

**A.M., 2024-01****Arrêté numéro 2024-01 du ministre des Finances en date du 23 janvier 2024**

Loi sur les agents d'évaluation du crédit  
(chapitre A-8.2)

Loi sur les assureurs  
(chapitre A-32.1)

Loi sur les coopératives de services financiers  
(chapitre C-67.3)

Loi sur la distribution de produits et services financiers  
(chapitre D-9.2)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts  
(chapitre I-13.2.2)

Loi sur les instruments dérivés  
(chapitre I-14.01)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne  
(chapitre S-29.02)

Loi sur les valeurs mobilières  
(chapitre V-1.1)

CONCERNANT le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

VU QUE l'article 38 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2) prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer la politique que les agents d'évaluation du crédit doivent suivre conformément au paragraphe 3<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 35 de cette loi ou des éléments de cette politique;

VU QUE l'article 66 de cette loi prévoit qu'en plus des autres règlements qu'elle peut prendre en vertu de cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux agents d'évaluation du crédit relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 73 de cette loi prévoit qu'un règlement pris en vertu de cette loi peut prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximaux prévus à l'article 72 de cette loi;

VU QUE le paragraphe 1<sup>o</sup> de l'article 485 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) prévoit qu'en plus des autres règlements qu'elle peut prendre en vertu de cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux assureurs autorisés relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 496 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 494 de cette loi;

VU QUE l'article 601.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3) prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux coopératives de services financiers relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 601.9 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 601.7 de cette loi;

VU QUE l'article 216.1 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer la politique que les cabinets doivent suivre conformément à l'article 103 de cette loi, celle que les représentants autonomes doivent suivre conformément au premier alinéa de l'article 146 et à l'article 103 de cette loi et celle que les sociétés autonomes doivent suivre conformément au deuxième alinéa de l'article 146 et à l'article 103 de cette loi ou des éléments de ces politiques;

VU QUE les paragraphes 8<sup>o</sup>, 11<sup>o</sup>, 12<sup>o</sup> et 13.1<sup>o</sup> de l'article 223 de cette loi prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut, pour chaque discipline, déterminer respectivement par règlement les règles relatives à la tenue des dossiers et du registre des commissions, la nature, la forme et la teneur des livres et des autres registres qu'un cabinet ou un représentant ou une société autonome doit tenir, les règles relatives à l'utilisation, à la conservation

et à la destruction des dossiers, livres et registres qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit tenir et les autres règles concernant l'exercice des activités d'un cabinet, d'un représentant autonome ou d'une société autonome;

VU QUE le paragraphe *u* de l'article 43 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre I-13.2.2) prévoit qu'en outre des pouvoirs de réglementation qui lui sont conférés par cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut faire des règlements pour déterminer les normes applicables aux institutions de dépôts autorisées relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 45.9 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 45.7 de cette loi;

VU QUE les paragraphes 13<sup>o</sup>, 16<sup>o</sup>, 19.1<sup>o</sup> et 29<sup>o</sup> de l'article 175 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut, respectivement, par règlement, établir les règles de gestion qu'un courtier, un conseiller ou un représentant doit observer en vue de sauvegarder l'intérêt de son client, établir les catégories d'inscription, les conditions que doit remplir un candidat, la durée de validité de l'inscription et les règles concernant l'activité d'un courtier, d'un conseiller ou d'un représentant, déterminer la politique qu'un courtier ou un conseiller doit adopter conformément à l'article 74 de cette loi, ou des éléments de cette politique et dispenser, avec ou sans condition, un groupement de personnes, de dérivés ou d'opérations de tout ou partie des obligations résultant de cette loi;

VU QUE l'article 277 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.02) prévoit qu'en plus des autres règlements qu'elle peut prendre en vertu de cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux sociétés de fiducie autorisées relativement à leurs pratiques commerciales et leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 286 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et

déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 284 de cette loi;

VU QUE les paragraphes 8<sup>o</sup>, 11<sup>o</sup>, 26<sup>o</sup> et 27.0.4<sup>o</sup> de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut, respectivement, par règlement, prescrire la communication d'informations concernant les valeurs ou leur commerce à l'Autorité des marchés financiers, aux organismes d'autorégulation, aux porteurs de valeurs, aux épargnants, aux clients ou au public et établir les règles de gestion dont les pratiques en matière de gouvernance, que la personne inscrite doit observer en vue de sauvegarder les intérêts de ses clients, dispenser avec ou sans condition une catégorie de personnes, de valeurs ou d'opérations de tout ou partie des obligations résultant de cette loi ou des règlements, établir les catégories d'inscription, les conditions que doivent remplir les candidats, la durée de validité de l'inscription et les règles concernant l'activité des personnes inscrites et déterminer la politique que les courtiers et les conseillers doivent adopter conformément à l'article 168.1.1 de cette loi ou des éléments de cette politique;

