

## Consultation sur le projet de règlement sur le traitement des plaintes Novembre 2021

### Introduction

En premier lieu et de manière générale, nous sommes d'avis que le projet de règlement devrait davantage énoncer des principes directeurs et des objectifs et non des moyens et des mesures spécifiques devant être mis en place.

Le projet de règlement devrait également viser à harmoniser le plus possible la réglementation au niveau de la distribution entre les cabinets d'assurances et les assureurs. Le projet de règlement pourrait être rédigé de façon à ce qu'il soit plus facile de distinguer ce qui s'applique aux assureurs de ce qui s'applique aux cabinets. En effet, la structure et l'organisation du document ne permettent pas d'isoler facilement et clairement les obligations qui s'appliquent à chacun.

En l'espèce, considérant la définition très large de la notion de plainte qui semble éliminer les différents niveaux de traitement des plaintes ainsi que la lourdeur administrative imposée par le projet de règlement, nous nous questionnons à l'égard des problématiques ou des enjeux que le régulateur souhaite régler par cette nouvelle réglementation.

Actuellement la grande majorité des insatisfactions sont réglées rapidement et à la satisfaction du consommateur parce qu'il est pris en charge dans un délai raisonnable par les secteurs opérationnels. Plusieurs des orientations préconisées nécessiteront la mise en place d'une structure qui sera lourde à gérer et qui aura sans doute pour impact d'allonger indument le délai de traitement des plaintes et ainsi nuire à l'expérience client. En outre, le projet de règlement ne semble pas prendre en considération la faisabilité de la mise en place des orientations selon la taille de l'organisation.

Aussi, il n'y a pas de disposition prévoyant la gestion des consommateurs quérulents qui font des plaintes frivoles.

Dans l'éventualité où l'Autorité conserve le projet de règlement dans sa forme actuelle, la mise en place de ce dernier devrait être assortie d'une période d'implantation d'au moins 2 ans, afin de donner le temps aux assureurs et cabinets de développer et mettre en place les processus d'affaires et de former leur personnel.

La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (**Cadd**) remercie à l'avance l'Autorité des marchés financiers pour la considération qu'elle accordera aux commentaires et observations énoncés par ses membres.

Si des informations ou précisions additionnelles étaient requises suite à la lecture de ce mémoire, nous vous invitons à contacter monsieur **Denis Côté, directeur général de la corporation, au [REDACTED] ou par courriel à [REDACTED]**.

Aux pages suivantes, on retrouvera les commentaires de la **Cadd** pour chacun des articles du projet de règlement.

## CHAPITRE I OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

Article	Commentaires
<p><b>1</b></p> <p>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).</p> <p>Le présent règlement prévoit également des règles concernant l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes.</p>	<p>Pas de commentaires.</p>

Article	Commentaires
<p><b>2</b></p> <p>Ce règlement s'applique, <b>avec les adaptations nécessaires</b>, 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.</p> <p>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.</p>	<p>Au premier alinéa, que veut-on dire par « les adaptation nécessaires » ?</p>

Article	Commentaires
<p><b>3</b></p> <p>Pour l'application du présent règlement, on entend par :</p> <p>« 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;</p> <p>« 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;</p> <p>« 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.</p> <p>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.</p>	<p>Nous recommandons d'utiliser la même définition que la version actuelle affichée sur le site de l'Autorité. La gradation utilisée dans cette version fonctionne très bien et permet de traiter les insatisfactions et les plaintes rapidement et efficacement.</p> <p>Tel que proposé, la définition de «plainte» semble supprimer les différents niveaux de traitement des plaintes. Ce faisant, les secteurs opérationnels n'auront plus la possibilité de remédier à la situation, à l'insatisfaction du client. Or, nous jugeons important et dans l'intérêt du consommateur de laisser la première intervention aux secteurs opérationnels.</p> <p>Avec la définition proposée, le nombre de plaintes à traiter augmentera considérablement, ce qui aura pour effet d'entraîner des enjeux opérationnels importants et une lourdeur administrative majeure. En ce sens, nous nous questionnons sur l'amélioration de l'expérience-client à ce niveau.</p> <p>À titre d'exemple, l'application de cette définition ferait en sorte que tous les clients qui contactent leur assureur parce qu'ils sont insatisfaits du montant de leur prime d'assurance et qui ne peuvent être répondus dans l'immédiat, devront être considérés comme ayant fait une plainte formelle.</p> <p>De plus, la mise en place de cette nouvelle définition entrerait en contradiction avec le point 2 de l'article 4.</p>

