

Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Séance d'information

16 septembre 2021

Déroulement de la séance

- 1) **Mot de bienvenue**
- 2) **Cadre en vigueur et complémentarité des encadrements**
- 3) **Proposition réglementaire**
 - Réflexions et travaux
 - Structure du projet de règlement
 - Définition d'une plainte et délai de traitement
 - Règles et pratiques concernant le traitement des plaintes
 - Politique de traitement des plaintes des intermédiaires financiers
- 4) **Pause (10 minutes)**
- 5) **Période de questions**

Lexique

Institutions financières

- Assureurs, institutions de dépôts, coopératives de services financiers, sociétés de fiducie

Intermédiaires financiers

- Courtiers et conseillers (valeurs mobilières)
- Cabinets, représentants autonomes, sociétés autonomes (assurance, courtage hypothécaire, planification financière)

Agents d'évaluation du crédit

Consommateurs de services financiers

② Cadre en vigueur et complémentarité des encadrements

**Vous devez traiter les plaintes
de façon équitable.**

Vos obligations

- Adopter une politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends
- Diffuser un résumé de cette politique
- Tenir un registre des plaintes
- Aviser le consommateur de la consignation de sa plainte au registre des plaintes
- Informer le consommateur de son droit de demander l'examen de son dossier de plainte par l'Autorité
- Transmettre le dossier de plainte à l'Autorité
- Déclarer à l'Autorité les plaintes consignées au registre des plaintes

③ Proposition réglementaire

Structure du projet de règlement

- Chapitre I Objet, champ d'application et interprétation
- Chapitre II Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends
- Chapitre III Règles et pratiques concernant le traitement des plaintes
- Chapitre IV Résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends
- Chapitre V Transmission du dossier de plainte pour examen par l'Autorité
- Chapitre VI Interdictions et sanctions administratives pécuniaires

**La définition d'une plainte est un
élément déterminant.**

Définition d'une plainte

Institutions financières et intermédiaires financiers

Toute insatisfaction ou tout reproche:

- à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier
- qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle
- auquel on ne peut remédier dans l'immédiat
- et pour lequel une réponse finale est attendue.

3. Pour l'application du présent règlement, on entend par :

« plainte » : Toute insatisfaction ou reproche 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, **auquel on ne peut remédier dans l'immédiat et pour lequel une réponse finale est attendue.**

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.

**Vous devrez traiter les plaintes
dans un délai de 60 jours.**

Processus de traitement des plaintes



Autres exigences

- Processus simplifié
- Transfert du dossier de plainte à l'Autorité
- Échanges avec le consommateur
- Plaintes visant les produits ou services de plusieurs personnes
- Service d'assistance
- Interdictions

Contenu des dossiers et registres

- Contenu du dossier de plainte
 - Plainte
 - Accusé réception
 - Réponse finale
 - **Tout autre document pertinent**
- Contenu du registre des plaintes

Politique concernant le traitement des plaintes et le règlement des différends

- Processus de traitement des plaintes
- Responsable du traitement des plaintes
- Personnel chargé du traitement des plaintes
- Formation
- Reddition de compte périodique
- Analyse des causes et des motifs

**L'analyse des plaintes est essentielle à
l'amélioration de vos façons de faire.**

Prochaines étapes

- Fin de la consultation le **8 novembre 2021**
- Publication finale et entrée en vigueur prévue au printemps 2022

Pause

Nous vous revenons dans 10 minutes.

Période de questions

Vous avez d'autres questions pour nous?

Vous pouvez nous les transmettre à l'adresse questions-projetRTPRD@lautorite.qc.ca.

Merci!

Vous avez jusqu'au 8 novembre 2021 pour soumettre vos commentaires.

Consultez la section « [Consultations publiques](#) » de notre site Internet (lautorite.qc.ca) pour en savoir plus.