

LE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LE SECTEUR FINANCIER : accessibilité pour les consommateurs

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada

union
des consommateurs

Juin 2009

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert, 3^e étage
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514-521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (CI), une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

Rédaction du rapport

- Sophie Roussin

Avec la collaboration

- Du comité Finances personnelles et endettement

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Le masculin dans ce rapport a valeur d'épicène.

© Union des consommateurs — 2009

TABLE DES MATIERES

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i>	5
INTRODUCTION	6
PORTRAIT DES SERVICES DE REGLEMENT DES DIFFERENDS AU SEIN DES INSTITUTIONS FINANCIERES	8
Règlement des différends au sein des institutions financières	8
Services mis en place pour traiter les plaintes au sein des institutions financières	9
motifs qui amènent les consommateurs à recourir aux services de traitement des différends des institutions financières	10
Survol des services de traitement des plaintes des institutions financières à l'étranger	17
États-Unis	17
France	18
Belgique	20
Union européenne	20
MECANISMES DE RESOLUTION DES CONFLITS AU CANADA	22
Services de règlement des plaintes au sein des institutions financières	22
Rôle et mandat	22
Procédures de traitement des plaintes	23
Publicisation des services	24
Satisfaction des consommateurs	26
Ombudsmans des institutions financières	28
Rôle et mandat	28
Procédures de traitement des plaintes	29
Solutions disponibles	30
Publicisation des services	30
Satisfaction des consommateurs	31
Ombudsman des services bancaires et d'investissement	32
Rôle et mandat	32
Procédures de traitement des plaintes	35
Solutions disponibles	36
Publicisation des services	37
Satisfaction des consommateurs	39
Autorité des marchés financiers	40
Rôle et mandat	40
Procédures de traitement des plaintes	42
Solutions disponibles	42
Publicisation des services	43
Satisfaction des consommateurs	44
Agence de la consommation en matière financière du Canada	44
Rôle et mandat	44
Publicisation des services	46
Satisfaction des consommateurs	47
Réseau de conciliation du secteur financier	48
Rôle et mandat	48

Publicisation des services	49
Satisfaction des consommateurs	50
SOLUTIONS PROPOSEES AFIN D'AMELIORER LES SERVICES DE REGLEMENT DES DIFFERENDS DANS LE SECTEUR FINANCIER	51
Améliorer l'accessibilité aux services	52
Améliorer l'efficacité des procédures de traitement des plaintes	54
Examen et surveillance des procédures	54
Communication régulière avec le plaignant	55
Délais	55
Accessibilité	56
Mesure de la satisfaction	56
CONCLUSION	57
RECOMMANDATIONS	60
MEDIAGRAPHIE	65
ANNEXE 1 Extrait de la Loi sur les banques, L.C. 1991, C. 46	69
ANNEXE 2 Extrait de la Loi sur les associations cooperatives de credit, L.C. 1991, C. 4871	70
ANNEXE 3 Extrait de la Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., CHAPITRE C-67.3	73
ANNEXE 4 Demandes de renseignements et plaintes reçus par l'ACFC	75
ANNEXE 5 Caracteristiques socioéconomiques des répondants au sondage de l'Union des consommateurs sur le traitement des plaintes dans le secteur financier	79
ANNEXE 6 Invitation à répondre au sondage	81
ANNEXE 7 Questionnaire du sondage	82
ANNEXE 8 Demande de renseignement envoyée aux ombudsmans des institutions financières	86

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

En 2006, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) commandait un sondage afin d'évaluer la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers. Le sondage, conduit auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus, révélait que :

« Rien n'indique que le niveau déjà faible de problèmes ou de difficultés dans les relations avec les institutions financières dans le cadre d'activités bancaires personnelles quotidiennes ait significativement changé au cours de la dernière décennie, bien que les résultats semblent indiquer que la tendance à cet égard serait plutôt à la baisse.

Les problèmes associés à l'ouverture d'un nouveau compte bancaire ou à l'encaissement d'un chèque fédéral sont demeurés stables, à un très faible niveau.

Le pourcentage de consommateurs rapportant avoir vécu un problème "sérieux" avec une institution financière qu'ils utilisent sur une base régulière a eu tendance à diminuer. »¹

Les résultats de ce sondage suggèrent que les problèmes entre les consommateurs et les institutions financières seraient peu nombreux voire à la baisse. Or :

« Les Canadiens se sont longtemps plaints du service des grandes banques canadiennes. Des études menées par l'Institut national de la qualité en 1996 et en 1997 auprès de 8 000 Canadiens ont permis de constater que les banques se retrouvaient parmi les cinq dernières sur 21 entreprises en ce qui a trait à la satisfaction des consommateurs. »²

Dans le même ordre d'idées, des études ont montré que : « [...] les banques viennent en troisième place pour ce qui est de la fréquence des plaintes. »³

Si des sondages indiquent, d'une part que le niveau de problème entre les consommateurs et les institutions financières est faible, mais que, d'autre part, les consommateurs sont insatisfaits des institutions financières, la raison en est probablement qu'ils ne se plaignent pas ou qu'ils ne rapportent pas les problèmes qu'ils rencontrent. Pourquoi? Les services de traitement des plaintes des institutions financières sont-ils connus des consommateurs? Sont-ils accessibles?

Afin de répondre aux plaintes des consommateurs, les institutions financières ont mis en place des services de traitement des plaintes. Pour les banques, par exemple, outre le service à la clientèle, le consommateur a accès à l'ombudsman de l'institution financière elle-même, puis, s'il n'est toujours pas satisfait du traitement de sa plainte, à l'ombudsman des services

¹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers*, 13 janvier 2009. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/sondageetude/attcomport2006/attcomport2006_16t-fra.asp (Page consultée le 10 mars 2009).

² Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, *Les Ombudsmans bancaires Pourquoi ils doivent être indépendants*, septembre 1997. [En ligne]. <http://www.cancrc.org/francais/pp1sumfr.html> (Page consultée le 15 décembre 2008).

³ Kanza El Alaoui, *Satisfaction et gestion des plaintes dans le domaine bancaire*, 2002, HEC Montréal.

bancaires et d'investissement (OSBI). Aujourd'hui, près de dix ans après la mise en place de l'OSBI, l'ensemble des institutions financières ont mis à la disposition de leur clientèle des procédures de règlement des différends.

Il est primordial que les consommateurs connaissent leurs droits et disposent des possibilités de les faire valoir s'ils se sentent lésés. La méconnaissance par les consommateurs des processus de traitement des plaintes ou une perception négative de ces processus pourrait bien limiter leur accès à ces services ou les empêcher de les utiliser. Il importe de déceler les problèmes d'accès que les consommateurs pourraient rencontrer relativement aux services de traitement des plaintes et de proposer les corrections qui pourraient sembler nécessaires.

Les réponses aux questions que pose cette étude procureront les outils nécessaires pour envisager, le cas échéant, les améliorations qui pourraient être faites aux services en vue d'assurer aux consommateurs un meilleur accès aux services de traitement des plaintes dans le secteur financier et une plus grande satisfaction à l'égard des services.

Notre projet de recherche se propose donc de cerner les problématiques entourant les services de traitement des plaintes dans le secteur financier. Plus précisément, cette recherche doit permettre, après avoir identifié les raisons qui amènent généralement les consommateurs à faire appel aux services de traitement des plaintes et les procédures de traitement des plaintes qui leur sont offertes, de proposer des pistes de solutions susceptibles de maximiser les services de traitement des plaintes et leur accessibilité.

Le premier chapitre dresse un portrait général des services de règlement des plaintes au sein des institutions financières canadiennes et examine les motifs qui amènent les consommateurs à utiliser ces services. Enfin, sont inclus dans le premier chapitre des exemples de procédures de traitement des plaintes mises en place dans les institutions financières à l'étranger.

Le deuxième chapitre présente en détail les différents services disponibles pour traiter les plaintes des consommateurs à l'égard de leur institution financière. Ce chapitre examine d'abord les services disponibles au sein des institutions financières, puis ceux des ombudsmans des institutions financières, des coopératives de crédit et du Mouvement des caisses Desjardins, et enfin, de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Sont examinés: leurs rôle et mandat, leurs procédures de traitement des plaintes, les solutions qu'ils offrent, la publicisation de leurs services et enfin, la satisfaction des consommateurs à l'égard des services qu'ils offrent. Le deuxième chapitre s'attarde sur divers autres intervenants, soit l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et le Réseau de conciliation du secteur financier. Sont examinés : leurs rôle et mandat, la publicisation de leurs services et la satisfaction des consommateurs à l'égard des services offerts.

À travers les premier et deuxième chapitres sont présentés, à titre purement indicatif, les résultats d'un sondage informel, effectué en ligne dans le but de connaître les motifs qui amènent les consommateurs à porter plainte auprès de leur institution financière, leur connaissance des différents services de règlement des différends et leur satisfaction vis-à-vis de ces services.

Le troisième chapitre examine diverses solutions qui permettraient d'assurer que les services offerts aux consommateurs sont accessibles et efficaces.

Les conclusions de la recherche sont suivies de recommandations.

