



English

**Questions et réponses concernant le Rapport de plaintes associé à la
Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales
(« Déclaration annuelle »)**

Déclaration de plaintes via le Rapport de plaintes :

- Q.** L'outil de Rapport de plaintes est-il obligatoire ?
- R.** Oui, l'utilisation de l'outil de Rapport des plaintes est désormais obligatoire pour la saisie et la transmission de vos plaintes.
Vous devez donc y saisir vos plaintes de la période en cours, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année courante et mettre à jour vos plaintes ouvertes d'une précédente période au plus tard le 1^{er} mai suivant la période de référence de la Déclaration annuelle.
- Q.** L'outil de Rapport de plaintes remplace le Système de Rapport de Plaintes (SRP), est-ce correct ?
- R.** Pour les assureurs, l'outil remplace l'onglet Excel (9.6 Assurance de dommages et 11.6 Assurance de personnes) de la Déclaration annuelle, qui avait remplacé en 2017 le Système de Rapport de Plaintes (SRP).
- Q.** Devons-nous saisir manuellement les plaintes dans l'outil et saisir les informations relatives aux plaintes sur la feuille Excel ?
- R.** Les onglets relatifs aux plaintes (9.6 Assurance de dommages) ou (11.6 Assurance de personnes) ont été retirés du formulaire Excel de la Déclaration annuelle. Ces sections sont remplacées par l'outil de Rapport de plaintes accessible via les services en ligne (SEL) de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») sous la rubrique « Gestion des plaintes ».
La section (9.0 Assurance de dommages) ou (11.0 Assurance de personnes) du formulaire portant sur le Traitement des plaintes est toutefois maintenue.

Q. Quelle est la date effective à laquelle les plaintes peuvent être signalées par le biais de l'outil de Rapport de plaintes ?

R. Vos plaintes de la période en cours, soit celles du 1^{er} janvier au 31 décembre ainsi que celles apparaissant au système comme encore ouvertes lors d'une période précédente, peuvent être transmises à l'Autorité par votre Rapport de plaintes dès le 1^{er} mars et au plus tard le 1^{er} mai 23h59 HE.

Que vous ayez ou non des plaintes à déclarer, la transmission de votre Rapport de plaintes doit se faire via l'outil de Rapport de plaintes disponible dans les SEL de l'Autorité.

Q. Les utilisateurs de l'outil de Rapport de plaintes pourront-ils toujours accéder à leurs données en tout temps ?

R. Oui, l'outil permet de consulter les données saisies (nouvelles plaintes) ou converties (les plaintes ouvertes sans date de fin d'une précédente période de déclaration) dans l'outil de Rapport de plaintes en tout temps.

Q. L'outil de Rapport de plaintes est-il uniquement accessible pour la Déclaration annuelle ou un assureur peut-il accéder aux données et les conserver tout au long de l'année de déclaration ?

R. L'outil de Rapport de plaintes est accessible tout au long de l'année pour la saisie des plaintes. La déclaration (transmission du Rapport de plaintes) se fait une fois par an au plus tard le 1^{er} mai. Un assureur peut accéder à l'outil et conserver les informations sur ses plaintes tout au long de l'année via celui-ci. Il peut même réimporter les plaintes saisies (format csv) dans son propre registre.

L'Autorité peut uniquement voir les plaintes saisies et déclarées par un assureur. Celles saisies hors période de divulgation ou n'étant pas encore déclarées ne sont visibles que par l'assureur.

Q. Pouvons-nous télécharger un fichier de plaintes plutôt que d'en saisir une à la fois dans l'outil ?

R. Malheureusement non. L'outil remplace la grille Excel de la Déclaration annuelle.

Q. Existe-t-il un manuel d'instructions pour l'outil de Rapport de plaintes ?

R. Oui, le « **guide de l'utilisateur Rapport de plaintes** » est disponible sur la page web de l'Autorité :

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/declaration-annuelle-sur-les-pratiques-commerciales>.

Q. Comment déclarer « aucune plainte » dans l'outil de Rapport de plaintes ?

R. Pour déclarer "aucune plainte" (ou si vous avez une plainte), vous devez vous connecter à l'outil de Rapport de plaintes, vérifier les informations de l'étape 1 – Saisie des plaintes.

Allez à l'étape 2 – Transmission du rapport et cliquez sur le bouton « Valider les renseignements » pour la période de référence du 1^{er} janvier au 31 décembre.

