

## Procédures d'administration des réclamations 1<sup>er</sup> avril 2014

### 1. Introduction

1.1. Les procédures d'administration des réclamations doivent être interprétées en tenant compte des *Principes de la garantie* du FCPE qui 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 la décision du FCPE sur l'admissibilité d'un client en vertu des *Principes de la garantie* est finale.

1.2. Il y a lieu de rappeler que dans le cadre du protocole d'entente conclu entre le FCPE et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, le FCPE s'est engagé à adopter des règles justes et raisonnables pour déterminer l'admissibilité des réclamations à la garantie du FCPE et régler les réclamations admissibles conformément à ces règles. Le FCPE a également mis sur pied une procédure interne juste et raisonnable pour réexaminer à la demande d'un client une réclamation qui a été rejetée par le FCPE. Le réexamen sera conduit par le conseil d'administration ou un comité de réexamen. Le présent document explique la façon dont le FCPE administre les réclamations.

### 2. Le FCPE établit la date de l'insolvabilité

2.1. La date de la perte financière d'un client est déterminée par le FCPE comme étant la date à laquelle le membre du FCPE est devenu insolvable.

2.2. Aux fins de l'application de la garantie du FCPE, un membre du FCPE est considéré généralement insolvable à la date de nomination de syndic<sup>1</sup> ou, s'il n'a pas de nomination de syndic, à la date à laquelle ses clients cessent d'avoir accès à leurs comptes, notamment en raison de la suspension du membre du FCPE par l'OCRCVM.

### 3. Gestion des réclamations

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

3.1.1. Lorsqu'un membre du FCPE devient insolvable et que le FCPE est informé de la présence de clients de ce membre qui pourraient être admissibles à la garantie du FCPE, le FCPE demandera généralement au tribunal de nommer un syndic et il 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 être indemnisés à même 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 être des réclamations présentées au FCPE.

---

<sup>1</sup> Aux fins des présentes procédures d'administration des réclamations et de la garantie du FCPE qui s'appliquent aux réclamations des clients d'un membre insolvable du FCPE, le terme syndic désigne généralement, sauf si le contexte exige une interprétation différente, syndic de faillite, séquestre, liquidateur ou autres fonctionnaires œuvrant en insolvabilité.

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

3.1.4. Lorsque le syndic se rend compte que les actifs de la faillite ne seront pas suffisants pour régler les réclamations des clients, le FCPE peut fournir au syndic des sommes supplémentaires pour indemniser les clients du FCPE admissibles jusqu'à la limite de la couverture du FCPE et pourvu que les ressources du FCPE soient suffisantes. Plusieurs facteurs peuvent retarder le versement de l'indemnité, notamment les actifs dont le FCPE peut disposer immédiatement pour verser les indemnités.

3.1.5. Lorsque le syndic rejette partiellement ou totalement la réclamation d'un client, un client admissible à la protection du FCPE peut présenter une requête dans les 45 jours suivant la date du rejet au comité d'appel du FCPE (voir les procédures d'appel) pour lui demander de modifier la décision du syndic. Les clients ont aussi la possibilité de présenter une requête à un tribunal en vertu de la loi applicable ou des procédures judiciaires pertinentes. Cependant, ils doivent savoir que leur requête doit être déposée à l'intérieur d'un certain délai, parfois il s'agit de 30 jours, à partir de l'avis de rejet.

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

3.2.1. S'il n'y pas de syndic, les réclamations peuvent être transmises directement au FCPE.

### **3.2.1.1 Admissibilité 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 valeurs mobilières à la date, ou aux environs de la date, de l'insolvabilité 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 assujetti le membre du FCPE pour aviser les clients au nom du FCPE.
- Les clients qui estiment être admissibles à la protection 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 de réclamation, sont disponibles sur le site Internet du FCPE, ou sur demande. Avant de présenter une réclamation, les clients peuvent consulter les *Principes de la garantie* pour savoir si leur réclamation sera admissible à la garantie du FCPE.
- Le FCPE s'efforcera d'afficher sur son site Internet les autres informations pertinentes 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 motivées 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 de réclamation et demander de nouveau des renseignements qui n'ont pas été fournis. On accorde généralement un délai de 30 jours pour que le client fournisse les renseignements demandés. Si le FCPE ne reçoit pas l'information demandée dans le délai prescrit, il se réserve le droit d'instruire la réclamation en fonction de l'information qu'il a en main.
- Avant de décider d'une réclamation, le FCPE peut demander au client de confirmer que les informations fournies sont exactes et complètes afin d'établir l'admissibilité de la réclamation. Dans un tel cas, le FCPE préparera un résumé de la réclamation qu'il transmettra au client pour qu'il 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 la garantie**

