

3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Projet de règlement

Loi sur les agents d'évaluation du crédit
(chapitre A-8.2, a. 66 et 73)

Loi sur les assureurs
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducies et les sociétés d'épargne
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 67 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2 (la « LAÉC »), à l'article 486 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « LA »), à l'article 601.2 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »), à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »), à l'article 45 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2 (la « LIDPD »), à l'article 175 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01 (la « LID »), à l'article 278 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02 (la « LSFSÉ ») et à l'article 331.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ c. V-1.1 (la « LVM »), le règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.gc.ca à la section « Consultations publiques ».

Contexte

Le Projet de règlement s'inscrit dans un objectif d'harmoniser et de renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois. Il prévoit des exigences qui s'inspirent des principes nationaux et internationaux développés en matière de traitement équitable des consommateurs et a été rédigé en tenant compte des commentaires soulevés par les membres de divers comités consultatifs de l'Autorité et de multiples intervenants du secteur financier.

Le Projet de règlement s'applique aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit suivants :

Institutions financières

- Les assureurs autorisés en vertu de la LA;
- Les institutions de dépôts autorisées en vertu de la LIDPD;
- Les coopératives de services financiers au sens de la LCSF; et
- Les sociétés de fiducie autorisées en vertu de la LSFSE;

Intermédiaires financiers

- Les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes inscrits en vertu de la LDPSF; et
- Les courtiers ou conseillers inscrits en vertu de la LID ou de la LVM.

Agents d'évaluation du crédit

- Les agents d'évaluation du crédit désignés par l'Autorité en vertu de la LAÉC.

Le Projet de règlement propose un cadre complémentaire aux obligations relatives au traitement des plaintes et au règlement des différends qui s'appliquent déjà aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit conformément aux lois qui encadrent leurs activités et pratiques respectives.

En vertu de ces obligations, ils sont notamment tenus d'adopter une politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends et doivent en publier un résumé sur leur site Internet ou le diffuser par tout autre moyen. Ils doivent de plus tenir un registre des plaintes et aviser le consommateur de la date de la consignation de sa plainte à ce registre dans un délai de 10 jours suivant cette consignation et l'informer de son droit de demander l'examen de sa plainte par l'Autorité.

Le Projet de règlement propose des exigences communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends. Il prévoit aussi l'application spécifique de certaines dispositions à certains d'entre eux en fonction des différentes lois habilitantes.

Objet du Projet de règlement

Le Projet de règlement établit des règles et des pratiques communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit que ceux-ci seraient tenus de respecter en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends. Ces règles et ces pratiques portent également sur la tenue du dossier de plainte et sur le transfert de ce dossier pour examen par l'Autorité. Le Projet de règlement propose aussi d'interdire certaines pratiques.

Le Projet de règlement spécifie les éléments sur lesquels la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par les intermédiaires financiers devrait porter.

Finalement, il prévoit des sanctions administratives pécuniaires que l'Autorité pourrait imposer aux institutions financières ou agents d'évaluation du crédit qui ne respectent pas les dispositions du règlement qui s'appliquent à leurs pratiques.

I. Dispositions communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit

La réception d'une plainte marque le point de départ de l'application du Projet de règlement aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit.

Les règles et pratiques proposées dans le Projet de règlement précisent entre autres que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit devraient consigner à leur registre des plaintes toute plainte reçue, et ce, sans délai après la réception de la plainte. Le Projet de règlement prévoit également les documents et renseignements que devraient minimalement contenir ce registre et le dossier de plainte qu'ils sont tenus de constituer. Ils devraient également offrir un service d'assistance dans la rédaction d'une plainte à ceux qui en expriment le besoin.

Le Projet de règlement propose d'encadrer la transmission de l'accusé de réception d'une plainte et de la réponse finale suivant l'analyse de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit. Il détermine le contenu ainsi que le délai à l'intérieur duquel ces communications devraient être transmises au consommateur.

i. Définition de « plainte »

Le Projet de règlement propose une définition de la notion de plainte. Cette définition est un élément fondamental du Projet de règlement puisqu'elle précise les insatisfactions et les reproches qui devront obligatoirement être traités conformément au Projet de règlement.

Cette définition a été développée dans le souci de répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers québécois qui souhaitent que leurs insatisfactions ou leurs reproches soient traités avec diligence et de façon équitable tout en tenant compte de la réalité des institutions financières, les intermédiaires financiers ou les agents d'évaluation du crédit.

Sont exclues de la portée de cette définition les insatisfactions ou les reproches qui peuvent se régler au moment où le consommateur le manifeste, par exemple, lorsqu'un reproche peut se traiter à la satisfaction de celui qui le formule dans le cadre d'un appel au service à la clientèle d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit. De plus, à l'appui de cette définition, des exemples de ce qui ne constitue pas une plainte sont également détaillés dans le Projet de règlement. Ces situations n'auraient pas à être consignées au registre des plaintes ni traitées conformément aux dispositions du Projet de règlement.

ii. Délai de traitement d'une plainte

Toute plainte devrait être traitée rapidement et efficacement dans un délai qui ne peut dépasser 60 jours. Ce délai ne pourrait pas être prolongé. Le calcul de ce délai commence au moment de la réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit et se termine par la communication de la réponse finale au consommateur.

Ce délai est suffisant pour que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit puissent assurer le traitement équitable des plaintes qu'ils reçoivent et, pour le consommateur, il constitue un indicateur concret quant au suivi de sa plainte.

L'évaluation et l'acceptation par le consommateur, le cas échéant, de l'offre visant à régler sa plainte qui lui serait communiquée dans la réponse finale, de même que son règlement par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit sont des étapes distinctes du traitement de la

plainte. Elles seraient donc exclues du calcul du délai proposé et pourraient se conclure au-delà des 60 jours prévus au Projet de règlement.

iii. Processus simplifié pour le traitement de certaines plaintes

L'Autorité est consciente que certaines plaintes sont susceptibles de se régler plus rapidement que d'autres et que, parfois, certaines d'entre elles se règlent dans les jours qui suivent leur réception. Le Projet de règlement propose un processus simplifié pour le traitement et le règlement de ces plaintes.

Cette proposition vise les plaintes dont le traitement et l'acceptation de l'offre de règlement par le consommateur se font dans un délai de 10 jours suivant la date à laquelle elles sont consignées au registre des plaintes. Les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit pourraient, à l'égard de ces plaintes, transmettre une seule communication qui combinerait diverses informations concernant la réception de la plainte, son traitement et son règlement.

iv. Interdictions

Le Projet de règlement propose que soit interdite, entre autres, l'utilisation du terme « ombudsman » pour référer au service de traitement des plaintes d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit.

