

Le 20 février 2023

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

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

Monsieur,

Nous avons pris connaissance avec grand intérêt du projet de règlement de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (« le Règlement modifié ») publié à l'occasion d'une deuxième consultation.

Nous vous remercions d'avoir pris en compte les commentaires formulés lors de la première consultation et nous souhaitons, par la présente, vous soumettre nos commentaires additionnels, toujours dans l'objectif d'obtenir un encadrement prônant des pratiques optimales, tant pour les institutions financières que pour les consommateurs.

Étant le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 408,1 G\$¹ d'actifs et 7,5 millions de membres et clients, le Mouvement Desjardins offre une vaste gamme de produits et de services à l'échelle canadienne dans les domaines des Particuliers et Entreprises, de Gestion de patrimoine, d'Assurance de personnes et d'Assurance de dommages.

Désirant être présents pour nos membres et clients, nous réitérons que le traitement juste et équitable d'une insatisfaction est une partie importante de la relation de confiance entretenue avec eux. En ce sens, nous apprécions l'écoute de l'Autorité pour atteindre l'objectif de ce Règlement, soit un traitement diligent et équitable des plaintes des consommateurs.

Nous portons également à votre attention qu'à titre de membre de la section Québec de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP) et du Bureau

¹ Au 30 septembre 2022

d'assurance du Canada (BAC), de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD) et du Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ), nous avons participé à l'élaboration des commentaires de ces derniers sur le projet de Règlement modifié et nous sommes en accord avec ceux-ci.

1- Définition de plainte

La nouvelle définition d'une plainte proposée au Règlement modifié a une portée plus large et diffère sensiblement de celle utilisée par les autres juridictions canadiennes. Selon nous, cela causera un fardeau opérationnel supplémentaire. En intégrant la notion d'insatisfaction dans la définition d'une plainte, le nombre d'interactions avec la clientèle se retrouvant dans la portée du traitement des plaintes augmenterait substantiellement.

Le nombre de situations insatisfaisantes pour les membres et clients est sujet à varier considérablement et à avoir des impacts importants sur les organisations et sur les recours offerts. Par exemple, tenant compte du contexte socio-économique actuel et de la hausse des taux d'intérêt, nous prévoyons qu'un pourcentage relativement élevé de membres et clients seront insatisfaits des conséquences, même si la réponse donnée au membre ou au client est jugée juste et équitable et que la source d'insatisfaction est hors de notre contrôle (ex. : un membre insatisfait des taux d'intérêt lors de son renouvellement). Ce genre de situation représentant un bon volume d'insatisfactions était auparavant traitée dans le cours normal des affaires. Or, la nouvelle définition exigera de traiter systématiquement plusieurs de ces situations d'insatisfaction comme une plainte, ce qui augmentera considérablement la charge opérationnelle liée au traitement des plaintes et par la même occasion, détournera les efforts dédiés aux situations nécessitant réellement une analyse approfondie et objective.

Nous comprenons que l'un des objectifs de l'Autorité est d'obtenir une meilleure visibilité des sources d'insatisfaction de la clientèle du secteur financier. Nous invitons l'Autorité à considérer de demander aux organisations de compiler, documenter et effectuer une reddition des insatisfactions afin d'avoir de la visibilité sur celles-ci pour atteindre cet objectif. En ce sens, le processus de traitement des plaintes proposé comporte un cadre réglementaire qui, à notre avis, est trop contraignant pour la consignation des simples insatisfactions et imposerait un fardeau de traitement démesuré.

Pour ces raisons, nous croyons qu'il serait préférable d'exclure les insatisfactions de la définition de plainte. Cette définition devrait par ailleurs exclure explicitement la révision d'une réclamation ou d'une demande d'indemnité, et ce, pour tout type d'assurance.

2- Processus de traitement simplifié

Pour l'année 2022, de façon globale, 99 % des insatisfactions ont été réglées en moins de 30 jours par les secteurs opérationnels du Mouvement Desjardins. Nous sommes d'avis que l'expertise de ces derniers leur permet de pleinement prendre en charge la vaste majorité des situations d'insatisfaction et de trouver des solutions pour satisfaire la clientèle. Toutefois, une pleine prise en charge nécessite une écoute attentive et un recul minimal pour pouvoir analyser les situations avec objectivité et les traiter de façon diligente.

