



COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

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

Mémoire présenté dans le cadre de la consultation
sur le projet de règlement en titre

**Objectif : harmonisation et renforcement du traitement des plaintes
dans le secteur financier québécois**

PRÉSENTÉ À :
L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Décembre 2021



RCCAQ
Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

Table des matières

INTRODUCTION	2
À propos du RCCAQ	2
Cadre du présent mémoire	2
Mise en contexte et méthodologie	3
COMMENTAIRES GÉNÉRAUX	4
Implication de l’Autorité face à l’application du règlement	4
CHAPITRE I - OBJET, CHAMP D’APPLICATION ET INTERPRÉTATION	5
CHAPITRE II - POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	6
CHAPITRE III - RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES	7
Section I - Dispositions générales	7
Section II - Dossiers et registre des plaintes	7
Section III - Communication à l’auteur de la plainte	7
CONCLUSION	8
REMERCIEMENTS	8
ANNEXE A	9
Synthèses des recommandations ou pistes d’améliorations	9

INTRODUCTION

À propos du RCCAQ

LE REGROUPEMENT DES CABINETS DE COURTAGE D'ASSURANCE DU QUÉBEC (RCCAQ) REGROUPE QUELQUE 3 740 COURTIERS CERTIFIÉS EN ASSURANCE DE DOMMAGES, RÉPARTIS DANS PLUS DE 425 CABINETS ET SUCCURSALES À TRAVERS LA PROVINCE.

Tout en s'assurant du respect de la protection du consommateur, le RCCAQ a pour mission de promouvoir et défendre les intérêts socio-économiques des cabinets et courtiers en assurance de dommages en leur donnant une voix auprès du législateur et des organismes réglementaires, ainsi qu'auprès du public. Le RCCAQ a aussi pour mission de soutenir ses membres dans leur développement comme réseau de distribution efficace en assurance de dommages, répondant aux besoins des consommateurs.

Ses actions visent notamment à ce que l'encadrement législatif et réglementaire ne désavantage pas l'industrie et favorise une saine compétition entre tous les acteurs de la chaîne de distribution en assurance de dommages.

À l'échelle nationale, le RCCAQ compte, en tant que membre, sur l'appui de l'*Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC)*, laquelle regroupe 11 associations provinciales de courtiers en assurance de dommages.

Cadre du présent mémoire

L'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a lancé, au début de septembre 2021, une période de consultation concernant le *Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*. Il s'agit d'une démarche qui s'inscrit dans le **Plan stratégique 2021-2025** de l'Autorité. Son président-directeur général, M. Louis Morisset, a d'ailleurs rappelé, lors du lancement de la consultation, que l'Autorité souhaite optimiser et uniformiser les processus de traitement des plaintes au bénéfice de tous les consommateurs de produits et services financiers québécois. Ainsi, l'Autorité affirme que **l'objectif du projet de règlement** est d'harmoniser et de renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois.

Le Projet de règlement prévoit notamment une définition de « plainte » ainsi que des règles, obligations et pratiques communes au secteur financier, relatives au processus à suivre et aux délais à respecter pour traiter les plaintes formulées par les consommateurs. Il prévoit des exigences qui s'inspirent des principes nationaux et internationaux développés en matière de traitement équitable des consommateurs. Aussi, il a été rédigé en tenant compte des commentaires soulevés par les membres de divers comités consultatifs de l'Autorité et des commentaires de multiples intervenants du secteur financier. Le règlement s'appliquera aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit, dont les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes inscrits en vertu de la LDPSF.

Ce nouveau 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, en l'occurrence les cabinets, et aux agents d'évaluation du crédit, conformément aux lois qui encadrent leurs activités et pratiques respectives.

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

Le 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 enfin l'application spécifique de certaines dispositions à certains d'entre eux, en fonction des différentes lois habilitantes.

Mise en contexte et méthodologie

Les commentaires et recommandations qui suivent visent à répondre à la consultation de l'Autorité des marchés financiers sur le *Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*. Bien que les commentaires représentent davantage la situation de la distribution par le courtage de l'assurance de dommages, ils peuvent, à diverses occasions, représenter ceux de différents secteurs de l'industrie touchés par le nouveau règlement.