Le Projet de règlement suggère aussi que certaines pratiques à l'égard de l'offre présentée au consommateur en règlement de sa plainte soient interdites. Il prévoit qu'une telle offre ne pourrait être assujettie à une condition visant notamment à empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, à l'obliger à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur ou à l'empêcher de communiquer avec l'Autorité ou de signaler un manquement déontologique à un organisme d'autoréglementation.

II. Dispositions spécifiques aux institutions financières et aux agents d'évaluation du crédit

Le Projet de règlement précise les sanctions administratives pécuniaires qui pourraient être imposées par l'Autorité aux institutions financières ou agents d'évaluation du crédit qui contreviendraient à certaines de ses dispositions.

Les intermédiaires financiers qui contreviendraient à ces dispositions s'exposeraient quant à eux à des pénalités administratives imposées par le Tribunal administratif des marchés financiers.

III. Dispositions spécifiques aux intermédiaires financiers

Le Projet de règlement précise des éléments sur lesquels la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par les intermédiaires financiers devrait porter, notamment :

- La mise en place d'un processus de traitement des plaintes;
- La formation du personnel de l'intermédiaire financier sur son processus de traitement des plaintes;
- La désignation d'un responsable du traitement des plaintes et les fonctions qui lui sont confiées;
- L'assignation des plaintes au personnel chargé du traitement des plaintes;
- La reddition périodique du traitement des plaintes.

La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par les intermédiaires devrait également prévoir l'analyse par l'intermédiaire financier des causes à l'origine des plaintes reçues afin, le cas échéant, d'en identifier les causes communes et de résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.

Enfin, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends devrait aussi prévoir qu'une analyse des motifs au soutien d'une plainte soit effectuée afin d'évaluer si ceux-ci pourraient avoir des répercussions sur d'autres personnes et de prendre des mesures afin d'y remédier lorsque c'est le cas.

Ces exigences ne s'appliqueraient pas aux institutions financières qui sont assujetties à un encadrement prudentiel similaire prévu notamment à la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*. Il en est de même pour les agents d'évaluation du crédit pour lesquels l'Autorité mettra en œuvre un encadrement prudentiel adapté à leurs activités¹.

Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **8 novembre 2021** en s'adressant à :

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^{ième} étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 418 525-9512
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à l'adresse courriel questions-projetRTPRD@lautorite.qc.ca.

Le 9 septembre 2021

¹ *Avis relatif à l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit (article 28 et suivants de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (L.Q. 2020, c. 21))* : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/agents-evaluation-credit/avis/2021fev04-avis-aec-fr.pdf>.

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DANS LE SECTEUR FINANCIER

Loi sur les agents d'évaluation du crédit
(chapitre A-8.2, a. 66 et 73)

Loi sur les assureurs
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

CHAPITRE I OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

1. Le présent règlement vise le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier. Il établit les éléments que doit contenir la politique portant sur le traitement des plaintes et sur le règlement des différends, adoptée en application, selon le cas, du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 35 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 66.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 103 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 28.11 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre I-13.2.2), du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 74 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 34 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.02) ou du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 168.1.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

Le présent règlement prévoit également des règles concernant l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes.

2. Ce règlement s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux personnes et aux sociétés titulaires d'une inscription de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ainsi qu'aux personnes morales inscrites à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés ou en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières.

Il s'applique également, à l'exception des dispositions du chapitre II, aux agents d'évaluation du crédit désignés conformément à la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, aux assureurs autorisés en vertu de la Loi sur les assureurs, aux coopératives de services financiers au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers, aux institutions de dépôts autorisées en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts,

ainsi qu'aux sociétés de fiducie autorisées en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne.

3. Pour l'application du présent règlement, on entend par :

« institution financière » : un assureur autorisé en vertu de la Loi sur les assureurs, une coopérative de services financiers au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers, une institution de dépôts autorisée en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, ainsi qu'une société de fiducie autorisée en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne;

« intermédiaire financier » : une personne ou société inscrite à titre de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ainsi qu'une personne morale inscrite à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés ou en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières;

« plainte » : Toute insatisfaction ou reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier, ou à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit, qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle, ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, auquel on ne peut remédier dans l'immédiat et pour lequel une réponse finale est attendue.

Ne constitue pas une plainte, une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance, une demande d'accès ou de rectification du dossier détenu par un agent d'évaluation du crédit ou une première demande de renseignements ou de documents formulée, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, ou dans le cas de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier, par une personne faisant partie de sa clientèle à l'égard d'un produit ou d'un service offert.

CHAPITRE II POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

4. L'intermédiaire financier doit établir dans sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends un processus de traitement des plaintes qui respecte les critères suivants :

- 1° il tient compte, de façon objective, des intérêts de l'auteur de la plainte;
- 2° son suivi est simple et sans frais pour l'auteur de la plainte;
- 3° il fait l'objet d'une documentation détaillée, notamment par des procédures relatives à l'analyse des plaintes.

5. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir que l'intermédiaire financier identifie les besoins liés à la mise en œuvre, à l'application et à la révision périodique de son processus de traitement des plaintes et y affecte les personnes requises.

Pour ce faire, la politique doit inclure les règles suivantes :

1° pour veiller à ce que son processus de traitement des plaintes soit connu et compris par les personnes affectées à sa mise en œuvre, à son application et à sa révision, l'intermédiaire financier dispense une formation à ces personnes au moins une fois l'an, ainsi qu'aux moments suivants :

- a) lors de leur affectation;

b) lors d'une modification du processus de traitement des plaintes suivant sa révision;

2° L'intermédiaire financier s'assure que le responsable du traitement des plaintes visé à l'article 6 et le personnel chargé du traitement des plaintes visé à l'article 7 puissent, dans l'exercice de leurs fonctions respectives, agir avec indépendance et éviter toute situation où ils seraient en conflit d'intérêts.

