



**Le processus interne de traitement des plaintes
des institutions financières : des pistes pour sortir
les consommateurs des dédales administratifs**

Commentaires présentés au ministère des Finances du Canada dans
le cadre de la consultation sur l'élaboration de normes minimales
pour les procédures internes de traitement des plaintes relatives
aux institutions financières

22 décembre 2010

Option consommateurs

MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine d'employés qui oeuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 de consommateurs, accordons de nombreuses entrevues aux médias, siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides d'achat dont le Guide *Jouets* annuel du magazine *Protégez-Vous*.

MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org.

Table des matières

OPTION CONSOMMATEURS	2
TABLE DES MATIÈRES	3
RÉSUMÉ.....	5
RECOMMANDATIONS.....	6
CONTEXTE.....	11
CHAPITRE 1 : DES PRINCIPES	15
LA TRANSPARENCE.....	15
<i>Des délais et des procédures inconnus</i>	<i>15</i>
<i>L'affichage du processus de traitement des plaintes sur le site Web des institutions financières.....</i>	<i>19</i>
<i>L'utilisation de l'expression « ombudsman interne »</i>	<i>23</i>
<i>Des problèmes de nature systémique</i>	<i>24</i>
L'ACCESSIBILITÉ	25
<i>L'importance d'écrire en langage clair et de soutenir les consommateurs</i>	<i>26</i>
CHAPITRE 2 : CARACTÉRISTIQUES DES INITIATIVES EFFICACES	31
CONCLUSION.....	37
ANNEXE 1 : LE DOCUMENT DE CONSULTATION DU MINISTÈRE.....	39

Dédale, nom masculin

Sens 1 : Labyrinthe.

Sens 2 : Ensemble confus et complexe, où il est difficile de se repérer. Ex. : Le dédale des services administratifs.

Selon la mythologie grecque, Dédale avait construit un labyrinthe si parfait qu'il a lui-même été incapable d'en sortir.

Résumé

Nous sommes tous des consommateurs et nous avons tous, un jour ou l'autre, été victimes de grandes entreprises qui ne veulent rien entendre à nos doléances après nous avoir vendu un produit défectueux, offert un service trop coûteux ou présenté une publicité trompeuse.

Dans le domaine bancaire, le processus de traitement des plaintes est un enjeu crucial pour les consommateurs. Être victime d'une fraude, avoir reçu d'un employé une information erronée, être en désaccord avec l'interprétation d'un contrat (comme son contrat hypothécaire)... voilà quelques situations qui peuvent avoir d'importantes conséquences financières pour le consommateur et qui peuvent l'amener à porter plainte. Lorsque le processus de traitement des plaintes mis en place est efficace, cela lui permettra sans doute d'obtenir justice. Dans le cas contraire, David ne pourra gagner contre Goliath.

Le ministère des Finances entreprend l'élaboration de normes minimales pour les procédures internes de traitement des plaintes des institutions financières. Option consommateurs salue l'initiative du gouvernement et espère que l'élaboration de normes se traduira par l'adoption de lois et de règlements. Car, selon notre expérience, si le travail du ministère aboutit à l'adoption de codes de pratiques volontaires, les chances de succès de cette initiative sont faibles.

Les recommandations de notre organisation se trouvant dans ce mémoire ont notamment pour objectif d'améliorer la transparence de la procédure de traitement des plaintes des institutions financières pour les consommateurs. Selon nous, si, au moment opportun, les consommateurs sont informés de leurs

recours, leurs chances d'obtenir un règlement qu'ils jugent satisfaisant sont accrues. De plus, si les procédures mises en place sont encadrées adéquatement et surveillées périodiquement, les institutions financières seront encouragées à en améliorer continuellement l'efficacité.

Recommandations

En ordre de présentation dans le mémoire :

- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de développer un texte normalisé indiquant l'ensemble du processus de traitement des plaintes des institutions financières. Ce texte devrait être lu par un employé de l'institution financière, puis transmis au plaignant à la deuxième étape du processus de traitement des plaintes. Il devrait y être mentionné clairement que le consommateur qui participe de bonne foi au processus de l'institution, mais qui n'a pas obtenu une réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours civils, a la possibilité d'avoir recours gratuitement à un ombudsman externe.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de normaliser la façon dont l'information sur le processus du traitement des plaintes doit être publiée par les institutions financières, notamment sur leur site Web.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de s'assurer que l'information au sujet de l'ombudsman externe est transmise à chaque étape du processus de traitement des plaintes.**

- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances de réserver le terme ombudsman à une organisation indépendante qui a pour mission de régler les différends entre une institution financière et ses clients. L'indépendance de cette organisation pourrait notamment être définie par la composition de son conseil d'administration.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances de réserver le terme médiateur à l'employé de l'institution financière dont la fonction est d'essayer de régler les différends entre son employeur et un client; c'est d'ailleurs ce que recommande l'Office québécois de la langue française.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances de mettre en place des mesures législatives permettant de régler les problèmes de nature systémique pouvant survenir dans les institutions financières et dont peuvent être victimes un grand nombre de consommateurs. De plus, les institutions financières devraient divulguer la présence d'un problème de nature systémique à l'Agence de la consommation en matière financière, qui aurait les pouvoirs nécessaires pour corriger la situation.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada d'obliger les institutions financières à faire réviser par un expert en lisibilité les documents utilisés pour l'ensemble de leur procédure de traitement des plaintes.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances de normaliser le formulaire de plaintes utilisé par les institutions financières.**

- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'indiquer, sur le formulaire de plaintes normalisé utilisé par les institutions financières, les coordonnées de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.
- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'obliger les institutions financières à accepter les plaintes verbales.
- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'entreprendre des démarches auprès des juridictions provinciales compétentes afin que le dépôt d'une plainte, dans le processus officiel de traitement des plaintes, interrompe la prescription.
- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'obliger les institutions financières à afficher, près des caisses et des guichets automatiques, leur processus de traitement des plaintes.
- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'obliger les institutions financières à former leurs employés au processus de traitement des plaintes.
- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encadrer le financement que les institutions financières octroient à leur processus de traitement des plaintes de manière à ce que les consommateurs aient accès à un service de qualité.

- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'instituer un mécanisme de surveillance indépendant pour veiller à ce que le processus de traitement des plaintes des institutions financières fonctionne bien et qu'il s'améliore sans cesse. Le rapport de cette inspection devrait être public.

