

8 décembre 2021

Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la cite, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3ième étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Via courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Cher Monsieur Lebel,

Au nom de Trans Union du Canada, Inc. (TransUnion), il me fait plaisir de soumettre nos commentaires sur le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (Règlement) en application de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit* (LAEC).

D'entrée de jeu, il est important de noter certains développements clés affectant notre fonctionnement et la façon dont nous sommes réglementés au Québec. Le 2 février 2021, TransUnion a été officiellement désignée agent d'évaluation du crédit au Québec. Cette désignation a été faite en vertu de l'autorité accordée à l'Autorité des marchés financiers (AMF) et prescrite au sein de la LAEC. La LAEC donne de larges pouvoirs réglementaires au Ministre des finances (sur recommandation de l'AMF) dans des domaines tels que la détermination des conditions de traitement des réclamations et de règlement des différends.

Notre relation avec l'AMF est relativement nouvelle, mais nous pensons que nous partageons un désir mutuel d'assurer un environnement réglementaire qui offre des droits et des protections aux consommateurs, et favorise également les opportunités pour les agents d'évaluation du crédit (AEC) d'innover et de se développer. Quant à cette consultation spécifiquement, et bien qu'il n'y ait pas eu de législation sur les rapports de crédit au Québec avant la LAEC, TransUnion a toujours offert un processus pour aider les résidents du Québec à obtenir ou contester toute information contenue dans leur rapport de crédit. Nous avons un cadre de traitement des plaintes agile et efficace qui est capable de traiter des milliers de demandes chaque année et nous sommes généralement en mesure de résoudre les différends dans les 30 jours, à la satisfaction du consommateur.

C'est avec cette expérience à l'esprit que nous avons identifié trois domaines dans lesquels nous recommanderions des changements au projet de Règlement pour assurer l'efficacité commerciale et la satisfaction des consommateurs.

1. Le langage obligeant les organisations à communiquer une « offre » que les consommateurs doivent accepter dans le cadre de la résolution d'une plainte ne fonctionnera pas étant donné la nature de l'industrie des AEC.

2. Communiquer à un consommateur la quantité excessive d'informations prescrites en vertu du Règlement dans le cadre du processus de traitement des plaintes, quel que soit le type de différend, dépasse les exigences des consommateurs et impose des obligations administratives lourdes et inutiles aux AEC.
3. L'exigence de communication des noms et coordonnées des employés présente des risques pour la santé et la sécurité et doit être remplacée par la communication des coordonnées de l'organisation.

Ci-dessous, nous abordons chacune des préoccupations mentionnées ci-dessus pour fournir plus de détails sur les raisons pour lesquelles ces dispositions devraient être modifiées ou supprimées du Règlement.

1. Communiquer une « offre » pour résoudre une plainte ne reflète pas la façon dont les AEC sont en mesure de résoudre une plainte

Il est important de souligner que les AEC ne sont pas comme les autres parties réglementées par l'AMF, telles que les coopératives, les assureurs et les intermédiaires financiers. En essayant de créer un large éventail de réglementations sur le traitement des plaintes pour un large éventail d'industries, certaines dispositions ne correspondent pas aux types de différends généralement traités par les AEC ni à la manière dont nous sommes en mesure d'enquêter et de répondre aux consommateurs lors de la résolution des plaintes.

Plusieurs articles du projet de Règlement (Articles 13, 14(2), 18(8), 21(4), 22, 26(1)) font référence à la soumission d'une « offre » au consommateur, essentiellement pour négocier une résolution de sa plainte. Afin d'illustrer aux présentes nos préoccupations à l'égard de ces dispositions, nous allons regrouper les types de plaintes reçues par TransUnion en deux types de différends. D'une part, en référence à la définition de plainte dans le Règlement, TransUnion gère principalement des plaintes qui lui sont soumises concernant l'information sur le rapport de crédit de consommateurs, telle que cette information a été rapportée à TransUnion par un tiers, comme le créancier qui a une créance contre le consommateur. D'autre part, TransUnion gère des plaintes qui lui sont soumises concernant des processus plus larges d'enquête et de gestion de la documentation.