6. L'intermédiaire financier doit inclure dans sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends des éléments portant sur la désignation et les fonctions de la personne de son organisation agissant à titre de responsable du traitement des plaintes, notamment les éléments suivants :

1° les critères de probité, de compétence et de solvabilité requis pour cette désignation, en l'occurrence les qualifications professionnelles, la connaissance des lois et règlements qui régissent les activités de l'intermédiaire, les expériences de travail requises, ainsi que l'absence d'antécédents judiciaires ou disciplinaires, le cas échéant;

2° les fonctions du responsable du traitement des plaintes, notamment celles de :

a) veiller à l'application et à la révision du processus de traitement des plaintes, ainsi qu'à l'application de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;

b) documenter et rapporter les enjeux visés au paragraphe 3° de l'article 8, les causes communes et les enjeux visés à l'article 9, ainsi que les motifs visés à l'article 10;

c) veiller à l'assignation des plaintes au personnel chargé du traitement des plaintes;

d) agir comme répondant officiel auprès de la clientèle de l'intermédiaire financier et auprès de l'Autorité des marchés financiers pour les dossiers de plaintes qui lui sont transmis pour examen.

7. L'intermédiaire financier doit inclure dans sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends des éléments portant sur les membres du personnel chargé du traitement des plaintes et l'assignation des plaintes à ceux-ci, notamment les éléments suivants :

1° les critères de probité, de compétence et d'expérience requis des membres du personnel chargé du traitement des plaintes, en l'occurrence une connaissance approfondie des produits et des services que l'intermédiaire financier offre;

2° un accès en tout temps à l'information essentielle à l'exercice des fonctions de ce personnel;

3° des directives pour assurer l'utilisation d'un langage clair et simple pour toute interaction avec l'auteur d'une plainte et de s'assurer de la compréhension du processus de traitement des plaintes par ce dernier.

8. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une reddition doit être faite périodiquement aux dirigeants de l'intermédiaire financier et porter sur les éléments suivants :

1° le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les motifs et causes à l'origine de ces dernières;

2° le résultat du traitement de ces plaintes;

3° les enjeux liés à la mise en œuvre, à l'application et à la révision du processus de traitement des plaintes.

9. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une analyse des causes à l'origine des plaintes traitées soit effectuée périodiquement afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.

10. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une analyse des motifs au soutien d'une plainte soit effectuée afin d'évaluer si ceux-ci pourraient avoir des répercussions sur d'autres personnes faisant partie de la clientèle de l'intermédiaire financier et de prendre des mesures afin d'y remédier, le cas échéant.

CHAPITRE III RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

11. L'institution financière ou l'intermédiaire financier doit offrir à toute personne faisant partie de sa clientèle qui en exprime le besoin un service d'assistance à la rédaction d'une plainte.

L'agent d'évaluation du crédit en fait de même à l'égard de toute personne concernée sur qui il détient un dossier.

12. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit traiter toute plainte reçue de façon diligente.

Pour ce faire, il doit notamment:

1° documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 16;

2° consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 18;

3° communiquer à l'auteur de la plainte, de la façon prévue à l'article 20, l'accusé de réception visé à l'article 19;

4° communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 21 à l'auteur de celle-ci.

13. Dans le cas où, au terme de son analyse, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit présente à l'auteur de la plainte une offre visant à régler celle-ci, il doit accorder à ce dernier un délai minimal de 20 jours pour évaluer cette offre et y répondre.

Ce délai doit notamment permettre à l'auteur de la plainte, s'il le souhaite, d'être conseillé aux fins d'une prise de décision éclairée.

En cas d'acceptation de l'offre par l'auteur de la plainte, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit y donner suite au plus tard le 30^e jour suivant la réception de l'acceptation de l'offre.

14. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit, en temps utile, continuer à gérer les échanges additionnels avec l'auteur de la plainte jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de mesures à prendre relativement à celle-ci.

Il doit notamment le faire dans les cas suivants :

1° au terme de son analyse, il ne présente pas d'offre visant à régler la plainte à l'auteur de celle-ci;

2° l'auteur de la plainte refuse l'offre visant à régler celle-ci;

3° l'auteur de la plainte a introduit une demande ou une requête portant sur des éléments de la plainte auprès d'un tribunal ou d'un organisme juridictionnel.

15. Dans le cas où une plainte concerne plusieurs institutions financières, intermédiaires financiers ou agents d'évaluation du crédit, celle ou celui ayant reçu la plainte doit, dans les 10 jours suivant la réception de celle-ci, en aviser par écrit son auteur en lui mentionnant que celui-ci doit également formuler sa plainte auprès des autres institutions financières, intermédiaires financiers ou agents d'évaluation du crédit concernés et en lui fournissant leurs coordonnées.

SECTION II DOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

16. Le dossier de plainte que l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit ouvrir pour toute plainte reçue doit notamment contenir les documents et renseignements suivants :

1° la plainte et, si l'auteur de la plainte a sollicité le service d'assistance à la rédaction d'une plainte, la communication initiale de l'auteur;

2° une copie de l'accusé de réception visé à l'article 19 transmis à l'auteur de la plainte;

3° tout document et renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, notamment tout échange avec l'auteur de la plainte;

4° une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte.

Le dossier de plainte doit être constitué de façon à ce que les documents et renseignements qui y sont contenus le soient sous une forme précise et compréhensible pour toute personne pouvant y avoir accès.

17. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit conserver le dossier de plainte pour une période d'au moins 7 ans à compter de la date de réception de la plainte.

18. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit consigner sans délai toute plainte reçue à son registre des plaintes.

Il doit, dès qu'ils lui sont disponibles, y inscrire les renseignements suivants :

1° le code d'identification du dossier de plainte;

2° la date de réception de la plainte et la date de sa consignation au registre;

3° le motif de la plainte;

4° la cause à l'origine de la plainte;

5° le produit ou le service visé par la plainte, ainsi que son mode de distribution, ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, la pratique visée par la plainte;

6° le cas échéant, la catégorie d'assurance du produit visé par la plainte;

- 7° la date de communication de la réponse finale à l'auteur de la plainte;
- 8° le résultat du traitement de la plainte et, le cas échéant, de l'offre visant à régler celle-ci;
- 9° le cas échéant, la date de transmission du dossier de plainte à sa fédération;
- 10° le cas échéant, la date de transmission du dossier de plainte à l'Autorité;
- 11° la date de fermeture du dossier de plainte.

SECTION III COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTE

19. Pour l'application du présent règlement, l'accusé de réception constitue l'avis de la date de la consignation d'une plainte au registre des plaintes, transmis à son auteur conformément à l'article 39 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, à l'article 53 de la Loi sur les assureurs, à l'article 131.2 de la Loi sur les coopératives de services financiers, à l'article 103.2 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, à l'article 28.14 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, à l'article 76 de la Loi sur les instruments dérivés, à l'article 37 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne et à l'article 168.1.3 de la Loi sur les valeurs mobilières, selon le cas.

