultation

1. Serait-il préférable que le délai de dépôt d'une plainte commence à courir à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a eu lieu, plutôt qu'à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de cette activité?
2. Selon le mandat de l'OSBI, toute plainte doit être déposée auprès de l'ombudsman dans les 180 jours suivant la réception par le client d'un avis dans lequel la société indique qu'elle rejette la plainte ou propose un règlement, sous réserve du pouvoir de l'ombudsman de recevoir et d'étudier une plainte dans d'autres circonstances s'il estime qu'il est équitable de le faire. La règle devrait-elle prescrire un délai pour présenter une plainte à l'ombudsman? Dans l'affirmative, un délai de 180 jours serait-il approprié?

Les projets de modification viendraient aussi préciser ce qui suit :

- Nous nous attendons à ce que toutes les plaintes des clients soient traitées selon la politique interne de la société inscrite prévue à l'article 13.15 de la règle. Le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation 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 sa politique de façon appropriée ou avec célérité.
- La société inscrite n'est obligée d'offrir, à ses frais, qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

Contexte

Article 13.16

L'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] de la règle oblige la société inscrite à offrir, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation pour traiter les plaintes des clients relatives aux activités de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants. Lors de l'entrée en vigueur de la règle, le 28 septembre 2009, l'article 16.16 [*Traitement des plaintes*] prévoyait une dispense temporaire des obligations prévues à l'article 13.16 jusqu'au 28 septembre 2011. Cette dispense a été prolongée d'une année, jusqu'au 28 septembre 2012, dans le cadre des modifications à la règle entrées en vigueur le 11 juillet 2011. En prévision des projets de modification, tous les territoires membres des ACVM ont publié le 5 juillet 2012 une décision similaire prévoyant une nouvelle prolongation de la dispense jusqu'au 28 septembre 2014, à moins que des modifications à l'article 13.16 n'entrent en vigueur avant cette date. La dispense temporaire ne s'applique pas au Québec en raison du régime en vigueur dans ce territoire.

OSBI

L'OSBI est un organisme à but non lucratif qui offre des services de règlement des différends dans les secteurs des services bancaires et de l'investissement. Indépendant, il est dirigé par un ombudsman et régi par un conseil d'administration composé en majorité d'administrateurs indépendants qui n'exercent pas de fonctions au sein de ces secteurs ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Une minorité d'administrateurs sont nommés parmi les candidats proposés par les organismes de ces secteurs. Le conseil est doté de procédures de vote nécessitant un quorum et la majorité pour garantir son indépendance. Le conseil d'administration contrôle l'embauche et le congédiement de l'ombudsman, le budget, le mandat de l'organisme et la nomination d'administrateurs indépendants. L'OSBI possède en outre un conseil consultatif des investisseurs et des consommateurs qui agit comme défenseur des consommateurs. L'OSBI est membre de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

L'OSBI compte plus de 600 sociétés participantes :

- des courtiers en placement inscrits qui sont membres de l'OCRCVM
- des courtiers en épargne collective inscrits qui sont membres de l'ACFM
- des courtiers en plans de bourses d'études qui sont membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada
- certaines personnes inscrites dans d'autres catégories
- certains émetteurs de titres d'organismes de placement collectif qui ne sont pas des personnes inscrites mais sont membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada
- des banques à charte
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- des sociétés de fiducie et de prêt de régime fédéral et autres institutions de dépôt

L'OSBI ne facture aucuns frais aux clients de ses sociétés participantes. Selon son modèle de financement actuel, toutes les sociétés participantes paient des droits calculés en fonction de leur taille ou de leur volume d'activités. Les ACVM collaborent avec l'OSBI à la mise au point d'un barème des droits équitable pour l'ensemble des personnes inscrites qui, si les projets de modification sont mis en œuvre, seront tenues de faire appel à l'OSBI pour le règlement des différends.

Les ACVM revoient également avec l'OSBI ses processus et les mesures qu'il prend pour respecter les normes prévues par le cadre pour la collaboration. L'OSBI a publié un document de consultation exposant brièvement les améliorations et précisions qu'il se propose d'apporter à ses processus de détermination de la convenance et d'évaluation des pertes. Il a également publié un cadre en vue de modifier sa structure de gouvernance. Nous réfléchissons au rôle que nous devrions jouer dans la supervision de l'OSBI en ce qui a trait à son mandat. Nous collaborons également avec l'OSBI pour faire en sorte qu'il soit en mesure de fournir des services efficaces à un éventail élargi de sociétés inscrites si les projets de modification sont adoptés.