VU QUE l'article 67 de Loi sur les agents d'évaluation du crédit, l'article 486 de la Loi sur les assureurs et l'article 278 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne prévoient notamment qu'un règlement pris par l'Autorité des marchés financiers en vertu de chacune de ces lois est approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances, qu'un tel règlement ne peut être soumis pour approbation avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication à titre de projet dans le Bulletin de l'Autorité des marchés financiers et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique;

VU QUE l'article 217 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et l'article 45 de Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts prévoient notamment qu'un règlement pris par l'Autorité des marchés financiers en application de chacune de ces lois, à l'exception, respectivement, de ceux pris en application de l'article 115.2, du paragraphe 2<sup>o</sup> de l'article 203 et des articles 225, 226, 228, 274.1 et 278 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de ceux pris en application du paragraphe 1.1 de l'article 43 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, est soumis à l'approbation du ministre des Finances qui peut l'approuver avec ou sans modification, qu'un tel règlement ne peut être soumis pour approbation avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication à titre de projet dans le Bulletin de l'Autorité des marchés financiers

et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à toute autre date ultérieure qui y est déterminée;

VU QUE l'article 601.2 de la Loi sur les coopératives de services financiers, l'article 175 de la Loi sur les instruments dérivés et l'article 331.2 de la Loi sur les valeurs mobilières prévoient notamment qu'un règlement pris par l'Autorité des marchés financiers en vertu respectivement de l'article 601.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers, de l'article 175 de la Loi sur les instruments dérivés et de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières est approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances, qu'un tel règlement ne peut être soumis pour approbation avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication à titre de projet au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à toute autre date ultérieure qu'il indique;

VU QUE le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier a été publié pour une première consultation au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 18, n<sup>o</sup> 36 du 9 septembre 2021;

VU QUE le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier a été publié pour une deuxième consultation au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 19, n<sup>o</sup> 48 du 8 décembre 2022;

VU QUE l'Autorité des marchés financiers a adopté le 14 novembre 2023, par la décision n<sup>o</sup> 2023-PDG-0054, le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier;

VU QU'il y a lieu d'approuver ce règlement sans modification;

EN CONSÉQUENCE, le ministre des Finances approuve sans modification le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier dont le texte est annexé au présent arrêté.

Le 23 janvier 2024

*Le ministre des Finances,*  
ERIC GIRARD

## Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Loi sur les agents d'évaluation du crédit  
(chapitre A-8.2, a. 38, 66 et 73)

Loi sur les assureurs  
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1<sup>o</sup> et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers  
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers  
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8<sup>o</sup>, 11<sup>o</sup>, 12<sup>o</sup> et 13.1<sup>o</sup>)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts  
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés  
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13<sup>o</sup>, 16<sup>o</sup>, 19.1<sup>o</sup> et 29<sup>o</sup>)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne  
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières  
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8<sup>o</sup>, 11<sup>o</sup>, 26<sup>o</sup> et 27.0.4<sup>o</sup>)

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

**I.** Le présent règlement vise le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier. Il établit des 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<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 35 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2), du paragraphe 2<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1), du paragraphe 2<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 66.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), du paragraphe 1<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 74 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01), du paragraphe 2<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 168.1.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

Le présent règlement prévoit également des règles concernant l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes.

**2.** Ce règlement s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux personnes et aux sociétés inscrites 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'aux personnes 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.

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.

**3.** Pour l'application du présent règlement, on entend par «plainte» tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle et pour lequel une réponse finale est attendue.

Il en est de même à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit lorsque le reproche ou l'insatisfaction lui est communiqué par une personne concernée sur qui il détient un dossier.

Une réponse finale est notamment attendue lorsque la communication de l'auteur de la plainte implique, en termes exprès ou de façon implicite, que des mesures doivent être prises pour y remédier.

Ne constituent pas une plainte les demandes et communication suivantes :

1<sup>o</sup> une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert;

2<sup>o</sup> une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1);

3<sup>o</sup> une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;

4<sup>o</sup> une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture;

5<sup>o</sup> la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

Malgré le paragraphe 4<sup>o</sup> du quatrième alinéa, constitue une plainte toute demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture pour laquelle d'autres mesures doivent être prises pour remédier aux conséquences de cette erreur pour le demandeur ou, dans le cas d'une institution financière ou d'un intermédiaire financier, pour toute autre personne faisant partie de sa clientèle ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, pour toute autre personne concernée sur qui il détient un dossier.

