

DATE :

Janvier 2023

OBJET :

Politique de traitement des plaintes soumises aux conseillers

Important : Le masculin est utilisé comme générique pour désigner des personnes dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Introduction

Afin d'assurer un traitement juste et impartial des plaintes pour les clients qui veulent obtenir une solution à leurs griefs, les organismes de réglementation exigent que les conseillers se dotent d'une politique interne de traitement des plaintes pour les produits et services qu'ils offrent. Le processus doit être gratuit, transparent et facile d'accès pour les clients. Les conseillers doivent baser leur processus de gestion des plaintes sur le document [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients des Organismes canadiens de réglementation en assurance et du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance](#). Ce processus doit être documenté en langage clair et accessible à tous les clients.

Nous sommes heureux d'offrir des modèles de traitement des plaintes accessibles dans la section « Conformité » du [site Web à l'intention des conseillers](#).

Qu'est-ce qu'une plainte?

En général, une plainte est l'expression d'une insatisfaction formulée à l'égard d'un conseiller ou d'une entité en lien avec un produit, un service, le comportement d'un conseiller, ou avec le processus de traitement des plaintes lui-même.

L'expression initiale d'insatisfaction d'un client ne constitue pas une plainte si le problème est réglé dans le cours normal des activités. Cependant, vous êtes réputé avoir reçu une plainte lorsqu'un client demeure insatisfait après vos efforts pour régler la situation.

Quels sont les avantages de la mise en place d'un processus de traitement des plaintes?

Un processus pertinent de traitement des plaintes contribue à déterminer la qualité de la conduite professionnelle et de l'éthique des conseillers.

Voici quelques-uns des avantages de mettre en place un processus de traitement des plaintes :

- A. Occasion de montrer votre professionnalisme et votre degré d'attention au service à la clientèle, vous offrant ainsi la possibilité de solidifier vos relations clients.
- B. Gain de temps et d'énergie pour parvenir à une entente satisfaisante pour les deux parties. Potentiel d'éviter de payer d'importants frais juridiques et de longues procédures judiciaires.
- C. Possibilité d'obtenir continuellement des conclusions positives, réduisant ainsi le risque de compromettre la réputation.
- D. Harmonisation avec les pratiques commerciales encouragées dans le secteur de l'assurance et des placements.
- E. Réduction du risque de malentendu ou d'interprétation erronée des faits entre le conseiller et ses clients.
- F. Augmentation de la confiance des clients dans le secteur des services financiers au Canada.

Que doivent faire les conseillers?

Les conseillers doivent mettre en place une politique et une procédure écrites de traitement des plaintes afin de se conformer aux exigences du secteur.

Au Québec, les politiques et procédures de traitement des plaintes constituent une exigence s'appliquant aux conseillers titulaires de permis. L'Autorité des marchés financiers (AMF) impose des exigences précises quant au contenu des politiques de traitement des plaintes et de règlement des différends¹.

Les conseillers des autres provinces peuvent utiliser ces mêmes exigences pour bâtir une solide politique de traitement des plaintes offrant une approche uniforme en matière de traitement des plaintes.

Les politiques et procédures des conseillers doivent inclure les éléments suivants :

1. Objectif de la politique

L'objectif de votre politique de traitement des plaintes est principalement de mettre en place un processus gratuit, impartial et équitable de traitement des plaintes des clients dans un délai raisonnable à compter de leur réception.

Plus précisément, votre politique de traitement des plaintes doit préciser son intention :

- Surveillance de la réception des plaintes des clients
- Gestion des accusés de réception envoyés aux clients
- Création d'un registre des plaintes
- Possibilité de recours à un tiers, si nécessaire, si l'insatisfaction d'un client persiste après les étapes régulières de résolution d'une plainte.

2. Nom et coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes énoncés clairement

Les clients qui soumettent une plainte doivent pouvoir identifier facilement la personne responsable de l'application de la politique et agissant comme défendeur à l'égard du client, d'un organisme de réglementation ou d'un tiers, s'il y a lieu.

Il incombe à cette personne d'envoyer un accusé de réception au client, de former le personnel et de lui offrir l'information nécessaire pour se conformer à la politique de traitement des plaintes.