CHAPITRE 1 **PORTRAIT DES SERVICES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AU SEIN DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES**

Pour quels motifs les consommateurs soumettent-ils des plaintes à leur institution financière? Dans quelles situations les consommateurs peuvent-ils s'adresser aux services de traitement des différends de leur institution financière? À qui doivent-ils s'adresser s'ils désirent formuler une plainte concernant une situation problématique relativement à un service ou produit offert par leur institution financière?

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AU SEIN DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Dans toutes relations d'affaires, des différends peuvent se produire entre un client et l'entreprise avec laquelle il fait affaire. Au Canada, un sondage réalisé pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) indiquait que 96 % des répondants déclaraient détenir un compte bancaire; une très large majorité de Canadiens adultes sont donc en relation avec une ou plusieurs institutions financières.⁴ Les relations qu'entretiennent les consommateurs avec leur institution financière ne se font toutefois pas toujours sans heurt et des différends peuvent survenir.

Si un consommateur devait être insatisfait des services reçus par son institution financière, ladite institution financière a tout intérêt à offrir des services de règlement des différends efficaces. En effet :

« La récupération du service [traitement des plaintes] non seulement répare les situations d'échec de service, mais il a été suggéré qu'une bonne récupération peut amener les clients à avoir des sentiments plus positifs envers l'entreprise que si la prestation de service avait été bien livrée la première fois. »⁵

De plus,

« [...] les clients dont les plaintes ont été gérées ou résolues de manière satisfaisante deviennent le plus souvent plus loyaux que ceux qui n'ont jamais fait face à une insatisfaction de l'entreprise. »⁶

Afin de s'assurer que toutes les institutions financières offrent des services de traitement des plaintes, qu'elles mesurent ou non l'importance de tels services et les bénéfices qu'elles peuvent en tirer, le législateur a choisi de les y obliger. Aujourd'hui, des services de règlement des différends dans le secteur bancaire ont ainsi été mis en place, que ce soit au sein même des institutions financières ou à l'externe.

⁴ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers*, 15 décembre 2006. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/AttComport2006/pdf/FCAC_GenSurvExec_2006-fra.pdf (Page consultée le 10 mars 2009).

⁵ *op. cit.* note 3.

⁶ *op. cit.* note 3.

« **Les initiatives de traitement interne des plaintes** sont des techniques utilisées au sein d'une entreprise pour régler des problèmes, des plaintes et des conflits. Mentionnons, à titre d'exemple, les lignes téléphoniques sans frais pour obtenir de l'aide concernant une plainte et les représentants à l'interne du service à la clientèle, la publication de politiques sur les retours, les ombudsmen et le respect de normes sur le traitement des plaintes.

Les techniques de règlement externe des différends privés sont utilisées lorsqu'une plainte ne peut pas être traitée adéquatement au sein d'une entreprise. Bien que le recours à ces techniques puisse avoir des répercussions sur le plan juridique, elles ne relèvent pas du système judiciaire. Mentionnons, à titre d'exemple, les ombudsmen des associations industrielles, la médiation par des tiers, l'arbitrage, et les tribunaux et conseils privés. »⁷ [sic]

SERVICES MIS EN PLACE POUR TRAITER LES PLAINTES AU SEIN DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

La mise en place de services de traitement des plaintes efficaces est essentielle afin de satisfaire et de retenir la clientèle et, de ce fait, avantageuse pour les entreprises; malgré cela, le législateur n'a pas jugé souhaitable que l'initiative de cette mise en place ne relève que du bon vouloir des institutions financières. En vertu des lois fédérales sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers, toutes les institutions financières sous réglementation fédérale sont obligées de se doter d'un processus de traitement des plaintes et d'y affecter du personnel. Ce processus doit servir à faciliter le règlement de différends entre les institutions financières et les consommateurs et doit prévoir le recours à un organisme indépendant de règlement des différends. En mars 2002, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), qui a pour mandat de s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi, notait que la majorité des institutions financières avaient effectivement mis en place les procédures requises.

Les articles 455, 455.1 et 456⁸ de la Loi sur les banques précisent notamment que les banques sont tenues d'établir une procédure d'examen des réclamations des personnes qui leur ont demandé ou qui ont obtenu d'elles des produits ou services au Canada. Les banques doivent aussi désigner un préposé à la mise en œuvre de la procédure et d'autres préposés aux réclamations. Les clients doivent pouvoir obtenir des renseignements sur cette procédure dans les succursales, sous forme de brochure, ainsi que sur le site Internet de la banque et dans un document écrit à envoyer à quiconque en fait la demande.

Les articles 385.22, 385.23 et 385.24⁹ de la Loi sur les associations coopératives de crédit, qui reproduisent essentiellement les dispositions précitées de la Loi sur les banques, imposent aux associations coopératives régies par cette loi les mêmes obligations dans le domaine des réclamations. Ainsi, comme pour les banques, la Loi impose que les associations établissent

⁷ Industrie Canada Bureau de la consommation, *La gestion des plaintes des consommateurs Un guide à l'intention des entreprises canadiennes*, 2002. [En ligne]. [http://www.icce.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapi/GestiondesPlaintes.pdf/\\$FILE/GestiondesPlaintes.pdf](http://www.icce.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapi/GestiondesPlaintes.pdf/$FILE/GestiondesPlaintes.pdf) (Page consultée le 25 janvier 2009).

⁸ Loi sur les banques, L.C. 1991, c. 46. Les articles mentionnés de la loi sur les banques sont reproduits à l'annexe 1.

⁹ Loi sur les associations coopératives de crédit, L.C. 1991, c. 48. Les articles mentionnés de la loi sur les banques sont reproduits à l'annexe 2.

une procédure d'examen des réclamations de personnes qui leur ont demandé ou qui ont obtenu d'elle des produits ou services au Canada. Ici encore, les clients doivent pouvoir obtenir des renseignements sur cette procédure dans les succursales, sous forme de brochure, ainsi que sur le site Internet de la coopérative et dans un document écrit à envoyer à quiconque en fait la demande.

Au Québec, en vertu de la Loi sur les coopératives de services financiers, les caisses Desjardins doivent respecter des obligations semblables relativement au traitement des plaintes. Le chapitre V.1¹⁰ de la loi, qui traite de ces matières, impose aux coopératives de services financiers l'obligation de se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et le règlement des différends.

Si les services reçus par les services de règlement des plaintes mis en place au sein des institutions financières ne satisfont pas le consommateur qui y a eu recours, il pourra s'adresser à un organisme externe. L'organisme auquel s'adresser dépendra de l'institution financière en cause et de la nature de la plainte. Pour les problèmes liés aux services bancaires, il pourra s'agir de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), de l'Autorité des marchés financiers (AMF), de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) ou encore du réseau de conciliation du secteur financier. Nous reviendrons plus loin en détail sur chacun de ces organismes.

Pour les problèmes qui ne sont pas directement liés aux services bancaires, tels que des problèmes liés à des investissements ou, à des assurances, les mêmes organismes pourront parfois être chargés de répondre aux plaintes (OSBI, AMF, réseau de conciliation du secteur financier) et parfois, les consommateurs seront redirigés vers d'autres organismes (Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), par exemple). Nous ne traiterons ici que des organismes chargés de répondre aux plaintes qui concernent les services bancaires.

MOTIFS QUI AMÈNENT LES CONSOMMATEURS À RECOURIR AUX SERVICES DE TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

En 2005, le Réseau de conciliation du secteur financier, un service mis à la disposition des consommateurs qui cherchaient des informations ou qui souhaiteraient déposer des plaintes sur le secteur financier, indiquait devant le comité sénatorial permanent des Banques et du commerce que les plaintes reçues concernaient :

« [...] surtout les services ou les produits, les conseils, l'adéquation des produits et services, les opérations financières, ou encore les erreurs. Nous recevons parfois des plaintes qui découlent de ce que nous considérons comme des violations de la loi ou de la réglementation. »¹¹

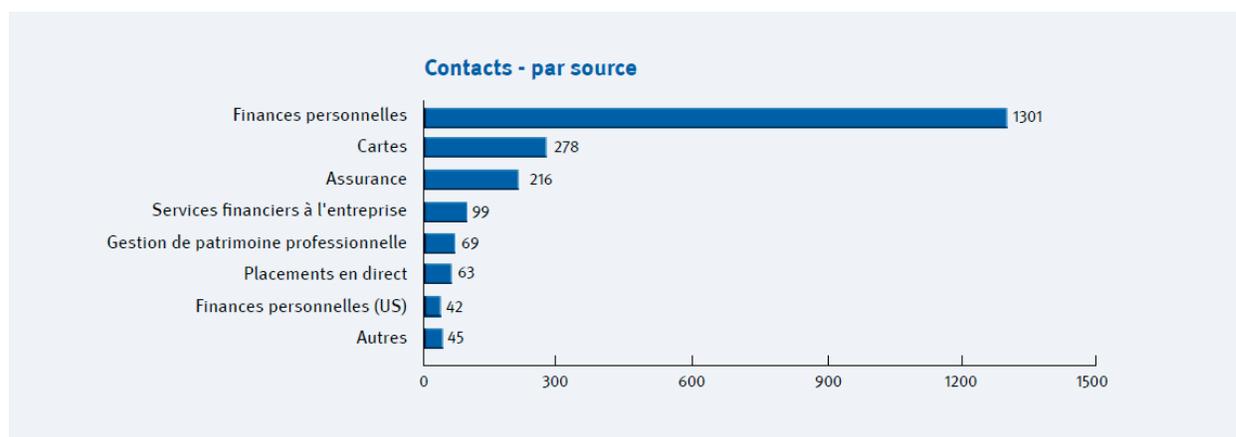
¹⁰ Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q. c. C-67.3. Les articles pertinents de la Loi sur les coopératives de services financiers sont reproduits à l'annexe 3.