20. L'accusé de réception doit être transmis sous une forme écrite à l'auteur de la plainte et, outre une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération, doit prévoir les renseignements suivants :

- 1° le code d'identification du dossier de plainte;
- 2° la date de réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit;
- 3° le nom et les coordonnées du membre du personnel chargé du traitement de cette plainte visé à l'article 7 ou à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à une ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit à cet égard (*indiquer ici le titre de la ligne directrice*) établies par l'Autorité;
- 4° une mention à l'effet que l'auteur de la plainte peut communiquer avec la personne visée au paragraphe 3° du présent article pour connaître l'état d'avancement du traitement de sa plainte;
- 5° les prochaines étapes du processus de traitement des plaintes, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- 6° la signature du responsable du traitement des plaintes visé à l'article 6 ou à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à une ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit à cet égard (*indiquer ici le titre de la ligne directrice*) établies par l'Autorité.

21. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit détailler la réponse finale visée au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 12 en y inscrivant, entre autres, les renseignements suivants :

- 1° un résumé de la plainte reçue;
- 2° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;

3° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération;

4° si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;

5° la signature du responsable du traitement des plaintes.

22. Pour toute plainte réglée dans les 10 jours suivant sa consignation au registre des plaintes, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut communiquer à l'auteur de la plainte une réponse finale contenant les renseignements visés aux paragraphes 1°, 2° et 3° de l'article 20 et aux paragraphes 1°, 2°, 3° et 5° de l'article 21, ainsi qu'une mention à l'effet que l'auteur de la plainte a accepté l'offre visant à régler celle-ci.

Une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit est considéré avoir également transmis l'accusé de réception visé à l'article 19 lorsqu'il a communiqué à l'auteur de la plainte une réponse finale conforme au premier alinéa.

CHAPITRE IV RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

23. Le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit doit contenir, entre autres, les renseignements suivants :

1° une description de la procédure à suivre pour soumettre une plainte, ainsi que la possibilité pour son auteur d'être assisté dans la rédaction de celle-ci;

2° une mention à l'effet qu'une plainte peut lui être valablement formulée en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site Internet de l'Autorité, ainsi qu'une référence ou un renvoi à ce formulaire;

3° le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes;

4° le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 12;

5° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération.

24. Le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit doit être rédigé sous une forme claire et simple et de façon à ce que les termes utilisés ne portent pas à confusion, ni induisent en erreur.

Il doit être aisément accessible à toute personne faisant partie de sa clientèle ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier.

CHAPITRE V TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ POUR EXAMEN PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

25. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, selon les modalités prévues sur son site Internet et dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité.

CHAPITRE VI INTERDICTIONS ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

26. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :

1° lorsqu'il présente à l'auteur d'une plainte une offre visant à régler celle-ci, assortir cette offre d'une condition visant à :

a) empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;

b) obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;

c) empêcher l'auteur de la plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autoréglementation reconnu en vertu de l'article 59 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier (chapitre E-6.1) ou avec la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, instituées en vertu de l'article 284 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers;

2° pour toute représentation ou communication destinée au public, utiliser le terme « ombudsman » ou toute autre qualification de même nature, pour désigner son processus de traitement des plaintes ou les personnes affectées à sa mise en œuvre, à son application ou à sa révision, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière, de l'intermédiaire financier ou de l'agent d'évaluation du crédit.

27. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 1 000 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du premier alinéa de l'article 16, ne constitue pas un dossier de plainte comprenant les documents et renseignements prévus à cet alinéa;

2° en contravention du deuxième alinéa de l'article 18, n'inscrit pas à son registre des plaintes les renseignements prévus à cet article;

3° en contravention de l'article 20, transmet à l'auteur d'une plainte un accusé de réception ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

4° en contravention de l'article 21, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne détaillant pas les renseignements prévus à cet article;

5° en contravention du premier alinéa de l'article 22, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne contenant pas les renseignements prévus à cet article;

6° dont le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends ne contient pas, en contravention de l'article 23, les renseignements prévus à cet article.

28. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 2 500 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du premier alinéa de l'article 11, n'offre pas, dans le cas d'une institution financière, un service d'assistance à la rédaction d'une plainte à toute personne faisant partie de sa clientèle qui en exprime le besoin;

2° en contravention du deuxième alinéa de l'article 11, n'offre pas, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, un service d'assistance à la rédaction d'une plainte à toute personne concernée sur qui il détient un dossier qui en exprime le besoin;

3° en contravention du premier alinéa de l'article 13, n'accorde pas à l'auteur de la plainte un délai minimal de 20 jours pour évaluer l'offre visant à régler celle-ci et y répondre;

4° en contravention du troisième alinéa de l'article 13, ne donne pas suite à l'offre acceptée par l'auteur de la plainte au plus tard le 30^e jour suivant la réception de l'acceptation de l'offre;

5° en contravention de l'article 15, n'avise pas, dans les 10 jours suivant la réception de la plainte, l'auteur de celle-ci;

6° en contravention de l'article 17, ne conserve pas un dossier de plainte pour une période d'au moins 7 ans à compter de la date de réception de la plainte;

Une sanction administrative pécuniaire du même montant peut également être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit n'ayant pas transmis, en contravention de l'article 25, le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, selon les modalités prévues sur son site Internet ou dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité.

29. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 5 000 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du sous paragraphe a) du paragraphe 1° de l'article 26, assortit son offre d'une condition visant à empêcher l'auteur d'une plainte d'exercer son droit de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;

2° en contravention du sous paragraphe b) du paragraphe 1° de l'article 26, assortit son offre d'une condition visant à obliger l'auteur d'une plainte à retirer une plainte dont il est également l'auteur;

3° en contravention du sous paragraphe c) du paragraphe 1° de l'article 26, assortit son offre d'une condition visant à empêcher l'auteur d'une plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autoréglementation reconnu, la Chambre de la sécurité financière ou la Chambre de l'assurance de dommages;

4° en contravention du paragraphe 2° de l'article 26, utilise, pour toute représentation ou communication destinée au public, le terme « ombudsman » ou toute qualification de même nature, pour désigner son processus de traitement des plaintes ou les personnes affectées à sa mise en œuvre, à son exécution ou à sa révision, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière ou de l'agent d'évaluation du crédit.

Une sanction administrative pécuniaire du même montant peut également être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit n'ayant pas communiqué, en contravention du paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 12, une réponse finale à l'auteur de la plainte.

