

Procédures d'administration des réclamations

1^{er} avril 2017

1. Introduction

1.1. Les procédures d'administration des réclamations doivent être lues en parallèle avec les *Principes de la garantie* du FCPE. Les *Principes de la garantie* énoncent que le FCPE se réserve le droit d'autoriser ou de refuser des paiements selon des modalités différentes de celles prescrites dans les *Principes de la garantie*, et que l'interprétation qu'en fait le FCPE pour établir l'admissibilité d'un client est finale.

1.2. À titre d'information, le FCPE s'est engagé, dans le protocole d'entente conclu entre le FCPE et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, à adopter des principes justes et raisonnables pour déterminer l'admissibilité des réclamations et à régler les réclamations admissibles conformément à ces principes. Le FCPE s'est également engagé à mettre sur pied une procédure de révision interne juste et raisonnable, selon laquelle le conseil d'administration ou le comité d'appel du FCPE (selon la description donnée au sous-alinéa 3.2.1.5.2 des présentes procédures d'administration) réexamine, à la demande d'un client, une réclamation qui a été rejetée par le FCPE. Le présent document explique la façon dont le FCPE administre les réclamations.

2. Le FCPE établit la date de l'insolvabilité

2.1. Selon le FCPE, la date de la perte financière d'un client correspond à la date à laquelle le membre du FCPE devient insolvable.

2.2. Aux fins de l'application de la garantie du FCPE, un membre du FCPE est considéré généralement comme insolvable à la date de nomination de syndic¹ ou, en l'absence d'une telle nomination, à la date à laquelle ses clients cessent d'avoir un libre accès à leurs comptes, notamment parce que l'OCRCVM suspend la qualité de membre du membre du FCPE.

3. Administration des réclamations

3.1. S'il y a nomination d'un syndic

3.1.1. Lorsque le FCPE apprend que des clients d'un membre du FCPE insolvable pourraient être admissibles à la garantie du FCPE, le FCPE demandera généralement au tribunal de nommer un syndic. Le FCPE collaborera avec le syndic au processus d'indemnisation pour s'assurer que tous les clients sont bien informés de la façon de présenter une réclamation pour faire valoir leurs droits sur les actifs du membre du FCPE insolvable.

3.1.2. Dans la mesure prévue aux *Principes de la garantie* du FCPE, les réclamations présentées au syndic sont considérées comme des réclamations présentées au FCPE.

¹ Aux fins des présentes procédures d'administration des réclamations et de la garantie du FCPE touchant les clients d'un membre du FCPE insolvable, le terme syndic désigne généralement, sauf si le contexte exige une interprétation différente, un syndic de faillite, un séquestre, un liquidateur ou tout autre administrateur en insolvabilité.

3.1.3. Le FCPE travaillera avec le syndic pour que soient traitées prioritairement les réclamations fondées de clients admissibles à la garantie du FCPE ayant démontré qu'ils subiront un préjudice excessif si leur réclamation n'est pas réglée immédiatement.

3.1.4. Lorsque le syndic établit que les actifs de la faillite ne sont pas suffisants pour régler les réclamations des clients, le FCPE, dans la mesure où il dispose de sommes suffisantes, peut lui fournir des sommes supplémentaires jusqu'à hauteur de la limite de la garantie du FCPE pour indemniser les clients admissibles à la garantie du FCPE. La date de versement de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, notamment des actifs dont le FCPE peut disposer immédiatement pour verser l'indemnité.

3.1.5. Lorsque le syndic rejette un montant de la réclamation d'un client admissible à la garantie du FCPE, ce client peut présenter dans les 45 jours suivant la date du rejet une requête en révision au comité d'appel du FCPE (voir les procédures d'appel). Les clients doivent savoir qu'ils ont aussi la possibilité de présenter une requête à un tribunal en vertu des lois applicables ou des procédures judiciaires pertinentes et que cette requête doit être déposée dans des délais prescrits qui, dans certains cas, sont de 30 jours suivant l'avis de rejet.