¹¹ Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, *Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce*, Fascicule 8, Ottawa, Témoignages du 9 mars 2005. [En ligne]. http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/08eva-f.htm?Language=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3 (Page consultée le 15 mars 2009).

Les rapports annuels des ombudsmans bancaires et de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement permettent de dresser une liste plus détaillée des motifs pour lesquels les consommateurs portent plainte auprès de leur institution financière.

En 2008, 2113 clients de la Banque Royale¹² se sont adressés à l'Ombudsman de la Banque Royale; son rapport annuel 2008 indique que le secteur qui suscitait le plus de problèmes était celui des finances personnelles. Le tableau 1 présente l'ensemble des secteurs ou des services qui ont été sources de problèmes.

Tableau 1 : Raisons des contacts faits auprès de l'Ombudsman de la Banque Royale¹³



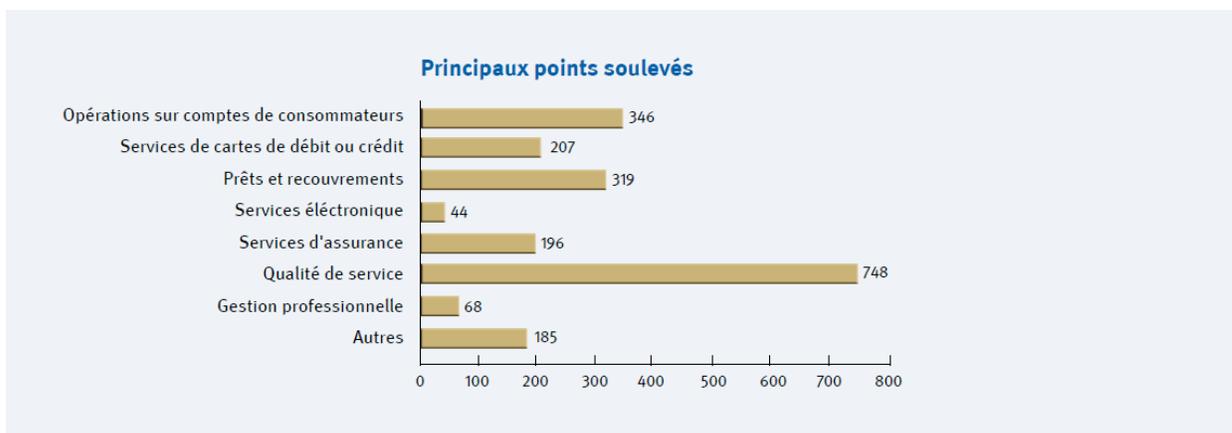
Parmi les principaux problèmes soulevés lors des contacts que les consommateurs ont eus avec l'Ombudsman de la Banque Royale : la qualité des services reçus et les opérations sur compte. Le tableau 2 présente l'ensemble des points soulevés.

Tableau 2 :¹⁴

¹² Nous nous attardons à titre indicatif aux données relatives à trois institutions financières, la Banque Royale, la Banque de Montréal et le mouvement Desjardins. Ces trois institutions sont assez importantes pour que les données qu'elles fournissent offrent, à notre avis, un portrait sommaire représentatif.

¹³ Ombudsman de la Banque Royale, Rapport annuel 2008, Bureau de l'Ombudsman. [En ligne]. <http://www.rbc.com/ombudsman-f/pdf/2008report.pdf> (Page consultée le 15 mars 2009).

¹⁴ Ombudsman de la Banque Royale, Rapport annuel 2008, Bureau de l'Ombudsman. [En ligne]. <http://www.rbc.com/ombudsman-f/pdf/2008report.pdf> (Page consultée le 15 mars 2009). [En ligne] Page consultée



Le rapport annuel 2007 de l'Ombudsman de la Banque de Montréal indique également les motifs pour lesquels les consommateurs se sont adressés à lui. Le tableau 3 présente ces motifs.

Tableau 3 : Sources des plaintes reçues au cours de l'exercice 2007 par l'Ombudsman de la Banque de Montréal ¹⁵

Plaintes reçues au cours de l'exercice	En %
Comptes et transactions	26 %
Services des cartes	12 %
Frais et honoraires	2 %
Crédit – nouvelles conditions ou modifications des conditions	5 %
Crédit – recouvrement	1 %
Protection de la vie privée et confidentialité	1 %
Service et conseils	7 %
Vente liée	0 %
Placements	45 %
Autre	1 %
Total	100 %

En ce qui a trait à l'Ombudsman du Mouvement Desjardins, sur les 202 plaintes traitées en 2007, 88 % concernaient le libre-service, les services de convenance, le crédit et l'épargne de même que les assurances de biens et de personnes.¹⁶

¹⁵ Ombudsman de BMO Banque de Montréal, *Rapport annuel 2007*. [En ligne]. http://www4.bmo.com/vgn/images/Ombudsman_Annual_Report_2007_FR2.pdf (Page consultée le 15 mars 2009).

¹⁶ Mouvement Desjardins, *Rapport de responsabilité sociale et coopératif 2007*. [En ligne]. http://www.desjardins.com/fr/a_propos/publications/bilans_sociaux/responsabilite-sociale07.pdf (Page consultée le 15 mars 2009).

Les ombudsmans des différentes institutions financières n'utilisent pas les mêmes catégories pour classifier les contacts qui sont faits auprès d'eux ou les plaintes qui leur sont rapportées; il est donc difficile d'établir des comparaisons.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement rapporte pour sa part que les plaintes traitées étaient majoritairement liées aux comptes, aux prêts et aux cartes :

« Les "trois principales" raisons d'être des plaintes touchant les produits et services bancaires sont encore les comptes, les prêts et les cartes, avec certains changements cependant dans l'ordre d'importance des produits d'une année à l'autre. En 2008, les plaintes touchant les comptes d'opérations et les cartes comptaient pour la majorité des plaintes. Les plaintes touchant les comptes d'opérations étaient souvent liées à la fraude ou aux services rendus, alors que celles touchant les prêts avaient trait surtout aux modalités de paiement. Par rapport aux autres années, il y a eu peu de plaintes concernant les pénalités relatives à un remboursement hypothécaire anticipé. Les plaintes concernant les cartes sont encore une catégorie importante à cause des nombreuses fraudes dont sont victimes les titulaires de cartes de débit et de cartes de crédit. »¹⁷

Le tableau 4 présente les produits et les problèmes sur lesquels ont porté les enquêtes de l'OSBI en matière de services bancaires au cours de son dernier exercice et les principaux problèmes traités par l'OSBI en matière de services bancaires.

Tableau 4 : Les produits et problèmes visés par les enquêtes de l'OSBI en matière de services bancaires et les problèmes les plus importants¹⁸

¹⁷ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/rev_banking.html (Page consultée le 15 février 2009).

¹⁸ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/rev_banking.html (Page consultée le 15 février 2009).

Les produits visés par nos enquêtes en matière de services bancaires étaient :

	2006	2007	2008
Prêts	9	22	15
Comptes (transactions)	20	13	17
Cartes de débit	19	10	9
Cartes de crédit	13	8	8
Dépôt à terme/CPG	2	3	1
Autre	21	18	13
Total	84	74	63

Les problèmes les plus importants soulevés lors des enquêtes en matière de services bancaires étaient :

	2006	2007	2008
Fraude	27	25	20
Service à la clientèle	10	19	18
Opérations non autorisées	11	4	4
Recouvrement	4	5	2
Cote de solvabilité	2	3	2
Opérations erronées	3	3	2
Autre	27	15	15
Total	84	74	63

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) reçoit également un certain nombre de plaintes de consommateurs à l'encontre d'institution financière. Le rapport annuel 2007-2008 de l'ACFC¹⁹, indique que les plaintes reçues par l'ACFC touchaient : les problèmes liés aux comptes, aux cartes de crédit et aux prêts (hypothécaires essentiellement).

En résumé, les principaux motifs qui conduisent les consommateurs à porter plainte auprès de leur institution financière sont : les services ou les produits (carte, prêt) et les opérations financières (comptes, transactions). Par ailleurs, les organismes chargés de répondre aux plaintes des consommateurs à l'encontre d'institution financière n'utilisent pas, pour leurs rapports de plaintes, la même nomenclature, certaines allant jusqu'à mêler les plaintes des entreprises avec celles des particuliers. Aussi, certaines des catégories utilisées afin de classer les plaintes manquent cruellement de détails; il peut donc parfois s'avérer difficile de savoir dans quelle catégorie une plainte sera classée. À titre d'exemple, un consommateur qui jugerait les frais de transaction trop élevés et porterait sa plainte jusqu'à l'Ombudsman de la Banque Royale verrait sa plainte classée dans quelle catégorie : opérations sur comptes de consommateurs? Services électroniques? Qualité de service?

