

Directive du Bureau des services financiers concernant le registre des plaintes

Lors de son conseil d'administration, le 24 octobre 2001, le Bureau des services financiers a adopté une directive concernant l'application de l'article 103 de la Loi 188, l'article 10.3 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* et les articles 26 à 28 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

Contexte

Les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes ont l'obligation de tenir un registre des plaintes reçues de leurs clients et de traiter ces plaintes avec diligence, selon les règles déterminées par règlement.

Toutefois, le législateur n'ayant pas défini le terme « plainte », le Bureau a tenu plusieurs consultations auprès des intervenants de l'industrie, en s'assurant que chaque discipline soit représentée, ainsi qu'auprès des représentants des consommateurs.

Objectifs du registre des plaintes

Les objectifs du registre des plaintes sont de :

1. s'assurer que tous les inscrits adoptent des règles minimales communes en matière de traitement des plaintes, et ce, pour le bénéfice de la clientèle;
2. créer une tribune pour le consommateur afin de favoriser la conciliation de ses différends et lui donner de l'information sur ses recours.

Directive

C'est donc dans un esprit d'harmonisation et de protection du consommateur que le Bureau a adopté la directive suivante, qui regroupe :

- la définition du terme « plainte »;
- la forme de la plainte;
- les démarches à franchir avant de consigner une plainte au registre des plaintes;
- l'exemption de fournir un rapport semestriel sur les plaintes reçues au cours du dernier semestre;
- un modèle d'accusé de réception.

Définition du terme « plainte »

« Le mot *plainte* s'entend d'un exposé écrit, ou sur un support quelconque en permettant la conservation, décrivant des faits ou une situation susceptible de constituer une faute ou un manquement à la Loi ou à ses Règlements.

Ne constitue pas une plainte, un exposé reçu en réponse à un sondage effectué par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome. »

Il est de la responsabilité de l'inscrit de déterminer si la situation décrite par le client constitue une faute ou un manquement à la Loi ou à ses Règlements.

Il est essentiel de se référer à la procédure de traitement des plaintes pour déterminer à quel moment une plainte doit être consignée au registre des plaintes.

La plainte peut viser toute personne qui travaille pour le compte de l'inscrit, comme par exemple un représentant, un employé visé par l'article 547 de la Loi, un employé visé par la directive d'application du Bureau en regard de la définition d'expert en sinistre, etc.

Forme de la plainte

Une plainte doit être écrite pour être consignée au registre des plaintes.

Toutefois, si l'inscrit dispose d'un système d'enregistrement téléphonique, qui lui permet de conserver l'enregistrement de la conversation, la plainte pourra être verbale si le client demande qu'elle soit consignée.

Procédure de traitement des plaintes pour un cabinet ou une société autonome de plus de trois représentants

Les étapes suivantes doivent être franchies avant de consigner une plainte au registre des plaintes :

1. **Lorsque le client manifeste pour la première fois un mécontentement, soit par écrit, soit verbalement :**
 - cerner avec le client la nature de sa demande;
 - laisser au personnel opérationnel le soin de donner suite à la demande du client.
2. **Lorsque le mécontentement persiste :**
 - informer le client de l'existence d'un mécanisme de traitement des plaintes, en le référant à un membre du personnel désigné à cette fin (deuxième niveau d'intervention ou instance supérieure);
 - consigner la plainte au registre des plaintes si le client formule sa plainte par téléphone et que l'inscrit dispose d'un système d'enregistrement téléphonique qui lui permet de conserver l'enregistrement de la conversation. Dans le cas contraire, le client devra formuler une plainte par écrit.

Le membre du personnel désigné à cette fin devra prêter assistance au consommateur pour rédiger sa plainte lorsqu'il éprouve de la difficulté à écrire.

Lorsque la plainte est consignée au registre des plaintes, la personne responsable d'en assurer le traitement doit suivre les étapes mentionnées aux articles 26 à 28 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, qui précisent ce qui suit :

DIRECTIVE SUR LE REGISTRE
DES PLAINTES

« **26.** Le registre des plaintes que doit tenir le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit contenir, pour chaque plainte reçue, les renseignements suivants :

1. la date de sa réception;
2. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur de la personne ayant formulé la plainte ainsi que son adresse électronique, le cas échéant;
3. la nature de la plainte, selon la classification mentionnée à l'annexe I [ne s'applique pas car l'annexe I est en révision] et, dans le cas d'un cabinet inscrit dans la discipline en valeurs mobilières, une description des valeurs visées par la plainte;
4. le nom du représentant, de l'associé, de l'administrateur, du dirigeant, du stagiaire, du mandataire ou de l'employé visé par la plainte, le cas échéant;
5. la date et la façon dont la plainte a été réglée et les raisons qui ont incité le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome à la régler ainsi;
6. le fait que l'assureur couvrant la responsabilité de la personne à l'égard de qui la plainte a été formulée a été avisé ou non de la plainte. »