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

Article	Commentaires
<p><b>4</b></p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° il tient compte, de façon objective, des intérêts de l'auteur de la plainte;</li> <li>2° son suivi est simple et sans frais pour l'auteur de la plainte;</li> <li>3° il fait l'objet d'une documentation détaillée, notamment par des procédures relatives à l'analyse des plaintes.</li> </ul>	<p>Il n'est pas réaliste ni souhaitable de mettre en place tout ce processus pour les clients qui ont une insatisfaction, comme dans l'exemple que nous avons énoncé pour l'article précédent.</p>
<p><b>5</b></p> <p>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 oeuvre, à l'application et à la révision périodique de son processus de traitement des plaintes et y affecte les personnes requises.</p> <p>Pour ce faire, la politique doit inclure les règles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° pour veiller à ce que son processus de traitement des plaintes soit connu et compris par les personnes affectées à sa mise en oeuvre, 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) lors de leur affectation;</li> <li>b) lors d'une modification du processus de traitement des plaintes suivant sa révision;</li> </ul> </li> <li>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.</li> </ul>	<p>On semble prendre pour acquis qu'il faut absolument que les plaintes soient traitées par une équipe dédiée et en dehors des opérations. Avec le libellé actuel et compte tenu des exigences relatives à l'indépendance et à l'absence de conflit d'intérêt, les secteurs opérationnels seraient exclus du processus de traitement de plaintes. Ainsi, il ne serait plus possible d'avoir des équipes multidisciplinaires pour gérer les plaintes, alors qu'il s'agit d'un modèle qui s'est avéré efficace jusqu'à présent. Tel que souligné plus haut, une telle approche aura pour impact un règlement des plaintes moins rapide et une lourdeur bureaucratique accrue et ce, sans bénéfice concret pour les clients.</p> <p>Par ailleurs, nous sommes d'avis que la notion de formation est floue et vague. De plus, l'obligation de dispenser une formation une fois l'an est trop restrictive. Cela devrait être à la discrétion des entreprises.</p> <p>Nous considérons qu'il existe une certaine incohérence quant aux notions d'indépendance et d'absence de conflit d'intérêts, principes énoncés dans le libellé de l'article, considérant que l'individu chargé du traitement de la plainte est à l'emploi du cabinet. Il s'agit d'une exigence difficile, pour ne pas dire impossible, à rencontrer.</p>

Article	Commentaires
<p><b>6</b> 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 :</p> <p>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;</p> <p>2° les fonctions du responsable du traitement des plaintes, notamment celles de :</p> <p><i>a) veiller à l'application</i> 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;</p> <p><i>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;</i></p> <p><i>c) veiller à l'assignation des plaintes au personnel chargé du traitement des plaintes;</i></p> <p><i>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.</i></p>	<p>Considérant la définition de plainte proposée, il n'est pas réaliste opérationnellement qu'une seule et même personne soit responsable du traitement des plaintes. Quelles sont les raisons qui justifient qu'il y ait un seul responsable des plaintes ?</p> <p>La mise en place d'un tel processus pour toutes les plaintes entrainera une augmentation considérable de la charge de travail, des coûts et des délais</p> <p>Certains requis énumérées au paragraphe 1, notamment les critères de solvabilité et d'absence d'antécédents judiciaires, nous semblent exigeants et ne semblent pas nécessairement avoir de lien avec la fonction de responsable du traitement des plaintes.</p> <p>Il y aurait lieu de clarifier les attentes énumérées au paragraphe 2.</p>

