



Montréal, le 6 février 2023

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Objet : Consultation - Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Maître Lebel,

En réponse à la seconde consultation sur le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (ci-après « Règlement »), nous vous présentons les commentaires d'Option consommateurs.

D'entrée de jeu, nous tenons à préciser que ces commentaires porteront uniquement sur les modifications apportées à la première mouture du Règlement, Option consommateurs a déjà soumis l'entièreté de ses préoccupations au préalable lors de la première consultation qui s'est terminée en décembre 2021.

1. Définition de la plainte

Nous considérons que la définition choisie à la suite de la modification par l'*Autorité des marchés financiers* (ci-après « AMF ») du projet de Règlement est plus spécifique que celle qui existait au préalable. Nous étions satisfaits de la définition générale qui existait dans la première version du projet Règlement puisqu'il nous apparaissait plus inclusif. Néanmoins, nous ne voyons pas de scénario inquiétant de ce changement. Pour nous, il appert que cette nouvelle définition continue de protéger adéquatement les consommateurs(-trices).

2. Traitement simplifié de certaines plaintes

Nous accueillons favorablement la proposition d'un processus simplifié du traitement des plaintes. Nous croyons que de permettre aux entreprises une alternative au traitement général des plaintes

permettra de faciliter certains règlements et de répondre au besoin des consommateurs(-trices) plus rapidement lorsque la plainte soulève une question simple. Cependant, nous tenons à émettre une certaine réserve quant à la catégorisation des plaintes entrant dans la section IV du projet de Règlement. Il appert que le processus d'analyse et de classification de la plainte revient entièrement à l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit. En ce sens, nous ne voulons pas que, systématiquement, ces derniers catégorisent des plaintes dans le traitement simplifié seulement pour s'en débarrasser rapidement. Nous ne voulons pas, non plus, que les consommateurs(-trices) se retrouvent avec la charge supplémentaire de devoir contester les décisions rendues rapidement. Nous comprenons que ces plaintes doivent également faire partie du registre des plaintes obligatoires de l'entreprise et pourront faire l'objet d'étude par l'AMF. Nous tenons à attirer l'attention de l'AMF sur l'importance de la vérification de ces plaintes.

3. Délai de traitement d'une plainte

Nous étions d'accord avec le délai soumis lors de la première consultation, soit celui de 60 jours pour le traitement général d'une plainte. Nous comprenons que des commentaires formulés par des membres de l'industrie aient motivé la modification visant à octroyer dans des circonstances « exceptionnelles ou pour des raisons qui sont hors de leur contrôle » un délai additionnel de 30 jours. Nous convenons que certains dossiers puissent être plus volumineux ou complexes que d'autres, mais nous émettons des réserves quant à la classification de ces dossiers. Nous voulons à tout prix éviter que l'industrie étire le traitement de ces dossiers en les classifiant dans des circonstances « hors de leur contrôle » trop facilement, de manière à dissuader l'auteur de la plainte de poursuivre les démarches, ou de l'inciter à transférer son dossier auprès de l'AMF. Bien que l'avis de consultation décrive des exemples des situations possibles comme dans le cas où l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit devrait requérir des documents d'une tierce personne ou ferait face à un volume plus élevé de plaintes que d'ordinaire, nous ne voulons pas que l'industrie tarde à faire la demande de ces documents pour prolonger injustement les délais. L'AMF devrait garder un œil vigilant aux demandes de prolongation de délai.

4. Délai pour l'analyse d'une offre de règlement

Lors de la première consultation, nous avons soumis respectueusement vouloir augmenter le délai minimal pour l'analyse d'une offre de règlement par les consommateurs(-trices) de 20 jours à 30 jours. Nous comprenons que le changement au règlement qui prévoit de modifier le délai minimal de 20 jours à « un délai raisonnable » permettra aux consommateurs(-trices), sans pression inutile, de consulter le ou la professionnel(-le) de son choix afin de pouvoir prendre une décision plus éclairée. Nous accueillons favorablement ce changement.

5. Risques de conflit d'intérêts

Enfin, nous tenons à réitérer nos inquiétudes soulevées lors de la première consultation et qui semblent avoir été écartées concernant les risques de conflit d'intérêts lors du traitement et de

l'analyse des plaintes par les organismes de petites envergures. Ce point nous apparaît toujours problématique, et le seul fait de pouvoir demander le transfert de la gestion du dossier à l'AMF ne nous rassure pas. Néanmoins, nous sommes, dans l'ensemble, satisfaits des changements apportés au projet de Règlement et continuerons à participer aux consultations soumises par l'AMF, dès que des enjeux de protection des consommateurs(-trices) seront soulevés.

En espérant le tout conforme, je vous prie d'agréer, Maître Lebel, nos salutations les plus distinguées.



Christian Corbeil
Directeur général