Mandat de l'OSBI

L'OSBI fait des recommandations dans le but de régler les différends entre les sociétés participantes et leurs clients concernant des produits et services bancaires ou d'investissement. Il ne s'agit pas d'un arbitre qui prononce des décisions ayant force obligatoire pour les parties en cause. Ses activités de règlement des différends se déroulent de façon informelle et non légaliste.

L'OSBI examine les plaintes d'investisseurs lorsque le système interne de traitement des plaintes de la société participante n'a pas donné un résultat jugé acceptable par le client ou qu'une plainte n'est pas réglée dans un délai de 90 jours après son dépôt auprès de la société. Comme il est indiqué ci-dessus, l'indemnisation maximale que peut recommander l'OSBI s'élève à

350 000 \$. Le conseil d'administration de l'OSBI a voté une résolution en vue d'adopter un délai de six ans semblable à celui prévu dans les projets de modification.

L'OSBI n'étudie pas les différends dans les circonstances suivantes :

- la plainte concerne une société d'assurance
- la plainte concerne une décision générale d'ordre commercial prise par la société, notamment en ce qui a trait aux taux d'intérêt ou au crédit
- le client ou la société participante a entamé une poursuite en justice ou une procédure d'arbitrage, sauf s'ils conviennent de la suspendre en attendant l'examen de l'OSBI
- la société a traité la plainte du client, qui ne l'a pas soumise à l'OSBI dans les délais prescrits
- la plainte a été réglée, le client ayant accepté l'offre de la société

On peut obtenir d'autres renseignements sur l'OSBI au www.obsi.ca.

L'OSBI et le secteur bancaire – événements récents

L'OSBI a été créé par les banques sous réglementation fédérale en 1996 et, en 2002, a étendu ses services aux plaintes touchant l'investissement. Les banques participent à l'OSBI de façon volontaire. Deux banques ont cessé d'utiliser les services de l'OSBI, l'une en 2008 et l'autre en 2011. Le gouvernement fédéral a adopté des dispositions législatives et proposé un règlement en vertu desquels les banques doivent être membres de l'organisme externe de traitement des plaintes de leur choix approuvé par le gouvernement, qui n'est pas nécessairement l'OSBI. Nous suivrons de près le déroulement de cette initiative fédérale.

Recherche et consultation

Dans le cadre de notre réflexion sur les projets de modification, le barème des droits de l'OSBI et les questions connexes, nous avons passé en revue les modèles de règlement des différends externes d'autres territoires, particulièrement le Royaume-Uni et l'Australie. Nous avons également sollicité des commentaires des associations professionnelles dont les membres sont inscrits dans les deux catégories sur lesquelles les projets de modification auraient le plus de répercussions, à savoir l'Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada et l'Exempt Market Dealers Association of Canada. Nous avons aussi consulté le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI, le Groupe consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, l'OCRCVM et l'ACFM. Nous remercions les participants au processus de recherche et de consultation.

Obligations de publication dans les territoires intéressés

L'information dont la publication est exigée dans un territoire donné est indiquée en annexe au présent avis dans le territoire en question.

Autres solutions envisagées

Les ACVM ont étudié différentes solutions de rechange aux projets de modification, notamment :

- le maintien du régime actuel, qui ne prévoit aucun fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation, sauf au Québec
- prévoir plus d'un fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation à l'extérieur du Québec

Nous avons décidé de proposer l'OSBI comme fournisseur de services de règlement des différends autorisé à l'extérieur du Québec pour les raisons exposées sous la rubrique « Objet et résumé des projets de modification ».

Coûts et avantages prévus

Les avantages prévus des projets de modification, y compris les répercussions sur les investisseurs, sont énoncés sous la rubrique « Objet et résumé des projets de modification ». Nous signalons que l'article 13.16 de la règle oblige les sociétés inscrites à assumer les coûts d'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation et que, par conséquent, les projets de modification viendraient simplement préciser le fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation à l'extérieur du Québec. Nous estimons que les avantages liés à l'obligation de recourir à un fournisseur commun de services de règlement des différends l'emportent sur l'augmentation marginale des coûts que pourraient devoir assumer les personnes inscrites.

Documents non publiés

Pour rédiger les projets de modification, nous n'avons utilisé aucune étude ni aucun document ou rapport important non publié.

Consultation

Nous souhaitons connaître votre avis sur les projets de modification.

Veillez présenter vos commentaires écrits au plus tard le 15 février 2013. Si vous ne les envoyez pas par courrier électronique, veuillez les présenter sur CD (format Microsoft Word).