- Option consommateurs recommande au ministère des Finances de confirmer que les institutions financières fournissent aux consommateurs un numéro sans frais leur permettant de joindre une personne formée qui peut les aider dans leurs démarches.

- Option consommateurs recommande au ministère des Finances de veiller à ce que les institutions financières fournissent gratuitement aux consommateurs l'accès au processus interne et externe de traitement des plaintes.

- Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encadrer le processus interne de traitement des plaintes de manière à ce que le service à la clientèle de l'institution financière remette par écrit au consommateur un résumé de la plainte ainsi qu'un résumé de ce qui sera entrepris par l'institution financière pour la régler. Les consommateurs devraient également être informés des délais dans lesquels l'institution envisage de donner suite à cette plainte.

- Option consommateurs recommande au ministère des Finances de veiller à ce qu'un mécanisme de surveillance indépendant évalue comment les institutions financières communiquent avec les consommateurs tout au long du processus de traitement de leur plainte de manière à améliorer la communication.

- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encadrer la divulgation des délais de traitement des plaintes des institutions financières à, et ce, à chacune des étapes de leur processus.**

Contexte

En 1996, après avoir reçu, de la part de petites entreprises, des plaintes portant sur les pratiques de prêts des banques, le gouvernement fédéral annonce qu'il a l'intention de créer un ombudsman public¹. Pour éviter cela, les banquiers proposent de créer l'Ombudsman bancaire canadien – un organisme indépendant dont la mission est de régler les différends entre les banques et leurs clients. Depuis que, en 2002, le secteur des placements et d'autres firmes réglementées par les lois fédérales sur les services financiers ont joint les rangs de l'organisme, celui-ci s'appelle l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

À la fin de 2008, arguant que le processus de l'OSBI est trop lent, la Banque Royale annonce qu'elle quitte l'organisme et engage la firme ADR Chambers, un cabinet d'arbitrage « indépendant ». C'est désormais cette entreprise qui fournira un processus d'appel aux clients insatisfaits de la façon dont l'ombudsman de la banque a traité leur plainte. La Banque Royale conserve toutefois les services de l'OSBI pour traiter les plaintes en matière d'investissement puisque la plupart des entreprises de ce secteur sont tenues, par la loi, d'y participer.

La décision de la Banque Royale est jugée assez importante pour que le gouvernement fédéral décide d'intervenir pour renforcer le cadre de règlements des conflits. En 2010, dans le budget qu'il dépose à la Chambre des communes, le ministre des Finances annonce qu'« afin que les consommateurs soient traités de façon uniforme, le gouvernement obligera les banques à

¹ Pour plus d'information, lire l'article écrit par Tara Perkins intitulé *Ottawa takes the reins from banks complain* publié dans le quotidien le *Globe and Mail* le 16 mars 2010 au : www.theglobeandmail.com/globe-investor/investment-ideas/streetwise/ottawa-takes-the-reins-from-banks-on-complaints/article1502042/, consulté le 10 décembre 2010.

adhérer à un organisme tiers approuvé de traitement des différends. On établira des critères clairs qui régiront le processus d'approbation. »²

Mais l'intervention du ministre ne se limite pas au processus externe du traitement des plaintes des institutions financières, elle s'attarde aussi au processus interne. En effet, dans ce budget, le gouvernement annonce qu'il « collaborera également avec l'industrie afin d'établir des normes réglementaires minimales relatives aux procédures internes de traitement des plaintes des institutions. »³

À ce chapitre, nous constatons qu'il y a concomitance entre les problèmes des consommateurs au sujet du calcul du montant de la pénalité hypothécaire effectué lors d'un remboursement anticipé et la décision du ministre d'agir pour normaliser le processus interne de traitement des plaintes des institutions financières.

On se souviendra qu'en 2009, la baisse des taux d'intérêt a encouragé plusieurs consommateurs à résilier leur contrat hypothécaire pour en négocier un nouveau à un taux plus avantageux. Plusieurs d'entre eux nous ont alors consulté; il avaient de la difficulté à comprendre comment le montant de cette pénalité avait été calculé. De plus, certaines institutions étaient incapables de le leur expliquer. Il n'est donc pas surprenant que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada – un organisme du gouvernement fédéral qui a notamment pour objectif de protéger les consommateurs – ait reçu un nombre important de plaintes à cet effet et que cet événement ait soulevé différents problèmes en matière de gestion des plaintes par les institutions financières.

² Le plan d'action économique du Canada, 2^e année, Budget 2010, *Tracer la voie de la croissance et de l'emploi*, 4 mars 2010, p. 129-130.

³ Ibid.

Bref, en décembre 2010, le ministère des Finances entame le travail qu'il s'est engagé à faire et publie un document intitulé *Normes minimales pour les procédures internes de traitement des plaintes relatives aux institutions financières* (voir annexe 1) dans lequel il demande aux parties prenantes de donner leur « opinion sur les procédures que les institutions ont adoptées ou devraient adopter pour répondre aux principes du règlement des différends [...] ». Quant aux consultations publiques qui mèneront à l'adoption des critères à utiliser pour approuver un organisme externe de traitement des plaintes auquel peut faire appel une institution financière, elles seront réalisées en 2011.

Option consommateurs salue l'initiative du ministre des Finances qui vise, dans une première étape, à établir des normes sur les procédures internes de traitement des plaintes des institutions financières. Il s'agit d'un enjeu important pour les consommateurs canadiens. Si la plupart des consommateurs sont en mesure de régler de simples erreurs de facturation en appelant ou en se rendant à leur succursale⁴ (ce qui est fort heureux), d'autres problèmes épineux et lourds de conséquences forcent certains consommateurs à gravir un à un les échelons du processus de traitement des plaintes pour obtenir un règlement satisfaisant.

En raison de l'importance de ce dossier, notre organisation a décidé de participer aux consultations proposées par le gouvernement en présentant ce document, qui contient deux chapitres. Au premier, nous examinons le processus interne de traitement des plaintes de certaines institutions financières pour justifier l'ajout de deux principes au cadre de travail du ministère : les principes de la transparence et de l'accessibilité. Au deuxième,

⁴ La Banque Royale indique sur son site Web que 90 % des plaintes sont réglées au point de contact. Voir au : www.rbc.com/responsabilite/marketplace/consumer-protection.html#treating, consulté le 15 décembre 2010.

nous examinons les caractéristiques communes aux processus qui ont du succès en nous inspirant notamment d'un document rédigé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada en matière de gestion des plaintes.