**4.** Pour l'application du présent règlement, on entend par :

«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;

«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 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;

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

**5.** L'intermédiaire financier doit adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui détaille la façon dont les plaintes qu'il reçoit sont traitées, notamment à l'égard de la réception, de l'assignation, de l'analyse, ainsi que de la communication de la réponse finale et de l'offre visant à régler celles-ci.

De plus, il doit prévoir que le traitement des plaintes :

1<sup>o</sup> s'effectue de façon objective et tient compte des intérêts de l'auteur de la plainte;

2<sup>o</sup> demeure simple et sans frais pour l'auteur de la plainte.

**6.** La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour en assurer la mise en œuvre, la diffusion et le respect au sein de son

organisation, notamment celle de désigner une personne agissant à titre de responsable du traitement des plaintes possédant l'autorité et les compétences nécessaires pour exercer ses fonctions.

**7.** La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour assister adéquatement l'auteur de la plainte tout au long du traitement de celle-ci et l'informer, en temps opportun, du statut de cette dernière.

**8.** La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures d'assignation des plaintes aux membres du personnel chargé du traitement des plaintes qui sont sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes et qui ont les compétences nécessaires pour traiter les plaintes qui leur sont assignées.

À l'égard du traitement des plaintes visées à la section IV du chapitre III, elle doit également prévoir les mesures d'assignation de ces plaintes par l'intermédiaire financier aux autres membres du personnel qui ont les compétences nécessaires pour les traiter lorsque celles-ci ne sont pas assignées aux membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes.

Elle doit aussi prévoir les mesures prises par l'intermédiaire financier pour assurer un accès en tout temps à l'information essentielle au traitement des plaintes reçues par les membres du personnel visés aux alinéas précédents.

**9.** 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 :

1<sup>o</sup> le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières;

2<sup>o</sup> le résultat du traitement de ces plaintes;

3<sup>o</sup> les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique;

4<sup>o</sup> les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées.

**10.** La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour développer une vision d'ensemble des plaintes reçues, notamment afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.

### CHAPITRE III RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

#### SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**11.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit rédiger tout document d'information portant sur le traitement des plaintes et le règlement de différends dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, de manière à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée et de façon à ne pas porter à confusion ni induire en erreur.

De même, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit s'assurer que ses membres du personnel utilisent un langage clair et simple pour toute interaction avec l'auteur de la plainte.

**12.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit prendre les mesures nécessaires pour comprendre les communications qui lui sont formulées et, pour ce faire, assister lorsque requis leurs auteurs dans la formulation de leurs plaintes.

**13.** Lorsque l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit constate, dans le cadre de son analyse, qu'une plainte reçue peut avoir des répercussions sur d'autres personnes faisant partie de sa clientèle, il doit prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

**14.** 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 :

1<sup>o</sup> documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 18;

2<sup>o</sup> consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 20;

3<sup>o</sup> transmettre à l'auteur de la plainte, de la façon prévue à l'article 22, l'accusé de réception visé à l'article 21;

4<sup>o</sup> communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60<sup>e</sup> jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 24 à l'auteur de celle-ci;

5<sup>o</sup> malgré le paragraphe 4<sup>o</sup> et lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifient, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 90<sup>e</sup> jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 24 à l'auteur de celle-ci.

**15.** 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 raisonnable pour évaluer cette offre et y répondre.

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.

En cas d'entente avec 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 30<sup>e</sup> jour suivant l'acceptation de l'offre ou, lorsque l'intérêt de l'auteur le justifie, à l'intérieur de tout autre délai convenu avec ce dernier.

**16.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit, après avoir communiqué une réponse finale visée à l'article 24 ou les renseignements visés à l'article 27, continuer à gérer les échanges additionnels avec l'auteur de la plainte, notamment pour permettre à ce dernier de soumettre, s'il y a lieu, de nouveaux faits pertinents, pour répondre à ses questions ou pour assurer le suivi de ses commentaires, et ce, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de mesures à prendre relativement à la plainte.

**17.** Dans le cas où une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit constate qu'une plainte qu'il a reçue concerne plusieurs institutions, intermédiaires ou agents, il doit en informer son auteur en lui expliquant dans quelle mesure elle les concerne. Il doit également l'informer de son droit de formuler une plainte à leur égard et lui fournir, s'il y a lieu, les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de communiquer avec eux.