Aucune de ces deux catégories de réclamations ne se prête à un processus de type « offre et acceptation ». Si la plainte du consommateur concerne des informations spécifiques sur son dossier de crédit, TransUnion n'est jamais en mesure de modifier les dossiers d'une institution financière concernant un accord de crédit contractuel entre le consommateur et le créancier sans instruction du créancier. TransUnion est la partie responsable de l'évaluation du crédit et ne peut pas juger les conditions du contrat de crédit ou les dossiers internes du créancier. De plus, même si TransUnion apportait des modifications sans instructions du créancier, les mises à jour régulières de ces informations au rapport de crédit fournies par le créancier continueraient de refléter ce qui est dans les dossiers du créancier. Sur la base de tout cela, nous ne pouvons pas « offrir » une modification ni un changement de résolution du différend pour de telles plaintes qui nous sont soumises, car les informations rapportées sur le dossier de crédit d'un consommateur doivent être conformes à l'accord et aux relevés de compte historiques entre le créancier et le consommateur.

De plus, comme mentionné ci-dessus, nous avons d'autres types de plaintes qui nous sont soumises concernant nos politiques et pratiques plus générales et, pour ces types de

différents, nous ne sommes pas en mesure de proposer de modifier nos processus internes au cas par cas suivant des plaintes individuelles de consommateurs concernant nos pratiques. Nous nous efforçons toujours d'aider un consommateur de toutes les manières possibles et d'évaluer en permanence nos processus pour des améliorations, mais la nature de l'exploitation d'un AEC nécessite un niveau particulier de normalisation pour garantir que les préoccupations des consommateurs sont traitées de manière efficace et cohérente.

Compte tenu de ce qui précède, nous demandons que les AEC soient exclus des dispositions du Règlement exigeant la mise à disposition d'une structure « d'offre et d'acceptation » par le consommateur comme étape requise dans le traitement d'une plainte.

2. Les exigences réglementaires concernant les informations à fournir aux consommateurs doivent viser des informations pertinentes et éviter de créer des mesures inutiles et inefficaces qui augmentent les charges administratives sans offrir d'avantages supplémentaires pour le consommateur.

Le Règlement énonce plusieurs exigences concernant les éléments à communiquer aux consommateurs, et le moment de ces communications, à plusieurs étapes du processus de plainte. Plus précisément, en vertu de l'article 15 du Règlement, un AEC est tenu d'envoyer une correspondance écrite au consommateur dans les dix jours suivant la réception d'une plainte, en lui mentionnant que celui-ci doit également formuler sa plainte auprès des autres AEC en lui fournissant leurs coordonnées. De plus, l'article 36 de la LAEC exige qu'un AEC, dans les dix jours suivant la consignation d'une plainte au registre, envoie au plaignant un avis indiquant la date de consignation de la plainte avec mention de son droit à l'examen de son dossier. L'article 20 du projet de Règlement exige désormais que l'accusé de réception comprenne : un code d'identification du dossier de plainte; la date de réception ; le nom et les coordonnées du membre du personnel chargé du traitement de la plainte ; une mention à l'effet que l'auteur de la plainte peut communiquer avec cette personne pour déterminer l'état d'avancement de la plainte ; les prochaines étapes du processus de plainte ; la date de la réponse finale ; et la signature du responsable du traitement des plaintes.

Enfin, une fois l'enquête conclue, l'AEC doit en vertu de l'article 21 du Règlement résumer la plainte, décrire la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement, mentionner le droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'AMF, indiquer le délai à l'intérieur duquel il peut accepter toute offre de règlement qui peut lui avoir été présentée, et faire signer cette communication par le responsable du traitement des plaintes.

Considérant l'examen des plaintes tel que défini dans le Règlement, ce processus est extrêmement inefficace et causera probablement une confusion importante pour les consommateurs tout en empêchant les AEC de traiter de manière efficace et efficiente des types de plaintes très diverses. Bien que le Règlement présente certaines possibilités de rationaliser certaines réponses, il s'agit essentiellement de trois types distincts de correspondances qui sont adressées à un consommateur au sujet d'une même plainte. Cela ajoute des coûts et des charges administratifs importants qui ne bénéficient pas nécessairement au consommateur et confondra très probablement les consommateurs tout en augmentant le temps nécessaire pour traiter leurs plaintes.