Nous espérons que notre contribution aidera le ministère des Finances du Canada à comprendre quels sont les enjeux du processus de traitement des plaintes des institutions financières pour les consommateurs canadiens et qu'il mettra en oeuvre des solutions qui prendront en compte leurs intérêts.

Chapitre 1 : Des principes

Dans le document de consultation, le ministère des Finances énonce trois principes qui façonneront l'élaboration des normes pour les procédures internes de traitement des plaintes des institutions financières. Il s'agit de l'équité, de l'efficacité et de la rapidité. Notre organisation est d'accord avec ces principes, mais les juge insuffisants pour définir le cadre dans lequel devrait travailler le ministère. Selon nous, le ministère devrait également tenir compte d'autres principes directeurs importants dont les principes de la transparence et de l'accessibilité.

Le texte qui suit présente, pour chacun de ces deux principes, des problèmes concrets qui, selon nous, justifient leur ajout. Le ministère trouvera également des recommandations susceptibles de l'amener à développer des règles pour aider les consommateurs qui portent plainte.

La transparence

Le principe de la transparence dans le processus de traitement des plaintes des institutions financières supporte l'idée que l'information pertinente sur l'ensemble de la procédure est fournie au consommateur au moment opportun. Or, présentement, même s'il existe un important recours en matière de traitement des plaintes — l'ombudsman externe —, souvent, les consommateurs ne le connaissent pas.

Des délais et des procédures inconnus

Le processus de traitement des plaintes « classique » que doit suivre le plaignant est le suivant :

1^{re} étape : s'adresser à sa succursale

2^e étape : s'adresser au service à la clientèle de l'institution financière

3^e étape : s'adresser à l'« ombudsman »⁵ de l'institution financière

4^e étape : s'adresser à l'ombudsman externe

5^e étape : s'adresser aux tribunaux⁶

Selon notre expérience, lorsqu'ils portent plaintes, les consommateurs reçoivent une information incomplète et imprécise qui diffère d'une institution financière à une autre, voire d'une succursale à une autre, en particulier en ce qui concerne la possibilité d'avoir recours gratuitement à un ombudsman externe. En effet, plusieurs consommateurs ne sont pas informés de cette possibilité même après avoir épuisé tous les recours internes mis à leur disposition par leur institution financière.

Selon nous, pour que le consommateur ait plus de chance d'obtenir justice, il faut que, dès le dépôt de sa plainte (par téléphone ou par écrit), il soit informé de la possibilité d'avoir recours à un ombudsman externe.

Pour que cela devienne pratique courante, Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'élaborer un texte indiquant notamment au consommateur qu'il a la possibilité d'avoir recours gratuitement à un ombudsman externe s'il a participé de bonne foi au processus de traitement des plaintes de l'institution, mais qu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours civils. Lorsque la plainte n'a pas pu être réglée à la

⁵ Lire p. 19 et 20 pour comprendre pourquoi le terme ombudsman est ici entre guillemets.

⁶ Les consommateurs peuvent s'adresser aux tribunaux à tout moment dans le processus, mais cela a notamment pour conséquence de les empêcher d'avoir accès à un ombudsman externe.

première étape du processus, ce texte devrait lui être lu, puis remis par l'employé de l'institution financière. Si la plainte est déposée par téléphone, un numéro de confirmation devrait lui être donné et le texte devrait lui être envoyé (par courrier ou par courriel) dans un délai raisonnable. Des renseignements permettant de faire le suivi du dossier (nom de l'employé qui a reçu la plainte, date à laquelle la plainte a été formulée, résumé de la plainte, etc.) devraient également lui être transmis.

Ce mécanisme aurait plusieurs avantages. Il permettrait au consommateur de recevoir la même information d'une institution à une autre (et d'une succursale à une autre); il permettrait également à l'institution financière de fournir de l'information claire au consommateur.

Pour élaborer le texte destiné au consommateur, le ministère des Finances pourrait notamment s'inspirer d'une obligation légale mise en place par l'Office de la protection du consommateur du Québec. En effet, au Québec, si un commerçant désire vendre une garantie prolongée à un consommateur, il est tenu de lire en magasin le texte qui suit, puis de le remettre au consommateur⁷ :

⁷ Ce document est publié sur le site de l'Office de la protection du consommateur au : www.opc.gouv.qc.ca/Documents/Publications/Commerçants/DocumentationCommerçant/AvisGarantieLegale_AvisPapier.pdf. Il découle de la disposition 228.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* publiée sur le site Web de l'organisme Publication du Québec au : www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html et des règlements d'application 91.9 à 91.13 publiés sur le même site au www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/P_40_1/P40_1R1.HTM.

AVIS SUR LA GARANTIE LÉGALE

La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez : il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable.

(Le commerçant a l'obligation de vous lire le texte ci-dessus)

La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant.

Le bien doit pouvoir servir :

- à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37 de la Loi);
- à un usage normal pendant une durée raisonnable, qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation (article 38 de la Loi).

Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.

Option consommateurs est donc d'avis que le ministère des Finances pourrait développer un texte semblable en matière de traitement des plaintes. Selon nous, qu'un représentant de l'institution financière doive le lire au consommateur, puis lui remettre est une obligation raisonnable qui occasionne des coûts d'implantation et d'opération relativement faibles.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de développer un texte normalisé indiquant l'ensemble du processus de traitement des plaintes des institutions financières. Ce texte devrait être lu par un employé de l'institution financière, puis transmis au plaignant à la deuxième étape du processus de traitement des plaintes. Il devrait y être mentionné clairement que le consommateur qui participe de bonne foi au processus de l'institution, mais qui n'a pas obtenu une réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours civils, a la possibilité d'avoir recours gratuitement à un ombudsman externe.

L'affichage du processus de traitement des plaintes sur le site Web des institutions financières

Le principe de la transparence dans le processus de traitement des plaintes supporte également l'idée que l'information pertinente sur l'ensemble de la procédure soit fournie au consommateur sur le site Web de l'institution financière. Or, nous remarquons deux problèmes à ce chapitre.