¹⁹ L'ensemble des données est présenté à l'annexe 4.

Nous avons jugé bon d'effectuer un sondage directement auprès des consommateurs afin de connaître leur opinion à l'égard des services de traitement des plaintes dans le secteur financier. Nous avons invité l'ensemble des gens inscrits sur les listes de diffusion de l'Union des consommateurs, soit 11 652 ménages à participer à notre sondage. Le sondage était accessible en ligne entre le 14 avril 2009, date à laquelle les invitations ont été expédiées par courriel, et le 1^{er} mai 2009.

Au total, 864 personnes ont répondu à notre invitation et ont rempli notre questionnaire en ligne. Les répondants au sondage sont majoritairement (41,8 %) âgés de 46 à 60 ans et de sexe masculin (58,5 %). Pour la majorité des répondants, le niveau de scolarité le plus élevé complété était le niveau collégial (36,4 %) suivi du niveau universitaire 1^{er} cycle (27,7 %). Enfin, le revenu des ménages des répondants au sondage varie énormément : les deux catégories de revenus qui regroupent le plus grand nombre de répondants les situent soit à plus de 100 000 \$ (15,1 %), soit entre 30 000 \$ et 39 999 \$ (13,2 %).

Notre questionnaire comportait 25 questions, dont une seule question ouverte. Certaines questions permettaient cependant aux répondants de spécifier une réponse autre que celles qui leur étaient proposées dans une liste. À ces 25 questions s'ajoutaient cinq questions qui visaient à établir le profil socioéconomique des répondants.²⁰

Notre sondage visait à connaître les motifs pour lesquels les consommateurs étaient susceptibles de vouloir déposer une plainte relativement à une institution financière, mais cherchait également à évaluer la connaissance qu'ont les consommateurs des différents processus de traitement des plaintes et des organismes auxquels ils peuvent s'adresser. Le sondage visait finalement à vérifier si les consommateurs qui ont porté plainte auprès de l'un ou l'autre des organismes ont obtenu satisfaction.²¹

Le questionnaire portait notamment sur les éléments suivants :

- les motifs pour lesquels des plaintes étaient portées;
- la connaissance par les consommateurs des procédures de traitement des plaintes des institutions financières et de divers autres organismes;
- le moyen par lequel les consommateurs ont appris l'existence de différents organismes qui traitent les plaintes de consommateurs relativement aux institutions financières;
- la satisfaction des consommateurs à l'égard des différents services de traitement des plaintes.

Les premières données pertinentes ont trait au pourcentage de gens qui portent plainte auprès de leur institution financière et les motifs qui amènent les gens à déposer une plainte.

Parmi les 851 personnes ayant répondu à la première question, qui cherchait à connaître le nombre de personnes ayant déjà formulé une plainte auprès de leur institution financière, seulement 30,4 % des répondants (259 personnes) avaient effectivement porté plainte auprès de leur institution financière.

²⁰ Les données socioéconomiques complètes des répondants au sondage sont présentées à l'annexe 5. Les invitations aux répondants et le questionnaire du sondage sont reproduits respectivement en annexe 6 et 7.

²¹ Les résultats du sondage sont présentés tout au long de la recherche lorsque pertinent.

Sur ce nombre, 244 personnes nous rapportent les motifs des plaintes déposées (Q.2)²²: la majorité d'entre eux (45,1 %) indiquent des plaintes relatives à des frais de service ou d'honoraires. Viennent ensuite les problèmes liés au compte et aux transactions (26,2 %) et les problèmes liés aux services à la clientèle (20,9 %). Cette question permettait aux répondants de mentionner un motif de plainte qui ne faisait pas partie des choix suggérés : sur les 47 réponses valides, 9 répondants (19 %) mentionnent des problèmes d'assurance. Le tableau 5 présente l'ensemble des résultats à cette question.

²² Les choix de réponses proposés par le questionnaire sont reproduits au tableau 6.

Tableau 5 : Motifs pour lesquels les consommateurs portent plainte auprès de leur institution financière

Institutions financières - recours		
2. Si oui, pour quel motif avez-vous porté plainte ?		
Options de réponse	Pourcentage	Nombre
Problème lié aux services à la clientèle	20,9%	51
Problème lié à des frais de services ou honoraires	45,1%	110
Problème lié au compte et aux transactions	26,2%	64
Problème lié aux services de cartes de débit	6,6%	16
Problème lié aux services de cartes de crédit	13,9%	34
Problème lié à des conseils donnés par l'institution	9,4%	23
Problème lié à une inscription à votre dossier de crédit	4,1%	10
Problème d'opération non autorisée	11,9%	29
Problème d'opération erronée	19,7%	48
Refus d'ouverture de compte	1,2%	3
Fraude	8,2%	20
	<i>nombre de répondants</i>	244
	<i>répondants ayant ignoré la question</i>	620

Les résultats de notre sondage, quant aux principaux motifs ayant conduit au dépôt d'une plainte (les frais de service ou d'honoraires, les problèmes liés au compte et aux transactions et les problèmes liés aux services à la clientèle), sont consistants avec des études citées précédemment, selon lesquelles les services ou les produits (carte, prêt) et les opérations financières (comptes, transactions) étaient souvent mentionnés comme étant les principaux motifs pour lesquels les gens portent plainte.

SURVOL DES SERVICES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES À L'ÉTRANGER

États-Unis

Aux États-Unis, la régulation des banques est un système complexe. En effet, l'encadrement peut relever tant d'agences fédérales que des États. Par exemple, un consommateur qui fait affaire avec une institution sous la juridiction de l'État de New York qui désire porter plainte peut s'adresser au *Banking Department* de l'État de New York dont la mission est :

« To allow the financial industry to expand and prosper through judicious regulation and vigilant supervision, to educate and protect consumers while promoting economic growth and ensuring that the financial system is safe and accessible to all »²³

²³ State of New York Banking Department, *Mission Statement*. [En ligne]. <http://www.banking.state.ny.us/mission.htm> (Page consultée le 15 mars 2009).

Aux États-Unis : « Many State Laws also provide rights and remedies in consumer financial transactions. Unless a state law conflicts with a particular federal law, the state law usually will apply. »²⁴.

Concernant les processus de traitement des plaintes :

« If the consumer has a complaint against a financial institution, the first step is to contact an officer of the institution and attempt to resolve the complaint directly. Financial institutions value their customers and most will be helpful. If the consumer is unable to resolve the complaint directly, the financial institution's regulatory agency may be contacted for assistance.

The agency will usually acknowledge receipt of a complaint letter within a few days. If the letter is referred to another agency, the consumer will be advised of this fact. When the appropriate agency investigates the complaint the financial institution may be given a copy of the complaint letter »²⁵.

Si la banque avec laquelle un consommateur américain fait affaire est une banque nationale, il pourra adresser sa plainte à l'*Office of the Comptroller of the Currency (OCC)* qui relève du Département du Trésor. L'OCC est :

« [...] the federal agency that charters, regulates, and supervises national banks. The OCC ensures that national banks operate safely and soundly and in compliance with applicable laws and regulations. The OCC can also provide assistance to ensure that national bank customers receive fair and timely resolution of their complaints, if they are unable to resolve their problems with a national bank. »²⁶

L'une des divisions de l'OCC est chargée du règlement des différends et dispose d'un ombudsman; avant d'adresser sa plainte à l'OCC, le consommateur devra d'abord avoir tenté de régler son problème auprès de son institution financière.²⁷

Ainsi donc, à l'instar des processus en vigueur au Canada, avant de s'adresser à un organisme externe, le consommateur doit d'abord tenter de régler sa plainte avec son institution financière.

France

En France, les banques disposent de services à la clientèle chargés de résoudre les litiges avec les clients. À l'instar du Canada, lorsque la solution proposée par les services internes de résolutions des différends d'une institution financière ne satisfait pas le consommateur, ce dernier dispose d'un autre recours. En effet, les banques françaises offrent à leurs clients un service de médiation pour le traitement des plaintes.

²⁴ Federal Deposit Insurance Corporation, *Consumer Financial Rights*, 26 mars 2002. [En ligne]. <http://www.fdic.gov/consumers/consumer/rights/> (Page consultée le 25 avril 2009).

²⁵ Federal Deposit Insurance Corporation, *Consumer Financial Rights*, 26 mars 2002. [En ligne]. <http://www.fdic.gov/consumers/consumer/rights/> (Page consultée le 25 avril 2009).

²⁶ Comptroller of the Currency Administrator of National Banks, *Assistance for Customers of National Banks*, avril 2005. [En ligne]. <http://www.helpwithmybank.gov/information/customer.pdf> (Page consultée le 20 mars 2009).

²⁷ U.S. Department of the Treasury Office of the Comptroller of the Currency, *File a Bank Complaint*. [En ligne]. <http://www.helpwithmybank.gov/complaints/index.html> (Page consultée le 15 mars 2009).

