



6 février 2023

Envoyé par courriel à : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
À l'attention de : Me Philippe Lebel, secrétaire corporatif et directeur général, Affaires juridiques

Objet : Projet de règlement sur le traitement des plaintes et sur le règlement des différends dans le secteur financier

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est heureux de transmettre ses commentaires à l'Autorité des marchés financiers (AMF ou l'Autorité) sur son projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier.

L'OSBI est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et plus de 1 500 banques, coopératives d'épargne et sociétés de services financiers partout au Canada à régler et réduire leurs différends, et ce, dans les deux langues officielles. Nous offrons ce service depuis plus de 26 ans. À ce titre, nous sommes particulièrement bien placés pour partager nos points de vue et nos idées dans le cadre de cette importante consultation, particulièrement en ce qui concerne les institutions de dépôts et le secteur des valeurs mobilières.

Aperçu des commentaires

Nos commentaires font suite au récent avis de consultation de l'Autorité daté du 8 décembre 2022 (le Document de consultation) et au projet de règlement mis à jour qui l'accompagne (le Règlement).

Dans l'ensemble, l'OSBI salue les objectifs, les principes et les processus proposés dans le Document de consultation et le Règlement. Nous notons ci-dessous les points que nous appuyons, auxquels nous ajoutons parfois des suggestions d'améliorations supplémentaires. Les points clés sur lesquels nous avons mis l'accent sont :

- La définition de plainte devrait être élargie.
- Les exigences concernant l'assistance offerte aux plaignants devraient être plus claires.
- Les obligations des sociétés de traiter les problèmes systémiques devraient être exprimées avec précision.
- Une résolution équitable doit tenir compte des attentes raisonnables des consommateurs et offrir une indemnisation équitable.

Nous soumettons également d'autres observations concernant plusieurs dispositions spécifiques.

Le traitement efficace des plaintes est un élément essentiel de la protection des consommateurs financiers

En tant que défenseurs de longue date d'un système de règlement des différends équitable, efficace et fiable, nous soutenons fermement les objectifs centraux identifiés par l'Autorité dans cette consultation, à savoir :

- a) Établir un ensemble commun de règles et de pratiques à suivre pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit (collectivement les « sociétés financières »); et
- b) Veiller à ce que toutes les plaintes des consommateurs soient traitées avec équité et diligence et, plus particulièrement, à ce que l'analyse de ces plaintes permette aux sociétés financières de reconnaître les problèmes récurrents liés à leurs activités et de prendre les mesures appropriées pour y remédier.

Le traitement efficace des plaintes est reconnu comme un élément essentiel de la protection des consommateurs financiers et de l'intérêt réglementaire dans le monde entier. Ces dernières années, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a analysé, et a accordé une attention considérable à, l'importance d'un traitement efficace des plaintes pour les systèmes financiers, grâce aux travaux de son Comité des marchés financiers et de son Groupe de travail sur la Protection des consommateurs financiers. Cet effort mondial a abouti à l'élaboration des Principes de haut niveau de l'OCDE sur la protection des consommateurs dans le secteur financier en 2011¹ ainsi qu'à un corpus substantiel de rapports techniques et analytiques dans les années qui ont suivi. Les Principes de haut niveau de l'OCDE/du G20, qui ont été approuvés par tous les ministres des finances et les gouverneurs des banques centrales du G20, reconnaissent dix principes clés, dont l'un est le traitement des plaintes et l'indemnisation. Les éléments clés de ce principe incluent que les consommateurs de services financiers doivent avoir accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours qui sont « accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces ».

La Banque mondiale a publié une note technique destinée à fournir des conseils méthodologiques aux régulateurs et aux prestataires de services financiers lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de cadres internes de règlement des différends afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux bonnes pratiques internationales.² Cette note technique attire l'attention des lecteurs sur l'importance systémique d'un règlement interne efficace des litiges, en observant que :

¹ <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

² Traitement des plaintes au sein des prestataires de services financiers – Principes, pratiques et approches réglementaires (juin 2019)

Au cœur d'un cadre efficace de protection des consommateurs financiers se trouve un mécanisme de recours accessible et efficace qui permet aux consommateurs de connaître et de faire valoir leurs droits à ce que leurs réclamations soient traitées et résolues de manière transparente et juste, dans un délai raisonnable. Les mécanismes de traitement des plaintes sont particulièrement importants pour les consommateurs financiers à faible revenu et vulnérables, pour lesquels des procédures de recours rapides et efficaces peuvent avoir un effet décisif sur leur confiance envers leur prestataire de services financiers (PSF) et envers le secteur financier en général. Une confiance accrue contribue à l'adoption et à l'utilisation soutenue des services financiers par les consommateurs et, par conséquent, de leurs moyens de subsistance économiques.