## SECTION II

### DOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

**18.** 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 :

1<sup>o</sup> la plainte;

2<sup>o</sup> une copie de l'accusé de réception visé à l'article 21 transmis à l'auteur de la plainte;

3<sup>o</sup> tout document ou renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte;

4<sup>o</sup> le cas échéant, une copie de tout document ou renseignement transmis ou fourni en application des articles 15 à 17;

5<sup>o</sup> le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 23;

6<sup>o</sup> le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 28;

7<sup>o</sup> une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte;

8<sup>o</sup> tout échange avec l'auteur de la plainte ou un résumé de cet échange.

Le dossier de plainte doit être tenu à jour et 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.

**19.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit conserver le dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte.

**20.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit consigner sans délai toute plainte reçue à son registre des plaintes.

Il doit, dès qu'ils lui sont disponibles, y inscrire les renseignements qui lui permettent de donner suite aux éléments de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends prévus aux articles 9 et 10 ou aux attentes équivalentes exprimées à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à la Ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit établies par l'Autorité.

## SECTION III

### COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTE

**21.** Pour l'application du présent règlement, l'accusé de réception d'une plainte constitue l'avis de la date de la consignation de celle-ci 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.

**22.** 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 :

- 1° le code d'identification du dossier de plainte;
- 2° la date de réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit, si elle diffère de la date de consignation à son registre des plaintes;
- 3° les moyens permettant à l'auteur de la plainte d'obtenir de l'information concernant le traitement de celle-ci;
- 4° le délai anticipé pour le traitement de la plainte, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- 5° un lien hypertexte permettant d'accéder au résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends ou une copie de celui-ci.

Le premier alinéa ne s'applique pas au traitement des plaintes visées par la section IV du présent chapitre.

**23.** En application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 14, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer dès que possible, mais au plus tard le 60<sup>e</sup> jour suivant la réception de la plainte, à l'auteur de celle-ci un avis écrit prévoyant les renseignements suivants :

- 1° les circonstances qui justifient l'application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 14;
- 2° la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- 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, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande.

**24.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit détailler la réponse finale visée au paragraphe 4° ou 5° du deuxième alinéa de l'article 14 en y inscrivant, entre autres, les renseignements suivants :

- 1° une mention à l'effet qu'il s'agit d'une réponse finale;
- 2° un résumé de la plainte reçue;
- 3° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;
- 4° 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, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande;
- 5° 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;
- 6° les coordonnées d'affaires et la signature de la personne qui a traité la plainte.

#### SECTION IV TRAITEMENT DE CERTAINES PLAINTES

**25.** La présente section s'applique au traitement des plaintes pour lesquelles les renseignements visés à l'article 27 peuvent être communiqués dans les 20 jours suivant la réception de la plainte si celle-ci est réglée à la satisfaction de son auteur.

Pour l'application du premier alinéa, une plainte est réglée à la satisfaction de son auteur lorsque ce dernier accepte l'offre qui lui est présentée ou acquiesce au résultat de son traitement si aucune offre ne lui est présentée.

**26.** Une institution financière ou un agent d'évaluation du crédit peut assigner les plaintes visées à la présente section aux autres membres du personnel qui ont les compétences nécessaires pour les traiter lorsque celles-ci ne sont pas assignées aux membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes.

**27.** Malgré le paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 14 et l'article 24, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut, au terme de son analyse de la plainte, communiquer à l'auteur de celle-ci, verbalement ou par écrit, les renseignements suivants :

- 1° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;
- 2° 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.

**28.** Lorsque la plainte ne peut être réglée à la satisfaction de son auteur, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer à ce dernier, au plus tard le 20<sup>e</sup> jour suivant la réception de celle-ci, un avis écrit prévoyant les renseignements visés aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 22.

**29.** Malgré le paragraphe 2<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 18, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut consigner au dossier de plainte un document résumant les éléments communiqués à l'auteur de la plainte en application des articles énumérés à l'article 21, le cas échéant, et en application de l'article 27.

#### CHAPITRE IV

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

**30.** 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 :

1<sup>o</sup> une description de la procédure à suivre pour soumettre une plainte, ainsi que la possibilité pour son auteur d'être assisté dans la formulation de celle-ci;

2<sup>o</sup> une description des différentes étapes du traitement des plaintes;

3<sup>o</sup> 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;

4<sup>o</sup> les moyens permettant d'obtenir de l'information concernant le traitement des plaintes;

5<sup>o</sup> le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 4<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 14;

6<sup>o</sup> le cas échéant, le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 5<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 14 et les circonstances justifiant normalement son application;

7<sup>o</sup> 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, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande.