« Instaurée initialement dans le domaine de l'assurance, il y a plus d'une dizaine d'années, la médiation a été par la suite étendue successivement aux activités boursières, au domaine du crédit, à La Poste et, enfin, au secteur bancaire où elle a été mise en place de manière obligatoire par la loi dite "Murcef", de décembre 2001. [...] Le cadre légal [...] se limite uniquement aux grands principes auxquels la médiation doit répondre : l'obligation des établissements de crédit de désigner un médiateur, le champ de compétence minimal du médiateur, les modalités d'exercice de la mission du médiateur (impartialité, indépendance, etc.), les grandes lignes de la procédure de médiation (délai, gratuité pour le client, modalités d'information, confidentialité, prescription, rapport, etc.) et l'institution d'une autorité de supervision (le Comité de la médiation bancaire). La marge laissée aux établissements de crédit dans l'organisation du dispositif de la médiation est donc très large, ce qui est a priori conforme à la nature souple et non formelle de la médiation, le cadre légal n'étant pas la forme la plus appropriée d'organisation en détail d'une procédure instituée habituellement de manière volontaire. »²⁸

Certaines banques disposent de leur propre médiateur tandis que d'autres se partagent les services d'un médiateur commun. À titre d'exemple, au 1^{er} janvier 2004, 126 adhérents de la Fédération bancaire française se partageaient les services d'un médiateur.

Le service de médiation est destiné à améliorer les relations entre les banques et leurs clients. Il s'agit d'un ultime recours accessible lorsque les procédures de règlement de conflits internes des banques ont été épuisées. Les avis et recommandations des médiateurs ne sont pas contraignants.²⁹

La Loi française a prévu que la médiation soit gratuite pour les clients qui y ont recours. Les médiateurs tirent donc leur revenu autrement que grâce à la facturation aux clients : la rémunération des médiateurs est à la charge des établissements de crédit. Parfois, les honoraires sont fixés de manière forfaitaire, peu importe le nombre de dossiers traités. La rémunération peut également être fixée en fonction du nombre de dossiers traités, processus qui peut comprendre un seuil minimum et/ou maximum par an. Enfin, certains médiateurs ne perçoivent aucune rémunération pour leur activité de médiation.³⁰

Il a été souhaité que les médiateurs dans le secteur bancaire en France soient contrôlés. En effet :

« Il est intéressant de noter que les médiateurs en général, y compris les médiateurs du secteur financier, ne sont ni contrôlés, ni régulés, à l'exception des médiateurs bancaires pour lesquels la loi a institué une instance de supervision : le Comité de la médiation bancaire 42. Ce comité a été institué pour "examiner les

²⁸ Comité consultatif du secteur financier, *La médiation financière état des lieux, évaluation et propositions d'amélioration*, décembre 2005. [En ligne]. http://www.banquedefrance.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport_mediation.pdf (Page consultée le 20 avril 2009).

²⁹ Fédération bancaire française, *La médiation bancaire*, 2003. [En ligne]. [http://www.fbf.fr/Web/internet/content_particuliers.nsf/\(WebPageList\)/La+mediation+bancaire?Open](http://www.fbf.fr/Web/internet/content_particuliers.nsf/(WebPageList)/La+mediation+bancaire?Open) (Page consultée le 15 mars 2009).

³⁰ Comité consultatif du secteur financier, *La médiation financière état des lieux, évaluation et propositions d'amélioration*, décembre 2005. [En ligne]. http://www.banquedefrance.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport_mediation.pdf (Page consultée le 20 avril 2009).

rapports des médiateurs et établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au Conseil national du crédit et du titre" 43 et pour "préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance". Dans le cadre de sa mission, "il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit" et il "peut adresser des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs". »³¹

Avant de pouvoir s'adresser à un médiateur, le client devra d'abord épuiser les recours internes de son institution financière en matière de résolution des différends.

Belgique

Le système de règlement des litiges avec les institutions financières belges est semblable au système français. Les institutions financières disposent de services de règlement internes des différends, et il existe également un service de médiation indépendant dirigé par un ombudsman : Le Service de médiation Banques — Crédit – Placements. Le service est chargé de régler les litiges pour l'ensemble des secteurs bancaire et boursier. Le service de médiation est disponible pour un consommateur qui aurait épuisé les services internes de règlement des différends de son institution financière. Avant de pouvoir s'adresser à ce service, le consommateur devra avoir exposé par écrit son problème au service de médiation de son institution financière; le service de médiation ne se saisira du dossier que si le problème n'a pu être réglé à la convenance du consommateur ou dans un délai raisonnable.³²

Union européenne

Des services sont également mis à la disposition des consommateurs européens lorsqu'un différend survient entre un consommateur résidant d'un État et une institution financière d'un autre État. En 2001, la Commission européenne a mis en place un réseau de résolution des litiges financiers : FIN-NET. Le réseau est accessible aux consommateurs qui résident dans les pays membres de l'Espace économique européen (EÉE) c'est-à-dire les États membres de l'Union européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège³³. Le réseau est constitué des divers organismes de traitement extrajudiciaire des réclamations établis dans les pays mentionnés et chargés de régler les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers (banques, compagnies d'assurance, sociétés d'investissement, etc.). Le réseau permet aux organismes de coopérer afin de faciliter l'accès des consommateurs aux différentes procédures extrajudiciaires de règlement de conflits à l'extérieur de l'État où il réside. Lorsque se présentera un conflit entre un consommateur et une institution financière qui se trouvent dans deux États de l'EÉE, les membres du réseau mettront le consommateur en contact avec l'organisme compétent de traitement extrajudiciaire des réclamations et lui fourniront tous les renseignements nécessaires.³⁴

³¹ Comité consultatif du secteur financier, *La médiation financière état des lieux, évaluation et propositions d'amélioration*, décembre 2005. [En ligne]. http://www.banquedefrance.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport_mediation.pdf (Page consultée le 20 avril 2009).

³² Le Service de médiation Banques - Crédit – Placements, 2004. [En ligne]. <http://www.ombfin.be/fr/accueil.html> (Page consultée le 15 mars 2009).

³³ Soit trois des quatre États membres de l'Association européenne de libre-échange (AELE ou EFTA en anglais), la Suisse ayant refusé par référendum de signer ce traité.

³⁴ Commission européenne, *FIN-NET: Réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges en secteur des services financiers*, 1^{er} septembre 2008. [En ligne]. http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/finnet/index_fr.htm (Page consultée le 15 mars 2009).

Le bref survol des processus de règlement des différends au sein des institutions financières étrangères nous permet de faire un constat : dans toutes les juridictions que nous avons examinées, il est possible au consommateur qui n'aura pas obtenu satisfaction du service de traitement des plaintes de son institution financière de s'adresser, hors du système judiciaire, à une tierce partie qui examinera à son tour la plainte et tentera de résoudre le différend.

Il existe ainsi des organismes extrajudiciaires qui travaillent à la résolution des litiges entre consommateurs et institutions financières. Il s'agit le plus souvent de personnes engagées par les institutions financières et dont les avis ou décisions n'ont pas de force contraignante.

CHAPITRE 2 **MECANISMES DE RESOLUTION DES CONFLITS AU CANADA**

L'ensemble des institutions financières au Canada a mis à la disposition de leur clientèle des procédures de règlement des différends. D'autres instances (ombudsmans des institutions financières, ombudsman des services bancaires et d'investissement, Autorité des marchés financiers, Réseau de conciliation du secteur financier) recevront les plaintes des consommateurs qui n'auront pas trouvé résolution ou celles qui portent sur le respect de la loi par ces institutions (Agence de la consommation en matière financière du Canada).

Les pages qui suivent présentent ces différents organismes en relevant leurs rôles et mandats, et en examinant les procédures de traitement des plaintes ainsi que les moyens utilisés par ces instances pour porter à la connaissance des consommateurs leur existence et leur fonctionnement. Pour chacun de ces organismes, nous tenterons de voir si la satisfaction des consommateurs quant aux services qui leur sont offerts a été évaluée et de rapporter, le cas échéant, les résultats de cette évaluation.

SERVICES DE RÈGLEMENT DES PLAINTES AU SEIN DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Rôle et mandat

Tel que nous le mentionnions précédemment, les institutions financières, que ce soit les banques ou les coopératives de crédit, ont l'obligation de mettre en place des processus de règlement des différends. Ces processus comprennent généralement trois ou quatre étapes et permettent ultimement le recours à un ombudsman à l'emploi de l'institution financière. Nous traiterons plus loin des ombudsmans des institutions financières.

En vertu de la loi, les institutions financières doivent mettre à la disposition de leurs clients des processus de traitement des plaintes et y affecter du personnel. Le rôle de ces services est de répondre aux plaintes des clients. Les services de traitement des plaintes des institutions financières ne spécifient pas le type de plainte qui serait recevable ou non. Si la plainte est rejetée, le client aura toujours la possibilité de porter sa plainte à l'échelon suivant du processus. Dépendamment du sujet sur lequel portera la plainte, elle sera traitée par un caissier, un directeur de succursale, un directeur de service à la clientèle, chaque échelon supérieur étant susceptible de confirmer ou d'infirmer les décisions précédemment rendues, si cela est de son ressort.

