

ATTENTION : Ce document doit être adapté pour en assurer la pertinence par rapport à votre situation particulière, avant de l'officialiser.

Ce modèle de principe directeur est conçu pour les représentants autonomes du Québec et les cabinets. . On peut obtenir des renseignements supplémentaires sur le site de l'AMF : <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/distribution/directives/2007mai-directive-representant-autonome-en.pdf>
<http://www.lautorite.qc.ca/en/complaint-examination-obligations.html#5>

[Raison sociale/Nom du conseiller]

PRINCIPE DIRECTEUR SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Introduction

Le présent document décrit le principe directeur sur le traitement des plaintes de [Raison sociale/Nom du conseiller] (la firme) qui a été mis en œuvre pour assurer le respect des lois et des règlements régissant le traitement des plaintes.

Champ d'application

Le présent principe directeur s'applique à tous les employés, dirigeants, administrateurs, représentants et conseillers de la firme.

Objectif de contrôle

Le présent principe directeur vise à minimiser les dommages à notre réputation et à réduire le risque de poursuites en traitant les plaintes de nos clients existants ou éventuels en temps utile et de façon efficace et cohérente.

Responsable

[Nom et titre de la personne au sein de la firme qui est responsable du traitement des plaintes, habituellement un dirigeant de la firme ou le chargé de conformité] est par la présente chargé de l'application du présent principe directeur. [Nom et titre de la personne au sein de la firme qui est responsable du traitement des plaintes – habituellement un dirigeant de la firme ou le chargé de conformité] est également chargé :

- d'examiner périodiquement ce principe directeur pour s'assurer qu'il continue d'être conforme aux pratiques exemplaires, aux lignes directrices, aux règlements et aux lois en vigueur au sein du secteur;
- d'envoyer une copie du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF), lorsqu'un client le demande;
- de produire et transmettre le rapport des plaintes à l'AMF; et
- de communiquer le principe directeur de la firme à tous les employés, dirigeants, administrateurs, représentants et conseillers de la firme.

Définitions

Une plainte est réputée signifier toute déclaration écrite de la part d'un client ou de toute personne agissant au nom d'un client invoquant un grief mettant en cause la conduite, les activités ou les affaires de la firme ou de tout employé, représentant, dirigeant, administrateur ou conseiller de la firme.

Bien que la définition de « plainte » ne mentionne que les plaintes écrites, il peut y avoir des cas où la firme reçoit une plainte verbale d'un client qui nécessitera d'être traitée de la même façon qu'une plainte écrite. Ces situations dépendent de la nature et de la gravité des allégations du client et nécessitent le jugement professionnel de la personne qui a reçu la plainte.

Une plainte comprend au moins un des trois éléments suivants :

- une plainte visant la firme;

- un préjudice possible ou réel subi par le client;
- une demande de mesures correctives.

Les erreurs administratives que la firme a acceptées de corriger ne sont pas des plaintes, à moins que leur répétition n'ait occasionné un grief de la part d'un client.

Un registre des plaintes consiste en une base de données qui permet de suivre les éléments clés de la catégorie et du processus de règlement des plaintes afin d'identifier les préoccupations ou les tendances éventuelles et de rédiger des rapports.

Exigences

La firme a comme principe de faire ce qui suit :

- (a) Traiter les plaintes des clients existants ou éventuels en temps utile et de façon efficace, juste et cohérente;
- (b) Consigner les plaintes reçues dans un registre des plaintes centralisé;
- (c) Signaler les plaintes à la société dont le produit est en cause et, s'il y a lieu, à la société qui est responsable de la délivrance du permis au conseiller;
- (d) d'envoyer une copie du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF), lorsqu'un client le demande; et
- (e) de produire et transmettre, si requis, le rapport des plaintes à l'AMF à : <http://www.lautorite.qc.ca/en/complaint-examination-obligations.html#5>.

Accusé de réception

La firme doit accuser réception de toutes les plaintes des clients au cours des 5 jours ouvrables suivant leur réception ainsi qu'un avis écrit indiquant que le plaignant peut demander la transmission d'une copie de son dossier à l'Autorité advenant qu'il est insatisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même. L'accusé de réception doit inclure les éléments suivants :

- le nom de la personne chargée de traiter la plainte du client;
- le délai prévu pour le règlement de la plainte;
- l'information relative aux services offerts par l'AMF;
- une copie de la politique; et
- l'avis au plaignant.

L'avis au plaignant doit informer le plaignant des éléments suivants:

- S'il n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, le plaignant peut vous demander de transférer son dossier à l'Autorité.
- Après avoir reçu l'avis, il doit attendre l'expiration du délai fixé pour l'obtention d'une réponse finale, tel qu'il est prévu dans votre politique, avant de pouvoir demander le transfert de son dossier, sans toutefois dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse.
- À la suite du transfert de son dossier à l'Autorité, celle-ci procédera à son examen et proposera des services de règlement des différends si elle le juge opportun et si les deux parties y consentent.
- Le dépôt de sa plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours devant les tribunaux de droit civil.

Registre des plaintes

1. Toutes les plaintes doivent immédiatement être signalées à [nom(s) ou titre(s) de la (des) personne(s), au sein de la firme, chargée(s) de s'assurer que toutes les plaintes sont traitées conformément au principe directeur];

2. Il est obligatoire d'inscrire toutes les plaintes dans le registre des plaintes. Le registre des plaintes doit indiquer au moins les renseignements suivants sur chaque plainte :
 - la date de la plainte;
 - le nom de l'auteur de la plainte;
 - la nature de la plainte et les circonstances connexes;
 - le nom de la personne qui fait l'objet de la plainte;
 - le produit 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.

3. Les plaintes inscrites dans le registre des plaintes doivent être conservées pendant 7 ans, après la date de leur règlement.

Modification des méthodes et sanctions disciplinaires

[Nom(s) ou titre(s) de la (des) personne(s), au sein de la firme, chargée(s) de s'assurer que toutes les plaintes sont traitées conformément au principe directeur] doit effectuer un suivi du registre des plaintes, s'assurer que des sanctions disciplinaires adéquates sont prises, au besoin, et formuler des recommandations relativement à toute modification des méthodes de la société, le cas échéant.

APPROUVÉE LE : XX XXX XXXX

PAR : _____

[Nom et titre de la personne au sein de la firme qui est autorisée à établir les principes directeurs]

RÉVISÉE LE : XX XXX XXXX

PAR : _____

[Nom et titre de la personne au sein de la firme qui est autorisée à modifier les principes directeurs]