

# 5.1

## Avis et communiqués

---

---

## 5.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

### AVIS RELATIF AUX SANCTIONS ADMINISTRATIVES IMPOSÉES EN CAS DE DÉFAUT DE DÉCLARER LES PLAINTES

Depuis 2002, les compagnies d'assurance, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ainsi que les coopératives de services financiers sont tenues à certaines obligations légales en matière de traitement des plaintes. Ces obligations, énoncées aux articles 285.29 à 285.36 de la Loi sur les assurances, L.R.Q., c. A-32, aux articles 153.1 à 153.7 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01 ainsi qu'aux articles 131.1 à 131.7 de la Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3 se résument essentiellement à ce qui suit :

1. Traiter de manière équitable les plaintes soumises par leurs clients;
2. Instaurer une politique de gestion des plaintes;
3. Transmettre un accusé de réception au plaignant ainsi que les informations qui lui permettront de bien saisir la procédure de traitement des plaintes;
4. Transmettre le dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers, à la demande du client;
5. Préparer et transmettre le rapport de plaintes à l'Autorité.

En 2005, l'Autorité a mis sur pied, de concert avec la Commission des services financiers de l'Ontario, le Système de rapport de plaintes (« SRP »). Ce système, accessible par Internet, a été implanté pour faciliter la transmission des déclarations de plaintes à l'Autorité. Ce système permet également d'harmoniser la collecte de données sur les plaintes.

Au cours des dernières années, l'Autorité a constaté que de nombreuses entreprises ne se sont pas conformées à leur obligation de déclarer les plaintes reçues de leurs clients. L'Autorité a effectué des rappels auprès de ces entreprises, notamment par le biais du SRP et du Bulletin.

Malgré ces rappels, l'Autorité constate que plusieurs entreprises demeurent en situation de non conformité.

Par conséquent, conformément aux dispositions énumérées ci-dessus, l'Autorité avise qu'elle appliquera, dès 2008, des sanctions administratives aux entreprises qui ne se conforment pas à leur obligation de déclarer leurs plaintes. Ces entreprises recevront des avis formels qui feront état des faits qui leur sont reprochés et de la sanction que l'Autorité entend leur imposer.

Ainsi, il est important de vous assurer que vos déclarations de plaintes sont bien remplies et transmises à l'Autorité, selon les modalités et les périodes prescrites par cette dernière.

Cependant, l'Autorité tient à rappeler la mesure d'allègement relative au rapport de plaintes établie en mai 2007 pour les réassureurs. Cette mesure consiste à ne pas exiger à ces entreprises un rapport de plaintes. En effet, considérant le statut particulier de la clientèle des réassureurs, composée essentiellement d'assureurs (eux-mêmes assujettis à ces obligations) plutôt que de consommateurs, l'Autorité estime qu'un tel allègement n'affecte pas la protection du public.

Pour obtenir plus d'information à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Web à la section Vous êtes un intervenant du secteur financier <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/intervenant-secteur-financier/obligations-formalites-administratives/traitements-plaintes.fr.html> ou à communiquer avec notre Centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337  
Montréal : (514) 395-0337  
Autres régions : 1 877 525-0337  
Télécopieur : (418) 647-0376  
[renseignements-industrie@lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-industrie@lautorite.qc.ca)