CHAPITRE VII ENTRÉE EN VIGUEUR

30. Le présent règlement entre en vigueur le (*indiquer ici la date d'entrée en vigueur du présent règlement*).

Draft Regulation

Credit Assessment Agents Act

(chapter A-8.2, ss. 66 and 73)

Insurers Act

(chapter A-32.1, s. 485, par. 1, and s. 496)

Act respecting financial services cooperatives

(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

Act respecting the distribution of financial products and services

(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act

(chapter I-13.2.2, s. 43, par. u, and s. 45.9)

Derivatives Act

(chapter I-14.01, s. 175, pars. 13, 16 and 19.1)

Trust Companies and Savings Companies Act

(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

Securities Act

(chapter V-1.1, s. 331.1, pars. 8, 26 and 27.0.4)

Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector

Notice is hereby given by the Autorité des marchés financiers (the "AMF" or the "Authority") that, in accordance with section 67 of the *Credit Assessment Agents Act*, CQLR, c. A-8.2 (the "CAAA"), section 486 of the *Insurers Act*, CQLR, c. A-32.1, section 601.2 of the *Act respecting financial services cooperatives*, CQLR, c. C-67.3 (the "AFSC"), section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the "Distribution Act"), section 45 of the *Deposit Institutions and Deposit Protection Act*, CQLR, c. I-13.2.2 (the "DIDPA"), section 175 of the *Derivatives Act*, CQLR, c. I-14.01, section 278 of the *Trust Companies and Savings Companies Act*, CQLR, c. S-29.02 (the "TCSCA") and section 331.2 of the *Securities Act*, CQLR, c. V-1.1, the following regulation (the "Draft Regulation"), the text of which is published hereunder, may be made by the AMF and subsequently submitted to the Québec Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 30 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector.*

The Draft Regulation is also available under "Public consultations" on the AMF's website at www.lautorite.gc.ca.

Background

The Draft Regulation is intended to harmonize and strengthen the fair processing of complaints in Québec's financial sector. It includes requirements drawn from national and international FTC (fair treatment of customers) principles and was drafted taking into account input from various AMF advisory committees and the comments of multiple financial sector stakeholders.

The Draft Regulation applies to the following financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents:

Financial institutions

- Insurers authorized under the *Insurers Act*;
- Deposit institutions authorized under the DIDPA;
- Financial services cooperatives within the meaning of the AFSC; and
- Trust companies authorized under the TCSC.

Financial intermediaries

- Firms, independent representatives and independent partnerships registered under the Distribution Act; and
- Dealers or advisers registered under the *Derivatives Act* or the *Securities Act*.

Credit assessment agents

- Credit assessment agents designated by the AMF under the CAAA.

The Draft Regulation proposes a framework complementing the already existing complaint processing and dispute resolution obligations imposed on financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents under the laws governing their respective activities and practices.

These obligations include adopting a complaint processing and dispute resolution policy and publishing a summary of the policy on their website or disseminating it by any appropriate means, keeping a complaints register and notifying the consumer of the complaint registration date within 10 days of such registration, and notifying the consumer of his or her right to request to have the complaint record examined by the AMF.

The Draft Regulation proposes a common set of complaint processing and dispute resolution requirements for financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents. It also differentiates, based on the various enabling statutes, between financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents, in the application of certain provisions.

Purpose of the Draft Regulation

The Draft Regulation establishes a common set of rules and practices to be followed by financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents in processing complaints and resolving disputes. These rules and practices also cover the keeping of complaint records and the sending of such records to the AMF for examination. The Draft Regulation would also prohibit certain practices.

The Draft Regulation identifies the elements to be included in a financial intermediary's complaint processing and dispute resolution policy.

Finally, it sets out the monetary administrative penalties that may be imposed on financial institutions or credit assessment agents by the AMF in the event of non-compliance with the Regulation's provisions applicable to their practices.

I. Provisions common to financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents

The Draft Regulation would apply from the moment a complaint is received by a financial institution, financial intermediary and credit assessment agent.

Under the rules and practices proposed in the Draft Regulation, a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent would, among other things, be required to enter in its complaints register any complaint received by it without delay. The Draft Regulation also sets out the documents and

information that the complaints register and the complaint record would have to contain as a minimum. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent would also be required to provide a complaint drafting assistance service to any person expressing a need for it.

The Draft Regulation proposes a framework for the sending of an acknowledgement of receipt of a complaint and the final response following the financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's analysis of the complaint. It determines the content of such communications and the time periods within which they are to be sent to the consumer.

i. Definition of a “complaint”

The Draft Regulation proposes a definition of a “complaint.” This definition is a critical element of the Draft Regulation as it specifies the types of dissatisfaction and reproach that must be processed in accordance with the Draft Regulation.

The definition was developed to respond to the needs of Québec financial consumers—who want their dissatisfactions or reproaches to be processed in a fair and diligent manner—while taking into account the realities of financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents.

This definition excludes dissatisfactions or reproaches that can be resolved at the time they are expressed by the consumer (e.g., when a consumer calls the financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's client service department with a reproach and the reproach is addressed to the consumer's satisfaction during the call). Furthermore, to support this definition, the Draft Regulation includes examples of what does not constitute a complaint. Such situations would not need to be entered in the complaints register or processed in accordance with the Draft Regulation.

ii. Complaint processing time period

All complaints would have to be processed promptly and efficiently within no more than 60 days. The 60-day period would be non-extendable. This period would be calculated from the time the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent receives the complaint until the time the final response is sent to the consumer.

This amount of time is sufficient for financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents to ensure that the complaints are processed fairly and, for consumers, would provide a tangible indicator for complaint follow-up.

Where there is an offer to resolve the complaint (which would be presented to the consumer in the final response), the consumer's assessment and acceptance of the offer, if applicable, and the financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's resolution of the complaint would be steps separate and distinct from the processing of the complaint. As a result, they would be excluded from the calculation of the proposed time period and could be completed after the 60-day period set out in the Draft Regulation is over.

iii. Simplified process for certain complaints

The AMF is aware that certain complaints may be resolved more quickly than others, with some being resolved within a few days of receipt. The Draft Regulation therefore proposes a simplified process for situations where a complaint is processed and the offer to resolve it is accepted within 10 days following the complaint registration date. For these kinds of situations, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent would be able to send the consumer a single notice that would combine the information relating to the receipt, processing and resolution of the complaint.

iv. Prohibitions

The Draft Regulation proposes prohibiting the use of the term “ombudsman” or similar qualifiers in referring to the complaint process of a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent.