Article	Commentaire
<p><b>7</b></p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2° un accès en tout temps à l'information essentielle à l'exercice des fonctions de ce personnel;</li> <li>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.</li> </ul>	<p>Pas de commentaires</p>
<p><b>8</b></p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les motifs et causes à l'origine de ces dernières;</li> <li>2° le résultat du traitement de ces plaintes;</li> <li>3° les enjeux liés à la mise en œuvre, à l'application et à la révision du processus de traitement des plaintes.</li> </ul>	<p>À quel niveau de dirigeant fait-on allusion dans le cas présent? Chef de la conformité? Responsable des plaintes?</p> <p>Cet article n'est pas réaliste considérant la nouvelle définition. Voir le commentaire énoncé à l'article 3.</p> <p>De plus, nous sommes d'avis que l'article devrait énoncer les attentes et des principes à respecter et non se positionner de manière aussi détaillée sur la reddition de comptes à effectuer.</p>
<p><b>9</b></p> <p>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 <b>le cas échéant.</b></p>	<p>Dans certains cas, il y a impossibilité d'agir dans le sens où nous ne pouvons résoudre les enjeux que la plainte soulève. Or, l'obligation de l'article 9 énonce que les enjeux soulevés par la plainte doivent être résolus. Nous considérons cette obligation de résultats relativement lourde, voire irréaliste.</p> <p>Nous vous recommandons d'apporter la précision que la résolution d'enjeux soulevés par la plainte peut s'effectuer «le cas échéant».</p>
<p><b>10</b></p> <p>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.</p>	<p>Il faudrait ici clarifier les attentes. Il est difficile d'envisager ce qui devrait être fait. L'exigence «de prendre des mesures afin d'y remédier» nous semble très lourde, voire irréaliste, comme obligation.</p>

**CHAPITRE III RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES**  
**SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Article	Commentaires
<p><b>11</b>  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.</p>	<p>Considérant que les plaintes verbales sont vraisemblablement acceptées, nous nous questionnons sur l'intention recherchée et la plus-value pour le consommateur de cette obligation, qui est relativement lourde à mettre en place.</p>
<p><b>12</b>  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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 16;</li> <li>2° consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 18;</li> <li>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;</li> <li>4° communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 21 à l'auteur de celle-ci.</li> </ul>	<p>Il n'est pas réaliste qu'un délai de 60 jours pour le traitement de la plainte soit mis en place étant donné la définition d'une plainte, tel qu'énoncé dans le commentaire de l'article 3.</p> <p>Pour certaines plaintes, il se peut que l'assureur ne soit pas en mesure de donner une réponse finale dans les 60 jours. Certains éléments essentiels à l'analyse du dossier de plainte (par exemple, documents demandés au consommateur, devis d'un fournisseur, validations auprès de sources externes) sont hors de notre contrôle. En ce sens, le délai énoncé nous semble difficilement applicable.</p> <p>Un traitement prématuré de la plainte n'est pas nécessairement souhaitable ni dans l'intérêt du consommateur. Nous considérons que l'article devrait prévoir certaines exceptions.</p> <p>Le respect des exigences de cet article nécessitera la mise en place d'un système informatique dédié. Une solution coûteuse qui prendra du temps à développer.</p>