3.2. S'il n'y a pas de nomination d'un syndic

3.2.1. Si aucun syndic n'est nommé, les réclamations peuvent être transmises directement au FCPE.

3.2.1.1. Détermination des réclamations à faire valoir contre les actifs de la faillite

- Le FCPE prendra les mesures appropriées pour que tous les clients ayant un solde en espèces et/ou des positions sur titres à la date de l'insolvabilité, ou aux environs de cette date, soient informés de la façon de présenter une réclamation au FCPE. Il peut s'agir d'un avis sur le dernier relevé de compte du client, d'une lettre du FCPE, d'avis publiés dans les médias ou d'autres moyens que le FCPE juge appropriés en fonction des circonstances de l'insolvabilité. Le FCPE peut aussi se fier à l'organisme de réglementation principal auquel est assujéti le membre du FCPE pour aviser les clients au nom du FCPE.
- Les clients qui estiment être admissibles à la garantie du FCPE doivent présenter une preuve de réclamation au FCPE accompagnée de tous les documents et renseignements à l'appui de leur réclamation dans les 180 jours de la date d'insolvabilité.

3.2.1.2. Renseignements sur la réclamation

- Les renseignements exigés pour présenter une réclamation, y compris le formulaire pour preuve de réclamation, sont disponibles sur le site Web du FCPE, ou sur demande. Avant de présenter une réclamation, les clients peuvent consulter les *Principes de la garantie* pour savoir si leur réclamation est admissible à la garantie du FCPE.

- Le FCPE veillera à afficher sur son site Web les autres renseignements pertinents concernant l'insolvabilité du membre du FCPE et le processus d'indemnisation au fur et à mesure de leur disponibilité.

3.2.1.3. Priorité dans le traitement des réclamations

- Le FCPE donnera priorité aux réclamations fondées de clients ayant démontré qu'ils éprouveront un préjudice excessif si leur réclamation n'est pas réglée immédiatement.
- Toutes les autres réclamations seront réglées selon l'ordre dans lequel le FCPE reçoit l'information nécessaire à l'instruction de la réclamation.

3.2.1.4. Traitement des réclamations

- Le FCPE accusera réception par écrit de toutes les réclamations reçues.
- Le client d'un membre insolvable du FCPE a le fardeau d'établir son admissibilité et le montant de la réclamation. Le FCPE déploiera des efforts raisonnables pour recueillir l'information disponible nécessaire pour établir si une réclamation est admissible à la garantie du FCPE.
- Le FCPE peut demander d'autres renseignements au client que ceux mentionnés dans le formulaire pour preuve de réclamation ou des renseignements déjà demandés qui n'ont pas été fournis. Un délai de 30 jours est généralement accordé au client pour lui permettre de fournir les renseignements demandés. Si le FCPE ne reçoit pas les renseignements demandés dans le délai prescrit, il se réserve le droit d'instruire la réclamation en fonction des renseignements qu'il a en main.
- Avant de décider d'une réclamation, le FCPE peut demander au client de confirmer que les renseignements qui lui serviront pour établir l'admissibilité de la réclamation sont exacts et complets. Dans un tel cas, le FCPE préparera un résumé de la réclamation qu'il transmettra au client pour que celui-ci confirme que les renseignements sont exacts et complets et, si ce n'est pas le cas, pour que le client les modifie en conséquence.

3.2.1.5. Décisions sur les réclamations

3.2.1.5.1 Réclamations admissibles à l'indemnisation

- Le FCPE informe le client par écrit de sa décision sur l'admissibilité de la réclamation à l'indemnisation en y mentionnant les motifs.
- S'il s'agit d'une réclamation admissible à l'indemnisation, le FCPE exige que le client signe une subrogation de la réclamation en faveur du FCPE. Un modèle de subrogation est affiché sur le site Web du FCPE.
- Le client peut demander au FCPE de modifier la subrogation. Une telle demande doit être approuvée par le FCPE et le client sera tenu de rembourser le FCPE de toutes les dépenses additionnelles engagées.
- La date de versement de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, notamment des actifs dont le FCPE peut disposer immédiatement pour verser l'indemnité. Néanmoins, le FCPE veillera à régler les réclamations admissibles dans les 30 jours de la réception de la subrogation signée par le client.

