

## **Projet de règlement**

### **Loi sur les agents d'évaluation du crédit**

(chapitre A-8.2, a. 66 et 73)

### **Loi sur les assureurs**

(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° 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°, 11°, 12° et 13.1°)

### **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°, 16° et 19.1°)

### **Loi sur les sociétés de fiducies 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°, 26° et 27.0.4°)

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

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 67 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2 (la « LAÉC »), à l'article 486 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « LA »), à l'article 601.2 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »), à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »), à l'article 45 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2 (la « LIDPD »), à l'article 175 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01 (la « LID »), à l'article 278 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02 (la « LSFSE ») et à l'article 331.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ c. V-1.1 (la « LVM »), le règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

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

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) à la section « Consultations publiques ».

## **Contexte**

Le Projet de règlement s'inscrit dans un objectif d'harmoniser et de renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois. Il prévoit des exigences qui s'inspirent des principes nationaux et internationaux développés en matière de traitement équitable des consommateurs et a été rédigé en tenant compte des commentaires soulevés par les membres de divers comités consultatifs de l'Autorité et de multiples intervenants du secteur financier.

Le Projet de règlement s'applique aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit suivants :

### **Institutions financières**

- Les assureurs autorisés en vertu de la LA;
- Les institutions de dépôts autorisées en vertu de la LIDPD;
- Les coopératives de services financiers au sens de la LCSF; et
- Les sociétés de fiducie autorisées en vertu de la LSFSE;

### **Intermédiaires financiers**

- Les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes inscrits en vertu de la LDPSF; et
- Les courtiers ou conseillers inscrits en vertu de la LID ou de la LVM.

### **Agents d'évaluation du crédit**

- Les agents d'évaluation du crédit désignés par l'Autorité en vertu de la LAÉC.

Le Projet de règlement propose un cadre complémentaire aux obligations relatives au traitement des plaintes et au règlement des différends qui s'appliquent déjà aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit conformément aux lois qui encadrent leurs activités et pratiques respectives.

En vertu de ces obligations, ils sont notamment tenus d'adopter une politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends et doivent en publier un résumé sur leur site Internet ou le diffuser par tout autre moyen. Ils doivent de plus tenir un registre des plaintes et aviser le consommateur de la date de la consignation de sa plainte à ce registre dans un délai de 10 jours suivant cette consignation et l'informer de son droit de demander l'examen de sa plainte par l'Autorité.

Le Projet de règlement propose des exigences communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends. Il prévoit aussi l'application spécifique de certaines dispositions à certains d'entre eux en fonction des différentes lois habilitantes.

### **Objet du Projet de règlement**

Le Projet de règlement établit des règles et des pratiques communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit que ceux-ci seraient tenus de respecter en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends. Ces règles et ces pratiques portent également sur la tenue du dossier de plainte et sur le transfert de ce dossier pour examen par l'Autorité. Le Projet de règlement propose aussi d'interdire certaines pratiques.

Le Projet de règlement spécifie les éléments sur lesquels la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par les intermédiaires financiers devrait porter.

Finalement, il prévoit des sanctions administratives pécuniaires que l'Autorité pourrait imposer aux institutions financières ou agents d'évaluation du crédit qui ne respectent pas les dispositions du règlement qui s'appliquent à leurs pratiques.

## **I. Dispositions communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit**

La réception d'une plainte marque le point de départ de l'application du Projet de règlement aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit.

Les règles et pratiques proposées dans le Projet de règlement précisent entre autres que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit devraient consigner à leur registre des plaintes toute plainte reçue, et ce, sans délai après la réception de la plainte. Le Projet de règlement prévoit également les documents et renseignements que devraient minimalement contenir ce registre et le dossier de plainte qu'ils sont tenus de constituer. Ils devraient également offrir un service d'assistance dans la rédaction d'une plainte à ceux qui en expriment le besoin.

Le Projet de règlement propose d'encadrer la transmission de l'accusé de réception d'une plainte et de la réponse finale suivant l'analyse de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit. Il détermine le contenu ainsi que le délai à l'intérieur duquel ces communications devraient être transmises au consommateur.

### **i. Définition de « plainte »**

Le Projet de règlement propose une définition de la notion de plainte. Cette définition est un élément fondamental du Projet de règlement puisqu'elle précise les insatisfactions et les reproches qui devront obligatoirement être traités conformément au Projet de règlement.

Cette définition a été développée dans le souci de répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers québécois qui souhaitent que leurs insatisfactions ou leurs reproches soient traités avec diligence et de façon équitable tout en tenant compte de la réalité des institutions financières, les intermédiaires financiers ou les agents d'évaluation du crédit.

