

Traitement des commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique concernant le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a publié, le 15 février 2024, la version finale du *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (le « Règlement »), qui entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2025.

L'Autorité remercie les intervenants ayant transmis des commentaires dans le cadre de la consultation publique qui s'est terminée le 6 février 2023. Le présent document fournit des explications quant à la façon dont l'Autorité donne suite à ces commentaires.

Le terme *entreprise* est utilisé dans ce document pour référer à l'ensemble des personnes visées par le Règlement.

Bilan de la consultation

L'Autorité a reçu 21 lettres de commentaires formulées par des organismes de défense des droits des consommateurs, des associations sectorielles, des entreprises visées par le projet réglementaire et un organisme offrant des services de règlement des différends.

L'Autorité a procédé à un examen attentif des commentaires reçus et, en réponse à certains d'entre eux, a apporté des modifications au projet de Règlement. L'Autorité a pris note des commentaires visant la compréhension et la mise en application des obligations prévues au Règlement et propose de fournir les explications demandées dans la section de son site Web consacrée au traitement des plaintes. Ces explications seront publiées au cours des mois à venir.

De façon générale, l'objectif visé par l'Autorité de rehausser le traitement équitable des plaintes des consommateurs est salué. Certaines exigences établies dans le projet de Règlement font aussi l'objet d'une rétroaction positive, alors que des ajustements sont demandés notamment à l'égard de la définition de la plainte, des règles et pratiques relatives au traitement simplifié de certaines plaintes et de la date d'entrée en vigueur du Règlement. La charge administrative découlant de ce nouvel encadrement est également abordée dans les commentaires. La façon dont l'Autorité a choisi de donner suite à ces commentaires est détaillée ci-dessous.

Définition de la plainte

Le projet de Règlement énumérait des conditions devant être réunies pour qu'une communication puisse être considérée comme une plainte. Suivant cette proposition, pour constituer une plainte à l'égard d'une institution financière ou d'un intermédiaire financier, une communication devrait : (1) exprimer une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'un produit ou d'un service offert par une institution financière ou un intermédiaire financier; (2) être communiquée à l'institution ou l'intermédiaire par une personne faisant

partie de sa clientèle; et (3) impliquer qu'une réponse finale est attendue par cette personne.

En ce qui a trait aux agents d'évaluation du crédit, pour constituer une plainte à l'égard de ces derniers, une communication devrait, suivant la proposition : (1) exprimer une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'une pratique de l'agent d'évaluation du crédit; (2) être communiquée à l'agent par une personne concernée sur laquelle il détient un dossier; et (3) impliquer qu'une réponse finale est attendue par son auteur.

Suivant la définition proposée, toute communication qui remplit ces conditions serait considérée comme une plainte devant être consignée au registre des plaintes et être traitée conformément aux exigences établies dans le Règlement.

Les commentaires concernant la définition de la plainte portent principalement sur les concepts suivants.

La notion de « réponse finale » : Certains commentaires expriment le besoin que la notion de « réponse finale » soit clarifiée afin d'en faciliter l'interprétation et l'application par les entreprises.

Réponse : L'Autorité ajoute une précision en ce sens dans la définition de la plainte. Ainsi, il est noté qu'une réponse finale est attendue notamment lorsque la communication de l'auteur de la plainte implique que des mesures soient prises par l'entreprise pour répondre à sa plainte. L'ajout précise également que l'attente de l'auteur de la plainte peut être exprimée par celui-ci de manière explicite ou implicite.

Les communications qui ne sont pas à considérer comme des plaintes : Plusieurs commentaires proposent que certaines demandes et communications faites par la clientèle soient expressément exclues de la définition d'une plainte. Certains suggèrent que les exclusions qui avaient initialement été proposées dans la première version du projet de Règlement (demande d'indemnité ou autre réclamation d'assurance, demande d'accès ou de rectification du dossier, demande de renseignements ou de documents) soient exclues de la définition d'une plainte. Il est aussi proposé d'exclure d'autres requêtes, incluant celles qui peuvent se régler par une explication ou la transmission de documents, ainsi que celles qui sont visées par le concept de « plainte de services » dans le secteur des valeurs mobilières¹.