The Draft Regulation also proposes prohibiting certain practices with respect to the offer presented to a consumer to resolve his or her complaint. Under the Draft Regulation, no condition could be attached to such an offer that, in particular, would prevent the complainant from exercising the right to make a request to have the complaint record examined by the AMF, require the complainant to withdraw another complaint that he or she has filed, or prevent the complainant from contacting the AMF or from reporting an ethical breach to a self-regulatory organization.

II. Specific provisions applicable to financial institutions and credit assessment agents

The Draft Regulation sets out the monetary administrative penalties that the AMF may impose on financial institutions or credit assessment agents that contravene certain provisions.

The Financial Markets Administrative Tribunal may impose administrative penalties on financial intermediaries that contravene those provisions.

III. Specific provisions applicable to financial intermediaries

The Draft Regulation specifies the elements of a financial intermediary’s complaint processing and dispute resolution policy, including:

- Establishment of a complaint process
- Training on the complaint process for financial intermediary staff
- Designation of a complaints officer and the functions of the designee
- Assignment of complaints to the staff responsible for processing them
- Periodic reporting regarding the complaint process

A financial intermediary’s complaint processing and dispute resolution policy would also have to provide that the underlying causes of complaints that are processed will be analyzed to identify the causes common to the complaints, if any, and to address the issues that they raise.

Finally, the complaint processing and dispute resolution policy would require that the reasons supporting a complaint be analyzed to determine whether they could have repercussions for other persons who are members of the financial intermediary’s clientele and to take measures to remedy them, if necessary.

These requirements would not apply to financial institutions governed by a similar prudential framework, set out in the Sound Commercial Practices Guideline, or to credit assessment agents for which the AMF has established a prudential framework tailored to their activities.¹

¹ Notice relating to the development and implementation of a new guideline applicable to credit assessment agents (section 28 et seq. of the Credit Assessment Agents Act (S.Q. 2020, c. 21)): <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/agents-evaluation-credit/avis/2021fev04-avis-aec-en.pdf>.

Comments

Comments regarding this Draft Regulation may be made in writing before **November 8, 2021**, to the following:

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^{ième} étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Fax: 418-525-9512
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the AMF's website at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the submission.

Additional Information

For additional information, send an e-mail to questions-projetRTPRD@lautorite.qc.ca.

September 9, 2021

REGULATION RESPECTING COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION IN THE FINANCIAL SECTOR

Credit Assessment Agents Act
(chapter A-8.2, ss. 66 and 73)

Insurers Act
(chapter A-32.1, s. 485, par. 1, and s. 496)

Act respecting financial services cooperatives
(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act
(chapter I-13.2.2, s. 43, par. *u*, and s. 45.9)

Derivatives Act
(chapter I-14.01, s. 175, pars. 13, 16 and 19.1)

Trust Companies and Savings Companies Act
(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, pars. 8, 26 and 27.0.4)

CHAPTER I PURPOSE, SCOPE AND INTERPRETATION

1. The purpose of this Regulation is to ensure the fair processing of consumer complaints in the financial sector. It sets out the elements that must be included in the complaint processing and dispute resolution policy adopted under subparagraph 3 of the second paragraph of section 35 of the Credit Assessment Agents Act (chapter A-8.2), subparagraph 2 of the second paragraph of section 50 of the Insurers Act (chapter A-32.1), subparagraph 2 of the second paragraph of section 66.1 of the Act respecting financial services cooperatives (chapter C-67.3), subparagraph 1 of the first paragraph of section 103 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), subparagraph 2 of the second paragraph of section 28.11 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act (chapter I-13.2.2), subparagraph 1 of the first paragraph of section 74 of the Derivatives Act (chapter I-14.01), subparagraph 2 of the second paragraph of section 34 of the Trust Companies and Savings Companies Act (chapter S-29.02) or subparagraph 1 of the first paragraph of section 168.1.1 of the Securities Act (chapter V-1.1), as the case may be.

This Regulation also sets out the rules governing complaint processing activities and practices.

2. This Regulation applies, with the necessary modifications, to persons and partnerships registered as firms, independent partnerships or independent representatives under the Act respecting the distribution of financial products and services and to legal persons registered as dealers or advisers under the Derivatives Act or the Securities Act.

Except for the provisions of Chapter II, it also applies to credit assessment agents designated under the Credit Assessment Agents Act, insurers authorized under the Insurers Act, financial services cooperatives within the meaning of the Act respecting financial services cooperatives, deposit institutions authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, and trust companies authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act.

3. For the purposes of this Regulation,

“complaint” means any dissatisfaction or reproach in respect of a service or product offered by a financial institution or financial intermediary, or in respect of a practice of a credit assessment agent, that is communicated by a person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary, or, in the case of a credit assessment agent, by a person concerned by a record held by the credit assessment agent, that cannot be remedied immediately and for which a final response is expected.

The following do not constitute complaints: a claim for an indemnity or any other insurance claim, a request to access or correct a record held by a credit assessment agent and an initial request for information or documents made, in the case of a credit assessment agent, by a person concerned by a record held by the credit assessment agent or, in the case of a financial institution or financial intermediary, by a person who is a member of the clientele of a financial institution or financial intermediary in respect of an offered product or service;

“financial institution” means an insurer authorized under the Insurers Act, a financial services cooperative within the meaning of the Act respecting financial services cooperatives, a deposit institution authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, and a trust company authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act;

“financial intermediary” means a person or partnership registered as a firm, independent partnership or independent representative under the Act respecting the distribution of financial products and services and a legal person registered as a dealer or adviser under the Derivatives Act or the Securities Act.

CHAPTER II COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

4. A financial intermediary must establish a complaint process in its complaint processing and dispute resolution policy that:

- (1) objectively takes into account the interests of the complainant;
- (2) is simple to follow and without cost to the complainant; and
- (3) is documented in detail, including by procedures for analyzing complaints.

5. The complaint processing and dispute resolution policy must provide that the financial intermediary will identify needs for the implementation, application and periodic review of the complaint process and assign the required persons thereto.

For this purpose, the policy must include the following rules:

(1) to ensure that its complaint process is known and understood by the persons assigned to implement, apply and review it, the financial intermediary will provide such persons with training at least once a year and at the following times:

- (a) upon their assignment; and
- (b) when, following a review, a change is made to the complaint process;

(2) the financial intermediary will ensure that the complaints officer referred to in section 6 and the staff responsible for processing complaints referred to in section 7 are able, in carrying out their respective functions, to act with independence and avoid any situation in which they would be in a conflict of interest.