Le RCCAQ a mandaté la firme *Vieira Conseil Action (VCA)* afin de coordonner les activités menant à la réponse à la consultation. Pour mener à bien la démarche, le RCCAQ a obtenu l'avis de quelques-uns de ses membres ainsi que de son conseil d'administration. Les membres ayant transmis leurs commentaires proviennent de différents types de cabinets de courtage et ils occupent différentes fonctions de gestion et de conformité des pratiques.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Implication de l'Autorité face à l'application du règlement

Constats

Le 16 septembre 2021, l'Autorité a présenté le règlement proposé. Au cours de cette présentation, elle a mentionné qu'un avis d'application sera rédigé et diffusé suivant l'application du règlement. Lors de la période d'échanges tenue au terme de cette présentation, plusieurs questions ont été soulevées, et ce, de différentes natures, venant confirmer le besoin d'un tel avis d'application pour favoriser la mise en place d'un environnement conforme aux dispositions du règlement et aux attentes de l'Autorité.

À ce jour, la direction des plaintes de l'Autorité communique par courrier alors que dans beaucoup de cabinets, le courrier adressé à une personne précise n'est traité que lorsque cette personne se rend au bureau. Dans le contexte du télétravail, des retards peuvent être occasionnés du fait que certains employés ne se rendent au bureau que très rarement.

Les avis de l'Autorité concernant les plaintes envers un cabinet sont adressés au dirigeant responsable alors qu'ils devraient être adressés à la personne responsable du traitement des plaintes.

Enfin, l'Autorité tend à prendre en charge et à ouvrir un dossier de plaintes lorsqu'un consommateur communique directement avec celle-ci, sans communiquer avec l'intermédiaire financier avant d'enclencher son processus de traitement des plaintes.

Recommandations ou pistes d'améliorations

- L'Autorité devrait veiller à ce que l'avis d'application sur le règlement soit adapté aux différents types d'intervenants, en plus de contenir des attentes concrètes et précises, afin d'en faciliter son application en considération des activités propres à chaque type d'intervenant.
- L'Autorité devrait privilégier les courriels ou les avis par les services en ligne pour transmettre les communications adressées à des individus précis, tels le dirigeant responsable, le responsable du traitement des plaintes ou le représentant.
- L'Autorité devrait s'assurer que les communications sur les plaintes du cabinet soient adressées à la personne désignée comme étant responsable des plaintes au sein du cabinet, et non qu'au dirigeant responsable.
- Dans le contexte du nouveau règlement, l'Autorité pourrait diriger le consommateur à l'intermédiaire financier concerné, ou agir comme intermédiaire pour le consommateur, plutôt que de prendre en charge la plainte et d'enclencher elle-même son processus de traitement des plaintes.

CHAPITRE I - OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

Constats

Bien que des améliorations aient été apportées afin de clarifier ce qu'on entend par une plainte, la définition demeure nébuleuse et difficile d'application. La formulation de ce qu'on entend par une plainte laisse encore place à de l'interprétation subjective.

À titre d'exemple, lors de la présentation du nouveau règlement le 16 septembre 2021, plusieurs questions des participants visaient à clarifier ce point.

Recommandations ou pistes d'améliorations

- La définition d'une plainte devrait être raffinée pour éviter toute confusion dans son application. À défaut d'une modification de la définition, des exemples concrets d'application devaient être mis à la disposition des intervenants du secteur financier, dont les intermédiaires financiers.

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

Constats

L'industrie de l'assurance de dommages, tout comme le secteur financier, comporte des intermédiaires de différentes tailles et envergures. Les attentes face à la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends à mettre en place sont identiques, peu importe le type d'intermédiaire. Ces attentes peuvent être difficiles à atteindre pour certains cabinets (ex. : définir les compétences et la qualification du responsable du traitement des plaintes à même la politique et mettre en place un plan de formation).

Aussi, le fait de laisser le soin aux intervenants du secteur de définir eux-mêmes les compétences et qualifications laisse place à une interprétation subjective de la définition. Elle pourrait être remise en question par l'Autorité, notamment au moment d'une inspection.