En bas de la page « Valider les renseignements et transmettre le rapport de plaintes » se trouve une case à cocher : « J'atteste que tous les renseignements ont été fournis conformément aux modalités de déclaration du Rapport de plaintes et que ceux-ci sont complets, exacts et à jour ».

Cochez la case et utilisez le bouton « Transmettre le Rapport de plaintes ».

Une boîte de message apparaîtra : « Certaines plaintes ne contiennent pas de date de fermeture. Assurez-vous d'indiquer le maximum d'informations connues avant d'effectuer la transmission de votre dernière Déclaration des plaintes à l'Autorité. » Si tout est bon, poursuivez avec le bouton « Continuer ».

Enfin, vous obtenez un numéro de confirmation pour la transmission de votre Rapport de plaintes.

Q. L'outil concerne-t-il uniquement les plaintes du Québec ou de l'ensemble du Canada ?

R. L'outil de Rapport de plaintes concerne toutes les plaintes à travers le Canada, pas uniquement celles du Québec. La Déclaration annuelle et l'outil associé de Rapport de plaintes est une initiative du CCRRA, donc de tous les organismes de réglementation des assurances de chaque province et territoire. L'Autorité est le fournisseur de services désigné de tous les organismes de réglementation. Par conséquent, l'Autorité recueille les rapports de plaintes et les données de la Déclaration annuelle au nom de tous les organismes de réglementation.

Q. « Canal de distribution », quels sont les choix à sélectionner si la plainte concerne de l'assurance collective (offerte par un employeur) ?

Serait-il possible d'obtenir une liste de ce qui est couvert par les trois catégories offertes :

1. Canal de distribution direct ou exclusif
2. Canal de distribution indépendant
3. Autre canal de distribution

R. Les définitions des différents Canaux de distribution sont disponibles via le lien au formulaire ou la page web :

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/professionnels/assureurs/definitions-declaration-annuelle-assurance-personnes_fr.pdf

- Q.** « Entente intervenue » signifie parvenir à un accord mutuel, comment devrions-nous classer / signaler les plaintes pour lesquelles nous avons émis une lettre de position finale sans avoir eu de réponse du client ?
- R.** Vous pouvez indiquer « Entente intervenue » si votre entreprise considère la plainte réglée.
- Q.** En cas de fusion entre deux assureurs, comment procéder pour signaler les plaintes ?
- R.** Dans le cas d'une fusion, les plaintes ouvertes devront être ajoutées manuellement à l'entité résultante ou à la nouvelle entité. Assurez-vous que l'entité résultante y ait accès.
En cas de doute, veuillez contacter : Infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca.
- Q.** Si nous avons un droit d'exercer dans le domaine de l'assurance et du courtage, comment devons-nous signaler les plaintes ?
- R.** Certaines entités peuvent avoir plusieurs obligations légales envers l'Autorité (par exemple, les agents d'évaluation du crédit, les coopératives de services financiers, les cabinets, les représentants et les sociétés indépendantes, etc.). Dans ce cas, l'assureur et les cabinets, représentants et sociétés indépendantes d'une même entreprise auront plusieurs options disponibles apparaissant dans l'outil de Rapport de plaintes. Ils devront alors sélectionner l'option de menu déroulant correspondant à leur situation. Les options du menu déroulant permettant de saisir la plainte s'afficheront ensuite en fonction de cette sélection. Les menus sont différents selon l'obligation légale.

Processus de déclaration de plaintes :

- Q.** Outre les cinq catégories identifiées lors du webinaire de juillet 2024 ou pendant la séance d'information du 19 septembre 2024, les assureurs doivent-ils déclarer le nombre total et la nature des plaintes traitées par l'examineur initial?
- R.** Selon le schéma présenté lors du **webinaire** du 24 juillet 2024 :

Ne doivent pas être déclarées dans l'outil de Rapport de plaintes : les plaintes qui sont uniquement traitées par l'examineur initial.

Doivent être déclarées dans l'outil de Rapport de plaintes : les plaintes qui concordent à un des cinq types de plaintes à déclarer ou en escalade.

Ne doivent pas être saisies dans le registre interne de l'assureur, si la demande du client ne correspond pas à la définition de plainte.

Doivent être saisies dans le registre interne de l'assureur, si la demande du client correspond à la définition de plainte.

