

## **Avis sur la refonte du processus de transmission du rapport de plaintes**

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») déploie un nouveau processus et un nouvel outil de saisie et de déclaration des plaintes reçues par les intervenants du secteur financier.

- Le Système de rapport de plaintes est remplacé par l'outil de déclaration Rapport de plaintes, disponible par les services en ligne de l'Autorité à compter du 7 novembre 2022.
- La transmission obligatoire à l'Autorité d'un rapport de plaintes, soit la déclaration des plaintes formulées par les consommateurs, devra être faite une seule fois par année pour l'ensemble des entités visées par cette obligation.

### **Outil de déclaration - Rapport de plaintes**

L'accès au Rapport de plaintes se fait par les services en ligne de l'Autorité. L'outil permet de saisir et de déclarer à l'Autorité les plaintes formulées par les consommateurs au cours d'une période de déclaration. Le Rapport de plaintes a été conçu afin de s'assurer que les entités visées puissent déclarer leurs plaintes en toute confiance à l'Autorité, de façon conviviale et sécuritaire.

### **Fréquence de déclaration**

Suivant la décision publiée à la section 3.8 du présent Bulletin, l'Autorité réduit la fréquence des déclarations, favorisant une fréquence annuelle plutôt que semestrielle. Les entités visées par l'obligation doivent, au plus tard le **1<sup>er</sup> mai** de chaque année, transmettre un rapport de plaintes couvrant la période du **1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre** de l'année précédente.

Exceptionnellement, les rapports de plaintes à transmettre au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2023 n'ont à couvrir que la période du 1<sup>er</sup> juillet 2022 au 31 décembre 2022, sauf pour les assureurs soumis à la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales par les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (le « CCRRA »).

L'Autorité tient à rappeler que toute entité visée qui ne transmet pas son rapport de plaintes à la date fixée par l'Autorité pourrait faire l'objet de mesures, notamment de sanctions ou de pénalités administratives, le cas échéant. Ainsi, il est important que toute entité visée s'assure que son rapport de plaintes est bien rempli et transmis à l'Autorité, selon les modalités et les périodes prescrites par cette dernière.

### **Impact sur la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales des assureurs**

Préalablement aux changements annoncés dans cet avis, tout assureur exerçant des activités d'assurance au Canada devait transmettre son rapport de plaintes par l'entremise de sa [déclaration sur ses pratiques commerciales](#). L'assureur devra dorénavant transmettre son rapport de plaintes par l'entremise du Rapport de plaintes, en utilisant les services en ligne de l'Autorité.

La date de transmission et la période couverte par le rapport de plaintes demeurent les mêmes, soit une transmission au plus tard le 1<sup>er</sup> mai de chaque année, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année précédente. Sous réserve d'indications contraires, les modalités de transmission de la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales demeurent autrement les mêmes.

## **Représentants autonomes et cabinets agissant par l'entremise d'un seul représentant**

Les représentants autonomes et les cabinets qui, en tout temps pendant une période de déclaration, ont agi uniquement par l'entremise d'un seul représentant doivent transmettre un rapport de plaintes seulement dans les situations suivantes :

- Ils ont reçu une ou plusieurs plaintes au cours d'une période de déclaration;
- Les plaintes qu'ils ont déjà déclarées n'ont pas été résolues au cours de la période de déclaration précédente.

L'Autorité présumera que les représentants autonomes et les cabinets visés dans le paragraphe précédent n'ont aucune plainte à déclarer lorsqu'aucun rapport de plaintes n'est transmis.

## **Courtiers en placement**

Pour les courtiers en placement qui sont actuellement membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ou qui seront membres, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023, du [Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada](#), les rapports de plaintes à être transmis à l'Autorité seront ceux remplis par l'entremise du système ComSet, lesquels seront acheminés par voie électronique à l'Autorité.

Le présent avis remplace les avis et la directive suivants :

- [Collecte des données de plaintes : C'est un départ! \(15 juillet 2005\)](#);
- [Avis relatif aux pénalités administratives imposées en cas de défaut de déclarer les plaintes \(28 mars 2008\)](#);
- [Directive d'application à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant – toutes les disciplines \(25 mai 2007\)](#).

## **Renseignements additionnels**

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus de la part de :

M<sup>e</sup> Caroline Néron  
Directrice des plaintes et de l'indemnisation  
Autorité des marchés financiers  
Téléphone : 418 525-0337, poste 4131  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
[Caroline.Neron@lautorite.qc.ca](mailto:Caroline.Neron@lautorite.qc.ca)

**Le 3 novembre 2022**

**DÉCISION N° 2022-TPA-0001**

**Fixation de la date de transmission du rapport concernant la politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends et détermination de la période qu'il doit couvrir**

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») de fixer la date à laquelle un agent d'évaluation du crédit lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 45 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un assureur autorisé lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 58 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle une coopérative de services financiers lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 131.7 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément aux articles 103.7 et 146 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle une institution de dépôts autorisée lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 28.19 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un courtier ou un conseiller lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 77.4 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle une société de fiducie autorisée lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 42 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un courtier ou un conseiller lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le

pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 168.1.8 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ, c. V-1.1;

Considérant les pouvoirs délégués conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ c. E-6.1.

**EN CONSÉQUENCE,**

L'Autorité fixe, conformément aux articles précités, la date de transmission des rapports concernant la politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends au 1<sup>er</sup> mai de chaque année et détermine que ceux-ci doivent couvrir la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année précédant leur transmission.

Cette décision prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Fait le 1<sup>er</sup> novembre 2022.

Me Caroline Néron  
Directrice des plaintes et de l'indemnisation