6. The financial intermediary must include in its complaint processing and dispute resolution policy elements pertaining to the designation and functions of the person acting as complaints officer within its organization, including:

(1) the integrity, competence and solvency requirements for such designation, in this case professional qualifications, knowledge of the laws and regulations governing the intermediary's activities, required work experience and the absence of a judicial or disciplinary record, as applicable;

(2) the functions of the complaints officer, including:

(a) ensuring that the complaint process is applied and reviewed and that the complaint processing and dispute resolution policy is applied;

(b) documenting and reporting the issues referred to in paragraph 3 of section 8, the common causes and issues referred to in section 9, and the reasons referred to in section 10;

(c) ensuring that complaints are assigned to the staff responsible for processing complaints;

(d) acting as official respondent with the financial intermediary's clientele and with the Autorité des marchés financiers for complaint records sent to it for examination.

7. The financial intermediary must include in its complaint processing and dispute resolution policy elements pertaining to staff responsible for processing complaints and to the assignment of complaints to them, including:

(1) the integrity, competence and experience requirements for staff responsible for processing complaints, in this case detailed knowledge of the products and services offered by the financial intermediary;

(2) access at all times to information essential to the performance of the functions of this staff;

(3) instructions to ensure that clear and plain language is used in any interactions with complainants and that complainants understand the complaint process.

8. The complaint processing and dispute resolution policy must provide that periodic reports covering the following elements must be made to the financial intermediary's officers:

(1) the number of complaints received and processed and the reasons for and underlying causes of the complaints;

(2) the outcomes of the complaints;

(3) issues related to the implementation, application and review of the complaint process.

9. The complaint processing and dispute resolution policy must provide that the underlying causes of complaints that are processed will be analyzed periodically to identify causes common to the complaints and address the issues that they raise.

10. The complaint processing and dispute resolution policy must provide that the reasons supporting a complaint will be analyzed to determine whether they may have repercussions for other persons who are members of the financial intermediary's clientele and to take measures to remedy them, if necessary.

CHAPTER III COMPLAINT PROCESSING RULES AND PRACTICES

DIVISION I GENERAL PROVISIONS

11. A financial institution or financial intermediary must provide a complaint drafting assistance service to any person expressing a need for it who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary.

A credit assessment agent must do likewise in respect of any person concerned by a record that it holds.

12. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must process any complaint it receives in a diligent manner.

Accordingly, it must, in particular:

(1) adequately document the processing of the complaint and establish a complaint record in accordance with section 16;

(2) enter the complaint in the complaints register and update the register based on the information set out in section 18;

(3) provide the complainant, in the manner set out in section 20, with the acknowledgement of receipt referred to in section 19;

(4) provide the complainant with a final response referred to in section 21 as soon as possible but not later than the 60th day following receipt of the complaint.

13. If, upon completing its analysis, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent presents the complainant with an offer to resolve the complaint, it must give the complainant a minimum of 20 days to assess and respond to the offer.

The amount of time given must be sufficient to allow the complainant the opportunity to seek advice for the purpose of making an enlightened decision.

If the complainant accepts the offer, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must give effect to the offer no later than the 30th day following receipt of such acceptance.

14. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must, in due time, continue to manage any further exchanges with the complainant until no further action is required with respect to the complaint.

It must particularly do so in the following situations:

(1) upon completing its analysis, it does not present the complainant with an offer to resolve the complaint;

(2) the complainant refuses the offer to resolve the complaint; or

(3) the complainant files an application or motion pertaining to elements of the complaint with a court or adjudicative body.

15. If a complaint concerns several financial institutions, financial intermediaries or credit assessment agents, the institution, intermediary or agent receiving the complaint must notify the complainant in writing within 10 days following receipt of the complaint, stating that the complainant must also file the complaint with the other financial institutions,

financial intermediaries or credit assessment agents concerned and providing the complainant with their contact information.

DIVISION II COMPLAINT RECORDS AND COMPLAINTS REGISTER

16. The complaint record that the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must open for any complaint received by it must contain the following documents and information:

- (1) the complaint and, if the complainant requested the complaint drafting assistance service, the complainant's initial communication;
- (2) a copy of the acknowledgement of receipt referred to in section 19 sent to the complainant;
- (3) any document or information used in analyzing the complaint, including any exchanges with the complainant; and
- (4) a copy of the final response provided to the complainant.

The complaint record must be established such that the documents and information it contains are in a precise form that is comprehensible to any person who is allowed to access it.

17. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must keep the complaint record for a period of at least 7 years from the date the complaint is received.

18. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must enter in its complaints register any complaints received by it without delay.

It must enter the following information in the complaints register as soon as it becomes available:

- (1) the complaint record identification code;
- (2) the date of receipt of the complaint and the complaint registration date;
- (3) the reason for the complaint;
- (4) the underlying cause of the complaint;
- (5) the product or service that is the subject of the complaint and the method of distribution thereof, or, in the case of a credit assessment agent, the practice that is the subject of the complaint;
- (6) if applicable, the class of insurance of the product that is the subject of the complaint;
- (7) the date the final response was provided to the complainant;
- (8) the outcome of the complaint and, if applicable, of the offer to resolve it;
- (9) if applicable, the date the complaint record was sent to its federation;
- (10) if applicable, the date the complaint record was sent to the Authority; and
- (11) the date the complaint record was closed.

DIVISION III COMMUNICATIONS TO THE COMPLAINANT

19. For the purposes of this Regulation, the acknowledgement of receipt will constitute the notice stating the complaint registration date, sent to the complainant under section 39 of the Credit Assessment Agents Act, section 53 of the Insurers Act, section 131.2 of the Act respecting financial services cooperatives, section 103.2 of the Act respecting the distribution of financial products and services, section 28.14 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, section 76 of the Derivatives Act, section 37 of the Trust Companies and Savings Companies Act, and section 168.1.3 of the Securities Act, as the case may be.