Rien n'oblige les services de traitement des plaintes des institutions financières à publier des statistiques sur les plaintes reçues; elles doivent par ailleurs fournir à l'AMF (Caisses Desjardins par exemple) ou à l'ACFC (Banques à charte fédérale) des statistiques quant aux plaintes qu'elles reçoivent. Il n'existe pas non plus de directive précise quant aux règles que doivent suivre les services de traitement des plaintes des institutions financières, relativement, par exemple, aux délais qui devraient être respectés pour résoudre une plainte.

Quelles sont, plus précisément, les procédures qui ont été mises en place en vue de répondre à cette obligation légale?

Procédures de traitement des plaintes

Peu importe l'institution financière avec laquelle le consommateur fait affaire, les procédures des services de traitement des plaintes sont sensiblement les mêmes. Quatre étapes sont généralement prévues.

D'abord, il est recommandé au consommateur de s'adresser à la succursale avec laquelle il fait affaire. Le consommateur peut s'adresser au service à la clientèle ou encore demander à parler à un superviseur ou au directeur de la succursale. Le consommateur devrait à cette étape être renseigné sur le processus de traitement des plaintes qu'il doit suivre.

Si le problème n'a pas été réglé à la satisfaction du consommateur au moment du premier contact à cet effet avec l'institution financière, le consommateur pourra être dirigé, selon l'institution financière, vers un directeur régional, un directeur de zone, un bureau de direction local ou encore un centre de service à la clientèle. Il peut s'agir d'un bureau régional de service à la clientèle pour l'ensemble des clients des succursales d'une institution financière par exemple. Une institution financière, la Banque Nationale, offre au consommateur, dans le cadre de son processus interne de traitement des plaintes, des services de médiation. Ces services sont offerts par le Service de médiation de la Banque Nationale. À notre connaissance, aucune autre institution financière n'offre ce type de service avant que n'intervienne l'ombudsman de l'institution financière.

Si le consommateur n'a toujours pas obtenu satisfaction à l'issue de cette étape, on lui indiquera la possibilité de communiquer avec l'ombudsman de son institution financière afin que ce dernier se saisisse du litige.

Enfin, si la décision rendue par l'ombudsman d'une institution financière ne satisfait pas le consommateur, l'ultime étape sera de communiquer avec un ombudsman indépendant ou un service indépendant de règlement des différends. Contrairement aux clients des autres banques à charte fédérale, ceux de RBC Banque Royale³⁵ seront référés à *ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires*³⁶ plutôt qu'à l'Ombudsman des services

³⁵ Depuis le 1^{er} novembre 2008, les clients de RBC Banque Royale qui ont des problèmes relativement à des services bancaires et qui sont insatisfaits de la réponse à leur plainte offerte par l'ombudsman de la Banque Royale peuvent s'adresser à ADR Chambers plutôt qu'à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement comme c'était auparavant le cas. La Banque Royale, dans un communiqué rendu public le 31 octobre 2008, indiquait que ce changement permettrait de résoudre plus rapidement les problèmes qui n'ont pu être résolus par l'ombudsman de la banque. *RBC lance un nouveau processus indépendant de résolution des différends pour ses clients des services bancaires canadiens*, 31 octobre 2008. [En ligne]. <http://www.newswire.ca/fr/releases/archive/October2008/31/c3779.html> (Page consultée le 25 mars 2009).

³⁶ «*ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) procède à l'examen des décisions prises par l'Ombudsman de la Banque Royale du Canada (RBC) lorsque des clients se déclarent insatisfaits du résultat du processus de règlement des différends du bureau de l'Ombudsman de RBC. Un enquêteur indépendant d'ADR Chambers peut indiquer aux clients s'ils ont été traités avec équité. Si une plainte requiert une enquête approfondie, une enquête sera menée et l'enquêteur formulera un certain nombre de recommandations.*» ADR Chambers, *À propos d'ADRBO*, 2009. [En ligne]. http://www.bankingombuds.ca/index_fr.html. (Page consultée le 25 mars 2009). Étant donné que la Banque Royale est l'unique institution financière à utiliser les services de ADR Chambers, le processus de règlement des plaintes de cet organisme ne sera pas traité en détail. La loi oblige en effet les institutions financières à permettre à leur client de présenter leur plainte à un organisme externe par ailleurs, lorsque les plaintes concernent les services bancaires, il n'est pas obligatoire que cet organisme externe soit l'OSBI.

bancaires et d'investissement (OSBI). Les clients de certains *Credit Union* canadiens, ceux de Saskatchewan par exemple, peuvent également s'adresser à l'OSBI. Les clients des caisses Desjardins devront pour leur part s'adresser à l'Autorité des marchés financiers.³⁷

Publicisation des services

Un sondage réalisé en 2006 pour le compte de l'ACFC sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers a révélé que :

« 6 p. cent [des répondants] ont déclaré avoir eu un problème sérieux avec une institution financière avec qui ils faisaient affaire au cours de la dernière année. Extrapolés à l'ensemble de la population, ils représentaient environ 1,4 million d'adultes canadiens.

7 p. cent de l'échantillon total ont déclaré avoir utilisé le mécanisme de traitement des plaintes d'une institution financière. »

La littérature fait état d'un nombre important de consommateurs déclarant avoir vécu des problèmes avec leur institution financière. Un pourcentage si peu élevé de clients ayant utilisé le processus de traitement des plaintes de leur institution financière dénote peut-être un manque d'information au sujet de ces processus, voire même une publicité maladroitement faite de ceux-ci.

On remarquera tout de même que les résultats du sondage insistent sur le caractère sérieux du problème; en l'absence des critères appliqués pour qualifier de « sérieux » les problèmes qui ont pu être rapportés par les répondants et du nombre de plaintes totales, la statistique rapportée doit être traitée avec prudence.

L'Association des banquiers canadiens signale pourtant que chaque banque possède une brochure qui énonce le processus de règlement des plaintes de la banque, y compris les coordonnées de personnes-ressources et que ces informations figurent aussi dans les sites Web des banques.³⁸ Aussi, les institutions financières qui participent à l'OSBI ont l'obligation de promouvoir leur processus de traitement des plaintes.³⁹

Un sondage réalisé en 2006 auprès de Canadiens adultes pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a révélé que :

« 13 p. cent ont déclaré qu'au moins une institution financière qu'ils utilisaient leur a fait connaître leur mécanisme de traitement des plaintes, à un moment donné (en particulier les résidents du Nord). La grande majorité (84 p. cent) des répondants n'avaient jamais été informés de ce mécanisme par leur institution financière (ou ne pouvaient se rappeler l'avoir été);

³⁷ Association des banquiers canadiens, *Règlement d'un différend avec votre banque*, novembre 2008. [En ligne]. http://www.cba.ca/index.php?option=com_content&view=category&id=44&Itemid=55&lang=fr (Page consultée le 13 février 2009).

³⁸ Association des banquiers canadiens, *Règlement d'un différend avec votre banque*, novembre 2008. [En ligne]. http://www.cba.ca/index.php?option=com_content&view=category&id=44&Itemid=55&lang=fr (Page consultée le 13 février 2009).

³⁹ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Guide des firmes participantes*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/Resources/GuideforBusiness.aspx?langID=2> (Page consultée le 15 avril 2009).

49 p. cent ont dit être au courant que chaque institution financière avait un mécanisme de traitement des plaintes pour aider les clients avec leur plainte (les résidents du Québec étaient les moins renseignés);

7 p. cent prétendaient avoir utilisé le mécanisme de traitement des plaintes d'une institution financière (les résidents du Québec étaient les moins susceptibles). La plupart (72 p. cent) parmi ceux qui avaient fait l'expérience du processus de traitement des plaintes en étaient satisfaits. »⁴⁰

C'est à l'ACFC qu'il revient de veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent la Loi qui exige que les institutions financières mettent en place des procédures de traitement des plaintes et y affectent du personnel. Ainsi, si un consommateur a de la difficulté à être informé de la procédure de traitement des plaintes de son institution financière, il peut s'adresser à l'ACFC. Sur son site Internet, l'ACFC met à la disposition des consommateurs un logiciel de recherche qui permet à un consommateur, après avoir indiqué le nom de son institution financière, de connaître la procédure de traitement des plaintes de celle-ci.⁴¹ En 2005-2006, l'outil de recherche Procédures de traitement des plaintes du site internet de l'ACFC a été consulté 39 960 fois ; en 2006-2007, le même outil a été consulté 184 872 fois.⁴²

L'ACFC a procédé, en 2003, à une évaluation mystère dont le principal objectif était de vérifier le comportement des banques à l'égard de certaines exigences législatives touchant la communication de l'information et d'autres pratiques dont la publication des procédures de règlement des différends. 1653 succursales de 11 institutions financières différentes ont été visitées dans 10 provinces. Concernant les procédures de résolution des plaintes, 1356 succursales (soit 82 % des succursales visités) avaient mis l'information à la disposition des consommateurs ou la fournissaient sur demande⁴³. Bien que la différence soit grande entre mettre l'information à la disposition des gens et la fournir sur demande, les résultats de l'évaluation ne faisaient pas la distinction entre les deux. Malgré ce pourcentage relativement élevé, il arrive encore pourtant que des consommateurs s'adressent à l'ACFC car ils n'arrivent pas à trouver la procédure de règlement des différends de leur institution financière; l'ACFC ne dispose toutefois, malheureusement, d'aucune statistique à ce sujet.⁴⁴

Les différentes étapes des services de traitement des plaintes doivent être accessibles et cela comprend la possibilité pour les consommateurs insatisfaits de la réponse reçue au plus haut

⁴⁰ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers*, 15 décembre 2006. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/AttComport2006/pdf/FCAC_GenSurvExec_2006-fra.pdf (Page consultée le 10 mars 2009).

