

Consultation sur le projet de règlement sur le traitement des plaintes
Mémoire de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec
Février 2023

Introduction

En premier lieu et de manière générale, nous tenons à remercier l'Autorité pour avoir pris en considération certains des commentaires émis par la CADD lors de la consultation tenue en 2021 pour les fins de l'élaboration de ce projet de règlement révisé. Or, à la suite de l'étude de ce dernier, il appert que des améliorations sont encore souhaitables.

Actuellement, la grande majorité des insatisfactions sont réglées rapidement et à la satisfaction du consommateur parce qu'elles sont prises en charge dans un délai raisonnable par les secteurs opérationnels qui ont les compétences nécessaires.

Plusieurs des orientations préconisées nécessiteront la mise en place d'une structure qui sera lourde à gérer et qui aura sans doute pour impact d'allonger indument le délai de traitement des plaintes et ainsi nuire à l'expérience client en compliquant inutilement le processus de règlement des plaintes et insatisfactions. En outre, le projet de règlement ne semble pas prendre en considération la faisabilité de la mise en place des orientations selon la taille de l'organisation. Nous proposons également que seules les plaintes réglées en plus de 20 jours soient considérées comme étant une plainte à déclarer à l'AMF via les services en ligne.

Le projet de règlement devrait également tenir compte de la fluidité avec laquelle se font les échanges avec le client, afin de prendre en considération les délais engendrés par le manque de suivi ou de collaboration du client. Il faudrait également à ce que les longs délais engendrés par les clients fassent partie des informations contenues dans le registre des plaintes de l'AMF. Il devrait aussi y avoir des dispositions encadrant la gestion des consommateurs quérelants qui font des plaintes frivoles, déraisonnables ou vexatoires.

Dans l'éventualité où l'Autorité conserve le projet de règlement dans sa forme actuelle, la mise en place de ce dernier devrait être assortie d'une période d'implantation d'au moins 2 ans à partir de sa publication finale, afin de donner le temps aux assureurs et cabinets de développer et mettre en place les processus d'affaires requis et de former leur personnel.

La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (**Cadd**) remercie l'Autorité des marchés financiers de sa disponibilité et de son support tout au long du processus de consultation et de la considération qu'elle accordera aux commentaires et observations énoncés par ses membres.

Si des informations ou précisions additionnelles étaient requises à la suite de la lecture de ce mémoire, nous vous invitons à contacter monsieur **Denis Côté, directeur général de la corporation**, au [REDACTED] ou par courriel à [REDACTED].

Aux pages suivantes, on retrouvera les commentaires de la **Cadd** pour chacun des articles du projet de règlement.

CHAPITRE I — OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

Article	Commentaire
<p>1.</p> <p>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, adopté en application, selon le cas, du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 35 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 66.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), du paragraphe 1° 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° 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° du premier alinéa de l'article 74 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01), du paragraphe 2° 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° du premier alinéa de l'article 168.1.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).</p> <p>Le présent règlement prévoit également des règles concernant l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

Article	Commentaires
<p>2. Ce règlement s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux personnes et aux sociétés titulaires d'une inscription 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 morales 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.</p> <p>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.</p>	<p>Au premier alinéa, que veut-on dire par « les adaptations nécessaires »?</p>

Article	Commentaires
<p>3. Pour l'application du présent règlement, on entend par :</p> <p>« 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;</p> <p>« 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 morale 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;</p> <p>« 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, ou à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit, qui lui est communiqué par une 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, pour lequel une réponse finale est attendue.</p>	<p>Nous recommandons d'utiliser la même définition que la version actuelle affichée sur le site de l'Autorité. La gradation utilisée dans cette version fonctionne très bien et permet de traiter les insatisfactions et les plaintes rapidement et efficacement.</p> <p>Également, il faudrait remettre le texte de la première version du projet de règlement, où on indique ce qui n'est pas une plainte.</p> <p>Ne constitue pas une plainte, une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance, une demande d'accès ou de rectification du dossier détenu par un agent d'évaluation du crédit ou une première demande de renseignements ou de documents formulée, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, ou dans le cas de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier, par une personne faisant partie de sa clientèle à l'égard d'un produit ou d'un service offert.</p> <p>La définition proposée laisse trop à interprétation et pourrait entraîner des enjeux opérationnels importants et une lourdeur administrative majeure étant donné que chaque plainte devra maintenant être documentée sur le système de l'Autorité. La définition proposée sera lourde à gérer et aura sans doute pour impact d'allonger indument le délai de traitement des plaintes et ainsi nuire à l'expérience client en compliquant inutilement le processus de règlement des plaintes et insatisfactions. Nous proposons également que seules les plaintes réglées en plus de 20 jours soient considérées comme étant une plainte à déclarer à l'AMF via les services en ligne.</p> <p>La notion de plainte devrait s'appliquer uniquement aux personnes qui ont un lien d'affaire avec l'assureur/le cabinet (assuré ou client ayant eu une soumission), afin d'éviter d'avoir à considérer comme plainte, les personnes qui contactent un assureur afin de se plaindre de la publicité ou qui font des commentaires négatifs sur l'assureur ou ses activités dans les réseaux sociaux.</p> <p>La définition devrait aussi tenir compte du fait qu'une plainte peut avoir comme cause l'inaction du client à fournir une information/document à l'assureur, comme un reçu d'achat.</p>