D'abord, sur leur site Web, à l'endroit où elles expliquent le processus interne du traitement des plaintes, les institutions financières n'indiquent pas toutes clairement au consommateur qu'il a la possibilité d'avoir recours gratuitement à un ombudsman externe s'il n'est pas satisfait de la réponse obtenue par son institution. Par exemple, sur son site Web, la Banque Nationale⁸ semble avoir carrément omis de mentionner l'existence de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, organisme avec lequel elle fait affaire depuis plusieurs années :

⁸ Voir au : www.bnc.ca/bnc/cda/productfamily/0,2664,divId-2_langId-2_navCode-15758,00.html#particuliers, consulté le 14 décembre 2010.

Service aux particuliers

1 Première étape
L'endroit où vous faites affaires

Vous adresser directement, par téléphone ou par écrit au personnel ou au responsable du service à la clientèle de la succursale, du service ou de la filiale où vous faites affaires.

2 Deuxième étape
Service de la médiation de Banque Nationale Groupe Financier

En second lieu, si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre démarche, vous pouvez communiquer directement avec le Service de la médiation de Banque Nationale Groupe Financier par écrit ou par téléphone. Notez toutefois que pour toute plainte relative à l'assurance, à l'épargne collective ou à la planification financière, vous devez vous adresser directement du bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale Groupe Financier.

Service de la médiation de Banque Nationale Groupe Financier
C.P. 93
Succ. Place D'armes
Montréal (Québec) H2Y 3E9
Téléphone : 1 888 955-8855
Télécopieur : 1 877 866-1407 ou 514 866-1407

Un conseiller communiquera avec vous dans les plus brefs délais suivant la réception de votre plainte pour discuter de la situation.

3 Troisième étape
Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale Groupe Financier

Nous vous invitons à communiquer, par écrit ou par téléphone, avec l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale Groupe Financier.

Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale
C.P. 275
Succ. Place D'armes
Montréal (Québec) H2Y 3G7
Téléphone : 1 888 300-9004
Télécopieur : 1 888 866-3399 ou 514 866-3399

 [En savoir plus](#) sur le processus de traitement des plaintes pour le service aux particuliers

En fait, dans ce cas, pour connaître le service de l'ombudsman externe dont il peut se prévaloir, le plaignant doit cliquer sur l'hyperlien « En savoir plus » (voir au bas de l'image ci-dessus), ce qui le mène au document intitulé *Règlement des plaintes*⁹. Le plaignant trouve, à la page 5 de ce document, les coordonnées de l'ombudsman externe de la banque. Option consommateurs est d'avis que cette information est difficilement accessible et que, sur son site Web, cette institution financière manque de transparence. Elle pourrait pourtant facilement résoudre le problème en mettant cette information plus en évidence.

⁹ Voir au : www.bnc.ca/bnc/files/bncpdf/fr/2/f_ic_Reglement_plaintes_p.pdf, consulté le 14 décembre 2010.

Un problème similaire a été identifié à la Banque CIBC¹⁰, quoiqu'il nous semble moins grave (voir ci-dessous). Dans ce cas, au bas de la page où elle décrit son processus de traitement des plaintes, la banque mentionne : « Si les démarches ci-dessus ne permettent pas de régler votre problème, vous pouvez également le soumettre à un autre palier d'intervention » ; un hyperlien mène vers une *liste des agences de soutien indépendantes* où l'on explique notamment le rôle de l'ombudsman externe.

3^e étape : Ombudsman de la Banque CIBC

Si vous avez suivi la procédure de transmission de plaintes décrite ci-dessus et que vous n'êtes toujours pas satisfait du règlement proposé par le Service à la clientèle, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la Banque CIBC. Ce dernier fera une enquête plus poussée si la question relève de son mandat et qu'aucune action en justice n'a été intentée à ce sujet.

[Pour en savoir plus sur l'assistance que peut vous prêter l'ombudsman de la Banque CIBC.](#)

Voici comment joindre l'ombudsman de la Banque CIBC par :

Téléphone : 1 800 308-6859 ou (416) 861-3313 si vous appelez de Toronto
Télécopieur : 1 800 308-6861 ou (416) 980-3754 si vous appelez de Toronto
Courriel : ombudsman@cibc.com

Courrier postal : Ombudsman de la Banque CIBC
CIBC Ombudsman
P.O. Box/CP 342
Commerce Court
Toronto, ON
M5L 1G2

Si les démarches ci-dessus ne permettent pas de régler votre problème, vous pouvez également le soumettre à un autre palier d'intervention. Consultez la liste des [agences de soutien indépendantes](#).

Selon nous, les consommateurs ont intérêt à connaître la possibilité d'avoir recours à un ombudsman externe indépendant de l'institution financière dès qu'ils déposent une plainte, puis à chaque étape du processus. Actuellement, à cause de la façon dont l'industrie procède pour faire la « promotion » de ce service, la plupart des consommateurs qui ont besoin d'avoir accès à un ombudsman externe risquent de ne pas en connaître l'existence.

¹⁰ Voir au : www.cibc.com/ca/cibc-and-you/to-our-customers/service-commitment/resolving-complaints-fr.html, consulté le 14 décembre 2010.

Pour améliorer la transmission de cette information, les institutions financières pourraient s'inspirer de ce qui se fait ailleurs. Au Royaume-Uni, la banque Barclays indique clairement, sur son site Web, à la rubrique *How do I make a complaint?*, son processus de traitement des plaintes et le service offert par l'ombudsman externe indépendant :

How do I make a complaint?

We want to hear from you if you feel unhappy with the service you have received from us. Letting us know your concerns gives us the opportunity to put matters right for you and improve our service to all our customers.

You can complain in person at your branch, in writing, by email or by telephone. A leaflet detailing how we deal with complaints is available on request in any of our branches, from the Barclays Information Line on 0800 400 100* or at www.barclays.co.uk.

Alternatively you can write to Barclays, Leicester LE87 2BB. If we do not resolve your complaint internally to your satisfaction, you may be able to refer it to the Financial Ombudsman Service at South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR (Tel: 08000 234 567). The Financial Ombudsman Service is an organisation set up by law to give consumers a free and independent service for resolving disputes with financial firms. Details of those who are eligible complainants can be obtained from the Financial Ombudsman Service.

* To maintain a quality service, we may monitor or record phone calls. [Read call charges info](#)

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de normaliser la façon dont l'information sur le processus du traitement des plaintes doit être publiée par les institutions financières, notamment sur leur site Web.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de s'assurer que l'information au sujet de l'ombudsman externe est transmise à chaque étape du processus de traitement des plaintes.