Le Conseil d'administration de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) a récemment publié un rapport sur le traitement des plaintes et les recours pour les investisseurs de détail³ dans lequel il a observé que « lorsqu'un investisseur ou un consommateur financier est lésé par une faute ou des pratiques illégales, l'existence de mécanismes efficaces pour résoudre le problème est importante non seulement pour l'individu lésé, mais aussi pour produire des externalités positives telles que l'amélioration de la discipline de marché et la promotion de la confiance des investisseurs dans les marchés financiers. »

La définition de plainte devrait être élargie.

LA DÉFINITION DE PLAINTÉ NE DEVRAIT PAS ÊTRE LIMITÉE AUX CLIENTS ACTUELS DE LA SOCIÉTÉ ET DEVRAIT INCLURE TOUS LES SERVICES FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ, QU'ILS SOIENT OFFERTS OU NON.

La définition d'une « plainte » à l'article 3 du Document de consultation est large et complète en ce sens qu'elle inclut toute expression de reproche ou d'insatisfaction à l'égard des produits ou des services d'une

société financière. Cependant, deux éléments de la définition pourraient par inadvertance limiter la portée des plaintes que les sociétés doivent traiter, et nous exhortons l'Autorité à modifier ces éléments.

Dans un premier temps, nous suggérons de préciser que le Règlement s'applique aux plaintes qui peuvent être faites non seulement par un « membre de la clientèle » actuel d'une société financière, mais également par toute personne. Nous formulons cette recommandation car, selon notre expérience, il n'est pas rare qu'une plainte valable soit déposée par une personne qui n'est pas un client actuel d'une société. Les exemples incluent un ancien client, une personne revendiquant un intérêt bénéficiaire par l'intermédiaire d'un client ou une personne qui n'est pas devenue client parce qu'elle s'est vu refuser l'accès à un produit ou à un service.

³ Système de traitement des plaintes et de recours pour les investisseurs de détail – Rapport final (janvier 2021)

Deuxièmement, nous recommandons d'élargir la définition au-delà des produits ou services « offerts » par une société financière. Nous notons que les plaintes valables peuvent concerner les gestes posés par la société, ou des produits vendus par l'intermédiaire de celle-ci ou fournis par la société sans être proposés. Une telle définition élargie engloberait, par exemple, les plaintes concernant des placements sans inscription dans les livres, en particulier dans les cas où de fausses déclarations d'un employé ou d'un agent de la société ont incité un client à croire que ceux-ci ont été fournis par l'intermédiaire de la société, ou lorsqu'une surveillance inadéquate de la part de la société a contribué au succès d'une telle fausse déclaration.

Pour que les objectifs du Règlement soient pleinement atteints, il est important qu'il protège les attentes raisonnables de toutes les personnes qui interagissent avec des sociétés de services financiers, dont celles concernant leur relation avec la société et la responsabilité de celle-ci pour les conseils et les produits fournis par ses agents.

Les exigences d'assistance aux plaignants devraient être plus claires.

LES DISPOSITIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE AU PLAIGNANT DEVRAIENT FOURNIR DES INDICATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR L'ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE QUE LES SOCIÉTÉS SONT TENUES DE FOURNIR AUX CONSOMMATEURS.

Nous sommes tout à fait d'accord avec les directives énoncées aux articles 6 et 11 exigeant que les sociétés accompagnent les plaignants tout au long du processus de plainte. Ceci est d'une importance cruciale, car les consommateurs financiers sont souvent incapables d'exprimer

l'entièreté de leurs plaintes par eux-mêmes ou de mettre en lumière toutes les préoccupations matérielles. Selon notre expérience, les consommateurs formulent rarement leurs plaintes en faisant spécifiquement référence aux exigences ou aux enjeux réglementaires. En l'absence de ces connaissances, la plupart des consommateurs formulent leurs plaintes en parlant des effets que le problème a eu sur eux ou sur d'autres. Les plaintes manquent souvent de précision. Certains plaignants, après avoir mené des recherches indépendantes, essaieront de formuler leurs plaintes de manière étrangement spécifique, en s'appuyant sur des définitions ou d'autres informations qu'ils ont trouvées, mais cette méthode donne souvent des explications confuses et opaques. Les plaintes des consommateurs sont également souvent incomplètes, omettant des faits et des détails importants tout en se concentrant sur les moins pertinents.