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

Article	Commentaires
<p>4.</p> <p>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 et de l'offre visant à régler celles-ci. De plus, il doit prévoir que le traitement des plaintes :</p> <p>1° tient compte des intérêts, de façon objective, de l'auteur de la plainte;</p> <p>2° demeure simple et sans frais pour l'auteur de la plainte.</p>	<p>Il n'est pas réaliste ni souhaitable de mettre en place tout ce processus pour les clients qui ont une insatisfaction, tel qu'indiqué dans les commentaires sur l'article 3.</p>
<p>5.</p> <p>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.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

Article	Commentaires 2021
<p>6. 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.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>
<p>7. 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.</p> <p>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. Le cas échéant, la politique doit détailler la façon dont ces plaintes sont révisées par les membres du personnel visés à l'alinéa précédent.</p> <p>Elle doit finalement 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.</p>	<p>Il y aurait lieu d'élaborer davantage sur la nature et le fonctionnement attendu de ce processus de révision.</p>
<p>8. 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières; 2° le résultat du traitement de ces plaintes; 3° les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique; 4° les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées 	<p>À quel niveau de dirigeant fait-on allusion dans le cas présent? Chef de la conformité? Responsable des plaintes?</p> <p>Cet article n'est pas réaliste considérant la nouvelle définition. Voir le commentaire énoncé à l'article 3.</p> <p>De plus, nous sommes d'avis que l'article devrait énoncer les attentes et des principes à respecter et non se positionner de manière aussi détaillée sur la reddition de comptes à effectuer.</p>

Article	Commentaires
<p>9. 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, le cas échéant.</p>	<p>La vision d'ensemble des plaintes reçues sera fortement influencée par la définition de plaintes tel qu'indiqué dans le commentaire à l'article 3. Une définition très large de ce qu'est une plainte donnera une vision biaisée de la situation du traitement des plaintes chez les cabinets et assureurs.</p> <p>Dans certaines situations, les plaintes ne soulèvent aucun enjeu à résoudre. Par exemple, un délai en raison de la pénurie de la main-d'œuvre et des matériaux, le refus d'indemniser en raison d'une exclusion qui a été expliquée par l'agent lors de la prise d'assurance et qui a bien été appliquée lors de l'indemnisation. Nous proposons que la mention le cas échéant soit ajoutée à l'article 9.</p>

CHAPITRE III — RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

SECTION I — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article	Commentaires
<p>10. 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.</p> <p>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.</p>	Pas de commentaire.
<p>11. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit prendre les mesures nécessaires pour comprendre les plaintes qui lui sont formulées et, pour ce faire, assister lorsque requis leurs auteurs dans la formulation de celles-ci.</p> <p>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.</p>	Pas de commentaire.

Article	Commentaires
<p>12. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit traiter toute plainte reçue de façon diligente.</p> <p>Il en est de même pour la révision, le cas échéant, des plaintes visées par la section IV du présent chapitre.</p> <p>Pour ce faire, il doit notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 16; 2° consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 18; 3° communiquer à l'auteur de la plainte, de la façon prévue à l'article 20, l'accusé de réception visée à l'article 19; 4° communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci; 5° malgré le paragraphe 4° 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^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci. 	<p>Les exigences prévues dans cet et article devraient tenir compte de la fluidité avec laquelle se font les échanges avec le client, afin de prendre en considération les délais engendrés par le manque de suivi ou de collaboration du client.</p>

Article	Commentaires
<p>13.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 30e jour suivant l'acceptation de l'offre.</p>	<p>Le délai de 30 jours ne devrait pas s'appliquer si l'entente requiert une action de la part du client, comme de fournir un reçu ou une preuve d'achat. Il arrive des situations où nous devons convenir d'un délai avec l'assuré en fonction de la nature de l'offre. Par exemple, si l'assureur s'engage à effectuer des réparations, le délai convenu pourrait être plus long selon la disponibilité de la main-d'œuvre et des matériaux ainsi que des délais des travaux.</p>
<p>14.</p> <p>L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit, après avoir communiqué une réponse finale visée à l'article 22 ou les renseignements visés à l'article 25, 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, de répondre à ses questions ou d'assurer le suivi de ses commentaires.</p>	<p>Nous sommes d'avis que pour les cas où le client décide d'avoir recours aux tribunaux, le processus de plainte devrait prendre fin et qu'aucun échange additionnel relié au litige ne devrait avoir à être géré.</p>
<p>15.</p> <p>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 les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de formuler une telle plainte.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