Aucune distinction n'est indiquée pour les intermédiaires financiers de très petite taille (ex. : cabinets de moins de cinq (5) représentants).

L'article 8 proposé vise à ce qu'une reddition de compte périodique soit effectuée aux dirigeants de l'intermédiaire financier. Cependant, les attentes de fréquence n'ont pas été prévues. Les articles 9 et 10 font également référence à des travaux d'analyse pour lesquels les attentes de fréquence pour effectuer la tâche ne semblent pas avoir été définies.

Recommandations ou pistes d'améliorations

- Mettre à la disposition des intermédiaires financiers un modèle complet et conforme d'une politique répondant aux attentes de l'Autorité (ex. : un modèle similaire à ce qui est actuellement disponible).
- Mettre à la disposition des intermédiaires financiers un modèle de formation répondant aux attentes de l'Autorité, qu'ils pourront adapter et déployer au sein de leur cabinet respectif.
- Offrir, de la part de l'Autorité, un service de soutien au traitement des plaintes pour les cabinets de très petite taille, et ce, pour éviter entre autres qu'ils se trouvent en situation de conflit d'intérêts face au traitement.
- Définir les attentes face à la fréquence minimale requise pour la reddition de compte aux dirigeants de l'intermédiaire financier ainsi que pour l'analyse des causes à l'origine des plaintes et des motifs d'une plainte. Au niveau des motifs, prévoir les délais requis pour évaluer si des répercussions pourraient affecter d'autres clients et pour prendre les mesures pour y remédier, le cas échéant.

CHAPITRE III - RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Section I - Dispositions générales

Constats

Comme mentionné précédemment, les intermédiaires financiers qui sont de petite taille pourraient avoir de la difficulté à offrir un service d'assistance à la rédaction d'une plainte. Aussi, ils pourraient se trouver en situation de conflit d'intérêts à l'égard d'un tel processus.

Recommandations ou pistes d'améliorations

- Offrir, de la part de l'Autorité, un service d'assistance à la rédaction d'une plainte pour les intermédiaires financiers, notamment les cabinets de petite taille et envergure.

Section II - Dossiers et registre des plaintes

Constats

La conservation du dossier de plainte est prévue pour une période de sept (7) ans à compter de la date de la réception de la plainte. Cette période est différente des différentes attentes de conservation de dossiers, livres et registres (ex. : la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) et son règlement sur les livres et registres prévoient une conservation de cinq (5) ans pour les dossiers de clients, à compter du dernier événement face au client).

Recommandations ou pistes d'améliorations

- Harmoniser les attentes de conservation du dossier de plainte aux attentes sur la conservation des dossiers de clients prévues aux lois des différents types d'intervenants du secteur financier (ex. : remplacer la notion de sept (7) ans par une disposition qui réfère aux lois applicables pour chacun d'eux, soit la LDPSF pour les secteurs des intermédiaires financiers).

Section III - Communication à l'auteur de la plainte

Constats

Actuellement, l'Autorité met à la disposition des intermédiaires financiers un modèle d'accusé-réception qu'ils peuvent utiliser et adapter au besoin.

Recommandations ou pistes d'améliorations

- L'Autorité devrait mettre à la disposition des intermédiaires financiers un modèle d'accusé-réception ainsi qu'un modèle de réponse finale qui correspondront aux attentes minimales du régulateur et qui pourront être adaptés par les responsables du traitement des plaintes, au besoin.

CONCLUSION

D'abord, comme indiqué à la section « Commentaires généraux », en page 4 du présent mémoire, une présentation du nouveau règlement proposé a été effectuée par l'Autorité le 16 septembre 2021. Au cours de cette présentation, il a été mentionné qu'un avis sur l'application du règlement sera rédigé par l'Autorité et diffusé suivant la mise en place du règlement. Le RCCAQ souhaite réitérer l'importance et la nécessité d'un tel avis sur l'application du règlement afin de soutenir les intermédiaires financiers, en l'occurrence les cabinets, dans leurs démarches de traitement des plaintes et de règlement des différends, et ce, de façon conforme aux dispositions du règlement et aux attentes de l'Autorité.