Il est difficile d'identifier quels bénéfices découleraient du fait d'aviser le consommateur à plusieurs reprises concernant la même plainte qu'il a le droit de contacter l'AMF pour que son

dossier soit révisé. De plus, la nature normative du Règlement concernant le contenu du préavis de dix jours et la réponse finale ne tient pas compte des différences significatives qui peuvent survenir entre les types d'enquêtes concernant les plaintes qui sont couvertes par la législation. Bien que les pratiques de TransUnion soient à de nombreux égards déjà conformes à plusieurs des principales exigences du Règlement, comme fournir un identifiant de dossier de plainte pour chaque consommateur, il n'est généralement pas possible de décrire chaque étape suivante ou le calendrier détaillé d'une enquête concernant un consommateur particulier. La majorité des enquêtes de TransUnion exigent que TransUnion contacte les créanciers, etc. pour enquêter sur les préoccupations du consommateur. Bien que TransUnion fixe des délais pour fournir une réponse, ceux-ci peuvent différer selon la nature de chaque plainte spécifique et le tiers impliqué dans l'enquête peut répondre à tout moment. Comme nous en avisons les consommateurs, nous visons à répondre dans un délai de 30 jours ou moins, mais exiger que chaque étape de l'enquête concernant chaque plainte soit décrite dans une correspondance rédigée au cas par cas est un défi administratif et, dans la plupart des cas, ce n'est pas quelque chose que nos employés peuvent facilement déterminer. Nous pensons que nous pouvons veiller à ce que nos processus de réclamation tels que décrits généralement pour les consommateurs fournissent des informations claires sur les mesures générales que nous prenons pour répondre à une réclamation, mais exiger des informations individuelles dans un accusé de réception au début d'une réclamation est inefficace et inutile.

De plus, TransUnion dispose d'une équipe de traitement spécial qui est chargée d'enquêter sur les dossiers qui n'ont pu être réglés de façon préliminaire et seraient considérés comme des plaintes en vertu du Règlement. Ce processus de traitement spécial a été développé pour le bénéfice des consommateurs, et résulte du long historique de traitement des plaintes des consommateurs par TransUnion depuis 1989. Notre équipe de traitement spécial est dotée d'une formation particulière pour traiter les questions qui nous sont soumises, telles que les plaintes en vertu de la LAEC, et prévoit également plusieurs façons pour les consommateurs de contacter l'équipe pour s'assurer que leurs préoccupations soient traitées rapidement et efficacement. De plus, tel que cela est discuté plus en détail ci-dessous, les membres notre équipe de traitement spécial n'ont pas de lignes directes qui pourraient être fournies aux consommateurs, par souci de protection pour nos employés. Nous fournissons aux consommateurs qui ont des plaintes soumises à l'AMF un numéro de téléphone et une adresse courriel pour l'équipe de traitement spécial et toutes les communications sont supervisées pour garantir que les consommateurs soient rejoints dans les 24 à 48 heures après avoir contacté le traitement spécial.

TransUnion gère des centaines de demandes de consommateurs, dont la majorité sont résolues rapidement à l'aide des processus existants, offrant au consommateur un processus efficace et efficient. Bien que TransUnion fournisse aux consommateurs des analyses plus détaillées sur le résultat de certaines plaintes particulières, il n'est pas raisonnable d'exiger qu'un AEC fournisse de tels détails pour toutes les analyses de plaintes. Le volume de travail manuel requis en vertu du Règlement augmentera le temps nécessaire pour répondre à des questions qui seraient autrement rapidement traitées ou pourraient être efficacement normalisées pour ne pas nécessiter de rédaction particulière. Lorsque nous faisons suivre des plaintes qui nécessitent des réponses plus complètes et plus détaillées, ces réponses sont déjà fournies. Cependant, cela devrait être géré au cas par cas plutôt que via réglementation normative exigeant un tel travail supplémentaire sans tenir compte du type de plainte et du type de réponse qui convient le mieux au consommateur dans chaque situation, étant donné les différences importantes entre les types de plaintes.

Un autre exemple de nos préoccupations concernant les exigences normatives pour répondre aux consommateurs est l'obligation pour l'AEC de résumer la plainte dans chaque réponse. Nous craignons que cela nécessite un travail manuel important de la part de l'AEC alors que c'est le consommateur qui a déposé la plainte et que les motifs de la plainte lui sont donc familiers. De plus, la plainte du consommateur est conservée au dossier et fait partie de l'historique de ce consommateur, de sorte que le consommateur ou l'AMF peut demander et recevoir les détails de la plainte initiale, si le consommateur requiert cette information.

Nous pensons que les consommateurs tirent plus de bénéfices de la rapidité des recours et souhaitent comprendre le résultat de manière efficace et concise. TransUnion estime que les exigences normatives et trop détaillées des articles 15, 20 et 21 obligent les AEC à fournir des informations excessivement détaillées en réponse à chaque plainte, que ces informations soient ou non pertinentes ou nécessaires pour la plainte spécifique du consommateur. TransUnion recommande que le Règlement permette aux AEC de répondre aux plaintes des consommateurs de la manière la plus efficace et la plus pertinente pour chaque plainte spécifique. D'un point de vue commercial, telles qu'elles sont rédigées, ces exigences du Règlement nécessitent des changements importants aux systèmes qui entraîneront des coûts considérablement accrus et ralentiront la capacité des AEC à traiter efficacement les plaintes liées au service. Nous ne pensons pas que cela servira en fin de compte les intérêts du consommateur. Nous demandons que ces exigences prescriptives et détaillées énoncées dans le Règlement soient supprimées.