Veillez adresser vos commentaires aux membres des ACVM, comme suit :

British Columbia Securities Commission
 Alberta Securities Commission
 Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
 Commission des valeurs mobilières du Manitoba
 Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
 Autorité des marchés financiers
 Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
 Superintendent of Securities, Department of Justice and Public Safety, Île-du-Prince-Édouard
 Nova Scotia Securities Commission
 Office of the Superintendent of Securities, Newfoundland and Labrador
 Surintendant des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest
 Surintendant des valeurs mobilières, Yukon
 Surintendant des valeurs mobilières, Nunavut

Veillez envoyer vos commentaires aux adresses suivantes, et ils seront acheminés aux autres membres des ACVM.

M^e Anne-Marie Beaudoin
 Secrétaire de l'Autorité
 Autorité des marchés financiers
 800, square Victoria, 22^e étage
 C.P. 246, tour de la Bourse
 Montréal (Québec) H4Z 1G3
 Télécopieur : 514-864-6381
 Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

The Secretary
 Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
 20 Queen Street West
 19th Floor, Box 55
 Toronto (Ontario) M5H 3S8
 Télécopieur : 416-593-2318
 Courriel : comments@osc.gov.on.ca

Les commentaires seront affichés sur le site Web de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse www.lautorite.qc.ca et de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario à l'adresse www.osc.gov.on.ca.

Nous ne pouvons préserver la confidentialité des commentaires parce que la législation en valeurs mobilières de certaines provinces exige la publication d'un résumé des commentaires écrits reçus pendant la période de consultation. Il est donc possible que certains renseignements personnels des intervenants, tels que leur adresse résidentielle, professionnelle ou électronique, figurent sur les sites Web. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Nous remercions d'avance les intervenants de leur participation.

Questions

Pour toute question, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Sophie Jean
Analyste expert
Autorité des marchés financiers
Tél. : 514-395-0337, poste 4786
Sans frais : 1-877-525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

Christopher Jepson
Senior Legal Counsel
Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Tél. : 416-593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Chris Besko
Legal Counsel, Deputy Director
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Tél. : 204-945-2561
Sans frais (au Manitoba) : 1-800-655-5244
chris.besko@gov.mb.ca

Brian W. Murphy
Deputy Director, Capital Markets
Nova Scotia Securities Commission
Tél. : 902-424-4592
murphybw@gov.ns.ca

Lindy Bremner
Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
Tél. : 604-899-6678
Télé. : 1-800-373-6393
lbremner@bcsc.bc.ca

Ella-Jane Loomis
Conseillère juridique
Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
Tél. : 506-643-7202
ella-jane.loomis@nbsc-cvmnb.ca

Navdeep Gill
Manager, Registration
Alberta Securities Commission
Tél. : 403-355-9043
navdeep.gill@asc.ca

Katharine Tummon
Superintendent of Securities
Securities Office, Île-du-Prince-Édouard
Tél. : 902-368-4542
kptummon@gov.pe.ca

Dean Murrison
Director, Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Tél. : 306-787-5842
dean.murrison@gov.sk.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and Compliance
Office of the Superintendent of Securities
Newfoundland and Labrador
Tél. : 709-729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Louis Arki
Director, Legal Registries
Department of Justice, Government of Nunavut
Tél. : 867-975-6587
larki@gov.nu.ca

Donn MacDougall
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement
Office of the Superintendent of Securities
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Tél. : 867-920-8984
Donald_macdougall@gov.nt.ca

Helena Hrubesova
Securities Officer
Securities Office, Corporate Affairs (C-6)
Gouvernement du Yukon
Tél. : 867-667-5466
helena.hrubesova@gov.yk.ca

Le 15 novembre 2012

Annexe A

PROJET DE MODIFICATION MODIFIANT

LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES *OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES*

1. L'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est remplacé par le suivant :

« **13.16. Service de règlement des différends**

1) Dans le présent article, on entend par « plainte » toute plainte qui répond à tous les critères suivants :

a) elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;

b) elle est déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil;

c) elle comprend une demande d'indemnisation dont le client convient que le montant s'élève au plus à 350 000 \$.

2) La société inscrite offre, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client ayant déposé une plainte.

3) La personne ou société inscrite qui reçoit une plainte informe le plaignant dès que possible de la manière dont il peut communiquer avec le service de règlement des différends ou de médiation qu'elle met à sa disposition.

4) Sauf au Québec, pour l'application du paragraphe 2, la société inscrite est tenue de faire ce qui suit, selon le cas :

a) elle offre au client les services de règlement des différends de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement si celui-ci est disposé à examiner la plainte et en mesure de le faire;

b) elle offre au client les services d'un autre service de règlement des différends ou de médiation si l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement n'est ni disposé à examiner la plainte ni en mesure de le faire. ».

2. La présente règle entre en vigueur le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur de la présente règle.*)

Annexe B

PROJET DE MODIFICATION MODIFIANT

L'INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES *OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION* ET LES *OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES*

1. L'article 13.16 de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 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. ».