Les constats et recommandations ou pistes d'améliorations présentés dans ce mémoire sont le fruit des avis obtenus auprès de quelques-uns des membres du RCCAQ ainsi que de son conseil d'administration, comme cela est décrit à la méthodologie en page 3 du présent document.

Pour faciliter le travail de l'Autorité, une synthèse des recommandations ou pistes d'améliorations est présentée en Annexe A.

REMERCIEMENTS

Le RCCAQ désire souligner l'ouverture dont fait preuve l'Autorité en consultant les intervenants du secteur financier quant à la mise en place d'un tel projet de règlement.

Aussi, il tient à remercier l'Autorité pour l'opportunité qu'elle lui accorde de formuler les constats et recommandations de ses membres à cet égard.

Enfin, le RCCAQ tient à réitérer son soutien face à cette démarche et offre sa pleine collaboration pour tous les travaux qui pourraient découler de celle-ci et bénéficier de son apport.

ANNEXE A

Synthèses des recommandations ou pistes d'améliorations

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX	
Implication de l'Autorité face à l'application du règlement	<ul style="list-style-type: none">• L'Autorité devrait veiller à ce que l'avis d'application sur le règlement soit adapté aux différents types d'intervenants, en plus de contenir des attentes concrètes et précises, afin d'en faciliter son application en considération des activités propres à chaque type d'intervenant.• L'Autorité devrait privilégier les courriels ou les avis par les services en ligne pour transmettre les communications adressées à des individus précis, tels le dirigeant responsable, le responsable du traitement des plaintes ou le représentant.• L'Autorité devrait s'assurer que les communications sur les plaintes du cabinet soient adressées à la personne désignée comme étant responsable des plaintes au sein du cabinet, et non qu'au dirigeant responsable.• Dans le contexte du nouveau règlement, l'Autorité pourrait diriger le consommateur à l'intermédiaire financier concerné, ou agir comme intermédiaire pour le consommateur, plutôt que de prendre en charge la plainte et d'enclencher elle-même son processus de traitement des plaintes.
CHAPITRE I OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION	
	<ul style="list-style-type: none">• La définition d'une plainte devrait être raffinée pour éviter toute confusion dans son application. À défaut d'une modification de la définition, des exemples concrets d'application devaient être mis à la disposition des intervenants du secteur financier, dont les intermédiaires financiers.
CHAPITRE II POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre à la disposition des intermédiaires financiers un modèle complet et conforme d'une politique répondant aux attentes de l'Autorité (ex. : un modèle similaire à ce qui est actuellement disponible).• Mettre à la disposition des intermédiaires financiers un modèle de formation répondant aux attentes de l'Autorité, qu'ils pourront adapter et déployer au sein de leur cabinet respectif.• Offrir, de la part de l'Autorité, un service de soutien au traitement des plaintes pour les cabinets de très petite taille, et ce, pour éviter entre autres qu'ils se trouvent en situation de conflit d'intérêts face au traitement.• Définir les attentes face à la fréquence minimale requise pour la reddition de compte aux dirigeants de l'intermédiaire financier ainsi que pour l'analyse des causes à l'origine des plaintes et des motifs d'une plainte. Au niveau des motifs, prévoir les délais requis pour évaluer si des répercussions pourraient affecter d'autres clients et pour prendre les mesures pour y remédier, le cas échéant.

CHAPITRE III RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES	
Section I Dispositions générales	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir, de la part de l'Autorité, un service d'assistance à la rédaction d'une plainte pour les intermédiaires financiers, notamment les cabinets de petite taille et envergure.
Section II Dossiers et registre des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser les attentes de conservation du dossier de plainte aux attentes sur la conservation des dossiers de clients prévues aux lois des différents types d'intervenants du secteur financier (ex. : remplacer la notion de sept (7) ans par une disposition qui réfère aux lois applicables pour chacun d'eux, soit la LDPSF pour les secteurs des intermédiaires financiers).
Section III Communication à l'auteur de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> • L'Autorité devrait mettre à la disposition des intermédiaires financiers un modèle d'accusé-réception ainsi qu'un modèle de réponse finale qui correspondront aux attentes minimales du régulateur et qui pourront être adaptés par les responsables du traitement des plaintes, au besoin.