3. Le Règlement crée un potentiel de préjudice et/ou de harcèlement des employés chargés de résoudre les plaintes en exigeant la divulgation du nom et des coordonnées de chaque employé.

TransUnion a des préoccupations importantes concernant les exigences spécifiques des articles 15, 20 et 23 visant la divulgation du nom et des coordonnées de ses employés aux consommateurs dans le cadre de diverses communications relatives aux plaintes, en plus de la publication de ces informations dans le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends sur notre site Web. Bien que nous apprécions le désir de garantir que les consommateurs soient en mesure de contacter rapidement un AEC, cette exigence de fournir les coordonnées d'employés spécifiques et nommés ne fournit pas un avantage supplémentaire pour le consommateur qui soit suffisant pour justifier le risque important y associé pour nos employés. TransUnion reçoit et traite des milliers de demandes de consommateurs chaque année à travers le Canada et, bien que la grande majorité des plaintes soient résolues à l'amiable et à la satisfaction des consommateurs, nous avons connu des cas où des consommateurs ont réussi à suivre nos employés et à les harceler de façon continue. En tant que tel, nous avons l'obligation de protéger nos employés contre le harcèlement et contre l'utilisation potentielle de leurs informations personnelles par des tiers pour leur causer des dommages.

Bien que nous comprenions que ces exigences concernant les coordonnées des employés se retrouvent dans plusieurs secteurs, TransUnion, en tant qu'AEC, a une responsabilité plus élevée de s'assurer qu'il serve chaque consommateur, quel que soit son comportement. Les rapports de crédit sont essentiels à la fourniture de services financiers aux consommateurs. Quel que soit le comportement d'un consommateur, TransUnion ne peut pas refuser de traiter avec ce dernier car nous devons lui donner accès à ses informations et lui offrir la possibilité de contester ou de modifier ces informations. On ne peut pas refuser d'avoir un dossier de crédit pour un particulier, car cela voudrait dire que le consommateur concerné ne pourrait pas obtenir

de financement pour une maison ou une voiture, par exemple. Alors que d'autres organisations peuvent refuser d'accorder un prêt à un consommateur, nous ne pouvons pas refuser à un consommateur l'obtention d'un rapport de crédit. Compte tenu de cela, nous avons la responsabilité de continuer à fournir à tous les consommateurs l'accès à leurs informations, ce qui rend encore plus important la protection de nos employés contre le risque de harcèlement et d'autres comportements de ce type, malgré certaines mesures limitées que nous puissions prendre contre ces comportements.

Bien que nous ayons ces préoccupations, nous apprécions que les consommateurs aient besoin de moyens de contacter les AEC tout au long de l'examen d'une plainte. TransUnion offre aux consommateurs de nombreuses méthodes pour nous contacter afin de s'assurer qu'ils soient en mesure de répondre à leurs préoccupations et de suivre l'état de toute demande d'enquête. De plus, diriger les consommateurs vers un seul employé ne garantit pas que les consommateurs puissent obtenir ainsi plus rapidement les informations qu'ils recherchent que via notre processus existant. Pour chaque consommateur qui contacte TransUnion au sujet de son dossier de crédit, TransUnion conserve un historique de cas accessible à tous les employés formés au traitement des plaintes des consommateurs. Chacun de ces employés a accès aux systèmes nécessaires pour traiter toutes les questions relatives aux consommateurs. En outre, comme mentionné ci-dessus, TransUnion dispose d'un service de traitement spécial qui offre un traitement d'enquête sur mesure aux consommateurs dont la plainte n'a pu être résolue de façon préliminaire. Ce processus permet aux consommateurs de contacter ce service directement via un numéro de téléphone et une adresse courriel dédiés aux questions de traitement spécial. Tout le personnel concerné reçoit une formation pour les ce type de dossiers et tous les messages des consommateurs sont révisés pour s'assurer qu'ils soient rejoints dans les 24 à 48 heures suivant la prise de contact avec le service. Ces mesures garantissent que, quel que soit le nom de l'employé, les consommateurs disposent des moyens de contacter TransUnion pour obtenir des informations à jour sur leur enquête, tout en protégeant nos employés contre le harcèlement et d'autres problèmes de sécurité.