Dans cet esprit, nous recommandons de modifier les articles 6 et 11 afin de préciser que l'obligation d'une société financière d'« aider correctement » les plaignants implique plus qu'une simple obligation de les aider à naviguer dans le processus de traitement des plaintes. Afin d'avoir une « vue d'ensemble des plaintes reçues » (comme l'exige l'article 9) et de « bien comprendre les plaintes qui lui sont déposées » (comme l'exige l'article 11), le Règlement devrait préciser ce qui suit :

- a) Chaque fois que nécessaire, les sociétés doivent aider les plaignants à exprimer les préoccupations à l'origine de leur plainte, et doivent les aider à préparer et à documenter l'ensemble des circonstances factuelles pertinentes à ces préoccupations.

- b) Les sociétés doivent évaluer si les circonstances factuelles de la plainte indiquent qu'il existe d'autres problèmes matériels qui doivent être résolus afin de réparer entièrement le préjudice causé au plaignant, en particulier lorsque l'étendue du préjudice peut ne pas être apparente pour le plaignant.
- c) Les sociétés doivent inclure tout problème supplémentaire indiqué dans l'évaluation du bien-fondé d'une plainte et les résoudre en tant que partie intégrante de la plainte.

Les obligations des sociétés de reconnaître et de corriger les problèmes systémiques doivent être exprimées plus spécifiquement

LES OBLIGATIONS DES SOCIÉTÉS DEVRAIENT ÊTRE CLARIFIÉES POUR INCLURE UNE EXIGENCE EXPRESSE DE RECONNAÎTRE DE MANIÈRE PROACTIVE LES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES DÉCOULANT DES PLAINTES ET DE RÉPARER ENTIÈREMENT LE PRÉJUDICE POUR TOUS LES CONSOMMATEURS CONCERNÉS.

L'article 9 du projet de Règlement exige que les sociétés élaborent des politiques pour fournir une vue d'ensemble des causes courantes des plaintes qu'ils reçoivent et pour régler les problèmes soulevés. De plus, l'article 11 ordonne aux sociétés de remédier à une plainte lorsque la propre analyse de la société indique qu'elle peut avoir

des répercussions sur d'autres clients. Lues ensemble, ces dispositions suggèrent que les sociétés doivent rechercher et résoudre de manière proactive les problèmes systémiques qui deviennent apparents dans le cadre du processus de plainte des clients. Cependant, nous notons que les articles 9 et 11 ne le disent pas clairement. Dans leur formulation actuelle, ces articles laissent ouvertes d'autres possibilités d'interprétations. Par exemple, la référence à la détermination des causes communes à l'article 9 pourrait être interprétée comme pouvant donner lieu à une action uniquement en relation avec l'article 8 (1), qui ordonne aux sociétés d'informer périodiquement leurs dirigeants du nombre de plaintes reçues « et de leurs causes communes ». De même, il n'est pas clair si l'article 11 impose une obligation positive aux sociétés de déterminer si des clients autres que le plaignant ont subi un préjudice, ou simplement une obligation de remédier aux répercussions que la société constate par hasard lors de l'enquête sur les préoccupations du plaignant.

Les objectifs du Règlement, tels qu'énoncés dans le Document de consultation, fournissent des indications utiles quant aux intentions de l'Autorité sur les questions systémiques, en particulier l'objectif que « toutes les plaintes des consommateurs soient traitées équitablement et avec diligence et, plus précisément, que l'analyse de ces plaintes permette aux sociétés de reconnaître les problèmes récurrents liés à leurs activités et de prendre les mesures appropriées pour y remédier. » À partir de là, nous supposons que l'Autorité s'attend à ce que les sociétés :

- a) examinent activement les plaintes, individuellement et collectivement, pour détecter des signes de problèmes systémiques causant un préjudice aux consommateurs;
- b) déterminent avec diligence tous les clients lésés en raison d'un problème systémique; et

- c) réparent entièrement ce préjudice pour tous les clients concernés, que les plaignants eux-mêmes soulèvent ou non le problème systémique comme préoccupation.