⁴¹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Déposer une plainte Outil de recherche - Procédures de traitement des plaintes*, 6 janvier 2009. [En ligne]. <http://www.fcac.gc.ca/fra/consommateurs/plainte/CHPSearch-fra.asp> (Page consultée le 8 janvier 2009).

⁴² Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Éducation des consommateurs et affaires publiques Rapport annuel 2006-2007*, 20 septembre 2007. [En ligne]. http://www.fcac.gc.ca/AnnualReports/2006_2007/fra/3-2-fra.asp (Page consultée le 15 mars 2009).

⁴³ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Résultats de l'évaluation mystère de l'ACFC 2003*. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/MystEval/PDFs/EvaluationMystere_2003-fra.pdf (Page consultée le 15 avril 2009).

⁴⁴ Conversation téléphonique tenue le 15 avril 2009 avec M. Martin Champoux, Gestionnaire, Services aux consommateurs à l'ACFC.

échelon de la procédure de traitement des plaintes de l'institution d'être informés de la possibilité de s'adresser à un organisme externe, soit, pour la majorité des institutions financières, à l'OSBI qui pourra à son tour examiner la plainte. Or, une évaluation indépendante menée pour le compte de l'OSBI en 2007 révélait que :

«Dans la plupart des dossiers que nous avons révisés, nous avons constaté que la firme participante avait fourni aux clients des renseignements sur l'OSBI, mais c'était habituellement une mention dans une lettre au client à la fin du processus interne de traitement de la plainte.

Nonobstant la question de déterminer si cette pratique est juste, nous avons constaté lors de nos revues précédentes que ce n'est pas là une façon efficace de communiquer ces renseignements, et nos conclusions dans le cadre canadien furent entièrement cohérentes avec ce constat. En dépit d'une preuve claire dans leur dossier, un nombre considérable de clients ne s'est pas souvenu avoir reçu ce conseil de leur fournisseur de services financiers et ils ont rapporté qu'ils avaient appris l'existence des services de l'OSBI par suite de recherches personnelles, par des amis ou par d'autres conseillers. [...]

Nos entrevues avec des firmes participantes ont confirmé que beaucoup ont pour politique de ne pas rendre leurs clients conscients de l'existence d'un service d'ombudsman indépendant tant que toutes les avenues internes n'ont pas été épuisées. Il y a eu tout de même quelques exceptions où les firmes participantes ont pris une approche manifestement plus transparente.»⁴⁵

En somme, il apparaît clairement que des lacunes importantes persistent quant à la publicisation des services de traitement des plaintes des institutions financières et des autres organismes auxquels il est possible pour les consommateurs d'adresser une plainte.

Dans le sondage que nous avons effectué auprès des abonnés de l'Union des consommateurs, nous avons demandé aux répondants de quelle façon ils avaient eu connaissance de la marche à suivre pour porter plainte auprès de leur institution financière (Questions 4 et 5). La majorité des répondants (38,7 %) ont déclaré avoir pris connaissance de la marche à suivre pour porter plainte auprès de leur institution financière en succursale (brochure, agent, service à la clientèle). Suivaient l'internet (36,4 %) puis le téléphone (30,8 %). À la possibilité d'inscrire une réponse autre, 73 répondants ont inscrit une information. Nous proposons aux répondants d'indiquer une autre source d'information, que nous n'aurions pas incluse dans les choix de réponses suggérés : parmi les 18 réponses utiles, il était fait mention du sondage lui-même, qui avait permis à certains répondants de prendre connaissance pour la première fois de l'existence de procédure de traitement des plaintes, puis de la connaissance par le biais d'émission de télévision, de proches et du gouvernement.

Satisfaction des consommateurs

Selon l'ACFC, les procédures de traitement des plaintes des institutions financières ne poseraient pas de problèmes aux consommateurs. En effet, l'ACFC n'a reçu au cours de

⁴⁵ Phil Khoury et Debra Russell, *Évaluation indépendante Ombudsman des services bancaires et d'investissement*, The navigator company Pty Ltd Australie, 2007. [En ligne]. http://obsi.ca/images/document/up-1OSBI_Review_Final_Report_FR.pdf (Page consultée le 30 mars 2009).

l'exercice 2007-2008, que 28 plaintes au sujet des procédures de traitement des plaintes des institutions financières. Concernant plus spécifiquement l'affichage et l'accessibilité de l'information relativement aux procédures de traitement des plaintes des institutions financières, l'ACFC a ouvert 6 dossiers en 2007-2008 ; l'ensemble de ces dossiers ont été fermés au cours de la même période.⁴⁶

Si les procédures elles-mêmes, telles qu'offertes par les institutions financières pour traiter les plaintes, conviennent aux consommateurs, les réponses offertes aux consommateurs qui ont utilisé ces procédures semblent plus problématiques :

«The bank's response to customer problems can be of critical importance. Data from Technical Assistance Research Programs (TARP) finds that the majority (63%) of customers who do take the time to complain are not completely satisfied with the bank's response to their problem.»⁴⁷

Des résultats confirmés par un autre sondage :

«En effet selon un sondage réalisé par la maison CROP pour le compte de l'ACEF-Centre en 1994, 11 % des répondants ont déjà porté plainte auprès de leur principale institution financière ou lui ont soumis un problème que ces répondants jugeaient important. [...] Il n'est donc pas surprenant de constater que pour ce qui est du sondage CROP (1994), 44 % des personnes ayant porté plainte estiment que le problème n'a pas été réglé de manière satisfaisante.»⁴⁸

Enfin, un sondage réalisé à la fin des années 1990 au Québec sur les processus de résolution des plaintes des institutions financières démontrait que :

«[...] la majorité des clients qui sont passés par le processus de la récupération du service déclarent qu'ils ont été traités de façon injuste et cela surtout au niveau de l'interaction avec les employés.»⁴⁹

Ces résultats montrent l'importance d'offrir aux consommateurs des services de résolution des plaintes indépendants qui permettent de porter sa plainte au-delà des services offerts par l'institution financière si la réponse offerte par cette dernière n'est pas jugée satisfaisante.

Le sondage que nous avons mené corrobore les résultats des autres sondages, indiquant un fort pourcentage d'insatisfaction. En effet, concernant la satisfaction des consommateurs à l'égard des services de traitement des plaintes des institutions financières (Q.6), sur les 331 répondants à cette question, les consommateurs indiquent dans un pourcentage de 45,8 % que leur plainte n'a pas été réglée à leur satisfaction à cette étape.

⁴⁶ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 07-08*, 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf (Page consultée le 15 février 2009).

⁴⁷ Irwin Press, Ganey, Rodney F. et Hall, Melvin F., *What's most important to customer satisfaction: service recovery. (banking industry)*, Banking Journal, 1^{er} septembre 1997. [En ligne]. <http://www.highbeam.com/doc/1G1-19801718.html> (Page consultée le 20 mars 2009).

⁴⁸ Kanza El Alaoui, *Satisfaction et gestion des plaintes dans le domaine bancaire*, 2002, HEC Montréal.

⁴⁹ Witold Slusarczyk, *Stratégies de Rétention par une Gestion Efficace des Plaintes : Étude dans le Secteur Bancaire*, 2000, École des Hautes Études Commerciales, Montréal.

OMBUDSMANS DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES⁵⁰

Rôle et mandat

Un ombudsman est :

«[...] une personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème.»⁵¹

Les ombudsmans des institutions financières, banques, *Credit Union* ou coopératives de crédit, ont tous le même rôle : tenter de résoudre de façon impartiale et indépendante les conflits entre une institution financière et un client. Les ombudsmans indiquent qu'ils répondent aux plaintes des clients en leur garantissant un traitement juste et équitable. L'ombudsman de BMO Groupe financier, par exemple, définit ainsi son rôle :

« Le rôle de l'ombudsman consiste à examiner avec objectivité les plaintes formulées par les clients et à tirer des conclusions indépendantes, motivées par les faits. Notre indépendance nous permet d'étudier les problèmes que nous soumettent les clients sans aucun préjugé et en toute impartialité. En tant que défenseur de l'équité, nous avons à cœur de trancher en faveur de ce qui est légitime »⁵²

Le mandat des ombudsmans des institutions financières est de servir d'intermédiaires entre les clients d'une institution financière, d'une part, et l'institution financière elle-même d'autre part. L'ombudsman doit examiner les plaintes qui subsistent toujours après avoir cheminé à travers les premières étapes du processus interne de règlement des différends d'une institution financière. Il n'y a pas de délai formel imposé à l'ombudsman pour rendre sa décision.