L'utilisation de l'expression « ombudsman interne »

Généralement, les institutions financières proposent gratuitement les services d'un « ombudsman interne » (3^e étape du processus) pour régler les différends qu'ils peuvent avoir avec un de leurs clients. Par exemple, la Banque CIBC parle de *l'Ombudsman de la Banque CIBC*¹¹, la Banque Royale, du *Bureau de l'Ombudsman de RBC*¹² et la Banque de Montréal, de *l'Ombudsman de BMO Groupe financier*¹³.

Or, l'utilisation du terme ombudsman par les institutions financières porte à confusion, notamment parce que c'est également le terme utilisé à la 4^e étape du processus pour décrire la fonction de l'ombudsman externe. Les consommateurs qui passent à travers l'ensemble du processus de traitement des plaintes feront donc appels à deux reprises aux services d'un « ombudsman », ce qui peut les surprendre, voire leur faire croire que c'est la deuxième fois qu'ils font la même démarche.

D'ailleurs, l'Office québécois de la langue française (OQLF) précise que, dans le domaine bancaire, on devrait employer le terme médiateur suivi d'une désignation spécifique¹⁴ (par ex. : médiateur de la Banque de Montréal) plutôt que le terme ombudsman. Au Québec, le Mouvement des caisses Desjardins nomme cette fonction Commissaire aux plaintes et, dans l'administration publique, le terme ombudsman a été remplacé par protecteur du citoyen.

¹¹ Voir sur le site Web de la banque au : www.cibc.com/ca/cibc-and-you/to-our-customers/service-commitment/resolving-complaints-fr.html, consulté le 15 décembre 2010.

¹² Voir sur le site Web de la banque au : www.rbc.com/servicealaclientele/plaintes.html, consulté le 15 décembre 2010.

¹³ Voir sur le site Web de la banque au www.bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details.

¹⁴ Voir sur le site Web de l'OQLF au : www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index1024_1.asp, consulté le 15 décembre 2010.

Option consommateurs croit aussi que le terme « ombudsman » ne devrait être utilisé que pour désigner un ombudsman indépendant. Lorsque les banques utilisent ce terme pour désigner un médiateur (qui peut être une personne employée à temps plein par la banque), cela peut avoir pour effet de diminuer l'importance de la fonction d'un ombudsman indépendant.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de réserver le terme ombudsman à une organisation indépendante qui a pour mission de régler les différends entre une institution financière et ses clients.

L'indépendance de cette organisation pourrait notamment être définie par la composition de son conseil d'administration.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de réserver le terme médiateur à l'employé de l'institution financière dont la fonction est d'essayer de régler les différends entre son employeur et un client; c'est d'ailleurs ce que recommande l'Office québécois de la langue française.

Des problèmes de nature systémique

Lorsqu'un consommateur porte plainte, cela peut révéler l'existence d'un problème qui concerne un nombre important de consommateurs; ce type de problème est dit de nature systémique. Par exemple, en examinant une plainte, une institution financière s'aperçoit que la façon dont elle calcule l'intérêt sur un certain type de produits est erronée ou que la somme demandée en guise de pénalité a été mal calculée, ce qui a peut avoir pour effet de surfacturer plusieurs autres consommateurs qui utilisent le même produit ou ont signé le même contrat.

Selon nous, il faut que des mécanismes transparents et efficaces soient mis en place afin que, lorsque l'examen d'une plainte révèle l'existence d'un problème de nature systémique, la situation puisse être réglée et l'ensemble des consommateurs puisse être dédommagés.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de mettre en place des mesures législatives permettant de régler les problèmes de nature systémique pouvant survenir dans les institutions financières et dont peuvent être victimes un grand nombre de consommateurs. De plus, les institutions financières devraient divulguer la présence d'un problème de nature systémique à l'Agence de la consommation en matière financière, qui aurait les pouvoirs nécessaires pour corriger la situation.

L'accessibilité

Le processus interne de traitement des plaintes des institutions financières doit être accessible au plus grand nombre. En ce sens, l'accès peut notamment être défini en terme de géographie (proximité d'une succursale), de langue (utilisation d'une langue maîtrisée par le consommateur), de niveau de langage (rédaction des documents en langage clair), d'accessibilité physique (accès aux succursales pour les personnes à mobilité réduite ou les personnes malentendantes, par exemple). Il est important que l'accès soit étudié sous toutes ces facettes.

Toutefois, dans cette section, nous concentrerons nos efforts afin d'encourager les institutions financières à utiliser des documents simplifiés écrits en langage clair, ce qui facilite l'échange d'information pendant le processus du traitement de la plainte du consommateur. Les autres critères d'accessibilité, tout aussi importants que celui abordé par notre organisation, semblent dépasser le cadre proposé dans le document du ministère.

L'importance d'écrire en langage clair et de soutenir les consommateurs

Lorsqu'un consommateur dépose une plainte et que la situation se complique, tôt ou tard, ce dernier devra s'informer du processus de traitement des plaintes de son institution financière et, probablement, déposer par écrit sa plainte.

Or, il est nécessaire de rappeler que plusieurs Canadiens ont du mal à lire des textes soutenus. Selon l'Agence de la santé publique du Canada, « près de la moitié des Canadiens ont de la difficulté à lire l'information écrite qu'ils rencontrent dans leurs activités quotidiennes. Ils évitent de lire, sauf les textes qui sont assez simples et dont ils connaissent bien le contexte. »¹⁵ Pour illustrer notre propos, mentionnons que, parmi la population canadienne, 22 % des adultes ne sont pas capables de déterminer, à partir des renseignements indiqués sur l'étiquette d'un médicament, quelle dose exacte il faut donner à un enfant.

Si l'on tient compte des difficultés de lecture de plusieurs Canadiens, garantir l'accès au processus de traitement des plaintes passe notamment par la rédaction de documents en langage clair.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada d'obliger les institutions financières à faire réviser par un expert en lisibilité les documents utilisés pour l'ensemble de leur procédure de traitement des plaintes.

¹⁵ Voir sur le site Web de l'Agence au : www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/literacy-alphabetisme/literacy2-fra.php, consulté le 10 décembre 2010.

Pour normaliser et faciliter le dépôt d'une plainte, le ministère des Finances pourrait concevoir un formulaire de plainte normalisé. Ce formulaire serait remis au plaignant au moment où il contacte le service à la clientèle de son institution financière, c'est-à-dire à la deuxième étape du processus.

