

Procédures d'administration des réclamations

Datées ● 2023

1. *Introduction*

1.1. Les procédures d'administration des réclamations doivent être lues conjointement avec les « Principes de la garantie » du Nouveau FPE. Le Nouveau FPE décide seul de garantir ou non les pertes subies par les clients d'un membre insolvable du Nouvel OAR dont l'adhésion au Nouveau FPE (les « **Membres du Nouvel OAR** ») a été acceptée. Les Principes de la garantie énoncent que le FPE se réserve le droit d'autoriser ou de refuser des paiements selon des modalités différentes de celles prescrites dans les Principes de la garantie. En cas de contestation ou de litige quant à l'interprétation ou l'application des principes (notamment l'admissibilité d'un client, le calcul de la perte financière du client aux fins de l'indemnisation par le Nouveau FPE et le montant maximal de l'indemnité à verser au client), l'interprétation que fait le Nouveau FPE des Principes de la garantie sera finale et définitive.

1.2. Les décisions des membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières approuvant le Nouveau FPE en tant que fonds d'indemnisation imposent au Nouveau FPE d'adopter des principes justes et raisonnables pour déterminer l'admissibilité des réclamations et pour régler les réclamations admissibles conformément aux présentes procédures. Il s'est également engagé à mettre sur pied une procédure de révision interne juste et raisonnable selon laquelle le comité d'appel (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 Nouveau FPE. Le présent document décrit le processus général d'administration des réclamations.

2. *Le Nouveau FPE établit la date d'insolvabilité*

2.1. Le Nouveau FPE détermine que la date de la perte financière subie par un client est la date à laquelle le Nouveau FPE détermine, à sa discrétion, que le membre du Nouvel OAR est devenu insolvable.

2.2. Aux fins de la garantie du Nouveau FPE, un membre du Nouvel OAR sera généralement considéré comme insolvable à la date ou aux environs de la date de nomination d'un syndic, ou¹ en l'absence d'une telle nomination, à la date à laquelle les clients cessent d'avoir un accès illimité à leurs comptes, par exemple parce que le membre du Nouvel OAR a été suspendu par le Nouvel OAR.

3. *Administration des réclamations*

3.1. Si un syndic est nommé

3.1.1. Lorsque le Nouveau FPE apprend que des clients d'un membre du Nouvel OAR insolvable pourraient être admissibles à la garantie du Nouveau FPE, il peut demander au tribunal de nommer un syndic et collaborera avec le syndic au processus d'indemnisation pour que tous les clients soient informés de la façon de présenter une réclamation pour faire valoir leurs droits sur les actifs du membre du

¹ Aux fins des présentes procédures d'administration des réclamations et de la garantie du Nouveau FPE touchant les clients d'un membre insolvable d'un Nouvel OAR, 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.

Nouvel OAR insolvable.

3.1.2. Les réclamations présentées au syndic sont considérées comme des réclamations présentées au Nouveau FPE dans la mesure où elles sont conformes aux Principes de la garantie du Nouveau FPE.

3.1.3. Le Nouveau FPE travaillera avec le syndic pour que soient traitées prioritairement les réclamations fondées de clients admissibles du Nouvel OAR 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 Nouveau FPE, dans la mesure où il dispose de sommes suffisantes, peut lui fournir des sommes supplémentaires à hauteur de la limite de la garantie du Nouveau FPE pour indemniser les clients du Nouvel OAR admissibles à la garantie du Nouveau FPE. La date de versement de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, notamment des actifs immédiatement disponibles dans le fonds (tel que défini dans les Principes de la garantie) maintenu et désigné par le Nouveau FPE au profit des clients du membre du Nouvel OAR insolvable (le « Fonds désigné ») de sorte que le paiement peut être retardé jusqu'à ce que les actifs de ce fonds soient suffisants pour régler l'indemnité. Certaines considérations opérationnelles peuvent également retarder le moment du paiement dans le cas de biens « au nom du client » sous la garde ou le contrôle du membre du Nouvel OAR insolvable.²

3.1.5. Le Nouveau FPE ou le syndic peuvent verser l'indemnité aux clients selon les circonstances individuelles de l'insolvabilité.