Sont exclues de la portée de cette définition les insatisfactions ou les reproches qui peuvent se régler au moment où le consommateur le manifeste, par exemple, lorsqu'un reproche peut se traiter à la satisfaction de celui qui le formule dans le cadre d'un appel au service à la clientèle d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit. De plus, à l'appui de cette définition, des exemples de ce qui ne constitue pas une plainte sont également détaillés dans le Projet de règlement. Ces situations n'auraient pas à être consignées au registre des plaintes ni traitées conformément aux dispositions du Projet de règlement.

### **ii. Délai de traitement d'une plainte**

Toute plainte devrait être traitée rapidement et efficacement dans un délai qui ne peut dépasser 60 jours. Ce délai ne pourrait pas être prolongé. Le calcul de ce délai commence au moment de la réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit et se termine par la communication de la réponse finale au consommateur.

Ce délai est suffisant pour que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit puissent assurer le traitement équitable des plaintes qu'ils reçoivent et, pour le consommateur, il constitue un indicateur concret quant au suivi de sa plainte.

L'évaluation et l'acceptation par le consommateur, le cas échéant, de l'offre visant à régler sa plainte qui lui serait communiquée dans la réponse finale, de même que son règlement par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit sont des étapes distinctes du traitement de la plainte. Elles seraient donc exclues du calcul du délai proposé et pourraient se conclure au-delà des 60 jours prévus au Projet de règlement.

### **iii. Processus simplifié pour le traitement de certaines plaintes**

L'Autorité est consciente que certaines plaintes sont susceptibles de se régler plus rapidement que d'autres et que, parfois, certaines d'entre elles se règlent dans les jours qui suivent leur réception. Le Projet de règlement propose un processus simplifié pour le traitement et le règlement de ces plaintes.

Cette proposition vise les plaintes dont le traitement et l'acceptation de l'offre de règlement par le consommateur se font dans un délai de 10 jours suivant la date à laquelle elles sont consignées au registre des plaintes. Les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit pourraient, à l'égard de ces plaintes, transmettre une seule communication qui combinerait diverses informations concernant la réception de la plainte, son traitement et son règlement.

### **iv. Interdictions**

Le Projet de règlement propose que soit interdite, entre autres, l'utilisation du terme « ombudsman » pour référer au service de traitement des plaintes d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit.

Le Projet de règlement suggère aussi que certaines pratiques à l'égard de l'offre présentée au consommateur en règlement de sa plainte soient interdites. Il prévoit qu'une telle offre ne pourrait être assujettie à une condition visant notamment à empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, à l'obliger à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur ou à l'empêcher de communiquer avec l'Autorité ou de signaler un manquement déontologique à un organisme d'autoréglementation.

## **II. Dispositions spécifiques aux institutions financières et aux agents d'évaluation du crédit**

Le Projet de règlement précise les sanctions administratives pécuniaires qui pourraient être imposées par l'Autorité aux institutions financières ou agents d'évaluation du crédit qui contreviendraient à certaines de ses dispositions.

Les intermédiaires financiers qui contreviendraient à ces dispositions s'exposeraient quant à eux à des pénalités administratives imposées par le Tribunal administratif des marchés financiers.

## **III. Dispositions spécifiques aux intermédiaires financiers**

Le Projet de règlement précise des éléments sur lesquels la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par les intermédiaires financiers devrait porter, notamment :

- La mise en place d'un processus de traitement des plaintes;
- La formation du personnel de l'intermédiaire financier sur son processus de traitement des plaintes;
- La désignation d'un responsable du traitement des plaintes et les fonctions qui lui sont confiées;
- L'assignation des plaintes au personnel chargé du traitement des plaintes;
- La reddition périodique du traitement des plaintes.

La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par les intermédiaires devrait également prévoir l'analyse par l'intermédiaire financier des causes à l'origine des plaintes reçues afin, le cas échéant, d'en identifier les causes communes et de résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.

Enfin, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends devrait aussi prévoir qu'une analyse des motifs au soutien d'une plainte soit effectuée afin d'évaluer si ceux-ci pourraient avoir des répercussions sur d'autres personnes et de prendre des mesures afin d'y remédier lorsque c'est le cas.

Ces exigences ne s'appliqueraient pas aux institutions financières qui sont assujetties à un encadrement prudentiel similaire prévu notamment à la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*. Il en est de même pour les agents d'évaluation du crédit pour lesquels l'Autorité mettra en œuvre un encadrement prudentiel adapté à leurs activités<sup>1</sup>.

## Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **8 novembre 2021** en s'adressant à :

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Télécopieur : 418 525-9512  
Courrier électronique : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca). Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

## Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à l'adresse courriel [questions-projetRTPRD@lautorite.qc.ca](mailto:questions-projetRTPRD@lautorite.qc.ca).

**Le 9 septembre 2021**

---

<sup>1</sup> Avis relatif à l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit (article 28 et suivants de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (L.Q. 2020, c. 21)) : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/agents-evaluation-credit/avis/2021fev04-avis-aec-fr.pdf>.