Article	Commentaires
<p>13</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 30e jour suivant la réception de l'acceptation de l'offre.</p>	<p>Le délai de règlement de 60 jours devrait être suspendu dès qu'une offre est faite au client.</p>
<p>14</p> <p>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.</p> <p>Il doit notamment le faire dans les cas suivants :</p> <p>1° au terme de son analyse, il ne présente pas d'offre visant à régler la plainte à l'auteur de celle-ci;</p> <p>2° l'auteur de la plainte refuse l'offre visant à régler celle-ci;</p> <p>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.</p>	<p><b>Paragraphe 3</b></p> <p>Il y aurait lieu de préciser l'objectif recherché par le libellé de ce paragraphe.</p> <p>Nous sommes d'avis que pour les cas où le client décide d'avoir recours aux tribunaux, le processus de plainte devrait prendre fin.</p>
<p>15</p> <p>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.</p>	<p>Le délai imposé afin d'aviser par écrit le consommateur qu'il doit également formuler sa plainte auprès d'autres institutions financières fait en sorte que la plainte doit nécessairement être analysée dans un délai de 10 jours. Or, dans le cadre du processus d'analyse, il peut arriver que la nécessité d'impliquer une autre partie s'effectue au-delà de 10 jours. En ce sens, nous vous recommandons que l'article devrait plutôt référer à «un délai raisonnable».</p>

## SECTION II DOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

Article	Commentaires
<p><b>16</b> 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 :</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><b>Paragraphe 1</b> Il y aurait lieu de préciser ce qu'on entend par communication initiale de l'auteur. Cette exigence implique que toutes les conversations sont enregistrées, ce qui n'est pas le cas. .</p> <p>Tel qu'indiqué dans notre commentaire de <b>l'article 3</b> du Projet de Règlement, la définition de plainte aura un impact important sur la charge de travail, la gestion administrative et les coûts reliés au traitement des plaintes.</p> <p><b>Paragraphe 3</b> Les documents couverts par le secret professionnel et le privilège relatif aux litiges doivent être exclus.</p>
<p><b>17</b> 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.</p>	<p>L'article 15 du Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres mentionne un délai de 5 ans.</p> <p>Le délai de conservation du dossier de plainte devrait être le même que le dossier du client. Si non, dans certaines circonstances, on pourrait conserver des dossiers de plainte alors que le dossier client a été détruit.</p>

Article	Commentaires
<p><b>18</b> L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit <b>consigner sans délai</b> toute plainte reçue <b>à son registre des plaintes</b>.</p> <p>Il doit, dès qu'ils lui sont disponibles, y inscrire les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° le code d'identification du dossier de plainte;</li> <li>2° la date de réception de la plainte et la date de sa consignation au registre;</li> <li><b>3° le motif de la plainte;</b></li> <li><b>4° la cause à l'origine de la plainte;</b></li> <li>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;</li> <li>6° le cas échéant, la catégorie d'assurance du produit visé par la plainte;</li> <li>7° la date de communication de la réponse finale à l'auteur de la plainte;</li> <li>8° le résultat du traitement de la plainte et, le cas échéant, de l'offre visant à régler celle-ci;</li> <li><b>9° le cas échéant, la date de transmission du dossier de plainte à sa fédération;</b></li> <li>10° le cas échéant, la date de transmission du dossier de plainte à l'Autorité;</li> <li>11° la date de fermeture du dossier de plainte.</li> </ul>	<p>Consigner la plainte au registre sans délai est une notion vague et floue qui engendrera une lourdeur administrative importante. Nous sommes d'avis que prévoir un délai raisonnable afin de consigner la plainte reçue au registre des plaintes est plus réaliste dans les circonstances.</p> <p>Si la définition de plainte n'est pas modifiée tel qu'indiqué aux commentaires sur l'article 3, il n'est pas réaliste de consigner la plainte sans délai et de compiler toute l'information qui est énumérée aux paragraphes 1 à 11.</p> <p><b>Paragraphes 3 et 4</b> Il y aurait lieu de préciser ce qu'on entend par cause et motif.</p> <p><b>Paragraphe 9</b> Qu'entend-t-on par fédération ?</p>

