

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Mise en situation

« Monsieur Moisan, vous me dites que je dois me doter d'une politique des plaintes, je vous avoue honnêtement que je ne comprends pas le but de cette recommandation. En effet je suis représentant autonome et j'œuvre seul auprès de mes clients. De plus, en 20 ans de carrière, je n'ai jamais eu de plainte. Mes clients sont servis de façon très professionnelle et je suis convaincu que ce n'est pas demain qu'un client va se plaindre de mes services ou de quoi que ce soit d'autre. »

« Il n'y a aucun doute vos clients n'auront probablement jamais à se plaindre de vos services. Cependant la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* oblige le cabinet (peu importe sa taille) à se doter d'une telle politique. La loi est spécifique et tout représentant autonome, cabinet ou société autonome a l'obligation d'adopter un « mécanisme d'examen des plaintes et de règlement des différends ». Vous devez traiter les plaintes de vos clients et en plus, de façon impartiale et équitable.

« Oui mais monsieur Moisan, je produis mon rapport de plaintes annuellement comme la loi me le demande, je n'ai donc pas à en faire davantage et à m'encombrer de paperasse inutilement ».



Denis Moisan
dmoisan@chad.qc.ca

Commentaires

Cette situation, je la vis très souvent. Le rapport c'est une chose et la politique en est une autre. La politique va servir à uniformiser la façon dont vous allez opérer lorsqu'une plainte sera déposée auprès de vous ou de toute autre personne travaillant pour vous. Votre façon d'opérer sera toujours la même et tous et chacun sauront comment ils doivent agir dans ces cas. Vous établirez une procédure administrative qui sera toujours la même et minimiserez ainsi le risque d'empirer les choses en cas de plainte.

Souvenez-vous que chaque situation est particulière et mérite une attention professionnelle de votre part. Il faut donc que vous ayez une approche qui respecte la loi et que tous les intervenants œuvrant pour vous aient la même approche. N'oubliez jamais que vous devez transmettre sans délai et par écrit un avis de réception d'une plainte et qu'advenant le cas où votre assuré ne serait pas satisfait du règlement ou de la réponse, il pourrait vous demander à tout moment de transmettre le tout à l'Autorité.

Vos obligations

Une politique sur le traitement des plaintes :

Depuis quelques années déjà, les articles 103 et suivants de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* obligent chaque cabinet, société autonome et représentant autonome à se doter d'une politique sur le traitement des plaintes et sur le règlement des différends.

À cet égard, un modèle de politique a été préparé par l'Autorité et est disponible au www.lautorite.qc.ca/industrie/obligation-traitement-plainte.fr.html à la rubrique « règles applicables » « politique type sur le traitement des plaintes et le règlement des différends ».

Vous constaterez, à la lecture de la politique type, que vous avez notamment l'obligation de traiter toute plainte équitablement, de transmettre au plaignant un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception de sa plainte et de transmettre le dossier à l'Autorité si le plaignant demeure insatisfait du traitement de sa plainte.

Rapport sur le traitement des plaintes

En février dernier, l'Autorité des marchés financiers a avisé l'industrie de l'obligation de transmettre, sous forme

électronique, un rapport sur les plaintes reçues. Ainsi, les cabinets et les sociétés autonomes devaient, avant le 28 avril 2006, déclarer les plaintes reçues entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2005. À noter que les représentants autonomes étaient dispensés de cette obligation pour l'année 2005.

À partir de 2006, l'obligation de déclarer les plaintes s'applique à tous : cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes et cette déclaration doit être faite deux fois par année. Ainsi, les plaintes reçues entre le 1^{er} janvier 2006 et le 30 juin 2006 devront avoir été déclarées au plus tard le 30 juillet 2006. Les plaintes qui seront reçues entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2006, devront être déclarées au plus tard le 30 janvier 2007. **Attention, cette obligation de déclaration s'applique même si vous n'avez reçu aucune plainte.**

Le rapport des plaintes doit être soumis à l'adresse suivante : www.srp-crs.ca

Si vous avez besoin de plus d'information sur le sujet, vous pouvez consulter le site de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca/industrie/obligation-traitement-plainte.fr.html.