3.1.6. Lorsque le syndic rejette un montant de la réclamation d'un client admissible à la garantie, le client admissible du Nouvel OAR peut présenter, dans les 60 jours suivant la date du rejet, une demande en révision au comité d'appel (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. En l'absence de nomination d'un syndic

3.2.1. Les réclamations peuvent être adressées directement au Nouveau FPE en l'absence de nomination d'un syndic.

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

- Le Nouveau FPE prendra les mesures qui s'imposent pour que tous les clients ayant

² Les biens qui ne sont pas détenus par le membre du Nouvel OAR, ou qui ne sont pas inscrits dans le compte d'un client comme étant détenus par un membre du Nouvel OAR, tels que les titres qui sont inscrits directement au nom du client auprès de l'émetteur ou les dépôts auprès d'institutions financières (communément appelés biens « au nom du client »), ne sont pas admissibles à la garantie du Nouveau FPE, sauf s'ils sont sous la garde ou le contrôle du membre du Nouvel OAR. Lorsque les biens au nom du client sont sous la garde ou le contrôle du membre du Nouvel OAR, le versement de l'indemnité aux clients peut, en raison des processus administratifs, prendre plus de temps que les paiements effectués au titre des biens détenus, ou inscrits comme étant détenus, par un membre du Nouvel OAR.

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 Nouveau FPE. Cela peut se faire par un avis publié sur le dernier relevé de compte du client, d'une lettre du Nouveau FPE, d'avis publiés dans les médias ou d'autres moyens que le Nouveau FPE juge appropriés en fonction des circonstances de l'insolvabilité. Le Nouveau FPE peut aussi se fier à l'organisme de réglementation principal auquel est assujéti le membre du Nouvel OAR pour aviser les clients au nom du Nouveau FPE.

- Les clients qui demandent une indemnisation au Nouveau FPE doivent présenter une preuve de réclamation au Nouveau FPE accompagnée de tous les documents et des renseignements à l'appui de leur réclamation dans les 180 jours de la date d'insolvabilité.

3.2.1.2. Informations 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 Nouveau FPE, 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 Nouveau FPE.
- Le Nouveau FPE veillera à afficher sur son site Web les autres renseignements pertinents concernant l'insolvabilité du membre du Nouvel OAR et le processus d'indemnisation au fur et à mesure de leur disponibilité.
- Les documents et renseignements à l'appui de la réclamation d'un client doivent inclure, sans s'y limiter, les relevés de compte, la correspondance et les autres documents fournis par le membre du Nouvel OAR au client.

3.2.1.3. Priorité du traitement des demandes

- Le Nouveau FPE donnera priorité aux réclamations fondées de clients ayant démontré qu'ils subiront un préjudice excessif si leur réclamation n'est pas réglée immédiatement.
- Toutes les autres réclamations seront réglées selon l'ordre dans lequel les renseignements nécessaires à l'évaluation de la réclamation sont reçus.

3.2.1.4. Traitement des réclamations

- Le Nouveau FPE accusera réception par écrit de toutes les réclamations reçues.
- Il incombe au client d'un membre du Nouvel OAR insolvable d'établir son admissibilité et le montant de la réclamation. Le Nouveau FPE déploiera des efforts raisonnables pour recueillir les renseignements disponibles nécessaires pour déterminer si une réclamation est admissible à la garantie du Nouveau FPE.
- Le Nouveau FPE peut demander au client d'autres renseignements que ceux mentionnés dans le formulaire pour preuve de réclamation ou des renseignements déjà demandés qui n'ont pas été fournis. Le client dispose généralement de 30 jours pour se conformer à de telles demandes. Si le Nouveau FPE ne reçoit pas les renseignements demandés dans le délai prescrit, il se réserve le droit d'évaluer la

réclamation en fonction des renseignements qu'il a en main.

- Avant de décider d'une réclamation, le Nouveau FPE peut demander au client de confirmer que les renseignements qui lui serviront pour établir l'admissibilité de la réclamation sont exacts et complets. Dans ce cas, le Nouveau FPE 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 relatives aux réclamations

3.2.1.5.1 Réclamations admissibles à l'indemnisation

- Le Nouveau FPE 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'avère qu'il s'agit d'une réclamation admissible à l'indemnisation, le Nouveau FPE exige que le client signe une subrogation de la réclamation en faveur du Nouveau FPE avant que ce dernier ne lui verse l'indemnisation.
- Le client peut demander au Nouveau FPE de modifier la subrogation, mais une telle demande doit être approuvée par le Nouveau FPE, et le client sera tenu de rembourser au Nouveau FPE toutes les dépenses additionnelles engagées eu égard aux modifications demandées.
- La date de versement de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, notamment des actifs immédiatement disponibles dans le fonds désigné maintenu par le Nouveau FPE au profit des clients du membre du Nouvel OAR insolvable de sorte que le paiement peut être retardé jusqu'à ce que les actifs de ce fonds soient suffisants pour régler l'indemnité. Certaines considérations opérationnelles peuvent également retarder le moment du paiement dans le cas de biens « au nom du client » sous la garde ou le contrôle du membre du Nouvel OAR insolvable. Néanmoins, le Nouveau FPE veillera à régler les réclamations admissibles dans les 30 jours de la réception de la subrogation du client.