En ce qui concerne l'obligation de publier les coordonnées du responsable du traitement des plaintes dans le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends sur notre site Web, cela encouragera et incitera tous les consommateurs à contacter un employé pour toute question relative à un différend concernant les informations de crédit, que ce responsable soit ou non la bonne personne pour régler le problème. Tel que mentionné, TransUnion traite des centaines de demandes et la fourniture des coordonnées d'un seul employé dans le cadre du processus général fera en sorte que toutes les demandes seront acheminées uniquement à cet employé. C'est clairement inefficace et peu pratique. Le responsable du traitement des plaintes ne mènera pas toutes les enquêtes sur les questions figurant dans le dossier du consommateur, mais devra plutôt communiquer avec le personnel formé au traitement des demandes quotidiennes des consommateurs. Le rôle du responsable du traitement des plaintes devrait être la gestion des politiques et des procédures et la supervision du processus de traitement des plaintes. Cependant, si leurs coordonnées directes sont publiées en ligne dans le cadre du processus général de règlement des différends, les responsables du traitement des plaintes ne pourront pas assumer leurs responsabilités prévues par la législation, car ils seront obligés de trier des centaines de demandes qui pourraient et devraient être traitées par les équipes d'enquête et de traitement spécial de l'AEC.

Nous pensons que ces articles du projet de Règlement, bien que relevant d'une bonne intention, sont inefficaces et ont le potentiel de causer de graves dommages à nos employés en les exposant au harcèlement et à des risques pour leur sécurité, tout en empêchant également les AEC de s'assurer que les plaintes sont traitées efficacement par la bonne personne dans

une organisation donnée. TransUnion recommande que l'exigence selon laquelle les coordonnées des ses employés doivent être incluses dans toutes les réponses aux consommateurs et largement publiées en ligne dans le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends soit supprimée du Règlement.

Conclusion:

Nous apprécions l'opportunité de collaborer avec l'AMF et le gouvernement du Québec afin d'élaborer une réglementation efficace et efficiente pour le traitement des plaintes et la résolution des différends. Les recommandations et les modifications suggérées ci-dessus soutiendront des objectifs politiques plus larges pour garantir que les consommateurs obtiennent les informations dont ils ont besoin en temps opportun, sans créer d'obligations onéreuses pour les entreprises et des inefficacités qui ne profiteront finalement pas aux consommateurs. Nous pensons que les recommandations ci-dessus serviront à protéger nos employés qui traitent les plaintes, sans sacrifier l'objectif de donner aux consommateurs l'accès requis pour comprendre le statut de leur plainte. Les consommateurs ont déjà la possibilité de communiquer avec TransUnion pour initier un différend ou faire le suivi du statut de leur plainte dans le cadre d'un processus efficace et efficient.

De plus, en tant qu'organisation, nous pensons que les meilleurs cadres réglementaires sont ceux qui protègent et responsabilisent les consommateurs, résolvent les problèmes réels, et évitent de créer une complexité et des coûts inutiles. Nous espérons en outre que toute proposition de réglementation majeure laissera suffisamment de temps aux entreprises pour mettre en œuvre correctement les changements requis afin de se conformer aux nouvelles règles. Sur ce dernier point, nous souhaitons brièvement commenter l'absence de date d'entrée en vigueur du Règlement. Nous ne sommes pas en mesure de commenter le temps nécessaire pour se conformer au Règlement sans savoir quelle forme finale le Règlement prendra. Le temps nécessaire à la mise en œuvre du Règlement dépendra grandement de la mesure dans laquelle les modifications apportées au projet de Règlement tiendront compte de nos recommandations. À ce titre, nous demandons au gouvernement du Québec de retarder toute décision sur la date d'entrée en vigueur du Règlement jusqu'à ce que les AEC et les autres parties réglementées aient eu l'occasion d'examiner les modifications et de fournir des commentaires sur le temps nécessaire pour s'y adapter.

Nous vous remercions pour l'opportunité de fournir ces commentaires sur le projet de Règlement. Il nous ferait plaisir d'en discuter plus avant et de vous fournir toute information ou clarification additionnelle quant à ce qui précède.

Sincères salutations,

Johanna FitzPatrick, BComm, JD
Conseillère juridique et agente de la
protection des renseignements personnels

TRANS UNION DU CANADA, INC.

[REDACTED]