Un délai de 10 jours ne nous permettrait donc pas d'avoir, dans tous les cas, le temps requis pour analyser un dossier, obtenir les autorisations nécessaires et au besoin, recueillir l'opinion d'un expert en la matière pour résoudre une situation quelconque.

Nous croyons qu'un délai de 30 jours serait plus approprié pour le processus simplifié et qu'il permettrait de maintenir un équilibre adéquat quant au traitement rapide des plaintes tout en minimisant l'escalade des situations. Le temps nécessaire pour réexaminer le dossier par l'équipe des plaintes pourrait ainsi être réduit considérant que le secteur opérationnel disposerait d'un peu plus de temps pour analyser la situation et mener le traitement à terme.

Par ailleurs, la déclaration des plaintes traitées dans le cadre du processus simplifié doit tenir compte du volume de celles-ci. Nous sommes d'avis qu'une déclaration annuelle agrégée avec une volumétrie par catégorie devrait permettre d'atteindre les objectifs de l'Autorité d'obtenir une vue plus globale des plaintes de la clientèle tout en minimisant la charge de conformité. À notre avis, pour le processus simplifié, une déclaration individualisée n'apporterait pas une valeur ajoutée significative comparativement à la lourdeur de la charge réglementaire additionnelle.

3- Commentaires spécifiques

La présente section comporte des commentaires spécifiques quant à la rédaction ou la portée de certains articles du Règlement modifié.

- **Délais de traitement**

Nous sommes d'avis que des précisions devraient être apportées à l'alinéa 3 de l'article 25. En effet, dans le cas où un client prendrait la décision d'escalader une plainte traitée en processus simplifié après 59 jours, l'équipe de traitement des plaintes disposerait d'une seule journée pour traiter la plainte. En foi de quoi, le délai de 30 jours de prolongation ne devrait pas être utilisé pour ce genre de situation, laquelle pourrait engendrer un empressement à fournir une réponse dans les jours restants plutôt que de réellement traiter en bonne et due forme la plainte du client. Nous suggérons plutôt que le délai de traitement soit de 60 jours suivant la demande de transfert au secteur des plaintes. Ce délai aurait l'avantage d'être très clair et équitable pour les clients et éviterait toute confusion en plus de simplifier les opérations.

En ce qui concerne l'article 12 du Règlement modifié, nous suggérons que l'expression « circonstances exceptionnelles » soit remplacée par « circonstances qui le justifient » afin de refléter l'intention partagée par l'Autorité lors des différentes rencontres avec l'industrie. De plus, cela permettra une flexibilité accrue, car certaines circonstances, sans pour autant être exceptionnelles, pourraient justifier le traitement d'une plainte en plus de 60 jours, notamment lorsqu'un tiers est impliqué dans le traitement de celle-ci ou que la complexité du dossier de la plainte rend difficile le traitement en 60 jours. Les instabilités apportées par la pandémie et les problèmes au niveau de la chaîne d'approvisionnement conjugués avec la pénurie de main-d'œuvre peuvent considérablement rallonger le délai de traitement d'une

plainte. De plus, à titre d'exemple, des plaintes peuvent nécessiter l'implication d'experts, l'analyse de faits remontant à plusieurs années ou une documentation volumineuse.

Nous souhaitons également souligner la dichotomie importante quant aux délais et à la définition d'une plainte pour les entités assujetties à la *Loi sur les valeurs mobilières* exerçant au Canada. Le Québec se retrouvera ainsi avec un délai visé de 60 jours et une définition de plainte plus large contrairement au reste du Canada qui dispose d'un délai de 90 jours.