SECTION II — DOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

Article	Commentaires
<p>16.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none">1° la plainte ;2° une copie de l'accusé de réception visé à l'article 19 transmis à l'auteur de la plainte;3° tout document et renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, notamment tout échange avec l'auteur de la plainte;4° le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 21;5° une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte. <p>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.</p>	<p>Les documents couverts par le secret professionnel et le privilège relatif aux litiges doivent être exclus.</p> <p>Nous proposons que seules les plaintes réglées en plus de 20 jours soient considérées comme étant une plainte à déclarer à l'AMF via les services en ligne.</p>
<p>17.</p> <p>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.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

Article	Commentaires
<p>18. 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.</p> <p>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 8 et 9 ou aux attentes équivalentes exprimées à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à la Ligne directrice applicable, selon le cas, aux agents d'évaluation du crédit établi par l'Autorité.</p>	<p>Consigner la plainte au registre sans délai est une notion vague qui engendrera une lourdeur administrative importante. Nous sommes d'avis que prévoir un délai raisonnable afin de consigner la plainte reçue au registre des plaintes est plus réaliste dans les circonstances.</p> <p>Nous sommes d'avis que les plaintes réglées dans un délai de 20 jours ne devraient pas être consignées au registre des plaintes et être uniquement couvertes par les exigences énumérées à l'article 8, sous réserve des commentaires effectués pour cet article.</p>

SECTION III — COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTÉ

Article	Commentaires
<p>19. 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.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

Article	Commentaires 2021
<p>20.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Tel qu'indiqué dans les commentaires à l'article 3, si la définition de plainte n'est pas modifiée, l'application de cet article générera une somme considérable de travail aux assureurs.</p> <p>Nous sommes d'avis qu'il serait préférable d'informer le client du délai pour fournir une réponse finale plutôt que la date avant laquelle une réponse finale est requise.</p>

Article	Commentaires
<p>21.</p> <p>En application du paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, un avis écrit prévoyant les renseignements suivants :</p> <p>1° les circonstances qui justifient l'application du paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12;</p> <p>2° la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;</p> <p>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;</p> <p>4° les coordonnées d'affaires de la personne visée à l'article 29.</p>	<p>Nous sommes d'avis qu'il serait préférable d'informer le client du délai pour fournir une réponse finale plutôt que la date avant laquelle une réponse finale est requise.</p> <p>Nous ne voyons pas la nécessité de fournir les coordonnées de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité. Seulement les coordonnées de la personne à contacter pour le dossier de plainte devraient être fournies. Il n'y a pas de bénéfice client à lui fournir cette information et cela pourrait même engendrer de la confusion auprès du client, parce que certains de ceux-ci pourraient croire qu'il y a une personne additionnelle qui s'occupe de leur dossier.</p>
<p>22.</p> <p>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 troisième alinéa de l'article 12 en y inscrivant, entre autres, les renseignements suivants :</p> <p>1° une mention à l'effet qu'il s'agit d'une réponse finale;</p> <p>2° un résumé de la plainte reçue;</p> <p>3° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>6° les coordonnées d'affaires de la personne visée à l'article 29, ainsi que la signature de la personne qui a traité la plainte.</p>	<p>Nous ne voyons pas la nécessité de fournir les coordonnées de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'autorité. Seulement les coordonnées de la personne à contacter pour le dossier de plainte devraient être fournies. Il n'y a pas de bénéfice client à lui fournir cette information et cela pourrait même engendrer de la confusion auprès du client, parce que certains de ceux-ci pourraient croire qu'il y a une personne additionnelle qui s'occupe de leur dossier.</p>