- Q.** À compter de quel moment les assureurs pourront-ils déclarer le nombre total de plaintes répertoriées dans votre registre interne de suivi des plaintes par motif de plaintes et catégorie d'assurance via le formulaire de Déclaration annuelle ?
- R.** À compter du 1^{er} janvier 2025 pour les assureurs en mesure de fournir cette information, sinon au plus tard au 1^{er} janvier 2026.
- Q.** Comment demander une prolongation de délai si je ne suis pas en mesure de satisfaire aux attentes du CCRRA, d'ici le 31 décembre 2025?
- R.** Comme annoncé lors de la séance d'information du 19 septembre 2024, la période (de transition) de 18 mois a débuté en juillet 2024 et se terminera le 31 décembre 2025, de sorte que la saisie des plaintes selon les attentes du CCRRA se fera au plus tard dès janvier 2026 pour tous les assureurs. Ainsi si un assureur pense ne pas être en mesure de satisfaire aux attentes du CCRRA d'ici le 31 décembre 2025, il devra alors communiquer, dans un délai raisonnable, avec le CCRRA afin d'exposer ses enjeux.
- Q.** Si la plainte d'un client concerne uniquement le retard dans l'examen de sa demande ou le long délai d'attente pour qu'un représentant du service clientèle réponde à son appel, cela ne serait-il pas considéré comme une plainte – surtout si le client s'est adressé directement à l'ombudsman?
- R.** Effectivement, nous avons vu, lors de la séance d'information du 19 septembre 2024, ce qui ne doit pas être déclaré dans le Rapport de plaintes. Toutefois, chacun des exemples peut mener à une plainte officielle selon la situation. Aussi, les assureurs doivent évaluer la situation pour appliquer ces exemples, d'autant plus si la situation mène à une plainte officielle et en escalade.
- Q.** Un client demande à l'assureur de reconsidérer la décision de rejet de sa demande d'indemnisation à la suite d'un sinistre. Cette situation peut néanmoins devenir une plainte si, à l'issue de la procédure de demande d'indemnités, le client n'est pas satisfait et souhaite déposer une plainte. Pouvez-vous nous donner plus de détails sur cet exemple ?
- R.** Il appartient à l'assureur de déterminer le juste niveau.
Lorsque les échanges entre le client et l'assureur relèvent d'un processus de traitement des demandes d'indemnités, ce n'est pas une plainte.
Si, cependant, à la fin de ce processus, après avoir épuisé tous les recours de révision propre au processus de demande d'indemnités et expliqué au client les motifs de refus, le client souhaite porter plainte, il peut néanmoins le faire.

- Q.** Le CCRRA va-t-il décomposer les options des menus déroulants pour les 5 fautes pour les plaintes individuelles vie SEULEMENT, ou pour toutes les plaintes ?
- R.** Non, les options de menus déroulants sont disponibles tant en assurance de personnes (individuelle et collective), qu'en assurance de dommages (des particuliers ou des entreprises) et ce, bien que certains détails / motifs ne soient pas applicables, les deux secteurs utilisent les mêmes menus.
- Q.** L'un des cinq types de plaintes qui doivent être systématiquement divulguées dans l'outil de Rapport de plaintes, soit le bris de confidentialité d'informations relatives aux clients, peut relever du rôle du responsable de la protection de la vie privée et fait partie d'un autre règlement. Dois-je quand même le signaler ?
- R.** Lorsqu'un client se plaint d'une Brèche de confidentialité, celle-ci doit être inscrite dans le registre interne de l'assureur et dans l'outil de Rapport de plaintes, sous la rubrique « Bris de confidentialité d'informations relatives aux clients ».
- Le client insatisfait a tout à fait le droit de déposer une plainte à cet effet, même si la brèche en elle-même doit être signalée en vertu d'une autre loi / obligation spécifique. Le CCRRA ne souhaite pas que l'assureur lui fournisse des détails sur cette brèche. Toutefois, nous nous attendons à ce que l'assureur consigne cette information dans son registre interne et dans l'outil de Rapport de plaintes, qu'il évalue la situation qui a donné lieu à la plainte et qu'il traite la situation avec diligence, conformément à la **Directive sur la conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients du CCRRA**, en particulier la section 6.12 sur la protection des renseignements personnels.
- Q.** Une demande de réexamen d'une décision relative à une demande d'indemnités n'est-elle pas un appel ?
- R.** Oui, nous sommes effectivement sur un appel, soit une demande de révision de cette demande d'indemnités. Néanmoins, elle n'est pas considérée comme une plainte tant et aussi longtemps que le processus de la révision n'est pas complété.
- Q.** En quoi le fait de ne pas répondre à un client est-il un problème d'éthique ?
- R.** Comme mentionné lors de la présentation du 19 septembre 2024, les codes d'éthique ou de conduites sont des encadrements fréquemment mis en place par les assureurs pour énoncer et communiquer leurs attentes en termes de valeurs, de principes, d'objectifs et de stratégies liés au traitement équitable des clients. Chaque compagnie d'assurance détermine le bon niveau de ses principes d'éthique applicable au comportement de son personnel et c'est ce qui guide l'assureur quant à un possible manquement à l'éthique.