Cependant, cela ne doit pas être laissé à l'interprétation. Par conséquent, nous exhortons l'Autorité à clarifier les articles 9 et 11 afin que les intentions de l'Autorité concernant l'obligation positive des sociétés de repérer et de rectifier les problèmes systémiques pour tous les consommateurs concernés soient claires.

L'obligation de traiter les plaintes équitablement devrait spécifiquement inclure la prise en compte des attentes raisonnables des consommateurs et une indemnisation équitable

LE RÈGLEMENT ÉQUITABLE DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES FINANCIERS TIENNENT COMPTE DES ATTENTES RAISONNABLES DES CONSOMMATEURS ET D'UNE INDEMNISATION QUI PLACE LE CONSOMMATEUR DANS LA POSITION DANS LAQUELLE IL SE SERAIT TROUVÉ N'ÉUT ÉTÉ DE L'ERREUR OU DE L'ACTE RÉPRÉHENSIBLE.

Le Document de consultation précise que l'un des principaux objectifs du Règlement est de s'assurer que toutes les plaintes des consommateurs sont traitées équitablement et avec diligence, mais n'offre pas d'autres indications sur ce qui constitue un traitement équitable des plaintes. Nous suggérons que le Règlement précise que le règlement équitable des plaintes relatives aux services financiers comprend deux

considérations clés : la protection des attentes raisonnables du consommateur et l'offre d'une indemnisation équitable, le cas échéant.

La prise en compte des attentes raisonnables favorise des résultats équitables et la confiance des consommateurs

Comme indiqué ci-dessus, le règlement équitable des plaintes financières tient compte des attentes raisonnables du consommateur dans les circonstances, en plus des droits et obligations juridiques du consommateur et de la société financière. Il s'agit de la norme d'équité appliquée par les services d'ombudsman financier dans le monde entier car :

- a) elle reflète la norme généralement appliquée par les tribunaux et reflète donc les droits dont bénéficieraient les consommateurs s'ils poursuivaient leur réclamation devant les tribunaux;
- b) il s'agit de la norme à laquelle s'attendent les consommateurs de services financiers et est donc plus susceptible de soutenir l'objectif primordial de la réglementation des services financiers visant à promouvoir la confiance des consommateurs dans les marchés financiers.

L'inclusion d'une exigence explicite dans le Règlement voulant que les sociétés de services financiers du Québec doivent tenir compte des attentes raisonnables des consommateurs dans leur processus de traitement des plaintes appuierait l'objectif central du Document de consultation d'établir une pratique parmi les sociétés financières pour résoudre équitablement les plaintes. De plus, cela intégrerait les pratiques de traitement des plaintes de chaque société à la norme couramment employée au niveau

supérieur de règlement des différends pour les sujets qui dépassent le cadre du processus de la société, comme l'AMF, un ombudsman des services financiers ou les tribunaux civils.

La prise en compte des attentes raisonnables des consommateurs est également conforme à l'art. 1437 du Code civil du Québec, qui protège le consommateur des dispositions contractuelles dérogeant aux obligations fondamentales découlant des règles qui régissent normalement le contrat et impose un devoir de clarté à celui qui cherche à faire respecter des clauses contractuelles inhabituelles ou sévères,⁴ ainsi que le concept de bonne foi, qui est au cœur de l'interprétation des contrats au Québec.⁵

Une indemnisation équitable place le consommateur dans la position où il se serait trouvé n'eût été de l'acte répréhensible

Le règlement équitable des différends exige également que, lorsqu'un consommateur a subi des pertes à la suite d'une erreur ou d'un acte répréhensible, une indemnisation équitable lui soit accordée.

Dans sa rédaction actuelle, le règlement ne fournit aucune orientation aux sociétés concernant l'indemnisation et la réparation, au-delà de l'objectif général selon lequel les plaintes des consommateurs doivent être traitées équitablement, et la disposition de l'article 13 selon laquelle, lorsque des offres sont faites à un consommateur, le consommateur doit disposer de suffisamment de temps pour demander conseil, et l'indemnisation doit être versée dans les 30 jours.