SECTION IV — TRAITEMENT DE CERTAINES PLAINTES

Article	Commentaires
<p>23. La présente section s’applique au traitement des plaintes pour lesquelles les renseignements visés à l’article 25 peuvent être communiqués dans les 10 jours suivants la réception de la plainte.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>
<p>24. 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.</p>	<p>Ces plaintes ne sont pas assignées, mais traitées par les autres membres du personnel puisqu’elles ne passeront pas en premier par le responsable du traitement des plaintes. Ex : personne au service à la clientèle.</p>
<p>25. Malgré le paragraphe 4° du troisième alinéa de l’article 12 et les articles 20 et 22, 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 à l’égard de son traitement. Le cas échéant, il doit communiquer les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 3° une mention à l’effet que l’auteur de la plainte peut demander la révision de celle-ci par les membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes lorsqu’elle n’a pas été traitée par ceux-ci. 	<p>S’il y a escalade d’une plainte, le délai de traitement de 60 jours initialement prévu devrait être suspendu.</p> <p>La demande d’escalade devrait être assortie d’un délai de 60 jours pour être complétée.</p>
<p>26. Malgré les paragraphes 2° et 4° du premier alinéa de l’article 16, 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 19, le cas échéant, et en application de l’article 25.</p>	<p>On devrait faire référence au paragraphe 2 et 5.</p>

CHAPITRE IV — RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Article	Commentaires
<p>27.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° 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° une description des différentes étapes du traitement des plaintes; 3° 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° les moyens permettant d’obtenir de l’information concernant le traitement des plaintes; 5° le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 4° du troisième alinéa de l’article 12; 6° le cas échéant, le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 5° du troisième alinéa de l’article 12 et les circonstances justifiant normalement son application; 7° 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. 	<p>Pas de commentaire.</p>
<p>28.</p> <p>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.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

CHAPITRE V — TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ POUR EXAMEN PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Article	Commentaires
<p>29.</p> <p>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, ainsi que fournir le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

CHAPITRE VI — INTERDICTIONS ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

Article	Commentaires
<p>30. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :</p> <p>1° lorsqu'il présente à l'auteur d'une plainte une offre visant à régler celle-ci, assortir cette offre d'une condition visant à :</p> <p style="padding-left: 40px;">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;</p> <p style="padding-left: 40px;">b) obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;</p> <p style="padding-left: 40px;">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;</p> <p>2° 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.</p>	<p>Nous sommes d'avis que toutes les plaintes reliées au même évènement ayant fait l'objet d'un règlement devraient être fermées.</p> <p>Dans la mesure où le paragraphe 1c couvre les plaintes de nature déontologique, nous ne voyons pas la nécessité de conserver le paragraphe 1b.</p>

Article	Commentaires
<p>31. 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 :</p> <p>1° en contravention du premier alinéa de l'article 16, ne constitue pas un dossier de plainte comprenant les documents et renseignements prévus à cet alinéa;</p> <p>2° en contravention du deuxième alinéa de l'article 16, ne tient pas à jour un dossier de plainte;</p> <p>3° en contravention de l'article 20, 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;</p> <p>4° en contravention de l'article 21, communique à l'auteur d'une plainte un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;</p> <p>5° en contravention de l'article 22, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne détaillant pas les renseignements prévus à cet article;</p> <p>6° en contravention de l'article 26, 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 19, le cas échéant, et en application de l'article 25;</p> <p>7° en contravention de l'article 27, 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.</p>	<p>Il y aurait lieu de préciser si la sanction prévue s'applique pour chaque cas relevé ou pour chaque type d'infraction.</p> <p>Par exemple, un manquement au niveau d'un des éléments d'information obligatoire à fournir dans la correspondance au client (art 21, 22) constitue-t-il une seule infraction ou une infraction pour chacun des clients qui ont reçu la lettre fautive?</p>

Article	Commentaires
<p>32. 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 :</p> <p>1° en contravention du troisième alinéa de l'article 13, ne donne pas suite à l'entente avec l'auteur de la plainte au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre;</p> <p>2° en contravention de l'article 17, ne conserve pas un dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte;</p> <p>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 de l'article 29, le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, 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.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

Article	Commentaires
<p>33.</p> <p>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 :</p> <p>1° en contravention du sous-paragraphe a) du paragraphe 1° de l'article 30, 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;</p> <p>2° en contravention du sous-paragraphe b) du paragraphe 1° de l'article 30, 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;</p> <p>3° en contravention du sous-paragraphe c) du paragraphe 1° de l'article 30, 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;</p> <p>4° en contravention du paragraphe 2° de l'article 30, 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.</p> <p>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 troisième alinéa de l'article 12, une réponse finale à l'auteur de la plainte.</p>	<p>Pas de commentaire.</p>

CHAPITRE VII — ENTRÉE EN VIGUEUR

Article	Commentaires
<p>34. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.</p>	<p>Étant donné les efforts requis pour développer et implanter les processus requis, les systèmes de gestion et de contrôle, ainsi que les politiques internes, nous demandons qu'un délai d'un minimum de 2 ans soit prévu entre la publication de la version finale du règlement et son implantation, et que la date de début d'application du règlement soit fixée au 1^{er} janvier de l'année.</p>