- Q.** Est-ce que toutes les plaintes au Québec doivent être saisies dans le registre interne des plaintes?
- R.** Tous les assureurs doivent avoir en place un registre interne de plaintes. Toutes plaintes doivent être ajoutées au registre interne de l'assureur si elles correspondent à la définition de plainte du CCRRA.
- Q.** Pourriez-vous nous confirmer quelle définition de plainte est retenue au terme de la consultation sur le type et la nature de plainte ?
- R.** Nous confirmons que la définition de plainte de la Déclaration annuelle du CCRRA en usage depuis 2017 correspondra désormais à la définition incluse à la **Directive sur la conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients du CCRRA**.

Ainsi, conformément aux indications présentées lors du **webinaire** du 24 juillet 2024, les assureurs en mesure d'appliquer d'ores et déjà cette nouvelle définition peuvent le faire dès à présent. Tous les assureurs devront appliquer cette définition, au plus tard le 1^{er} janvier 2026.

- Q.** Existe-t-il un moyen de revoir la séance d'information ou le webinaire précédent ?
- R.** Le **webinaire** du 24 juillet 2024 ainsi que la **présentation sur le processus de déclaration des plaintes** du 19 septembre 2024 sont disponibles en ligne sur la page **web de l'Autorité sur les pratiques commerciales**.

L'outil de Rapport de plaintes :

- Q.** L'outil de Rapport de plaintes est-il intégré à la Déclaration annuelle via un lien ou se trouve-t-il dans la même zone du site de l'Autorité ?
- R.** L'outil de Rapport de plaintes n'est pas intégré via un lien dans le formulaire Excel de la Déclaration annuelle. L'outil est disponible dans les services en ligne (SEL) de l'Autorité sous la rubrique « Gestion des plaintes ».
- Q.** Le code d'identification d'enregistrement de la plainte est-il systématiquement généré lorsque la plainte est ajoutée à l'outil ?
- R.** Non, l'outil de Rapport de plaintes utilise votre propre numéro / référence de plainte. Toutefois, nous vous suggérons d'utiliser une séquence alphanumérique unique pour vos plaintes.
Évitez d'utiliser une séquence numérique qui soit la même d'une année à l'autre afin de ne pas créer de doublons.
Nous vous recommandons d'utiliser le numéro de l'année de la plainte suivi du numéro de la plainte (par exemple, 2022-1). Il sera ainsi plus facile de rechercher et de mettre à jour vos plaintes dans l'outil.

Q. Comment ajouter de nouveaux utilisateurs des services électroniques pour qu'ils puissent ajouter des plaintes ?

R. Si votre entreprise est ClicSÉQUR, vous devez demander votre accès aux services en ligne (SEL) de l'Autorité via un représentant ClicSÉQUR au sein de votre propre entreprise. Cette personne peut vous donner un accès.

Si vous n'êtes pas sûr de votre accès, vous pouvez nous contacter à l'adresse courriel suivante : Infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca.

Si votre entreprise n'a ni activité ni droit d'exercer au Québec, vous devez contacter par courriel l'Autorité à l'adresse suivante : Infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca afin d'obtenir un accès spécifique « Clientèle autorisée seulement ». Veuillez à indiquer le nom complet de la personne qui demande l'accès, son adresse postale professionnelle, son numéro de téléphone et son courriel.

Q. Pour déclarer les plaintes, si nous possédons déjà un accès aux services en ligne (SEL) de l'Autorité, doit-on quand même faire une nouvelle demande ?

R. Non, normalement votre accès aux services en ligne (SEL) de l'Autorité vous permet d'accéder à l'outil « Rapport de plaintes ».

Cependant, si ce n'est pas le cas, veuillez vérifier avec le responsable des accès ClicSÉQUR interne à votre entreprise si vous avez bien l'accès spécifique au bloc fonctionnel (036) « Gestion des plaintes ».