

# COMMENTAIRES PRÉSENTÉS À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

---

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

6 FÉVRIER 2023

**union**  
des consommateurs

## Introduction

---

La très grande majorité des Québécois entretient une relation avec une ou plusieurs institutions financières tandis que les agents d'évaluation du crédit détiennent, eux, des dossiers sur tous les Québécois qui ont déjà contracté du crédit. Lorsqu'ils font affaire avec une institution financière ou un agent d'évaluation du crédit, la nécessité de protéger les consommateurs et de leur donner accès à un système de traitement des plaintes accessible, efficace et transparent notamment est indéniable.

À l'automne 2021, étant donné notre vif intérêt dans les processus de révision des différentes lois et notamment celles qui touchent les consommateurs de produits et services financiers, nous avons participé à la consultation que menait l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier. Nous présentons ici nos commentaires dans le cadre de cette seconde consultation qui porte sur le même règlement et réitérons certains des commentaires que nous avons apportés en 2021 puisqu'ils nous apparaissent toujours pertinents.

## Définition de « plainte »

---

L'avis de consultation publié par l'AMF indique :

*En ce qui concerne les pratiques des agents d'évaluation du crédit, le Projet de règlement ne vise pas la demande concernant l'accès à des renseignements personnels ou la rectification de tels renseignements dans un dossier de crédit ou encore le bien fondé d'un refus d'en accorder l'accès ou d'en refuser la rectification par un agent d'évaluation du crédit, faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1, ou à la LAÉC dans le dernier cas.*

Nous réitérons ici les commentaires que nous avons formulés en 2021 à l'effet que la difficulté que rencontrent les consommateurs à faire rectifier leur dossier de crédit est l'un des problèmes auquel ils sont le plus régulièrement confrontés dans leurs relations avec les agents d'évaluation du crédit. Or, comme dans le précédent règlement, il est stipulé qu'une demande de rectification du dossier détenu par un agent d'évaluation du crédit ne constitue pas une plainte. Nous concédons qu'une première demande de rectification ne constitue effectivement pas une plainte, toutefois le projet de règlement devrait spécifier si, dans le cas où la demande du consommateur ne conduirait pas à la rectification

demandée, s'il peut ensuite formuler une plainte à ce sujet qui serait alors considérée comme telle.

## Traitement simplifié de certaines plaintes

---

Il est proposé par l'Autorité que certaines plaintes puissent être traitées dans les 10 jours suivants leur réception. Toutefois, il n'est pas spécifié quel type de plainte exactement pourrait faire l'objet de ce traitement spécial ni à qui il reviendra de prendre la décision de traiter une plainte selon un traitement simplifié.

Il est spécifié que les plaintes dont le traitement ne peut être complété dans un délai de 10 jours suivants leurs réceptions doivent être traitées par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement. Ces plaintes doivent recevoir une réponse finale écrite dans le délai prescrit par le Projet de règlement c'est-à-dire 60 jours. Le délai de 60 jours débutera au moment où le consommateur a d'abord déposé sa plainte ou à la suite du délai de 10 jours ?

Nous comprenons que la proposition de ce traitement simplifié de certaines plaintes vise un équilibre entre la charge administrative imposée aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit et le traitement équitable des plaintes formulées par les consommateurs. Or, il reste important que soit identifié les problématiques récurrentes afin d'y remédier adéquatement pour le bien de l'ensemble de la clientèle et nous nous questionnons si l'utilisation de ces traitements simplifiés n'empêche ce travail.

## Délai de traitement d'une plainte

---

Il est proposé par l'Autorité de conserver un délai de traitement des plaintes de 60 jours, mais également de permettre, à certaines conditions, que ce délai puisse être prolongé. L'Autorité suggère que, dans des circonstances exceptionnelles ou pour des raisons qui sont hors de leur contrôle, il soit possible de prévoir un délai additionnel d'au plus 30 jours pour le traitement d'une plainte. L'Autorité semble ici s'aligner sur les délais prévus au niveau fédéral où le règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière indique un délai de 56 jours pour le traitement d'une plainte.

Certains, à l'instar de la Banque mondiale, proposent toutefois des délais de traitement notablement plus courts. Nous réitérons donc ici notre questionnement de 2021 à l'effet

qu'un délai de 60 jours pouvant se prolonger jusqu'à 90 jours nous semble long quand comparativement, dans un document intitulé Complaints Handling within Financial Service Providers Principles, Practices, and Regulatory Approaches, la Banque mondiale propose des délais de traitement nettement plus courts que ceux proposés :

*Mandatory time limits help ensure that all complaints are handled in a timely manner and can provide confidence to consumers that their complaints will be resolved by the FSP in a reasonable time. Threshold limits encourage FSPs to manage complaints properly, as violations can be addressed with fines or moral suasion responses. Examples of thresholds include applying rules of 0/10/20 or 0/15/30, wherein a complaint should be resolved immediately if possible; otherwise, prompt evaluation of the complaint should be conducted and a concluding decision made within 10 or 15 business days. For particularly complex complaints, this deadline may be prolonged to a maximum of 20 or 30 working days. These limits do not include the time during which an FSP may await supplemental information from the complainant<sup>1</sup>.*

Des délais de l'ordre de 10 ou 15 jours seraient appropriés et pourraient être prolongés à 20 ou 30 jours pour des plaintes plus complexes selon la Banque mondiale ; délais qui n'incluent pas la recherche de renseignements supplémentaires. Nous nous questionnons donc sur les éléments qui ont conduit à la fixation d'un délai de 60 jours éventuellement prolongeable lors de situations exceptionnelles.

## Entrée en vigueur du règlement

---

L'entrée en vigueur du règlement le 1<sup>er</sup> janvier 2024 afin de coordonner la date d'entrée en vigueur du règlement avec le début d'une période de déclaration des plaintes à l'Autorité et afin d'accorder, aux institutions financières, intermédiaires financiers et agents d'évaluation du crédit une période de transition adéquate nous convient. Rien ne justifie à notre avis d'attendre davantage avant l'entrée en vigueur du règlement.

---

<sup>1</sup> WORLD BANK GROUP, Complaints Handling within Financial Service Providers Principles, Practices, and Regulatory Approaches, juin 2019. [En ligne] <https://documents1.worldbank.org/curated/en/773561567617284450/pdf/Complaints-Handling-within-Financial-Service-Providers-Principles-Practices-and-Regulatory-Approaches-Technical-Note.pdf>