« **27.** Le représentant autonome et, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, le dirigeant responsable du principal établissement du cabinet ou de la société au Québec est responsable du registre des plaintes et de leur traitement. »

« **28.** Dans le traitement d'une plainte, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit :

1. accuser réception par écrit dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte à la personne l'ayant formulée; l'accusé de réception doit mentionner le nom du correspondant désigné ou de la personne désignée pour l'assister, le cas échéant, qui s'occupera de la plainte et son numéro de téléphone, le droit pour le plaignant de s'adresser directement au Bureau pour présenter sa plainte ainsi que les coordonnées du Bureau;
2. consigner, sans délai, la plainte au registre des plaintes;
3. dans le cas où le représentant a fait l'objet de plus de 5 plaintes au cours d'une même année, en aviser par écrit le Bureau dans les 20 jours suivant la réception de la cinquième plainte [doit se lire comme suit : suivant la réception de la sixième plainte];
4. traiter la plainte avec diligence et, dans tous les cas, y donner une réponse finale dans un délai maximal de 3 mois à compter de la date de la réception de la plainte;
5. prendre les mesures nécessaires afin de découvrir les faits pertinents à l'appréciation de la plainte;
6. lorsque la plainte est réglée, indiquer par écrit au client la façon dont il en a été disposé, la portée et la nature des vérifications internes qui ont été effectuées et les motifs justifiant la façon dont la plainte a été réglée. »

Procédure de traitement des plaintes pour un cabinet ou une société autonome de trois représentants et moins et pour le représentant autonome

Le cabinet ou la société autonome de trois représentants et moins et le représentant autonome doivent traiter toutes les plaintes écrites conformément aux articles 26 à 28 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* précités. Ainsi, le principe du deuxième niveau d'intervention ne s'applique pas. Si toutes les plaintes reçues sont conservées ensemble, cela pourra tenir lieu de registre des plaintes.

Le membre du personnel désigné à cette fin devra prêter assistance au consommateur pour rédiger sa plainte lorsqu'il est incapable de le faire. Il pourra aussi le référer au Bureau des services financiers qui offrira le service de rédaction pour les consommateurs éprouvant de la difficulté à écrire.

Rapports semestriels

Le Bureau suspend l'obligation, pour les inscrits, de transmettre semestriellement un rapport sur les plaintes reçues de leurs clients. Toutefois, l'obligation d'aviser le Bureau si un représentant a fait l'objet de plus de cinq plaintes au cours d'une même année subsiste.

Le service de l'inspection du Bureau vérifiera le registre des plaintes et la procédure de traitement des plaintes instaurée par l'inscrit.

Tournées d'information

Le Bureau fera des tournées d'information au début de l'année 2002.

Fin du moratoire

Le Bureau s'attend à ce que les inscrits traitent les plaintes reçues de leurs clients conformément à la présente directive et instaurent un registre des plaintes d'ici le 31 mars 2002.

Modèle d'accusé de réception

CONFIDENTIEL

« Date »

« Madame » « Monsieur »
« Adresse »
« Ville » « Province » « Code postal »

Objet : Plainte à l'égard de : « Nom »

« Madame », « Monsieur »,

Nous accusons réception de votre correspondance du « date ».
(plainte écrite)

OU

La présente fait suite à votre conversation téléphonique du « date », avec « nom », au cours de laquelle vous avez manifesté l'intention de déposer une plainte à l'égard de « nom ».
(plainte verbale lorsque l'inscrit dispose d'un système qui lui permet d'enregistrer la conversation)

Nous analyserons votre plainte avec toute l'attention requise.

La personne qui a la responsabilité d'assurer le suivi de votre plainte est : « nom du dirigeant ou de l'associé responsable ou du représentant autonome », lequel peut être rejoint au numéro de téléphone suivant : « téléphone ».
(lorsque le signataire de l'accusé de réception n'est pas la personne responsable d'assurer le suivi de la plainte)

Par ailleurs, nous désirons également vous informer qu'il existe des organismes responsables de l'encadrement de la distribution de produits et services financiers auxquels vous pouvez adresser votre plainte. Celle-ci pourra être acheminée à l'organisme concerné par le Bureau des services financiers, voici son adresse :

Bureau des services financiers

Centre de renseignements et de référence

140, Grande-Allée Est, bureau 300

Québec (Québec) G1R 5M8

Tél. : (418) 525-6273 ou 1 877-525-6273 Télécopie : (418) 525-9512

Soyez assuré(e) que nous vous transmettrons par écrit les résultats de notre analyse, et ce, dans les trois prochains mois.

« Formule de politesse »

« Signature »