

Procédures d'administration des réclamations

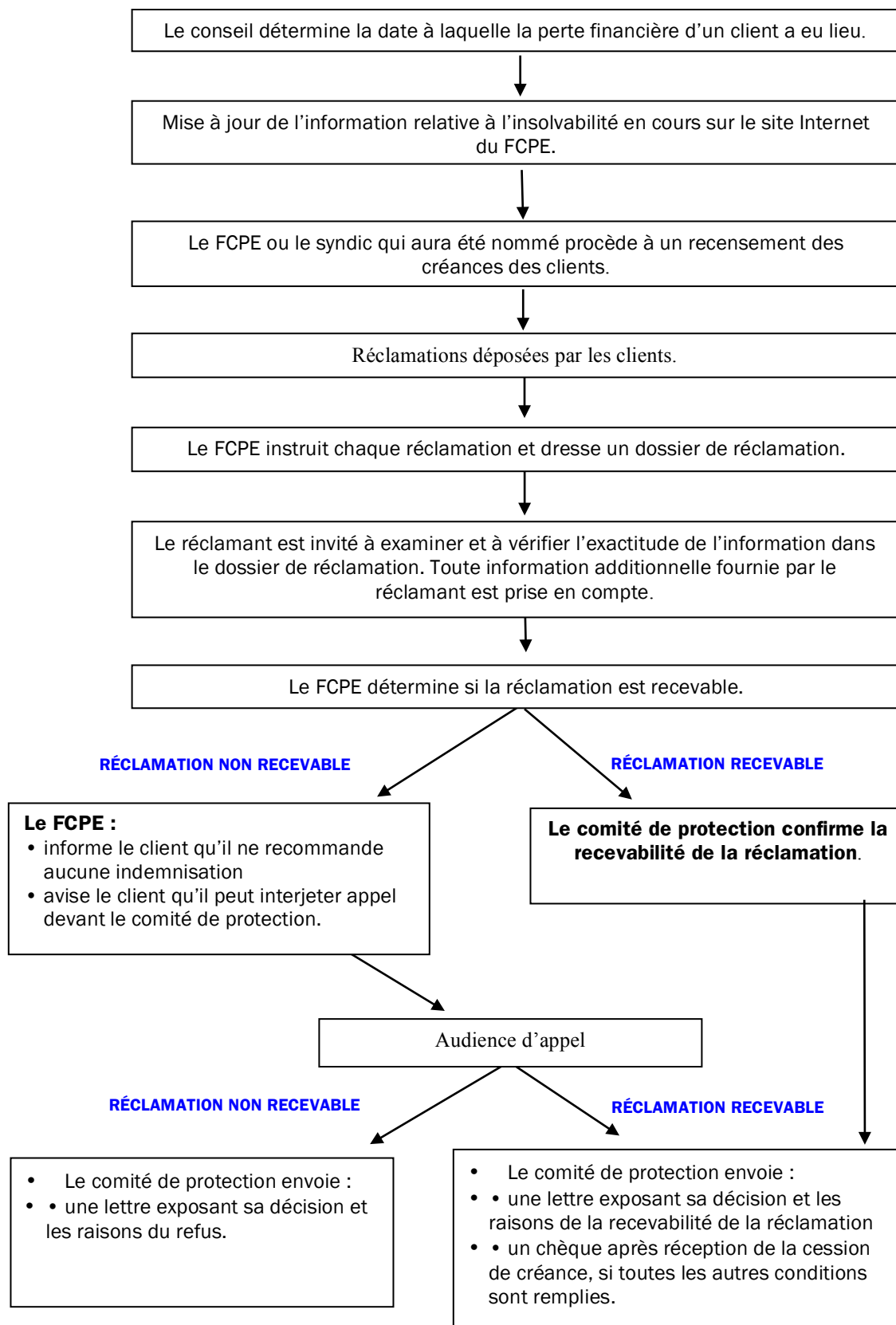
2 octobre 2012

1. Introduction

Les procédures d'administration des réclamations doivent être lues conjointement avec les *Principes de la garantie* du FCPE, qui énoncent que le FCPE et ses administrateurs se réservent le droit d'autoriser ou de refuser des paiements selon des modalités différentes de celles qui sont prescrites dans ces principes, et que l'interprétation qu'en fait le conseil d'administration relativement à l'admissibilité d'un client à la garantie du FCPE est définitive et sans appel.

