

Projet de règlement

Loi sur les agents d'évaluation du crédit

(chapitre A-8.2, a. 38, 66 et 73)

Loi sur les assureurs

(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers

(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers

(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts

(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés

(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne

(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières

(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

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

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 67 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2 (la « LAÉC »), à l'article 486 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « LA »), à l'article 601.2 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »), à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »), à l'article 45 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2 (la « LIDPD »), à l'article 175 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01 (la « LID »), à l'article 278 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02 (la « LSFSE ») et à l'article 331.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ c. V-1.1 (la « LVM »), le règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca à la section « Consultations publiques ».

Contexte

Le 9 septembre 2021, l'Autorité a publié pour consultation au Bulletin de l'Autorité¹ un projet de règlement visant à harmoniser et renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois.

¹ [Bulletin de l'Autorité](#), sections 3.2.1, 5.2.1 et 6.2.1.

À la suite de l'analyse des commentaires formulés dans le cadre de cette consultation, l'Autorité publie pour consultation un Projet de règlement modifié par lequel elle réitère son objectif d'établir des règles et des pratiques communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit.

Les modifications proposées s'inscrivent dans l'objectif initial du Projet de règlement que l'ensemble des plaintes des consommateurs soient traitées avec diligence et de façon équitable et que l'analyse de ces plaintes permette plus spécifiquement aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit d'identifier les problématiques récurrentes liées à leurs activités et de prendre les mesures adéquates pour y remédier². Ces modifications tiennent aussi compte des préoccupations exprimées par le secteur financier quant à l'impact des exigences initialement proposées sur les processus de traitement des plaintes déjà en place.

Le Projet de règlement propose une définition différente de la plainte dont la portée est légèrement plus large que dans la version précédemment publiée pour consultation. En contrepartie, il modifie les règles et pratiques concernant le traitement simplifié de certaines plaintes, de façon à donner une plus grande flexibilité au secteur financier et permettre un traitement efficient des plaintes qui peuvent se traiter dans un délai de 10 jours suivant leur réception. Il prévoit aussi la possibilité, à des conditions déterminées par règlement, de prolonger le délai de traitement d'une plainte au-delà de 60 jours suivant sa réception.

1. Définition de « plainte »

Le Projet de règlement propose une définition de la plainte qui énumère les conditions qui font qu'une communication devrait être consignée au registre des plaintes des institutions financières, des intermédiaires financiers et des agents d'évaluation du crédit et devrait être traitée conformément au cadre réglementaire proposé. Ces conditions sont cumulatives de sorte que la communication qui ne satisfait pas à l'une de ces conditions n'est pas une plainte visée par le Projet de règlement.

Ainsi, constitue une plainte concernant une institution financière ou un intermédiaire financier, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- elle exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier;
- elle lui est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle; et
- une réponse finale, au sens de l'article 12 du Projet de règlement, est attendue par l'auteur de la plainte.

Constitue également une plainte concernant un agent d'évaluation du crédit, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- elle exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit;
- elle lui est communiquée par une personne concernée sur laquelle il détient un dossier; et
- une réponse finale, au sens de l'article 12 du Projet de règlement, est attendue par l'auteur de plainte.

² Voir les attentes exprimées envers les institutions financières dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* et pour les agents d'évaluation du crédit, dans le projet de *Ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit* publiées aux sections 5.2.1 et 5.2.2 du [Bulletin de l'Autorité](#) du 17 novembre 2022.

Certaines communications ne sont pas d'emblée considérées comme une plainte et ne sont donc pas visées par le Projet de règlement. Par exemple, lorsqu'un consommateur formule une demande d'information ou de transmission d'un document ou encore partage une rétroaction à une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit. De même n'est pas considérée comme une plainte une demande d'indemnité déposée auprès d'une institution financière, par exemple un assureur.

À titre d'exemple, un consommateur qui communique avec une institution financière pour lui demander qu'une copie d'un relevé lui soit transmise n'exprime pas une insatisfaction ou un reproche et ne s'attend pas non plus à ce qu'une réponse finale au sens de l'article 12 du Projet de règlement lui soit communiquée. L'institution financière peut ainsi assurer le suivi de la demande du consommateur sans autre formalité. Dans le même sens, si le consommateur est insatisfait de l'aménagement des espaces de stationnement mis à sa disposition par un intermédiaire financier, il ne s'agit pas d'une insatisfaction ou d'un reproche à l'égard des services ou produits offerts par l'intermédiaire financier. L'intermédiaire financier peut ainsi assurer le suivi de cette insatisfaction sans autre formalité.

