Traitement des plaintes : nouvel encadrement à venir pour les institutions financières et les intermédiaires financiers

2 mai 2022

Auteurs

Marie-Claude Cantin

Associée, Avocate

Gabrielle Mathieu

Avocate principale

En septembre dernier, le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (le « Projet de Règlement ») a été publié par l'AMF. La période de consultation se terminait le 8 décembre 2021. L'AMF examine actuellement les nombreux commentaires reçus.

Le Projet de Règlement[1] vise à harmoniser et à renforcer le traitement des plaintes dans le secteur financier en prévoyant notamment de nouveaux mécanismes afin d'assurer la célérité et l'efficacité du traitement des plaintes.

Actuellement, dans le domaine des assurances, seuls les cabinets et les assureurs sont soumis à l'obligation d'adopter et d'appliquer une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends. Le Projet de Règlement prévoit que ces obligations s'appliqueront également aux sociétés et aux représentants autonomes. Il introduit d'ailleurs de nouvelles exigences et restrictions ainsi que des sanctions pécuniaires en cas de non-respect, entre autres, du contenu obligatoire des communications avec l'auteur d'une plainte.

Voici certaines nouveautés figurant au Projet de Règlement :

1. Élargissement de la définition d'une « plainte », soit :
   une insatisfaction ou un reproche;
   auquel on ne peut remédier dans l'immédiat et pour lequel une réponse finale est attendue;
   à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier;

   L'exigence qu'une plainte soit écrite[2] n'apparaît pas au Projet de Règlement. D'ailleurs le

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

Projet de Règlement prévoit l'obligation pour les institutions financières et les intermédiaires financiers de mettre en place un service d'assistance à la rédaction d'une plainte[3] . Une note devra être laissée à chaque dossier afin d'indiquer si l'auteur d'une plainte a sollicité ce service ou non.

Interdiction d'utiliser le terme « ombudsman » dans toute représentation ou communication destinée au public afin de désigner le processus de traitement des plaintes ou les personnes responsables de sa mise en œuvre[4] .

Exigences précises quant au contenu obligatoire de la politique de traitement des plaintes, de l'accusé de réception et de la réponse finale à transmettre à l'auteur d'une plainte, des dossiers de plainte et du registre des plaintesé.

2. Pour chaque plainte reçue, le dossier de plainte devra comporter les renseignements suivants :
   La plainte;
   Si l'auteur de la plainte a sollicité le service d'assistance à la rédaction d'une plainte;
   La communication initiale de l'auteur;
   une copie de l'accusé de réception transmis à l'auteur de la plainte;
   Tout document et renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, notamment tout échange avec l'auteur de la plainte;
   Une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte.
3. De nouveaux délais à respecter :
   Dans les 10 jours suivant la réception d'une plainte, l'assureur doit aviser par écrit son auteur en lui mentionnant que celui-ci doit également formuler sa plainte auprès des autres institutions financières, des intermédiaires financiers ou agents d'évaluation du crédit concernés en lui fournissant leurs coordonnées.[5]
   Un délai de 20 jours doit être accordé pour permettre à l'auteur d'une plainte d'évaluer une offre qui lui est faite en vue de la régler et y répondre, y compris un délai suffisant pour que l'auteur de la plainte puisse obtenir des conseils afin de prendre une décision éclairée.[6]
   Si l'auteur de la plainte accepte l'offre, l'assureur dispose de 30 jours pour y donner suite.[7]
   Un délai de rigueur de 60 jours pour fournir une réponse finale à l'auteur de la plainte pour les institutions financières ou les intermédiaires financiers[8] .
   Nouveau délai de 15 jours pour transmettre le dossier de la plainte à l'AMF[9] .
4. Un processus simplifié est prévu pour les plaintes qui se règlent dans les 10 jours de leur consignation au registre des plaintes :
   La réponse finale tient lieu d'accusé de réception et doit contenir les renseignements suivants :
      le code d'identification du dossier de plainte;
      la date de réception de la plainte par l'assureur ou le représentant en assurance;
      le nom et les coordonnées du membre du personnel chargé du traitement de cette plainte visé à l'article 7 du Projet de Règlement ou à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales;
      un résumé de la plainte reçue;
      la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;
      une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'AMF;
      la signature du responsable du traitement des plaintes.
      une mention selon laquelle l'auteur de la plainte a accepté l'offre visant à régler celle-ci.

Nouvelles sanctions administratives pécuniaires – Soyez alertes!

Le Projet de Règlement prévoit en outre des sanctions administratives pécuniaires dont le montant oscille entre 1000 $ et 5000 $, applicables au cas de non-respect de certaines exigences ou interdictions prévues par le Projet de Règlement. Par exemple, seront passibles d'une sanction administrative pécuniaire de 5000$:

le fait d'assortir une offre d'une condition visant à empêcher l'auteur de la plainte d'exercer pleinement ses droits; ou encore
le fait d'utiliser le terme « ombudsman » ou toute autre qualification de même nature pour toute représentation ou communication destinée au public pour désigner le processus de traitement des plaintes ou les personnes affectées à sa mise en œuvre qui laissent croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier.

Dans ce dernier cas, une sanction administrative pécuniaire pourrait être imposée même hors le

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

cadre précis d'une plainte, car l'interdiction vise « toute représentation ou communication destinée au public ». Les assureurs et intermédiaires financiers devraient dès maintenant revoir leurs communications, incluant le sommaire de leur politique de traitement des plaintes qui apparaît sur leur site web.

---

1. Concerne l'ensemble des entités régies par l'AMF, mais le bulletin traite plus particulièrement des institutions financières et intermédiaires financiers du domaine des assurances.
2. Comme indiqué actuellement sur le site de l'AMF.
3. Projet de Règlement, art. 11.
4. *Id.,* art. 26 par. 2.
5. *Id.*, art. 15.
6. *Id.*, art. 13.
7. *Id.*
8. *Id.*, art. 12, par. 4.
9. *Id.*, art. 25.

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.