Il y a lieu de rappeler que dans le cadre de l'entente conclue entre le FCPE et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, le FCPE s'est engagé, d'une part, à élaborer des règles justes et raisonnables pour déterminer si les réclamations ouvrent droit à la garantie du FCPE et, d'autre part, à indemniser les réclamants admissibles conformément à ces règles. Le FCPE s'est également attaché à mettre sur pied une procédure interne de révision des réclamations qui est juste et raisonnable. Selon cette procédure, à la demande du client ou du personnel du FCPE, les réclamations qui sont rejetées par le personnel du FCPE, ou par un comité désigné, sont réexaminées par le conseil d'administration, ou par un comité d'examen des réclamations. Le présent document explique la façon dont le FCPE administre les réclamations.

2. Survol



3. Dispositions administratives

3.1 Détermination de la date de l'insolvabilité

La date de la perte financière d'un client est déterminée par le conseil d'administration comme étant la date à laquelle, de l'avis des administrateurs, le membre est devenu insolvable.

Aux fins de l'application de la garantie du FCPE, un membre est considéré insolvable lorsqu'en raison de sa défaillance le FCPE a nommé un syndic ou un séquestre, ou lorsque ses clients cessent d'avoir accès à leurs comptes, notamment en raison de la suspension du membre par l'OCRCVM.

3.2 Le FCPE peut, au besoin, faire office d'inspecteur de l'actif du failli.

3.3 Comité de protection

Le comité de protection est un comité relevant du conseil d'administration. Il est chargé de déterminer la recevabilité des réclamations des clients de membres insolvable, ou de réviser les décisions prises par le personnel du FCPE relativement à de telles réclamations et d'autoriser l'indemnisation par le FCPE des réclamations recevables.

3.4 Procédure de réclamation

Le client peut prendre connaissance des renseignements à fournir pour apporter la preuve de sa créance et obtenir le formulaire de réclamation en s'adressant au FCPE, ou en visitant son site Internet.

4. Administration des réclamations

4.1 Recensement des créances à l'encontre du failli

4.1.1 Un client n'a droit à la garantie du FCPE que s'il détient un compte à la date de la défaillance.

4.1.2 Le client d'un membre insolvable soumet sa réclamation au FCPE ou directement au syndic de faillite qui aura été nommé.

4.1.3 Les réclamations motivées qui sont acceptées par le syndic sont réputées acceptées par le FCPE.

4.1.4 Le FCPE ou le syndic diffuse un avis et envoie à tous les clients dont le compte comporte un solde créditeur ou des titres à la date de la défaillance un relevé de compte accompagné d'une lettre leur demandant de confirmer l'exactitude de l'information figurant sur le relevé¹.

4.1.5 Lorsque le client ne conteste pas le solde de son compte, le relevé de compte constitue la preuve de sa créance à l'encontre du failli.

4.1.6 Lorsque le client conteste le solde de son compte, il doit soumettre au FCPE ou au syndic un formulaire de réclamation ainsi que toutes les pièces et informations nécessaires à l'appui de sa réclamation.

¹La date utilisée par le syndic pour l'évaluation des réclamations peut différer de celle établie par le FCPE. Dans un tel cas, les clients pourraient être tenus de confirmer l'exactitude du solde de leur compte selon deux dates différentes.

4.1.7 Pour avoir droit à la garantie du FCPE, le client doit s'assurer que le FCPE ou le syndic reçoit sa réclamation dans un délai de 180 jours.

4.1.8 Normalement, le FCPE règle les réclamations ouvrant droit à sa garantie en faisant en sorte que le syndic détienne suffisamment de liquidités, de titres ou autres actifs pour pouvoir transférer le compte vers un établissement solvable membre du FCPE, de manière à ce que le compte comporte tous les biens auxquels le client a droit.

4.2 Priorité dans le traitement des réclamations

4.2.1 Le personnel du FCPE donne priorité aux réclamations motivées de clients ayant démontré qu'ils éprouveront une profonde gêne financière si leur réclamation n'est pas réglée immédiatement.