Au Québec, les conseillers indépendants sont les défendeurs à l'égard de l'AMF. De plus, il incombe au conseiller de transférer le dossier à l'AMF à la demande du client et de soumettre à l'AMF un rapport semestriel des plaintes déposées par les clients pendant une année civile. La soumission du rapport se fait au moyen d'un portail dédié sur le site Web de l'AMF facilement accessible pour les défendeurs. Dans le cas d'un cabinet, ces responsabilités incombent au chef de la conformité désigné par le cabinet.

3. En quoi consiste une plainte?

Les conseillers doivent fournir la définition d'une plainte dans leur politique de plaintes afin que toutes les parties en aient une compréhension claire. Un rappel de la définition indiquée dans l'introduction de ce document : un problème précis corrigé dans le cours normal des activités ne constitue pas une plainte, pourvu que le problème soit résolu et que le client n'ait pas déposé de plainte.

Une plainte est considérée être déposée lorsqu'un client demeure insatisfait après l'exécution de toutes les étapes décrites dans votre politique de traitement des plaintes documentées en vue d'une résolution.

4. Réception de la plainte

Les conseillers doivent fournir au plaignant un accusé de réception incluant une description en langage clair de toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

En plus du nom et des coordonnées d'affaires du conseiller, l'accusé de réception doit inclure :

- les détails de la plainte;
- le risque potentiel ou véritable de préjudice; et

- les mesures requises pour résoudre le problème de façon satisfaisante.

Le client a le droit de connaître les autres services de résolution de conflit qui sont offerts. Les bonnes pratiques commerciales consistent à envoyer un avis avec l'accusé de réception. Cet avis informera le client des recours possibles pour l'éventualité où la solution proposée ou le processus d'examen ne le satisfont pas.

La personne responsable du traitement des plaintes doit informer le client des organisations impartiales pouvant l'aider à régler le différend. Les services gratuits de l'*Ombudsman des assurances de personnes* (OAP) (<https://www.oapcanada.ca/>) ou de l'*Ombudsman des services bancaires et d'investissement* (<https://www.obsi.ca/fr/index.aspx>) sont offerts à tous les clients.

Dans certaines provinces, les clients pourraient avoir accès à des services pour les appuyer dans le processus de plainte. Par exemple, au Québec, l'AMF offre des services de médiation gratuits aux clients de produits financiers. Les conseillers doivent vérifier auprès des organismes de réglementation de leur province si de tels services sont offerts.

Les employés qui reçoivent une plainte doivent la transmettre dans les plus brefs délais à la personne responsable de l'application de la politique de traitement des plaintes afin de lui permettre d'envoyer un accusé de réception dans un délai raisonnable.

Les conseillers du Québec doivent également inclure les éléments suivants dans leur accusé de réception :

- Une copie de leur processus de traitement des plaintes expliqué en langage clair;
- Un énoncé sur le droit du client de demander le transfert de son dossier de plainte à l'AMF s'il n'est pas satisfait du résultat ou du processus de traitement des plaintes;
- Un rappel au client que le transfert de son dossier de plainte à l'AMF n'interrompt pas toute poursuite civile intentée contre le conseiller, l'entité ou le produit financier.

5. Registre des plaintes et création du dossier de plainte

Les organismes de réglementation exigent des conseillers qu'ils tiennent un registre des plaintes des clients afin de faciliter la gestion des dossiers et la soumission des documents à l'organisme de réglementation ou à l'assureur, s'il y a lieu. Pour cette raison, les conseillers doivent créer un registre des plaintes afin de consigner toutes les plaintes reçues et toutes les mesures prises dans le cadre du traitement de ces plaintes.

Les bonnes pratiques consistent à tenir le client informé de la progression de l'examen de la plainte tout au long du processus. Les conseillers doivent conserver dans le dossier une copie de toute la correspondance avec le client relative à l'examen de la plainte, y compris sa réponse finale et sa justification.

Les conseillers du Québec doivent conserver les dossiers de plainte de façon distincte des dossiers clients. Si le client demande un transfert de son dossier de plainte à un tiers à des fins d'examen approfondi, le conseiller transférera ce dossier. Chaque dossier doit inclure :

- Une description des trois volets de la plainte (détails de la plainte, risque potentiel ou véritable de préjudice et mesures requises pour résoudre le problème de façon satisfaisante);
- L'analyse de la plainte effectuée par le conseiller et le résultat du processus d'examen;
- Toute information relative à la plainte, tous les documents reçus du plaignant et toute la correspondance entre le conseiller et le plaignant;
- La réponse finale au client et sa justification.