- **Acceptation de l'offre**

L'article 13 prévoit que l'entente doit prendre effet dans les 30 jours suivant l'acceptation de l'offre. Nous pensons que ce délai ne permet pas d'envisager des solutions autres que le versement d'une somme d'argent. Par exemple, une entente qui est généralement conclue par une transaction et une quittance pourrait prendre effet après un passage chez le notaire ou nécessiter la remise en état (réparation de toiture ou d'une voiture) ou la réception d'avis de cotisation. Advenant un enjeu de disponibilité ou une condition à rencontrer, il serait parfois difficile de concilier le tout dans un délai de 30 jours dans le cadre d'une réparation non monétaire. Nous croyons ainsi que l'article ne devrait pas prévoir de délai spécifique, mais devrait plutôt stipuler que l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit y donner suite sans délai indu, selon l'entente intervenue avec le client. Une telle formulation permettra d'envisager une plus vaste étendue de solutions et une mise en œuvre flexible et réaliste.

- **Conservation des documents**

En ce qui a trait à l'article 17 du Règlement modifié, la formulation actuelle entraînerait, à notre avis, la conservation de renseignements personnels pour une durée très longue, et ce, au-delà de ce qui nous semble nécessaire. En ce sens, nous suggérons que l'article 17 prévoit un délai raisonnable ou un délai en fonction du secteur d'activités cible, par exemple un délai selon l'exigence de conservation des documents reliée à la catégorie d'inscription du représentant qui offre le produit ou service financier. Nous soulignons ici notre confort avec la première itération du Règlement à cet égard et pensons qu'il sera très complexe de lier les délais de conservation des plaintes aux délais opérationnels.

- **Accusé de réception**

Quant à l'article 20, comme de nombreux impondérables peuvent venir influencer l'analyse d'une plainte, il serait préférable de retirer l'obligation d'inscrire une date d'échéance à laquelle la réponse finale devra être communiquée pour miser sur le délai maximal. Cela nous permettrait notamment de minimiser les erreurs administratives et d'avoir une meilleure gestion des attentes des plaignants. Aussi, selon le mode de communication privilégié, la date d'envoi ou de réception pourrait varier de quelques jours.

- **Réponse finale**

Nous sommes d'avis que l'inclusion des coordonnées du répondant officiel aux éléments requis à communiquer au plaignant en vertu de l'article 21 du Règlement modifié risque de créer de la confusion. Selon nous, les plaignants risquent de croire que ce rôle constitue un palier d'appel supplémentaire. Nous sommes toutefois d'avis que les coordonnées de l'équipe responsable du traitement de la plainte doivent être disponibles pour que le plaignant puisse parler rapidement avec l'analyste assigné à son dossier et qu'il soit également informé du nom du responsable des plaintes. Quant au requis d'une date, nous vous référons à nos commentaires pour l'article 20.

- **Entrée en vigueur**

Les modifications à la définition de plainte et au délai de traitement nécessiteront de dispenser une formation auprès des secteurs opérationnels et d'apporter des ajustements aux processus et aux systèmes. Il sera important d'outiller les milliers d'employés des premières et deuxième lignes afin d'assurer une compréhension commune de la portée de la définition, des nouveaux processus qui devront être mis en place et des délais applicables. Cette gestion du changement est cruciale non seulement pour nos employés, mais surtout pour assurer une prise en charge adéquate et conforme de nos membres et clients. Pour ces raisons, nous sommes d'avis qu'une entrée en vigueur en janvier 2025 serait plus appropriée pour bien gérer la transition.

Nous suggérons par ailleurs à l'Autorité de considérer une entrée en vigueur progressive afin de faciliter l'implantation de tous ces changements et jugeons par le même fait que les requis de gouvernance tels que la politique, le contenu des accusés de réception et des lettres de réponse ainsi que l'utilisation du registre pourraient entrer en vigueur dès janvier 2024.

Nous remercions l'Autorité pour l'occasion offerte de soumettre nos commentaires sur ce projet de règlement et collaborerons avec plaisir à la poursuite des travaux au bénéfice des consommateurs et du secteur financier québécois.

La directrice principale Conseils et Coordination des activités réglementaires,



Giuseppina Marra, CPA auditrice

c.c. Amélie Tanguay, directrice principale Protection des renseignements personnels, plaintes et insatisfactions