Réponse : L'Autorité convient que plusieurs communications formulées par les consommateurs ne sont pas d'emblée des plaintes. Suivant les commentaires reçus,

¹ Les [Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées](#) de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI ») précisent que la plainte portant sur les services de la part d'un client est « une plainte concernant les services reçus et n'est pas visée par aucune disposition des lois sur les valeurs mobilières canadiennes ou étrangères ». Quant à elles, les [Règles visant les courtiers en épargne collective](#) de l'OCRI définissent la plainte relative aux services comme « une plainte d'un client qui porte sur une question de service à la clientèle et qui ne fait pas l'objet d'une loi sur les valeurs mobilières ou d'exigences réglementaire », et qui est signifiée « à la suite d'une erreur ou d'une omission dans la négociation de bonne foi ».

l'Autorité modifie la définition de la plainte afin de réintroduire des exemples de demandes et de communications qui ne constituent pas une plainte.

La charge administrative : Plusieurs commentaires portent sur l'inclusion de la notion d'insatisfaction dans la définition d'une plainte (celle-ci n'étant actuellement pas considérée comme une plainte) et soulèvent que cette modification impose des changements importants aux processus de traitement des plaintes en place, notamment parce qu'un grand nombre d'insatisfactions actuellement réglées dans le cours normal des activités des entreprises seraient désormais traitées conformément aux exigences du projet de Règlement et consignées au registre de plaintes de l'entreprise.

Réponse : L'Autorité rappelle que la définition d'une plainte a été développée dans un souci de répondre aux besoins des consommateurs qui souhaitent que leurs insatisfactions ou reproches soient traités avec diligence et de façon équitable. Elle souligne également que la définition s'inspire des principes nationaux et internationaux développés en matière de traitement des plaintes et ajoute qu'elle est similaire aux définitions établies notamment dans la *Directive sur la conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients*, publiée par l'Autorité conjointement avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») et les Organismes canadiens de réglementation en assurance, dans le *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* de même que dans les règles de l'OCRI qui s'appliquent à ses membres.

Dans l'objectif de réduire davantage la charge de conformité réglementaire découlant du Règlement, l'Autorité apporte à celui-ci des modifications qui visent à accorder une plus grande flexibilité aux entreprises dans le traitement de certaines plaintes et le choix du formalisme avec lequel elles choisiront de traiter ces plaintes. Ainsi, les entreprises pourront traiter une proportion importante des plaintes selon les règles de traitement simplifié établies dans le Règlement. Suivant le même objectif, l'Autorité a également simplifié les exigences relatives aux renseignements devant être consignés au registre des plaintes.

Le rapport de plaintes devant être transmis à l'Autorité : Le Règlement ne prévoit aucune exigence concernant le rapport de plaintes que les entreprises doivent transmettre à l'Autorité par l'entremise du système mis à leur disposition.

L'Autorité a néanmoins reçu plusieurs commentaires concernant la charge administrative liée au rapport de plaintes et à sa transmission. Les commentaires mettent en lumière le fait que les entreprises anticipent qu'un plus grand nombre de plaintes seraient consignées à leur registre de plaintes. Les commentaires soulèvent qu'une telle augmentation représenterait une charge administrative additionnelle pour les entreprises si celles-ci devaient inclure dans le système l'ensemble de ces plaintes. Par conséquent, il est proposé que les plaintes ayant été réglées dans le cadre d'un traitement simplifié puissent être déclarées à l'Autorité sur une base agrégée, en se limitant à une volumétrie par catégories de plainte. De plus, une harmonisation est souhaitée avec les

renseignements demandés dans le cadre de la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales élaborée par le CCRRA.

Réponse : L'Autorité rappelle que le Règlement encadre la façon dont les entreprises doivent traiter et documenter les plaintes de leurs clients, et qu'il se distingue des obligations de tenir un registre et de rapporter à l'Autorité les plaintes qui y sont consignées, lesquelles sont précisées à la loi.

L'Autorité prévoit réévaluer les renseignements qui devront lui être communiqués par les entreprises dans leur rapport de plaintes en prévision de l'entrée en vigueur du Règlement. Elle souhaite trouver un équilibre entre la collecte, par l'Autorité, des données nécessaires à la réalisation de sa mission et la charge administrative imposée aux entreprises.