20. The acknowledgement of receipt must be sent in written form to the complainant and, in addition to stating the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, a federation, include the following information:

- (1) the complaint record identification code;
- (2) the date on which the complaint was received by the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent;
- (3) the name and contact information of the member of the staff responsible for processing the complaint, referred to in section 7 or the Sound Commercial Practices Guideline or a guideline applicable to credit assessment agents in this matter (*indicate here the title of the guideline*) established by the Authority;
- (4) a statement to the effect that the complainant may contact the person referred to in paragraph (3) of this section to find out the status of the complaint;
- (5) the next steps in the complaint process and the date by which the final response must be sent to the complainant; and
- (6) the signature of the complaints officer referred to in section 6 or the Sound Commercial Practices Guideline or a guideline applicable to credit assessment agents in this matter (*indicate here the title of the guideline*) established by the Authority.

21. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must be detailed in the final response referred to in subparagraph 4 of the second paragraph of section 12, which must include such information as the following:

- (1) a summary of the complaint received;
- (2) the conclusion of the analysis, including the reasons for the conclusion, and the outcome of the complaint;
- (3) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, by a federation;
- (4) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, the time period within which the complainant may accept the offer;
- (5) the signature of the complaints officer.

22. For any complaint resolved within 10 days following the complaint registration date, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may provide the complainant with a final response containing the information referred to in paragraphs 1, 2 and 3 of section 20 and paragraphs 1, 2, 3 and 5 of section 21, as well as a statement to the effect that the complainant has accepted the offer to resolve the complaint.

The acknowledgement of receipt referred to in section 19 will be considered to have been sent by a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent where a final response is provided to the complainant in accordance with the first paragraph.

CHAPTER IV SUMMARY OF THE COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

23. A financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's summary of its complaint processing and dispute resolution policy must include, among other elements, the following information:

- (1) a description of the procedure for filing a complaint and the complainant's right to obtain assistance in drafting the complaint;
- (2) a statement that a complaint may be validly filed with it using the complaint form available on the Authority's website, together with a reference or link to the form;
- (3) the name and contact information of the complaints officer;
- (4) the complaint processing time period specified in subparagraph (4) of the second paragraph of section 12; and
- (5) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, by a federation.

24. A financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's summary of its complaint processing and dispute resolution policy must be written in a clear and simple manner and using terms that are not confusing or misleading.

It must be readily accessible to any person who is a member of its clientele or, in the case of a credit assessment agent, to any person concerned by a record that it holds.

CHAPTER V SENDING A COMPLAINT RECORD TO THE AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS FOR EXAMINATION

25. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must send the complaint record, as established pursuant to section 16, to the Authority in accordance with the terms specified on the Authority's website and within 15 days following receipt of the complainant's request to have the complaint record examined by the Authority.

CHAPTER VI PROHIBITIONS AND MONETARY ADMINISTRATIVE PENALTIES

26. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may not:

- (1) when it presents the complainant with an offer to resolve the complaint, attach a condition to the offer that:
 - (a) prevents the complainant from exercising the right to request to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, its federation;
 - (b) requires the complainant to withdraw any other complaint that the complainant has filed;
 - (c) prevents a complainant from communicating with the Authority, a self-regulatory organization recognized under section 59 of the Act respecting the regulation of the financial sector (chapter E-6.1) or with the Chambre de la sécurité financière or the

Chambre de l'assurance de dommages, established under section 284 of the Act respecting the distribution of financial products and services.

(2) in any representation or communication intended for the public, use in referring to its complaint process or the persons assigned to implement, apply or review its complaint process the term "ombudsman" or any other qualifier of the same nature that suggests that such persons are not acting on behalf of the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent.

27. A monetary administrative penalty in the amount of \$1,000 may be imposed on an authorized financial institution that:

(1) in contravention of the first paragraph of section 16, fails to establish a complaint record containing the documents and information referred to in that paragraph;

(2) in contravention of the second paragraph of section 18, fails to enter in its complaints register the information referred to in that section;

(3) in contravention of section 20, sends the complainant an acknowledgement of receipt that does not include the information set out in that section;

(4) in contravention of section 21, provides the complainant with a final response that does not include the detailed information set out in that section;

(5) in contravention of the first paragraph of section 22, provides the complainant with a final response that does not include the information set out in that section;

(6) whose complaint processing and dispute resolution policy summary does not include, in contravention of section 23, the information referred to in that section.

28. A monetary administrative penalty in the amount of \$2,500 may be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that:

(1) in contravention of the first paragraph of section 11, fails to offer, in the case of a financial institution, a complaint drafting assistance service to any person expressing a need for it who is a member of its clientele;

(2) in contravention of the second paragraph of section 11, fails to offer, in the case of a credit assessment agent, a complaint drafting assistance service to any person expressing a need for it who is concerned by a record that the credit assessment agent holds;

(3) in contravention of the first paragraph of section 13, fails to give the complainant a minimum of 20 days to assess and respond to the offer to resolve the complaint;

(4) in contravention of the third paragraph of section 13, fails, where a complainant accepts an offer to resolve the complaint, to give effect to the offer no later than the 30th day following receipt of the offer;

(5) in contravention of section 15, fails to notify the complainant within 10 days following receipt of the complaint;

(6) in contravention of section 17, fails to keep a complaint record for a period of at least 7 years from the date the complaint is received;

A monetary administrative penalty in the same amount may also be imposed on a financial institution or credit assessment agent that, in contravention of section 25, fails to send the complaint record, as established pursuant to section 16, to the Authority in accordance with the terms and conditions set out on its website or within 15 days of receiving a request from the complainant to have the complaint record examined by the Authority.

29. A monetary administrative penalty in the amount of \$5,000 may be imposed on a financial institution or credit assessment agent that:

(1) in contravention of subparagraph a of paragraph 1 of section 26, attaches a condition to its offer that prevents the complainant from exercising the right to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, its federation;

(2) in contravention of subparagraph b of paragraph 1 of section 26, attaches a condition to its offer that requires the complainant to withdraw any other complaint that the complainant has filed;

(3) in contravention of subparagraph c of paragraph 1 of section 26, attaches a condition to its offer that prevents the complainant from communicating with the Authority, a recognized self-regulatory organization, the Chambre de sécurité financière or the Chambre de l'assurance de dommages;

(4) in contravention of paragraph 2 of section 26, uses in referring to its complaint process or the persons assigned to implement, apply or review its complaint process, in any representation or communication intended for the public, the term "ombudsman" or any other qualifier of the same nature that suggests that such persons are not acting on behalf of the financial institution or credit assessment agent.

A monetary administrative penalty in the same amount may also be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that, in contravention of paragraph 2(4) of section 12, fails to provide a final response to the complainant.

CHAPTER VII COMING INTO FORCE

30. This Regulation comes into force on (*indicate here the date of coming into force of this Regulation*).

3.2.2 Publication

Aucune information.