3.2.1.5.2 Réclamations non admissibles à l'indemnisation

- Le FCPE informe le client par écrit de sa décision sur l'admissibilité de la réclamation à la garantie en y mentionnant les motifs.
- Si le FCPE décide que la réclamation n'est pas admissible à la garantie, il informera le client que la décision du FCPE peut faire l'objet d'une révision devant le comité d'appel, qui sera établi par le conseil d'administration pour réexaminer la réclamation du client. Le comité d'appel comporte un ou plusieurs administrateurs du FCPE.
- Les requêtes en appel doivent être déposées dans les 45 jours de la date d'envoi de la lettre de décision et doivent indiquer la forme requise pour l'audience en appel, à savoir un appel tenu par observations écrites, un appel tenu par téléconférence ou un appel tenu par comparution en personne.

3.3. Pouvoir discrétionnaire du FCPE. Malgré les dispositions des présentes procédures d'administration des réclamations et leur application, et indépendamment de la nomination ou non d'un syndic, le FCPE se réserve le droit, à sa seule discrétion, de régler de temps à autre les réclamations selon une autre méthode qui est compatible avec les *Principes de la garantie*.

4. Procédures d'appel

4.1. Gestion des appels

4.1.1. Le FCPE accusera réception par écrit de toutes les requêtes en appel, ainsi que de la forme d'appel choisie.

4.1.2. Le FCPE veillera à instruire l'appel dans les six mois de la réception de la requête en appel et des observations du client ou dans les plus brefs délais possible suivant cette réception, compte tenu du nombre de requêtes en appel alors reçues. Le client sera avisé par écrit de la date, de l'heure et du lieu de l'audition en appel. Le comité d'appel peut imposer un délai précis pour la tenue de l'audition et la présentation des observations, le cas échéant, qui se révèle indiqué dans les circonstances. Le client qui ne précise pas la forme d'appel dans un délai de 30 jours suivant la date de sa requête en appel est réputé avoir choisi l'appel par observations écrites.

4.1.3. Sans égard à la forme d'appel choisie par le client, le comité d'appel peut, à sa discrétion, faire ce qui suit :

- soit demander au client et au personnel du FCPE de comparaître, en personne ou par téléconférence, devant le comité d'appel;
- soit ordonner que l'appel soit instruit, en partie, sous forme écrite.

4.1.4. Le client et le personnel du FCPE peuvent être représentés par avocat à une audition par téléconférence ou par comparution. Cependant, la présence d'un avocat n'est pas requise.

4.1.5. Les observations écrites comprennent tous les renseignements utilisés par le FCPE pour établir l'admissibilité de la réclamation, et tout autre renseignement dont le client exige la production devant le comité d'appel, ainsi qu'un résumé de la preuve, y compris la preuve testimoniale devant être fournie par le personnel du FCPE ou le client. Le personnel du FCPE fournira au client l'information qu'il détient concernant la réclamation.

4.1.6. Le client, ou ses conseillers ou son avocat, devant comparaître devant le comité d'appel peut prendre des notes et aussi demander, à ses frais, la transcription de l'audition.

4.1.7. Les frais d'appel engagés par un client ne sont pas remboursés par le FCPE.

4.2. Appel pris en délibéré

4.2.1. Le comité d'appel délibérera et tranchera le litige en l'absence du personnel du FCPE, du client, de l'avocat du client et des autres conseillers du client.

4.2.2. Le comité d'appel qui est formé d'au moins deux membres tranchera le litige en appel à la majorité simple. En cas de décision également partagée, la décision du président du comité d'appel, nommée par le conseil d'administration, sera déterminante.

4.2.3. Une fois la décision rendue, le client et le personnel du FCPE seront avisés par écrit de la décision du comité d'appel ainsi que des motifs de la décision.

4.2.4. Si la réclamation est admissible à la garantie, le client ne sera indemnisé qu'après avoir signé une subrogation en faveur du FCPE. Un modèle de subrogation est affiché sur le site Web du FCPE.

4.2.5. Le client peut demander de modifier la subrogation. Une telle demande doit être approuvée par le FCPE et le client sera tenu de rembourser le FCPE de toutes les dépenses additionnelles engagées.

4.3. Moment du paiement

4.3.1. La date de versement de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, notamment des actifs dont le FCPE peut disposer immédiatement pour verser l'indemnité. Néanmoins, le FCPE veillera à régler les réclamations admissibles dans les 30 jours de la réception de la subrogation signée par le client.