D'ailleurs, pour normaliser le formulaire de plainte utilisé par les institutions financières, le ministère des Finances pourrait notamment s'inspirer des règles mises en place par l'Association canadienne des paiements (ACP), dont sont membres la plupart des grandes institutions financières canadiennes¹⁶. Ces règles énoncent, entre autres, les éléments obligatoires qui doivent se trouver dans les accords de débits préautorisés. Ainsi, les consommateurs qui adoptent un mode de versement par débits préautorisés (par exemple, leur club de gym leur demande 30 \$/mois pendant un an) reçoivent une information normalisée d'un commerçant à un autre.

À titre d'exemple, l'ACP a élaboré trois exemples d'accords de débits préautorisés. Nous vous présentons ici le spécimen C¹⁷.

¹⁶ La liste des membres est publiée sur le site Web de l'ACP au : www.cdnpay.ca/imis15/fra/Membership/Member_List/fra/mem/Member_List.aspx?hkey=f75115ca-f7bc-4963-9716-d82739795c1f, consulté le 15 décembre 2010.

¹⁷ Les trois spécimens sont publiés aux pages 4 à 6 de l'annexe II du document intitulé *Règle H-1 Débits préautorisés* publié sur le site Web de l'ACP au : www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf; consulté le 15 décembre.

Exemple d'accord de débits préautorisés (DPA)

1. Coordonnées du client (inscrivez clairement)

Nom : _____
 Compte XYZ
 Télécommunications : _____
 Adresse postale : _____
 Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____
 Numéro de téléphone : _____

2. Renseignements sur le compte bancaire

Numéro de compte de dépôt : _____ Numéro de transit de la succursale : _____
 Numéro d'institution financière : _____ Compte de chèques Compte d'épargne
 Institution financière : Nom : _____
 Adresse de la succursale : _____

3. Détails du débit préautorisé (DPA)

Vous, le payeur, autorisez XYZ Télécommunications à porter au débit du compte bancaire sus-indiqué la somme de \$50 chaque fois que la valeur des services que vous avez achetés, y compris les taxes applicables, atteint ce montant.

Ces services sont pour utilisation (cocher un endroit) personnelle d'affaires.

Vous, le payeur, pouvez révoquer votre autorisation à tout moment, sur signification d'un avis (le bénéficiaire laisse la période – maximum de 30 jours). Pour obtenir un spécimen de formulaire d'annulation, ou pour plus d'information sur votre droit d'annuler un accord de DPA, communiquez avec votre institution financière ou visitez www.cdnpay.ca.

Signature du titulaire du compte : _____ Signature du titulaire conjoint du compte (s'il y a lieu) : _____

Nom : _____ Nom : _____
(en caractères d'impression) (en caractères d'impression)
 Date : _____ Date : _____

Vous avez certains droits de recours si un débit n'est pas conforme au présent accord. Par exemple, vous avez le droit de recevoir le remboursement de tout débit qui n'est pas autorisé ou n'est pas compatible avec le présent accord de DPA. Pour plus d'information sur vos droits de recours, communiquez avec votre institution financière ou visitez www.cdnpay.ca.

Une fois le formulaire rempli, envoyez-le par la poste ou par télécopieur à :

XYZ Télécommunications
 C.P. 123
 Toronto (Ontario) M1M 2M2
 Tél. 1-888-888-8888 Télécopieur : (R.N.) 777-7777
 Courriel : soutienclients@xyztel.com

Légende

1 Date et signature	4 Montant/périodicité (selon un créancier défini)
2 Autorisation de porter un débit à un compte donné	5 Annulation de l'Accord
3 Catégorie de DPA (personnel, d'entreprise, de transfert de fonds)	6 Coordonnées de bénéficiaire
	7 Déclaration sur le recours

En matière de plaintes, la normalisation des éléments figurant dans les formulaires utilisés par les institutions financières pourrait aider les consommateurs à avoir accès à des documents écrits dans un langage clair d'une institution à une autre.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de normaliser le formulaire de plaintes utilisé par les institutions financières.

De plus, sur le formulaire normalisé utilisé lors du dépôt d'une plainte, on pourrait inscrire les coordonnées de l'une des institutions que le gouvernement fédéral a mis en place pour aider les consommateurs en matière financière : l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Cet organisme, dont l'objectif est d'informer et de protéger les consommateurs de produits et services financiers, pourrait ainsi guider les consommateurs qui rencontrent un problème avec leur institution pendant le processus du traitement de leur plainte.¹⁸ Sur les accords de débits préautorisés, on trouve d'ailleurs les coordonnées de l'ACP.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'indiquer, sur le formulaire de plaintes normalisé utilisé par les institutions financières, les coordonnées de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour les personnes qui auraient du mal à faire une plainte par écrit, Option consommateurs suggère que les institutions financières permettent également le dépôt d'une plainte verbale.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'obliger les institutions financières à accepter les plaintes verbales.

Finalement, si le fait d'utiliser le processus interne ou externe de traitement des plaintes de l'institution financière a pour effet de réduire le temps dont peut se prévaloir un consommateur pour entreprendre des recours devant les tribunaux, cela peut nuire indûment à l'accessibilité du processus.

¹⁸ Voir le site Web de l'organisme au : www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/default.asp, consulté le 15 décembre 2010.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'entreprendre des démarches auprès des juridictions provinciales compétentes afin que le dépôt d'une plainte, dans le processus officiel de traitement des plaintes, interrompe la prescription.

Chapitre 2 : Caractéristiques des initiatives efficaces

En 2002, le Bureau de la consommation d'Industrie Canada a publié un document intitulé *La gestion des plaintes des consommateurs : un guide à l'intention des entreprises canadiennes*¹⁹. Ce document a pour but d'aider les entreprises qui songent « à recourir à des initiatives de gestion des plaintes des consommateurs ainsi que celles qui ont déjà des initiatives en place, mais qui veulent trouver des moyens de les améliorer ».