**31.** 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 exhibé, lorsque celui-ci est rendu public sur son site Internet, à un endroit facilement identifiable par 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.

#### CHAPITRE V

##### TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTE POUR EXAMEN PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

**32.** 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.

De plus, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit fournir, au plus tard le 10<sup>e</sup> jour suivant la demande de l'Autorité, le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de celle-ci.

#### CHAPITRE VI

##### INTERDICTIONS

**33.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :

1<sup>o</sup> lorsqu'il présente à l'auteur d'une plainte une offre visant à régler celle-ci, assortir cette offre d'une condition visant à :

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;

b) obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;

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;



2<sup>o</sup> pour toute représentation ou communication destinée au public, utiliser le terme « ombudsman » ou toute autre qualification de même nature, pour désigner le service de traitement des plaintes ou les personnes y étant affectées, 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.

## CHAPITRE VII SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

**34.** 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 :

1<sup>o</sup> en contravention du premier alinéa de l'article 18, ne constitue pas un dossier de plainte comprenant les documents et renseignements prévus à cet alinéa;

2<sup>o</sup> en contravention du deuxième alinéa de l'article 18, ne tient pas à jour un dossier de plainte;

3<sup>o</sup> en contravention du premier alinéa de l'article 22, ne transmet pas à l'auteur d'une plainte un accusé de réception ou lui transmet un accusé de réception ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

4<sup>o</sup> en contravention de l'article 23, ne communique pas à l'auteur d'une plainte un avis écrit ou lui communique un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

5<sup>o</sup> en contravention de l'article 23, ne communique pas à l'auteur d'une plainte l'avis visé à cet article au plus tard le 60<sup>e</sup> jour suivant la réception de celle-ci;

6<sup>o</sup> en contravention de l'article 24, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne détaillant pas les renseignements prévus à cet article;

7<sup>o</sup> en contravention de l'article 28, ne communique pas à l'auteur d'une plainte un avis écrit ou lui communique un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

8<sup>o</sup> en contravention de l'article 28, ne communique pas à l'auteur d'une plainte l'avis visé à cet article au plus tard le 20<sup>e</sup> jour suivant la réception de celle-ci;

9<sup>o</sup> en contravention de l'article 29, ne consigne pas au dossier de plainte un document résumant les éléments communiqués à l'auteur de la plainte en application des articles énumérés à l'article 21, le cas échéant, et en application de l'article 27;

10<sup>o</sup> en contravention de l'article 30, diffuse un résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui ne contient pas les renseignements prévus à cet article;

11<sup>o</sup> en contravention du deuxième alinéa de l'article 32, ne fournit pas le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité, au plus tard le 10<sup>e</sup> jour suivant la demande de cette dernière.

**35.** 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 :

1<sup>o</sup> en contravention du troisième alinéa de l'article 15, ne donne pas suite à l'entente avec l'auteur de la plainte au plus tard le 30<sup>e</sup> jour suivant l'acceptation de l'offre ou à l'intérieur de tout autre délai convenu entre l'auteur de la plainte et l'institution financière ou l'agent d'évaluation du crédit;

2<sup>o</sup> en contravention de l'article 19, ne conserve pas un dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte;

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 du premier alinéa de l'article 32, le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 18, 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.

**36.** 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 :

1<sup>o</sup> en contravention du sous paragraphe *a* du paragraphe 1<sup>o</sup> de l'article 33, 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;

2<sup>o</sup> en contravention du sous paragraphe *b* du paragraphe 1<sup>o</sup> de l'article 33, assortit son offre d'une condition visant à obliger l'auteur d'une plainte à retirer une autre plainte dont il est également l'auteur;

3° en contravention du sous paragraphe *c* du paragraphe 1° de l'article 33, 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;

4° en contravention du paragraphe 2° de l'article 33, utilise, pour toute représentation ou communication destinée au public, le terme « ombudsman » ou toute qualification de même nature, pour désigner son service de traitement des plaintes ou les personnes y étant affectées, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière ou de l'agent d'évaluation du crédit.

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° ou 5° du deuxième alinéa de l'article 14, une réponse finale à l'auteur de la plainte.

## CHAPITRE VIII DISPOSITIONS DIVERSE ET FINALE

**37.** Le courtier en placement ou le courtier en épargne collective membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements est dispensé de l'application du présent règlement pour ses activités au Québec à titre de courtier en placement ou de courtier en épargne collective lorsqu'il est assujéti à des règles équivalentes de cet organisme et que ces règles sont approuvées par l'Autorité conformément à l'article 74 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier.

**38.** Le présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2025.

82359