L'Autorité prévoit échanger avec les entreprises avant de mettre à jour les exigences relatives au rapport de plaintes. Ces échanges auront lieu avant l'entrée en vigueur du Règlement.

L'Autorité a d'ailleurs amorcé des échanges avec les assureurs par le biais de travaux entrepris par le CCRRA sur les renseignements à fournir concernant le nombre et la nature des plaintes à transmettre dans la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales. Ces échanges se poursuivront au cours des prochains mois.

L'Autorité amorcera également des échanges avec les intermédiaires financiers et l'OCRI afin d'établir les renseignements qui devront lui être transmis concernant les plaintes consignées à leur registre des plaintes. L'Autorité est guidée par la volonté de ne pas imposer de fardeau additionnel aux entreprises et souhaite donc arrimer autant que possible les exigences relatives au rapport de plaintes avec les exigences de traitement des plaintes prévues au Règlement. Ainsi, elle envisage prévoir pour les intermédiaires financiers que les renseignements concernant les plaintes réglées à la satisfaction des clients conformément aux règles relatives au traitement simplifié des plaintes soient limités au nombre de plaintes réglées par le biais de ces règles. Seuls les renseignements concernant les autres plaintes seraient à fournir dans le système de rapport de plaintes.

L'Autorité accompagnera les entreprises tout au long de la période de transition menant à l'entrée en vigueur du Règlement de même que durant les périodes de déclaration des plaintes précédant son entrée en vigueur et en prévision de celle débutant le 1^{er} janvier 2026 (voir la section « Entrée en vigueur » de ce document pour plus de renseignements à ce sujet).

Règles et pratiques concernant le traitement des plaintes

Le Règlement établit des règles et des pratiques communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit concernant le traitement des plaintes et le règlement des différends. Les commentaires formulés à ce sujet ciblent principalement les éléments suivants.

L'assistance à fournir à l'auteur de la plainte : Le projet de Règlement précisait que les entreprises devraient prendre les mesures nécessaires pour comprendre les plaintes qui leur sont formulées et, au besoin, pour aider le consommateur à formuler sa plainte.

Les commentaires mettent en lumière que, d'un côté, l'obligation d'assistance est vue comme un outil essentiel de protection des consommateurs alors que, de l'autre côté, l'assistance soulève des préoccupations en matière de conflits d'intérêts.

Réponse : Compte tenu de l'impact significatif de cette exigence pour la protection des consommateurs et du fait que cette obligation s'inscrit dans une volonté de l'Autorité de rehausser le traitement équitable des plaintes des consommateurs, cette dernière maintient l'obligation pour les entreprises d'aider au besoin un consommateur à formuler sa plainte. Des explications seront fournies par l'Autorité, notamment par le biais de son site Web. L'Autorité invite les entreprises à rester à l'affût.

Le délai de traitement d'une plainte : Le délai de traitement de la plainte est un élément phare du projet de Règlement. Celui-ci prévoyait que les entreprises devraient communiquer à l'auteur de la plainte une réponse finale dans les 60 jours de sa réception par elles. L'Autorité proposait néanmoins que, dans des circonstances exceptionnelles ou hors du contrôle de l'entreprise, la réponse finale puisse être communiquée à l'intérieur d'un délai additionnel de 30 jours, soit à l'intérieur d'un délai maximal de 90 jours de la réception de la plainte.

Certains commentaires suggèrent des conditions différentes de celles proposées par l'Autorité pour permettre la prolongation du délai de traitement d'une plainte. Certains suggèrent de remplacer l'expression « circonstances exceptionnelles » par « circonstances qui le justifient » ou de prévoir la possibilité pour les parties de convenir d'un délai qui se prolonge au-delà de 90 jours.

Réponse : Le Règlement a pour principal objectif que les plaintes soient traitées équitablement et avec diligence. Après analyse des suggestions qui lui ont été formulées, l'Autorité choisit de maintenir les conditions pour lesquelles les entreprises peuvent prolonger le délai de traitement d'une plainte telles que proposées, c'est-à-dire lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors du contrôle de l'entreprise le justifient.