En ce qui concerne les pratiques des agents d'évaluation du crédit, le Projet de règlement ne vise pas la demande concernant l'accès à des renseignements personnels ou la rectification de tels renseignements dans un dossier de crédit ou encore le bien fondé d'un refus d'en accorder l'accès ou d'en refuser la rectification par un agent d'évaluation du crédit, faite conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1, ou à la LAÉC dans le dernier cas.

2. Traitement simplifié de certaines plaintes

L'Autorité propose des règles et pratiques concernant le traitement de plaintes qui peuvent se traiter dans les 10 jours suivant leur réception par le responsable du traitement des plaintes lui-même, par des membres de son équipe ou par toute autre personne chargée du traitement des plaintes au sein de l'organisation.

Ces règles et pratiques prévoient entre autres la possibilité pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit de traiter certaines plaintes verbalement, notamment dans le cadre d'un appel téléphonique. Elles prévoient également la possibilité de confier le traitement de ces plaintes, par exemple, aux équipes dédiées au service à la clientèle, à la condition de prévoir la possibilité pour le consommateur d'en demander la révision par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement.

Cependant, les plaintes dont le traitement ne peut être complété dans un délai de 10 jours suivant leur réception doivent être traitées par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement. Ces plaintes demeurent assujetties notamment aux exigences de transmission d'un accusé de réception et d'une réponse finale écrite dans le délai prescrit par le Projet de règlement.

Les règles et pratiques proposées visent un équilibre entre la charge administrative imposée aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit et le traitement équitable des plaintes formulées par les consommateurs.

3. Délai de traitement d'une plainte

Le délai de traitement d'une plainte se calcule à partir du moment où elle est reçue par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit et se termine par la communication de la réponse finale au consommateur.

L'Autorité propose de conserver un délai de traitement des plaintes de 60 jours, applicable à l'ensemble du secteur financier québécois, mais propose de permettre, à certaines conditions, que ce délai puisse être prolongé.

En effet, l'Autorité reconnaît que pour être en mesure de traiter équitablement certaines plaintes, un délai de traitement de plus de 60 jours peut être requis, par exemple lorsque leur analyse requiert la réception de documents ou d'information provenant de personnes qui ne sont pas parties à la plainte ou encore en raison d'un volume inhabituel de plaintes reçues à la suite d'un événement ponctuel d'envergure.

Dans ce contexte, l'Autorité propose qu'il soit possible pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit, dans des circonstances exceptionnelles ou pour des raisons qui sont hors de leur contrôle, de prévoir un délai additionnel d'au plus 30 jours pour le traitement d'une plainte.

L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation qui souhaite prolonger le délai de traitement au-delà de 60 jours doit communiquer ce fait par écrit au consommateur, en lui expliquant les circonstances exceptionnelles ou les raisons qui sont hors de son contrôle et en précisant la date avant laquelle il prévoit transmettre la réponse finale. La réponse devrait également mentionner le droit du consommateur de demander l'examen de son dossier de plainte par l'Autorité.

Par ailleurs, puisque les modifications proposées par l'Autorité sont axées sur l'intérêt du consommateur, tout commentaire visant à proposer des raisons différentes que celles proposées par le Projet de règlement devra expliquer en quoi ces raisons sont dans l'intérêt du consommateur.

4. Entrée en vigueur du règlement

Consciente du fait que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit devront apporter certains ajustements à leurs politiques, processus et procédures de traitement des plaintes et de règlement des différends pour se conformer aux exigences du Projet de règlement, l'Autorité propose une période de transition entre la publication du règlement et son entrée en vigueur.

L'Autorité est d'avis qu'il y a lieu de coordonner la date d'entrée en vigueur du règlement avec le début d'une période de déclaration des plaintes à l'Autorité, laquelle s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre d'une année. Cette approche éviterait le chevauchement de cadres applicables durant une période de déclaration des plaintes, si une autre date d'entrée en vigueur était prévue.

L'Autorité est d'avis qu'une entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 accorderait aux institutions financières, intermédiaires financiers et agents d'évaluation du crédit une période de transition adéquate. Elle invite le secteur financier à justifier tout commentaire proposant une période de transition différente par des éléments probants.

L'Autorité déploiera différentes initiatives visant à faire connaître ce nouvel encadrement et fournira au secteur financier l'assistance nécessaire à sa mise en place. Elle prévoit entre autres proposer un gabarit de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends reflétant les éléments sur lesquels la politique adoptée par les intermédiaires financiers doit porter.

Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **6 février 2023** en s'adressant à :

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 418 525-9512
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, les intervenants sont invités à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant aux personnes suivantes :

Me Cindy Côté

Analyste expert en réglementation

Direction des pratiques de distribution et des OAR

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4814

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : cindy.cote@lautorite.qc.ca

Me Isabelle Déry

Analyste expert en normalisation des institutions financières

Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4176

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : isabelle.dery@lautorite.qc.ca

Le 8 décembre 2022