- Le FCPE informe le client par écrit de sa décision sur l'admissibilité de la réclamation à la garantie incluant les motifs.
- S'il s'agit d'une réclamation admissible à la garantie, le FCPE exige du client une subrogation de sa réclamation au bénéfice du FCPE. Un formulaire de subrogation est affiché sur le site Web du FCPE.
- Le client peut demander au FCPE de modifier le formulaire de subrogation et il devra rembourser le FCPE de toutes les dépenses additionnelles encourues. Le FCPE doit approuver toute demande de modification du formulaire de subrogation.
- Plusieurs facteurs peuvent retarder le versement de l'indemnité, notamment les actifs dont le FCPE peut disposer immédiatement pour verser les indemnités. Néanmoins, le FCPE s'efforcera de 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 la garantie**

- Le FCPE informe le client par écrit de sa décision sur l'admissibilité de la réclamation à la garantie incluant les motifs.
- Si le personnel du FCPE décide que la réclamation n'est pas admissible à la garantie, il informera le client que la décision du FCPE peut être portée en appel devant un comité d'appel, qui peut être un comité d'instruction mis sur pied par le conseil d'administration ou un comité comprenant un ou plusieurs administrateurs du FCPE.
- Les demandes d'appel doivent être déposées dans les 45 jours de la date d'envoi de la lettre de décision.

### **3.3 Pouvoir discrétionnaire du FCPE**

Nonobstant 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 quand bon lui semble de régler les réclamations à sa seule discrétion en utilisant une méthode 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 demandes d'appel.

4.1.2. Le FCPE s'efforcera d'entendre l'appel dans les six mois de la demande. Le client sera avisé par écrit de la date et du lieu de l'audition en appel. Le comité peut imposer un délai précis pour tenir l'audition et produire des documents qui s'appliquera à toutes les preuves pertinentes et nécessaires.

4.1.3. Le comité d'appel peut décider que l'appel sera tranché, en totalité ou partiellement, uniquement sur la production de documents et que le personnel du FCPE et le client ne seront pas convoqués à une audition.

4.1.4. Le comité d'appel peut demander au client et au personnel du FCPE de comparaître, en personne ou par téléconférence, devant le comité d'appel. Le client et le personnel du FCPE peuvent être représentés par avocat. Cependant, la présence d'un avocat n'est pas nécessaire.

4.1.5. Les documents produits 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 testimoniale qui sera fournie par le personnel du FCPE et le client. Le personnel du FCPE fournira au client l'information qu'il détient concernant la réclamation.

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

4.1.7. Tous les frais d'appel encourus par un client ne seront pas remboursés par le FCPE.

## **4.2. Appel pris en délibéré**

4.2.1. Le comité d'appel délibérera et tranchera le litige en 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 tranchera le litige en appel à la majorité simple et délèguera un membre du comité d'appel pour motiver la décision.

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 pas indemnisé avant qu'il ait signé une subrogation en faveur du FCPE. Un formulaire de subrogation est affiché sur le site Internet du FCPE.

4.2.5. Le client peut demander de modifier le formulaire de subrogation et il devra rembourser le FCPE de toutes les dépenses additionnelles encourues. Le FCPE doit approuver toute demande de modification du formulaire de subrogation.

## **4.3. Moment du paiement**

4.3.1. Plusieurs facteurs peuvent avoir un effet sur le versement de l'indemnité, notamment les actifs dont le FCPE peut disposer immédiatement pour verser les indemnités. Néanmoins, le FCPE s'efforcera de régler les réclamations dont l'admissibilité a été décidée par le comité d'appel dans les 30 jours de la réception de la subrogation signée par le client.