

Rappel concernant la gestion des plaintes et le règlement des différends par les intervenants du secteur financier

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») tient à rappeler à tous les intervenants du secteur financier que, malgré les conditions difficiles liées à la pandémie de la COVID-19, il est primordial d'assurer une gestion appropriée des plaintes des consommateurs et de prendre toutes les mesures nécessaires pour y répondre à l'intérieur des délais prévus à cette fin.

Les plaintes des consommateurs doivent être traitées avec diligence et de façon équitable.

Ces principes doivent, dans le contexte actuel, faire l'objet d'une vigilance encore plus grande de la part de l'ensemble des intervenants du secteur financier.

Tenir compte de la vulnérabilité des consommateurs

Une attention particulière devrait être portée aux consommateurs québécois qui pourraient se retrouver en situation de vulnérabilité. En effet, la crise sanitaire pourrait avoir pour effet de leur faire vivre des difficultés personnelles, dont des difficultés financières (ex. perte de revenu ou d'emploi, problèmes de santé, isolement). Les intervenants du secteur financier sont donc invités à porter une attention particulière aux plaintes formulées par les consommateurs québécois qui pourraient connaître de telles difficultés.

L'Autorité est consciente que certains intervenants du secteur financier peuvent être confrontés à des défis opérationnels, mais rappelle que le traitement des plaintes et le règlement des différends sont des activités importantes qui doivent être réalisées en accord avec les principes de diligence et d'équité. La continuité du traitement des plaintes et du règlement des différends est une mesure importante qui peut certainement contribuer à minimiser les impacts de la crise sanitaire sur les consommateurs.

Adapter le processus de traitement en privilégiant la simplicité

Il est fortement recommandé que les intervenants du secteur financier adaptent leurs processus au contexte actuel et utilisent les moyens nécessaires pour favoriser la résolution rapide des plaintes et différends qu'ils reçoivent.

Les intervenants du secteur financiers doivent continuer de mettre à la disposition des consommateurs un processus qui demeure simple et accessible. Ils doivent notamment s'assurer que les consommateurs ne disposant pas de moyens électroniques puissent continuer d'être accompagnés par téléphone et de transmettre leur demande par courrier postal.

Finalement, dans la mesure où une offre de règlement aurait été offerte et acceptée suivant le traitement la plainte, la mise en œuvre de celle-ci devrait s'effectuer avec promptitude afin de réduire la vulnérabilité potentielle des consommateurs pouvant être amplifiée par la pandémie de la COVID-19.

Réévaluer les façons de faire à la lumière des insatisfactions

La crise sanitaire actuelle amenant assurément les intervenants du secteur financier à réévaluer leurs activités quotidiennes, l'Autorité rappelle qu'il demeure essentiel de poursuivre l'analyse des causes ayant engendré des insatisfactions afin d'amener des correctifs ou de réajuster leurs opérations.

Cette façon de faire contribuera à faciliter l'expérience des consommateurs dans leurs échanges avec les différents intervenants et à minimiser les impacts négatifs futurs.

Insatisfaction de la part d'un consommateur quant à la gestion de sa plainte ou de règlement de son différend

L'Autorité rappelle par ailleurs aux intervenants du secteur financier qu'ils doivent continuer de mentionner clairement au consommateur insatisfait du traitement de sa plainte ou de la réponse finale reçue la possibilité de faire transférer son dossier vers ses services d'assistance aux consommateurs.

Pour toutes questions ou pour signaler certains enjeux, veuillez communiquer avec :

Danielle Vinet
Directrice des plaintes et de l'indemnisation
danielle.vinet@lautorite.qc.ca

Le 21 mai 2020