3.2.1.5.2 Réclamations non admissibles à l'indemnisation

- Le Nouveau FPE informe le client par écrit de sa décision sur l'admissibilité de la réclamation à l'indemnisation en y mentionnant les motifs.
- Si le Nouveau FPE détermine que la demande n'est pas admissible à la garantie, il informera le client que la décision du Nouveau FPE peut faire l'objet d'une révision devant le comité d'appel. Le comité d'appel sera établi par le conseil d'administration et sera composé d'un ou de plusieurs arbitres qui peuvent être ou non des administrateurs du Nouveau FPE.
- Les requêtes en appel doivent être déposées dans les 60 jours de la date d'envoi de la lettre de décision et doivent indiquer la forme requise pour l'audience d'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 Nouveau FPE. Malgré les dispositions des présentes procédures d'administration des réclamations et leur application, et indépendamment de la nomination ou non

d'un syndic, le Nouveau FPE se réserve le droit, à sa seule discrétion, de régler le cas échéant les réclamations selon une autre méthode qui est compatible avec les Principes de la garantie.

4. Procédures d'appel

4.1. Traitement des appels

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

4.1.2 Le Nouveau FPE veillera à instruire les appels dans les six mois de la réception de la requête en appel et des observations du client ou dans les plus brefs délais suivant cette réception, compte tenu du nombre de requêtes en appel alors reçues. Le client sera avisé, par écrit, de la date et, le cas échéant, de l'heure et du lieu de l'audience d'appel. Le comité d'appel peut imposer un délai précis pour la tenue de l'audience 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 Indépendamment de la forme d'appel choisie par le client, le comité d'appel peut, à sa discrétion, procéder de l'une des façons suivantes :

- soit demander au client et au personnel du Nouveau FPE 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 Nouveau FPE peuvent se faire assister par un conseiller juridique ou d'autres conseillers à une audience tenue par téléconférence ou en personne, même si la présence d'un conseiller juridique ou d'un autre conseiller est facultative.

4.1.5 Les observations écrites comprennent tous les renseignements utilisés par le Nouveau FPE 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 orale devant être fournie par le personnel du Nouveau FPE ou le client. Le personnel du Nouveau FPE fournira au client les renseignements qu'il détient au sujet de la réclamation.

4.1.6 Le client, ou son conseiller juridique ou autre conseiller peuvent prendre des notes et demander, à leurs frais, la transcription de l'audition.

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

4.2 Appel pris en délibéré

4.2.1 Le comité d'appel délibérera et statuera sur l'appel en l'absence du personnel du Nouveau FPE, du client, du conseiller juridique ou d'un autre conseiller du client.

4.2.2 Le comité d'appel qui est formé d'au moins deux membres statuera sur l'appel à la majorité simple. En cas de décision également partagée entre les membres, la décision du président du comité d'appel, nommé par le conseil d'administration, sera déterminante.

4.2.3 Une fois la décision rendue, le client et le personnel du Nouveau FPE 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 Nouveau FPE avant que celui-ci ne lui verse l'indemnité.

4.2.5 Le client peut demander au Nouveau FPE de modifier la subrogation, mais une telle demande doit être approuvée par le Nouveau FPE, et le client sera tenu de rembourser au Nouveau FPE toutes les dépenses additionnelles engagées eu égard aux modifications demandées.

4.3 Calendrier des paiements

4.3.1 La date de versement de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, notamment des actifs immédiatement disponibles dans le fonds désigné maintenu par le Nouveau FPE au profit des clients du membre du Nouvel OAR insolvable de sorte que le paiement peut être retardé jusqu'à ce que les actifs de ce fonds soient suffisants pour régler l'indemnité. Certaines considérations opérationnelles peuvent également retarder le moment du paiement dans le cas de biens « au nom du client » sous la garde ou le contrôle du membre du Nouvel OAR insolvable. Néanmoins, le Nouveau FPE veillera à régler les réclamations admissibles après un appel dans les 30 jours de la réception de la subrogation par le client.