Le délai pour donner suite à l'offre présentée à l'auteur de la plainte : Le projet de Règlement proposait que l'entreprise qui présente une offre en règlement d'une plainte devrait le faire conformément aux exigences établies dans le projet de Règlement et prévoyait notamment que lorsque l'auteur de la plainte accepte l'offre qui lui a été présentée par l'entreprise, cette dernière devrait y donner suite dans un délai de 30 jours.

Quelques commentaires soulignent que le délai proposé par l'Autorité pour donner suite à une offre pourrait dans certains cas s'avérer trop court et mentionnent qu'il peut être dans l'intérêt de l'auteur de la plainte de convenir avec l'entreprise d'un autre délai.

Réponse : L'Autorité modifie son exigence afin de permettre aux parties de convenir d'un délai de plus de 30 jours pour que l'entreprise donne suite à l'offre lorsque l'intérêt de l'auteur de la plainte le justifie.

La personne agissant comme répondant officiel auprès de l'Autorité : L'Autorité introduisait dans le projet de Règlement le concept de personne agissant comme répondant officiel auprès de l'Autorité. Elle proposait que les coordonnées professionnelles de cette personne soient incluses dans certaines communications transmises à l'auteur d'une plainte et qu'elles lui soient communiquées au moment du transfert du dossier de la plainte pour examen par l'Autorité.

Les commentaires soulèvent des risques de confusion entre le rôle de la personne agissant comme répondant auprès de l'Autorité et celui de la personne qui a traité la plainte ou encore celui du responsable du traitement des plaintes. Il est proposé que les coordonnées professionnelles de la personne agissant comme répondant officiel auprès de l'Autorité ne soient pas intégrées aux communications transmises à l'auteur de la plainte.

Réponse : En réponse aux commentaires mentionnés plus haut, l'Autorité remplace ces exigences par une obligation pour les entreprises de fournir le nom et les coordonnées professionnelles de la personne agissant comme répondant officiel auprès de l'Autorité à la demande de cette dernière, et ce, dans un délai maximal de 10 jours suivant la demande.

Traitement simplifié de certaines plaintes

L'Autorité proposait des règles à l'égard du traitement de plaintes pouvant être traitées dans les 10 jours suivant leur réception. Ces règles visaient à accorder aux entreprises une grande flexibilité dans la façon de traiter ces plaintes et en favoriser un traitement efficient. Les règles prévoyaient entre autres la possibilité pour les entreprises de traiter certaines plaintes verbalement, notamment dans le cadre d'un appel téléphonique fait auprès de leur service à la clientèle.

Il était proposé que les entreprises souhaitant confier le traitement de ces plaintes au personnel de leur service à la clientèle prévoient la possibilité pour l'auteur de la plainte de demander la révision de sa plainte par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision.

De plus, il était proposé que les plaintes dont le traitement n'aurait pu être complété dans le délai prescrit soient finalisées par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision. L'Autorité proposait qu'un accusé de réception écrit soit transmis au consommateur et qu'une réponse finale écrite lui soit communiquée dans les délais prescrits par le projet de Règlement.

Les règles relatives au traitement simplifié de certaines plaintes : L'objectif visé par ces règles est de façon générale bien accueilli. Plusieurs commentaires sont toutefois formulés au sujet du traitement simplifié de certaines plaintes. Tout d'abord, certains

commentaires soutiennent que les règles ne sont pas adaptées à la réalité du secteur en valeurs mobilières en raison des exigences de conformité qui s'appliquent à celui-ci. Certains commentaires appréhendent un impact important sur les processus de traitement des plaintes et affirment que les règles auraient pour effet de changer la nature des fonctions du personnel assigné au service à la clientèle.

D'autres commentaires soutiennent que le délai de 10 jours proposé pour l'application de ces règles est trop court. Ils demandent que ce délai soit plutôt de 30 jours et que le calcul du délai soit suspendu entre le moment où une réponse est donnée au client par le service à la clientèle et la réception de la demande de révision par le responsable du traitement des plaintes et son équipe.

