

31 janvier 2023

VIA EMAIL

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Courriel : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

**Objet : Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (le « projet de règlement » )**

Le Canadian Advocacy Council of CFA Societies Canada<sup>1</sup> (le « **CAC** ») apprécie l'occasion de fournir les commentaires généraux suivants sur le projet de règlement.

Comme nous l'avons indiqué dans notre réponse à la première version du projet de règlement publiée en septembre 2021, nous soutenons la notion d'un ensemble commun de règles relatives au traitement équitable des plaintes dans le secteur financier du Québec pour les différents types d'institutions financières et de verticaux réglementaires.

En particulier, nous soutenons le fait de permettre aux institutions financières d'identifier les problèmes récurrents et de prendre des mesures pour les résoudre. Nous soutenons également le processus proposé pour permettre une résolution plus rapide des plaintes qui peuvent être traitées efficacement dans les 10 jours suivant leur réception. Pour les autres types de plaintes, nous convenons qu'il sera bénéfique d'introduire la possibilité d'étendre le délai de traitement d'une plainte au-delà de 60 jours, jusqu'à 90 jours après réception de la plainte. En plus des exemples fournis dans la notice accompagnant le projet de règlement, nous pensons qu'il peut être nécessaire de prolonger le délai si le plaignant est un client vulnérable qui a besoin de plus de temps pour travailler sur la procédure de plainte.

---

<sup>1</sup> Le CAC est un conseil de défense des intérêts de CFA Societies Canada, qui représente les 12 sociétés membres du CFA Institute au Canada et plus de 19 000 détenteurs canadiens de la charte CFA. Le conseil comprend des professionnels de l'investissement de tout le Canada qui examinent les développements réglementaires, législatifs et normatifs ayant une incidence sur les investisseurs, les professionnels de l'investissement et les marchés financiers au Canada. Visitez [www.cfacanada.org](http://www.cfacanada.org) pour accéder au travail de représentation du CAC.

Le CFA Institute est l'association mondiale des professionnels de l'investissement qui établit la norme en matière d'excellence professionnelle et de qualifications. L'organisation est un champion du comportement éthique sur les marchés d'investissement et une source de connaissances respectée dans la communauté financière mondiale. Notre objectif est de créer un environnement où les intérêts des investisseurs sont prioritaires, où les marchés fonctionnent au mieux et où les économies se développent. Il y a plus de 190 000 titulaires de la charte du CFA dans le monde, sur 160 marchés. Le CFA Institute dispose de neuf bureaux dans le monde et il existe 160 sociétés locales. Pour plus d'informations, visitez le site [www.cfainstitute.org](http://www.cfainstitute.org) ou suivez-nous sur [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/cfa-institute) et Twitter à [@CFAINstitute](https://twitter.com/CFAINstitute).

En ce qui concerne la définition de la plainte elle-même, nous comprenons que le projet de règlement propose une définition plus large que celle de la consultation initiale. Toutefois, dans sa rédaction actuelle, pour être considérée comme une plainte, l'un des critères à remplir est que la communication doit être faite par une « personne qui est membre de la clientèle de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier ». Une plainte doit également couvrir les clients potentiels (c'est-à-dire les clients pour lesquels les services ont été refusés) ainsi que les anciens clients des institutions citées. S'il y a de nombreuses plaintes de particuliers concernant des services qui ont été refusés par une institution, il est possible qu'il y ait un problème systémique nécessitant une enquête plus approfondie. De plus, dans la mesure où un client a une plainte mais décide de ne plus utiliser les services d'une institution (ou que l'institution initie la fermeture des comptes ou la cessation des services), cela ne devrait pas nécessairement empêcher une réparation par le biais du système de traitement des plaintes.

### **Remarques finales**

Nous continuons à soutenir les efforts visant à renforcer et à harmoniser le processus de traitement des plaintes dans les divers secteurs financiers de la province et nous croyons qu'un certain nombre de dispositions proposées dans le projet de règlement constituent une amélioration des règles existantes.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de formuler ces commentaires et serions heureux de répondre à vos questions. N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [cac@cfacanada.org](mailto:cac@cfacanada.org) sur ce sujet ou sur tout autre sujet à l'avenir.

(Signé) *The Canadian Advocacy Council of  
CFA Societies Canada*

**The Canadian Advocacy Council of  
CFA Societies Canada**

---

January 31, 2023

VIA EMAIL

Me Philippe Lebel  
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
E-mail: [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

**Re: Draft Regulation Respecting Complaint Processing and Dispute Resolution  
in the Financial Sector (the “Draft Regulation”)**

The Canadian Advocacy Council of CFA Societies Canada<sup>2</sup> (the “CAC”) appreciates the opportunity to provide the following general comments on the Draft Regulation.

As noted in our response to the first version of the Draft Regulation released in September 2021, we support the notion of a common set of rules relating to the fair processing of complaints in Québec’s financial sector across different types of financial institutions and regulatory verticals.

In particular, we support enabling financial institutions with the ability to identify recurring issues and take action to address them. We also support the proposed process to allow for faster resolution of complaints that can be effectively handled within 10 days of receipt. For other types of complaints, we agree that it will be beneficial to introduce the possibility of extending the time period for processing a complaint beyond 60 days to up to 90 days following receipt of the complaint. In addition to the examples provided in the notice accompanying the Draft Regulation, we believe it may be necessary to extend the time if the complainant is a vulnerable client that requires additional time to work through the complaint process.

With respect to the definition of a complaint itself, we understand the Draft Regulation proposes a broader definition than in the original consultation. However, as drafted currently, in order to be considered to be a complaint one of the criteria that must be satisfied is that the communication must be by a “person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary”. A complaint should also cover potential clients (i.e. clients for whom services were refused) as well as former clients of the named institutions. If there are numerous complaints from individuals relating to services that were refused by an institution, it is possible that there is a systemic issue requiring further investigation. Also, to the extent a client has a complaint but decides to stop utilizing the services of an institution (or the institution initiates the closing of accounts or the cessation of services), it should not necessarily preclude redress through the complaint processing system.

---

<sup>2</sup> The CAC is an advocacy council for CFA Societies Canada, representing the 12 CFA Institute Member Societies across Canada and over 19,000 Canadian CFA Charterholders. The council includes investment professionals across Canada who review regulatory, legislative, and standard setting developments affecting investors, investment professionals, and the capital markets in Canada. Visit [www.cfacanada.org](http://www.cfacanada.org) to access the advocacy work of the CAC.

CFA Institute is the global association of investment professionals that sets the standard for professional excellence and credentials. The organization is a champion of ethical behavior in investment markets and a respected source of knowledge in the global financial community. Our aim is to create an environment where investors’ interests come first, markets function at their best, and economies grow. There are more than 190,000 CFA Charterholders worldwide in 160 markets. CFA Institute has nine offices worldwide and there are 160 local societies. For more information, visit [www.cfainstitute.org](http://www.cfainstitute.org) or follow us on [LinkedIn](#) and Twitter at [@CFAInstitute](#).

**Concluding Remarks**

We continue to support efforts to strengthen and harmonize the complaint handling process across various financial sectors in the Province and believe a number of proposed provisions in the Draft Regulation are an improvement to the existing rules.

We thank you for the opportunity to provide these comments and would be happy to address any questions you may have. Please feel free to contact us at [cac@cfacanada.org](mailto:cac@cfacanada.org) on this or any other issue in future.

(Signed) *The Canadian Advocacy Council of  
CFA Societies Canada*

**The Canadian Advocacy Council of  
CFA Societies Canada**