Option consommateurs est d'avis que le ministère des Finances pourrait s'inspirer de ce document pour développer un encadrement efficace sur le processus interne et externe de traitement des plaintes des institutions financières. Selon ce document, lorsque les programmes de gestion des plaintes sont fructueux, on trouve les caractéristiques suivantes :

- « L'initiative est bien publicisée dans les points de vente au détail et dans des annonces, des dépliants et des documents. »

Or, Option consommateurs remarque que le processus de traitement des plaintes n'est pas nécessairement bien publicisé dans les succursales des institutions financières. Souvent, à cet endroit, seul un dépliant est mis à la disposition des consommateurs, ce qui nous paraît insuffisant pour les informer du processus. D'ailleurs, l'importance de publiciser cette information en succursale est appuyée par les résultats d'un sondage qui révèlent que 60 % des répondants qui utilisent Internet comme principal moyen de communication

¹⁹ Le document est publié sur le site Web d'Industrie Canada au : [www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/\\$FILE/GestiondesPlaintes.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/$FILE/GestiondesPlaintes.pdf), consulté le 16 décembre 2010.

avec leur institution financière se déplacent en succursale lorsqu'un problème survient.²⁰

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'obliger les institutions financières à afficher, près des caisses et des guichets automatiques, leur processus de traitement des plaintes.

- « Les employés sont formés au traitement des plaintes et au règlement des différends; ils sont courtois avec les consommateurs, savent les écouter et sont en mesure de régler les problèmes de manière créatrice. »

Option consommateurs constate que certains employés ne disposent pas toujours de l'information nécessaire pour aider adéquatement les consommateurs qui portent plainte. Plusieurs d'entre eux ne connaissent pas l'existence de l'ombudsman externe.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'obliger les institutions financières à former leurs employés au processus de traitement des plaintes.

- « Le processus est suffisamment financé et les dispositifs logistiques nécessaires sont en place pour qu'il fonctionne bien. »

²⁰ Il s'agit d'un sondage sur les usagers canadiens et états-uniens des sites transactionnels des institutions financières intitulé *US, Canada : consumers prefer online banking, shift to branch support when problem arise — survey*. Pour plus d'information, consulter le site : www.thepayers.com/news/online-banking/us-canada-consumers-prefer-online-banking-shift-to-branch-support-when-problems-arise-survey/742161-12.

Il pourrait être pertinent d'encadrer le financement que les institutions financières octroient à leur processus de traitement des plaintes de manière à ce que les consommateurs aient accès à un service de qualité.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encadrer le financement que les institutions financières octroient à leur processus de traitement des plaintes de manière à ce que les consommateurs aient accès à un service de qualité.

- « On procède périodiquement à des examens et à une surveillance pour veiller à ce que le programme fonctionne et qu'il s'améliore sans cesse. »

Pour l'instant, aucun mécanisme de surveillance indépendant ne semble avoir été mis en place pour veiller à ce que le processus de traitement des plaintes des institutions financières fonctionne bien et qu'il « s'améliore sans cesse ». Ce mécanisme devrait exister et prévoir la production d'un rapport annuel que les consommateurs peuvent facilement se procurer.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'instituer un mécanisme de surveillance indépendant pour veiller à ce que le processus de traitement des plaintes des institutions financières fonctionne bien et qu'il s'améliore sans cesse. Le rapport de cette inspection devrait être public.

- « Il est facile pour les consommateurs de se prévaloir du programme au moyen de numéros sans frais, du télécopieur, du courrier ou du courriel. »

Il n'est pas toujours facile pour les consommateurs de se prévaloir des mécanismes prévus dans le processus de traitement des plaintes

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de confirmer que les institutions financières fournissent aux consommateurs un numéro sans frais leur permettant de joindre une personne formée qui peut les aider dans leurs démarches.

- « La démarche ne coûte rien aux consommateurs. »

Pour l'instant, le recours au processus de traitement des plaintes est gratuit et pour en maintenir l'accessibilité, cette pratique devrait être maintenue.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de veiller à ce que les institutions financières fournissent gratuitement aux consommateurs l'accès au processus interne et externe de traitement des plaintes.

- « La réponse ne tarde pas. »

Option consommateurs constate que, parfois, lorsque les consommateurs contactent l'institution financière à la 2^e ou la 3^e étape du processus de traitement des plaintes, ils ne reçoivent pas systématiquement une réponse écrite. Il est possible qu'on invite alors le consommateur à contacter différents services de l'institution financière (par ex. : le consommateur est dirigé vers le service des assurances, puis vers le chef de ce service, qui ensuite le dirige

vers le directeur, etc.). Pourtant, la plainte devrait être gérée par le service à la clientèle et le consommateur ne devrait pas être envoyé ailleurs.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encadrer le processus interne de traitement des plaintes de manière à ce que le service à la clientèle de l'institution financière remette par écrit au consommateur un résumé de la plainte ainsi qu'un résumé de ce qui sera entrepris par l'institution financière pour la régler. Les consommateurs devraient également être informés des délais dans lesquels l'institution envisage de donner suite à cette plainte.

- « Il y a une communication continue avec les consommateurs tout au long de la démarche afin de les tenir à jour. »

Option consommateurs est d'avis qu'une institution financière qui communique avec son client tout au long du processus du traitement de la plainte favorise l'établissement d'un climat de confiance.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances de veiller à ce qu'un mécanisme de surveillance indépendant évalue comment les institutions financières communiquent avec les consommateurs tout au long du processus de traitement de leur plainte de manière à améliorer la communication.

- « Des délais sont impartis pour chaque étape de la démarche et ceux-ci sont communiqués aux consommateurs plaignants. »

Tel que mentionné précédemment, Option consommateurs est d'avis que certaines institutions financières manquent de transparence en ne divulguant pas clairement le délai de 90 jours civils qui permet au consommateur d'avoir recours gratuitement au service d'un ombudsman externe. De plus, les institutions financières n'indiquent pas toujours clairement les délais impartis pour chaque étape du processus.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encadrer la divulgation des délais de traitement des plaintes des institutions financières à, et ce, à chacune des étapes de leur processus.

Conclusion

Option consommateurs salue l'initiative du gouvernement d'encadrer le processus interne de traitement des plaintes des institutions financières; un immense travail est à faire pour assurer aux consommateurs canadiens l'accès à un processus accessible, transparent, efficace, équitable et uniforme.

Option consommateurs est également d'avis que le succès de cette initiative repose sur l'adoption de lois et de règlements. Selon notre expérience, l'adoption de codes de pratique volontaires par l'industrie bancaire n'assure pas un encadrement suffisant pour protéger adéquatement les consommateurs.

Notre organisation est aussi d'avis que, pour aider les consommateurs qui portent plainte à sortir du dédale administratif des banques, le ministère doit veiller à ce que l'ensemble du processus dans lequel s'engage le consommateur lui soit présenté au moment opportun.