6. Examen de la plainte

Les conseillers doivent décrire de façon claire les étapes qu'ils suivent dans le cadre de leur processus d'examen des plaintes afin de trouver une solution. Cela inclut également les délais maximaux pour fournir une réponse et les autres options pour la résolution de problème, s'il y a lieu. Pendant son examen, le conseiller pourrait avoir besoin de plus d'information de la part du client si certains éléments ou certains faits sont manquants. Il est important de vous assurer d'avoir tous les faits et de bien comprendre le problème avant de fournir votre réponse finale au client.

Après avoir examiné la plainte, le conseiller doit envoyer au client sa réponse finale et sa justification et en conserver une copie pour ses dossiers. Les faits ayant contribué à la réponse doivent être clairement indiqués dans la réponse.

7. Transfert du dossier à un tiers

Les conseillers doivent décrire le processus de transfert du dossier à un tiers aux fins d'arbitrage dans l'éventualité où un client demeure insatisfait du résultat ou du processus de traitement des plaintes.

Les organismes de réglementation exigent des conseillers qu'ils incluent dans leur accusé de réception une description en langage clair des étapes qu'un client doit suivre afin de transférer son dossier de plainte à un tiers impartial, à un organisme de réglementation ou à un service d'ombudsman. Par exemple, en Ontario, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers demande aux clients de soumettre leur plainte en premier lieu à l'ombudsman de leur assureur, puis à un organisme de réglementation, au besoin². En Colombie-Britannique, le Insurance Council indique clairement dans son *Licensee's Code of Conduct* que les conseillers doivent inclure dans leur réponse à une plainte l'information faisant référence à d'autres gens, processus ou organisations pertinents³.

Au Québec, les conseillers doivent transférer la plainte du client à l'AMF à la demande du client.

Les conseillers doivent toujours vérifier quelles sont les exigences des organismes de réglementation dans les juridictions où ils détiennent un permis.

8. Caractéristique particulière pour le Québec : exigences additionnelles concernant la soumission de rapports

Au Québec, les conseillers ont des responsabilités réglementaires additionnelles liées à la déclaration des plaintes. La personne responsable du traitement des plaintes d'un cabinet comptant plus de trois conseillers doit entrer les données de la façon indiquée à la nouvelle section de déclaration des plaintes. On y accède au moyen des services en ligne de l'AMF à l'intention des entreprises. Il existe désormais une seule période de déclaration des plaintes, soit du 1^{er} mars au 1^{er} mai, pour les plaintes reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année précédente.

Les conseillers autonomes et les cabinets comptant un seul représentant sont tenus de soumettre un rapport relatif aux plaintes uniquement s'ils ont reçu une plainte provenant du Québec au cours de l'année civile précédente. Dans ce cas, ils doivent soumettre une déclaration à l'AMF au plus tard le 1^{er} mai de l'année courante en indiquant le nombre et le type de plaintes reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année précédente.

Enfin, nous vous recommandons de consulter les hyperliens ci-dessous au moment de concevoir votre politique de traitement des plaintes afin d'obtenir de l'information détaillée et des directives.

Ressources

¹ <https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/traitement-des-plaintes>

² <https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/assurances-habitation-vie-et-maladie/comment-regler-une-plainte-relative-une-assurance>

³ <https://www.insurancecouncilofbc.com> (en anglais seulement)

<https://www.insurancecouncilofbc.com/Website/media/Shared/Licensee%20Resources/Resources/Insurance-Council-Code-of-Conduct.pdf> (en anglais seulement)

⁴ <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/Directive-rep-autonome-SRP.pdf>

<https://www.abcouncil.ab.ca/problem-with-an-agent/#1540507297485-dd1f0823-d757> (en anglais seulement)

<https://www.abcouncil.ab.ca/wp-content/uploads/superintendent-of-insurance-2019-02-bulletin-amended.pdf> (en anglais seulement)

<https://www.cisro-ocra.com>

<https://www.oapcanada.ca/a-propos/gouvernance/>