Les consommateurs et les sociétés du Québec bénéficieraient d'orientations supplémentaires dans le Règlement pour obliger les sociétés à offrir une indemnisation équitable, si une indemnisation est justifiée, et pour stipuler que l'indemnisation équitable devrait être un montant suffisant pour placer le consommateur lésé dans la situation dans laquelle il se serait trouvé si l'erreur ou le comportement fautif n'avait pas eu lieu. Une telle exigence serait conforme aux normes de justice civile des tribunaux partout au Canada et aux meilleures pratiques internationales des ombudsmans et autres services de règlement des différends. C'est la méthodologie utilisée par l'OSBI, et celle que nous avons jugée appropriée pour le règlement équitable de cas pour un large éventail de circonstances.

Nous exhortons l'Autorité d'exiger expressément la prise en compte des attentes raisonnables et d'une indemnisation équitable dans le traitement des plaintes par les sociétés financières. Ces mesures constituent les moyens les plus efficaces et les plus appropriés pour atteindre les objectifs centraux du Document de consultation; et, comme nous l'avons mentionné précédemment, l'atteinte réussie de ces objectifs profitera aux sociétés financières, améliorera la protection des consommateurs québécois et favorisera une plus grande confiance du public envers les marchés financiers de la province.

⁴ Sébastien Grammond, « Reasonable Expectations and the Interpretation of Contracts Across Legal Traditions » (2010), 48 Can. Bus. L.J. 345, note de bas de page 49, à la p. 361.

⁵ *Domtar inc. v. ABB inc.*, [2007] 3 S.C.R. 461, au par. 1.

Autres commentaires

L'OSBI appuie fortement bon nombre des modifications que l'AMF a incluses dans le projet de règlement. Nous notons ci-dessous les points que nous appuyons, lesquels sont parfois accompagnés de suggestions d'améliorations supplémentaires.

Article 7 — Personnel traitant les plaintes

À l'article 7, le Règlement fournit des indications précises aux sociétés sur les dispositions de leur politique en matière de plaintes qui concernent le personnel qui sera responsable du traitement des plaintes. Nous sommes d'accord avec les dispositions proposées et suggérons d'ajouter des directives supplémentaires pour préciser que, dans la mesure du possible, les plaintes ne doivent pas faire l'objet d'une enquête par des personnes impliquées dans les circonstances factuelles de la plainte (c'est-à-dire lorsqu'elles sont personnellement présumées avoir commis des actes répréhensibles ou une défaillance en cause).

Pour faciliter un examen objectif de la plainte et minimiser les conflits, dans la mesure du possible, le traitement des plaintes doit être effectué par du personnel détaché des événements qui connaît néanmoins les produits ou les services en question. De plus, la rémunération et l'avancement professionnel de ces personnes ne doivent en aucun cas être liés au résultat des plaintes qu'elles tentent de résoudre. Ces principes devraient être intégrés dans le Règlement.

Article 8 — Les réclamations comme source vitale d'informations sur l'amélioration continue

Nous applaudissons les mesures contenues dans l'article 8, qui reconnaissent les informations cruciales sur les processus de la société et les domaines à améliorer qui peuvent être mises en lumière grâce au processus de plainte et à l'analyse des informations sur les plaintes dans leur ensemble. Ces dispositions devraient servir à favoriser l'amélioration continue du processus de traitement des plaintes de chaque société, ainsi qu'à cerner des problèmes systémiques potentiels qui ressortent d'une analyse de toutes les causes communes de plaintes.

Article 10 — Langage simple et communication claire

Nous approuvons fortement la directive de l'Autorité pour l'utilisation d'une communication claire, lisible, spécifique et non trompeuse dans tous les documents de traitement des plaintes. Ces communications claires sont essentielles à l'accessibilité pour les clients et peuvent servir à renforcer la confiance des consommateurs et à réduire les malentendus et les tensions.

Article 12 — Délai de réponse finale de la société

Le Règlement établit un délai de réponse de 60 jours pour les plaintes, qui peut être prolongé à 90 jours « lorsque des circonstances exceptionnelles ou indépendantes de sa volonté le justifient ». L'exigence de réponse de 60 jours est conforme aux normes internationales et correspond étroitement au délai de réponse prescrit par l'ACFC pour les banques sous réglementation fédérale; cependant, nous notons que les courtiers en placement (y compris les courtiers appartenant à des banques) disposent d'un délai de 90 jours en vertu du cadre de règlement des différends approuvé par les Autorités canadiennes en

valeurs mobilières. Selon notre expérience, ces délais existants sont appropriés et suffisants pour le règlement équitable des plaintes au niveau de la société.