Aussi, à long terme, pour garantir aux consommateurs canadiens l'accès à un processus interne de traitement des plaintes efficace, un mécanisme de surveillance rigoureux et indépendant doit être mis en place.

Option consommateurs

Siège social

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 303
Montréal (Québec) H2K 1C3

Téléphone : 514 598-7288

Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : info@option-consommateurs.org

Site Internet : www.option-consommateurs.org

Bureau d'Ottawa

1, rue Nicholas, bur. 1210
Ottawa (Ontario) K1N 7B7

Téléphone : 613 244-2111

Télécopieur : 613 244-5777

Annexe 1 : le document de consultation du ministère

Normes minimales pour les procédures internes de traitement des plaintes relatives aux institutions financières

1. Introduction

La protection des consommateurs dans le secteur financier est cruciale pour le gouvernement du Canada. Le gouvernement s'est doté d'un rigoureux cadre pour assurer la protection des consommateurs et ce cadre s'appuie sur la concurrence et la divulgation. Cette protection repose sur les exigences relatives au traitement des plaintes, c'est-à-dire celles visant des processus de traitement des plaintes à l'interne et celles visant la participation à un organisme de traitement des plaintes à l'externe. Pour les institutions financières, le traitement des plaintes peut être la preuve de leur engagement envers la clientèle. Il s'agit là d'une excellente occasion pour les institutions de rétablir et d'enrichir le rapport avec la clientèle à la suite d'un problème. Cela peut également permettre aux institutions d'être éclairées sur les changements qui pourraient améliorer la relation avec la clientèle élargie.

À l'heure actuelle, les institutions sont tenues d'avoir des procédures et du personnel en place pour répondre aux plaintes de la clientèle. Les procédures varient entre les institutions financières. Pour s'assurer que les clients reçoivent un traitement juste, efficient et rapide de leurs plaintes, le gouvernement a annoncé dans le budget de 2010 qu'il collaborerait avec l'industrie afin d'établir des normes réglementaires minimales dans le cadre des procédures internes de traitement des plaintes relatives aux institutions. Le gouvernement a également annoncé dans le budget de 2010 qu'il mettrait en place des exigences pour que les banques fassent partie d'un organisme externe chargé du traitement des plaintes dûment approuvé. Ces exigences seront traitées de façon distincte.

Le présent document vise à solliciter votre opinion sur les procédures que les institutions ont adoptées ou devraient adopter pour répondre aux principes du règlement des différends qui sont approfondis ci-dessous. Vos réponses serviront à éclairer et à façonner l'élaboration de normes réglementaires minimales pour le traitement des plaintes à l'interne relatives aux banques.

2. Principes de traitement des plaintes

Les principes d'équité, d'efficience et de rapidité dans le traitement interne des plaintes relatives aux institutions ont été énoncés dans le budget de 2010.

Équité

L'équité suppose que les particuliers aient accès au processus de traitement des plaintes, tirent profit des communications adéquates à propos et au cours du processus, et puissent compter sur des résultats cohérents.

Le traitement équitable peut se démontrer par des procédures opérationnelles qui permettent aux clients d'avoir un accès facile (p. ex. le simple dépôt d'une plainte, le processus non légaliste, etc.) et gratuit au processus de traitement à l'interne des plaintes relatives aux institutions ainsi qu'à l'organisme de traitement des plaintes à l'externe.

L'équité est également favorisée par une rigoureuse communication du processus, notamment en accusant réception lorsqu'une plainte est reçue et en précisant les étapes du processus interne et de l'existence d'un organisme externe chargé des plaintes. De plus, une communication

constante avec les clients au cours du processus – les informer en outre lorsqu'une étape du traitement des plaintes a été franchie – leur permet de faire face au processus du traitement des plaintes de façon plus confiante et éclairée.

Le fait que les plaintes de même nature soient traitées avec cohérence dans les institutions et entre elles représente un aspect important de l'équité. Une façon d'assurer cette cohérence consiste à offrir une solide formation et une assistance au personnel chargé du traitement des plaintes. De plus, il est important de compter sur un arbitre impartial doté des pouvoirs nécessaires pour prendre des décisions afin de veiller à ce que les plaintes des clients soient traitées équitablement.

Efficiences

L'efficacité suppose que les décideurs, à chaque étape du processus, disposent de l'information nécessaire, y compris des données recueillies précédemment, afin de ne pas devoir recommencer l'enquête sur les plaintes.

On compte plusieurs procédures opérationnelles qui pourraient améliorer l'efficacité, dont la documentation des cas, la conservation des dossiers et le partage de l'information tant au sein de l'institution qu'avec un organisme de traitement des plaintes externe – ce qui permettrait de réduire au minimum la nécessité pour les consommateurs de reformuler leur plainte ou de devoir récupérer d'anciens documents à chaque stade du processus.

Rapidité

La rapidité suppose que les plaintes des consommateurs soient traitées sans délai tant par l'institution que l'organisme externe de traitement des plaintes.

Le traitement des plaintes, y compris l'organisme externe de traitement des plaintes, représente une mesure de rechange à la procédure judiciaire traditionnelle. Cependant, bon nombre d'administrations exigent qu'une action au civil soit instituée dans un certain délai (p. ex. deux ans). Les procédures opérationnelles visant à s'assurer que les plaintes des clients sont traitées au moment opportun sont importantes, en particulier lorsque les

clients peuvent souhaiter se prévaloir de la capacité d'adresser la question devant un organisme externe de traitement des plaintes. Pour assurer un équilibre, les institutions doivent également disposer de suffisamment de temps pour bien prendre en considération les plaintes des clients.

3. Questions de consultation

Le Ministère est intéressé à mieux comprendre votre point de vue sur la façon de respecter les principes d'équité, d'efficacité et de rapidité. De façon plus spécifique :

- *Quelles procédures opérationnelles peuvent favoriser l'équité?*
- *Quelles procédures opérationnelles peuvent favoriser l'efficacité?*
- *Quelles procédures opérationnelles peuvent favoriser la rapidité?*
- *Quels défis doivent relever les consommateurs et les institutions pour régler les plaintes?*

4. Prochaines étapes

Veillez faire parvenir vos commentaires d'ici le 17 décembre 2010 à :

Jane Pearse
Directrice
Division des institutions financières
15^e étage, Tour Est – 140, rue O'Connor
Ottawa (Ontario) K1A 0G5
Télécopieur : 613-943-1334
Courriel : finlegis@fin.gc.ca