### SECTION III COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTÉ

Article	Commentaires
<p><b>19</b>            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.</p>	<p>Pas de commentaires</p>
<p><b>20</b>            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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° le code d'identification du dossier de plainte;</li> <li>2° la date de réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit;</li> <li>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 (<i>indiquer ici le titre de la ligne directrice</i>) établies par l'Autorité;</li> <li>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;</li> <li>5° les prochaines étapes du processus de traitement des plaintes, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;</li> <li>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 (<i>indiquer ici le titre de la ligne directrice</i>) établies par l'Autorité.</li> </ul>	<p>Tel qu'indiqué dans les commentaires à l'article 3, si la définition de plainte n'est pas modifiée, l'application de cet article générera une somme considérable de travail aux assureurs.</p> <p><b>Paragraphe 5</b>            Il serait plus clair d'indiquer au client l'exigence de règlement de la plainte dans les 60 jours.</p> <p><b>Paragraphe 6</b>            Il devrait être permis que l'accusé de réception soit signé par la personne chargée du traitement de la plainte. Le fait que l'accusé de réception soit obligatoirement signé par le responsable du traitement des plaintes amène une lourdeur administrative et son application de cet alinéa n'est pas réaliste dans les grandes organisations.</p>

Article	Commentaires
<p><b>21</b> 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° un résumé de la plainte reçue;</li> <li>2° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>5° la signature du responsable du traitement des plaintes.</li> </ul>	<p>Le délai de règlement de 60 jours devrait être suspendu dès qu'une offre est faite au client.</p>
<p><b>22</b> 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.</p> <p>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.</p>	<p>Quel est le but visé par cet article ?</p> <p>Il serait plus clair d'indiquer qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer un avis si la plainte se règle dans les premiers 10 jours.</p>

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

Article	Commentaires
<p><b>23</b></p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>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;</li><li><b>3°</b> le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes;</li><li>4° le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 12;</li><li>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.</li></ul>	<p><b>Paragraphe 3</b></p> <p>Nous jugeons qu'il serait plus efficace et simple d'indiquer le nom et les coordonnées du département responsable du traitement des plaintes. Le nom du responsable n'apporte pas de plus-value pour le consommateur.</p>
<p><b>24</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Pas de commentaires</p>

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

Article	Commentaires
<p><b>25</b></p> <p>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.</p>	<p>Le délai de 15 jours délai nous semble très court pour transférer le dossier à l'Autorité.</p> <p>Nous recommandons que le délai de 30 jours actuellement prévu soit conservé.</p>

## CHAPITRE VI INTERDICTIONS ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

Article	Commentaires
<p><b>26</b> L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :</p> <p>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 :</p> <p>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;</p> <p><b>b)</b> obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;</p> <p>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;</p> <p>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 oeuvre, 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.</p>	<p><b>Paragraphe 1b</b> Nous sommes d'avis que toutes les plaintes reliées au même événement ayant fait l'objet d'un règlement devraient être fermées.</p> <p>Dans la mesure où le paragraphe 1C couvre les plaintes de nature déontologique, nous ne voyons pas la nécessité de conserver le paragraphe 1b.</p>

Article	Commentaires
<p><b>27</b>            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 :</p> <p>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.</p>	<p>Nous considérons qu'il y aurait lieu qu'un processus de contestation soit prévu au présent règlement dans l'éventualité où une sanction administrative serait imposée.</p>

Article	Commentaires
<p>28</p> <p>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 :</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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<sup>e</sup> jour suivant la réception de l'acceptation de l'offre;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p>	<p>Nous considérons qu'il y aurait lieu qu'un processus de contestation soit prévu au présent règlement dans l'éventualité où une sanction administrative serait imposée.</p>

Article	Commentaires
<p><b>29</b></p> <p>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 :</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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 oeuvre, 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.</p> <p>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.</p>	<p>Nous considérons qu'il y aurait lieu qu'un processus de contestation soit prévu au présent règlement dans l'éventualité où une sanction administrative serait imposée.</p>