4.2.2 Toutes les autres réclamations sont réglées selon l'ordre dans lequel le FCPE reçoit l'information nécessaire à l'instruction de la réclamation.

4.3 Instruction de la réclamation et préparation du dossier de réclamation

4.3.1 Le personnel du FCPE prépare un sommaire de toute l'information concernant la réclamation qui servira à déterminer si la réclamation ouvre droit à la garantie du FCPE.

4.3.2 Ce sommaire est transmis au client qui doit confirmer, par écrit, que l'information contenue dans le dossier est complète et exacte, ou signaler toute correction à y apporter.

4.3.3 Le FCPE peut exiger que le client produise, normalement dans un délai de 30 jours, toute l'information supplémentaire nécessaire pour établir le montant et la recevabilité de la réclamation. 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.

4.3.4 À la demande du client, le FCPE l'aidera à obtenir un nombre raisonnable de documents qui se trouvent entre les mains du syndic, pourvu que cette documentation concerne une réclamation qui semble être valide et couverte par la garantie du FCPE.

4.3.5 Une fois que le personnel du FCPE et le client conviennent que toute l'information nécessaire pour déterminer la validité de la réclamation a été reçue, le personnel du FCPE prend, dans un délai de 30 jours, une décision quant à la recevabilité de la réclamation et il en informe le client.

4.3.6 Si le personnel du FCPE juge que la réclamation n'ouvre pas droit à la garantie, il informe le client qu'il peut interjeter appel de cette décision devant le comité de protection. Le conseil d'administration exige que l'appel soit formé dans un délai de 45 jours.

5. Procédure d'appel

5.1 Si le client interjette appel, le dossier de réclamation est transmis au comité de protection avec toute autre information pertinente. Le comité s'emploie à tenir une audience dans les six mois qui suivent l'interjection de l'appel.

5.1.1 Le président du comité de protection ainsi qu'au moins deux autres membres de ce comité, dont l'un doit être un administrateur indépendant, seront présents à l'audience de l'appel.

5.1.2 Le client est avisé par écrit de la date, de l'heure et du lieu de l'audience de l'appel

5.2 Toute partie prenante au processus d'appel peut participer à l'audience en personne ou par téléconférence

5.2.1 Lorsqu'il assiste à l'audience, le client peut être accompagné d'un avocat-conseil ou autre conseiller, mais cela n'est pas obligatoire.

5.2.2 Le personnel du FCPE assiste également à l'audience afin de répondre aux questions portant sur des faits ou de corroborer des faits, de prendre des notes et, si on le lui demande, de faire état des motifs pour lesquels il a statué que la réclamation n'est pas recevable.

5.2.3 Le client, son avocat-conseil ou autre conseiller peut prendre des notes ou prendre copie de la transcription de l'audience d'appel à ses frais.

5.2.4 Le FCPE ne prend en charge aucuns des frais encourus par un client relativement à un appel.

6. Délibérations

6.1 Le comité de protection tient ses délibérations et prend sa décision sans la présence du personnel du FCPE, du client, et de l'avocat-conseil ou tout autre conseiller du client.

6.2 Le comité rend sa décision à la majorité des voix et il désigne l'un de ses membres pour consigner les motifs de sa décision.

6.3 Le comité consulte son conseiller juridique pour s'assurer que sa décision et les motifs qui la fondent sont conformes aux principes de la garantie du FCPE et des présentes procédures d'administration des réclamations.

6.4 Le comité informe le client et le personnel du FCPE de sa décision et de ses motifs par écrit.

6.5 Si la réclamation est recevable, le client doit, avant l'indemnisation, céder sa créance au FCPE et lui fournir toute autre preuve de son intérêt dans la créance de manière à protéger le droit de subrogation du FCPE.

6.6 Le client peut demander d'apporter des modifications aux termes de la cession de créance, sous réserve de l'approbation du FCPE; cependant, le client doit rembourser le FCPE de tous les frais supplémentaires qui en résultent.

7. Date d'indemnisation

7.1 Les réclamations qui sont jugées recevables à la suite d'un appel sont réglées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la cession de créance faite par le client.