Il est par ailleurs mentionné que le fait que ces plaintes seraient consignées au registre des plaintes de l'entreprise constitue un bon moyen de permettre à l'Autorité de vérifier que l'industrie n'abuse pas de la discrétion qui lui est accordée concernant l'application de ces règles. Il est aussi souligné que les consommateurs ne doivent pas se retrouver avec la charge supplémentaire de devoir contester des décisions rendues rapidement.

Réponse : Les règles proposées visent un équilibre entre la charge administrative imposée par le Règlement et le traitement équitable des plaintes des consommateurs. Elles s'inscrivent également dans un objectif de simplifier le processus de traitement des plaintes pour les consommateurs et de le rendre plus accessible. Après analyse des commentaires, l'Autorité conclut qu'il n'est pas dans l'intérêt des consommateurs de prévoir la suspension du calcul du délai de traitement des plaintes tel qu'il est proposé dans les commentaires et retire l'exigence relative à la révision de la plainte qui n'est pas traitée par le responsable du traitement des plaintes.

L'Autorité est cependant d'avis que le fait d'accorder un délai plus long pour l'application de ces règles peut contribuer à réduire la charge de conformité administrative et limiter leur impact sur les processus mis en place par les entreprises pour assigner le traitement de certaines plaintes au personnel du service à la clientèle. Il peut être à l'avantage du consommateur qu'un délai plus long soit accordé pour permettre à l'entreprise de régler la plainte à la satisfaction du client conformément à ces règles. Le délai applicable à ces règles est de 20 jours.

Entrée en vigueur

Consciente du fait que les entreprises auraient à apporter certains ajustements à leurs politiques, processus et procédures de traitement des plaintes et de règlement des différends pour se conformer au cadre réglementaire proposé, l'Autorité prévoyait une période de transition entre la publication du Règlement au Bulletin de l'Autorité et son entrée en vigueur, dont la date proposée était le 1^{er} janvier 2024.

La date d'entrée en vigueur du Règlement : Plusieurs commentaires expliquent que ce nouveau cadre réglementaire requerra des changements à la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends des entreprises ainsi qu'à leurs procédures, processus et systèmes informatiques, et qu'il implique la planification de la formation du personnel. Il est mentionné que l'implantation de ces changements requerra une période

de transition plus longue que celle proposée par l'Autorité et que certaines entreprises devront prévoir l'embauche de personnel additionnel. Une période de transition dont le délai varie entre 12 et 24 mois est proposée.

Réponse : Afin d'assurer une implantation adéquate de ce nouveau cadre, l'Autorité prévoit une entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2025, ce qui accordera aux entreprises un délai de transition de 14 mois.

Dispense

Le Règlement s'inscrit dans une volonté de l'Autorité d'établir un encadrement harmonisé du traitement des plaintes dans le secteur financier québécois et de rehausser le traitement équitable des plaintes des consommateurs au Québec. Il établit des exigences en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends qui sont complémentaires à celles déjà prévues aux lois qui encadrent les activités des intermédiaires financiers, des institutions financières et des agents d'évaluation du crédit. L'Autorité ne prévoyait donc pas la possibilité, pour certaines entreprises, de ne pas être assujetties aux exigences de ce nouvel encadrement.

La dispense : Les commentaires soulignent que le secteur des valeurs mobilières est déjà assujéti à des exigences en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends en application du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* ou des règles établies par l'OCRI. Il est également mentionné que l'approche adoptée par l'Autorité dans le développement de ce règlement est contraire à son engagement dans le projet du nouvel organisme d'autoréglementation.

Réponse : L'Autorité croit qu'il est dans l'intérêt des consommateurs québécois que soient établies des règles communes en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends pour l'ensemble du secteur financier. Dans le contexte où l'OCRI s'est engagé à respecter et à promouvoir le régime de traitement des plaintes et de règlement des différends établi au Québec conformément à la *Loi sur les valeurs mobilières* et à la *Loi sur les instruments dérivés* et à collaborer pleinement dans le cadre de son application, l'Autorité introduit une dispense qui permettrait aux courtiers en placement et aux courtiers en épargne collective qui sont membres de l'OCRI d'être dispensés de l'application du Règlement s'ils sont assujéttis à des règles équivalentes prévues par l'OCRI et approuvées par l'Autorité.