Par conséquent, bien que nous reconnaissons qu'un délai envisagé dans le règlement pour toutes les sociétés financières fournirait une norme claire, mais flexible, nous suggérons qu'il pourrait être plus pratique, moins contraignant et moins déroutant, en particulier pour les sociétés qui opèrent également en dehors du Québec, de maintenir le statu quo. Cela pourrait être accompli en accordant aux intermédiaires financiers 90 jours pour répondre aux plaintes tout en adoptant la limite de 60 jours pour les institutions financières.

Article 13 — Acceptation des offres et réalisation des règlements

Nous appuyons la directive selon laquelle les plaignants doivent disposer d'un délai raisonnable pour évaluer une offre de règlement, ce qui comprend un délai suffisant pour obtenir des conseils afin de prendre une décision éclairée concernant l'offre. Nous suggérons d'ajouter que le temps accordé doit être en corrélation avec la complexité de l'offre et le besoin éventuel de conseils d'experts en placement, en fiscalité ou en planification financière en plus des conseils juridiques.

De plus, nous notons que le Règlement ne traite pas des décharges de responsabilité ou des accords de non-divulgence et de leur contenu. Nous exhortons l'Autorité de fournir des orientations à ce sujet, et en particulier d'inclure une directive exigeant que toute décharge de responsabilité ou accord de non-divulgence :

- a) soit raisonnable,
- b) ne soit pas trop vague,
- c) soit limité à l'objet spécifique de la plainte en cours de règlement,
- d) n'engage que le plaignant.

Article 16 — Dossier de plainte

L'article 16 fournit des conseils utiles sur les documents et les informations qui doivent être conservés dans le cadre du dossier de plainte, mais les avis et informations décrits aux articles 14 et 15 ne sont pas explicitement inclus. Nous suggérons qu'ils fassent partie du dossier de plainte conservé.

Article 22 — Contenu de la lettre de réponse finale du cabinet

En plus des questions précisées, l'article 22 devrait stipuler que la lettre de réponse finale d'une société doit informer le plaignant de son droit d'accéder à l'OSBI, le cas échéant.

Article 27 — Description du processus de règlement des plaintes

De même, l'article 27 devrait imposer que les sociétés fassent référence à la disponibilité des services de l'OSBI, le cas échéant, dans les descriptions qu'elles font de leur processus de traitement des plaintes.

Article 28 — Informations sur le dépôt d'une plainte accessibles sur le site Web

L'article 28 du Règlement reflète l'importance de veiller à ce que tous les plaignants potentiels puissent facilement avoir accès aux informations concernant le processus de plainte d'une société. Comme mentionné ci-dessus, cependant, la catégorie des plaignants potentiels ne devrait pas être limitée aux clients de la société. L'article 28 devrait plutôt stipuler que le résumé du processus de traitement des plaintes d'une société et de sa politique de règlement des différends disponible sur son site Web doit être facilement accessible à toute personne qui pourrait légitimement être en mesure de déposer une plainte.

Article 30 — Empêcher la communication avec les régulateurs

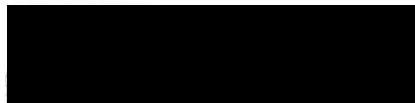
L'article 30(1)(c) interdit à juste titre aux sociétés d'essayer d'empêcher les plaignants de communiquer avec l'Autorité ou les organismes d'autoréglementation. Nous suggérons que cette interdiction s'étende aux communications avec tous les organismes de réglementation et d'application de la loi.

Articles 31, 32 et 33 — Sanctions administratives pécuniaires

Bien que l'accès aux sanctions administratives soit important pour encourager la conformité et soutenir l'application pratique du règlement, nous observons que des amendes ou des pénalités de l'ordre de 1 000 \$ à 5 000 \$ sont peu susceptibles d'avoir un effet dissuasif important, lorsqu'elles en ont un, sur les sociétés de services financiers. Par conséquent, si possible, les montants stipulés pour les sanctions administratives pécuniaires devraient être sensiblement augmentés, et des dispositions devraient également être prises pour que ces amendes augmentent encore en cas de violations répétées.

Pour conclure, nous souhaitons vous remercier de nous donner l'occasion de participer à cette importante consultation. Nous nous ferons un plaisir de vous fournir des informations supplémentaires à l'Autorité à tout moment.

Cordialement,



Sarah P. Bradley
Ombudsman et chef de la direction