Sont notamment exclues du mandat des ombudsmans des institutions financières les décisions relatives à l'octroi du crédit ainsi que les questions liées aux frais d'administration, aux frais de service ou aux taux d'intérêt.

Il revient également aux ombudsmans des institutions financières de formuler, sur la base des plaintes qu'il traite, des commentaires et des suggestions afin d'améliorer les services et/ou pratiques de l'institution.

⁵⁰ Les recherches pour cette partie ont été réalisées principalement par le biais d'une recherche documentaire. Les ombudsmans ont toutefois été contactés à deux reprises, entre le 31 mars 2009 et le 24 avril 2009, afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les ombudsmans des 6 grandes banques canadiennes (Banque TD, Banque Scotia, Banque Nationale, Banque Royale, Banque de Montréal, Banque CIBC) et l'ombudsman des caisses Desjardins ont été contactés. 3 ombudsmans ont répondu à notre envoi. Lorsqu'ils ont effectivement offert de plus amples renseignements et que cette information était pertinente, elle a été intégrée à la recherche. Le courriel envoyé aux ombudsmans est reproduit à l'annexe 8.

⁵¹ Forum canadien des ombudsmans. [En ligne]. http://www.ombudsmanforum.ca/whatis_f.asp (Page consultée le 5 mars 2009).

⁵² BMO Groupe financier, *Qui nous sommes*. [En ligne]. http://www4.bmo.com/rpopup/0.4570.35702_24738519.00.html?pChannelId=24738511 (Page consultée le 15 janvier 2009).

Les décisions, recommandations, commentaires ou suggestions des ombudsmans n'ont pas force exécutoire pour les parties.

Les ombudsmans des institutions financières sont désignés et rémunérés par les institutions financières.

Certains ombudsmans d'institutions financières (par exemple ceux de la Banque Royale, de la Banque TD ou de la Banque de Montréal) publient des rapports annuels. Par ailleurs, ces rapports ne sont pas standardisés, certains comportant un grand nombre de détails tandis que d'autres ne sont qu'un bref résumé des activités de l'ombudsman. D'autres ombudsmans ne publient pas, à notre connaissance, de statistiques ou ne publient que de brèves statistiques qui sont incluses dans les rapports annuels des institutions financières.

On remarquera que, bien que les institutions financières réfèrent à leur ombudsman comme s'il était indépendant de leur processus interne de résolution des différends, le recours à l'ombudsman d'une institution financière est partie intégrante du processus interne de résolution des différends des institutions financières que doit traverser un consommateur avant de pouvoir recourir à un organisme externe tel que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Procédures de traitement des plaintes

Les clients qui souhaitent soumettre un litige à l'ombudsman de leur institution financière doivent d'abord suivre le processus interne de résolution des différends de l'institution financière. Peu importe l'institution financière avec laquelle un consommateur transige, il pourra s'adresser à l'ombudsman de son institution financière une fois qu'il aura traversé les premières étapes de la procédure de traitement des plaintes de l'institution sans obtenir satisfaction à cette étape.

Les banques à charte fédérale disposent toutes d'un ombudsman attitré, identifié comme tel (Ombudsman BNC pour le Groupe Financier Banque Nationale, Ombudsman de BMO Groupe financier, Ombudsman de la Banque Laurentienne, etc.).

Les institutions financières n'ont toutefois pas toutes un ombudsman unique, attitré : en Saskatchewan par exemple, les *Credit Union* se partagent les services d'un même ombudsman, le *SaskCentral Ombudsman*.⁵³ En Alberta, des *Credit Union* réfèrent à l'ombudsman de la province les clients qui n'ont pu obtenir satisfaction auprès des services de règlement des différends de leur institution. Le *Lakeland Credit Union* réfère les clients insatisfaits des réponses reçues à leur plainte à l'*Alberta Ombudsman*.⁵⁴ En Ontario, les clients d'une caisse populaire ou d'un *Credit Union* qui n'auraient pu obtenir le règlement de leur plainte par le biais du processus interne peuvent s'adresser à la Commission des services financiers de l'Ontario en faisant parvenir leur plainte à la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie⁵⁵.

⁵³ Saskatchewan Credit Unions, *What you need to know about Resolving Problems*. [En ligne]. <http://www.acecreditunion.com/complaintHandling.pdf> (Page consultée le 30 mars 2009).

⁵⁴ Lakeland Credit Union, *Lakeland Credit Union Complaint Procedure*, 2006. [En ligne]. <http://www.lakelandcreditunion.com/other/complaint.html> (Page consultée le 30 mars 2009).

⁵⁵ Commission des services financiers de l'Ontario, *Comment résoudre une plainte concernant une caisse populaire ou une credit union*, 25 janvier 2007. [En ligne].

Les ombudsmans reçoivent donc les plaintes qui leur sont soumises par les clients des institutions financières pour lesquelles ils agissent et ils procèdent à des enquêtes. Suite à ces enquêtes, les ombudsmans des institutions financières font des recommandations, qu'ils transmettent à l'institution financière. Ces décisions ne lient par ailleurs pas les parties. Une décision favorable à un consommateur et le satisfaisant pourrait donc ne pas être suivie par l'institution financière. Le client qui n'aura pas obtenu satisfaction, du fait de ou malgré la décision de l'ombudsman, pourra porter sa plainte au prochain échelon, et devra être informé de cette possibilité.

Solutions disponibles

Les ombudsmans des institutions financières font des recommandations afin d'offrir des solutions qui conviennent tant aux consommateurs qu'à l'institution financière. Il n'est pas obligatoire pour les parties de suivre les recommandations formulées par l'Ombudsman.

Si l'ombudsman jugeait que l'institution financière avait commis une erreur, il pourrait par exemple demander à l'institution financière de modifier sa publicité, ses documents de marketing et/ou ses formulaires afin que l'information fournie soit claire pour les clients. Autre exemple, il pourrait être demandé à l'institution financière de veiller à faire modifier la cote de crédit d'un client.

Publicisation des services

Les institutions financières ont des brochures qui expliquent leur processus de traitement des plaintes. Ces brochures, disponibles dans les succursales des institutions financières de même que sur leur site Internet, mentionnent les étapes que doivent suivre les consommateurs qui souhaitent porter plainte; il y est fait mention de l'existence et du rôle de l'ombudsman de l'institution financière ainsi que de la place qu'il occupe dans le processus.

Nous n'avons pu trouver de données concernant le niveau de connaissance du public vis-à-vis des ombudsmans des institutions financières dans la littérature ou encore directement auprès des ombudsmans.

Dans le sondage que nous avons effectué, nous avons demandé aux répondants s'ils savaient que leur institution financière disposait d'un ombudsman, c'est-à-dire une personne chargée de veiller au bon traitement des plaintes de la clientèle (Q.7). Parmi les 706 répondants à la question, plus des deux tiers, soit 69,0 %, ont indiqué ne pas savoir que leur institution financière disposait d'un ombudsman. Nous demandions par la suite aux répondants de quelle façon il avait pris connaissance de l'existence de cet ombudsman (Q.8). Sur les 212 répondants à cette question (219 personnes avaient mentionné connaître son existence), 40,4 % indiquait avoir été informé de son existence par leur institution financière, 37,8 % par le biais des médias (journaux, radio, télévision) et 25,4 % par le biais d'internet. Parmi les autres sources d'information citées, bon nombre (8) faisaient référence à l'expérience personnelle, soit un emploi (ou celui d'une connaissance) dans une institution financière.

Pour ce qui est du recours à l'ombudsman (Q.10) sur les 214 répondants à la question, 92,5 % ont répondu qu'ils n'avaient jamais exercé ce recours.

http://www.fsco.gov.on.ca/french/regulate/creditunions/credit_unions_complaints.asp (Page consultée le 15 janvier 2009).

Satisfaction des consommateurs

La satisfaction des consommateurs à l'égard des services offerts par l'ombudsman d'une institution financière est particulièrement difficile à déterminer; les seules données disponibles, qui portent sur les taux de solutions des litiges, peuvent toutefois nous donner une indication à cet égard – on peut, à la limite, espérer que seules les propositions jugées satisfaisantes par le consommateur ont mené à une entente.

À titre d'exemple, le rapport annuel 2008 de l'Ombudsman de la Banque de Montréal révèle que, parmi les plaintes reçues des particuliers au cours de l'année 2008, 25 % se sont conclues par une entente, 2 % n'ont obtenu qu'une solution partielle et, dans 73 % des cas, le problème n'a pu être résolu. Le problème n'ayant été résolu, on peut présumer qu'au moins cette proportion, soit près des trois quarts des consommateurs qui se sont adressés à l'Ombudsman de la Banque de Montréal, ont été insatisfaits des résultats.⁵⁶

À la Banque TD, parmi les 257 enquêtes terminées en 2008, des ententes ont été conclues dans 75 dossiers (29,2 %), des règlements partiels ont été proposés dans 37 dossiers (14,4 %) tandis qu'aucun règlement n'a été proposé dans 145 dossiers (56,4 %).⁵⁷ Il est donc probable que plus de la moitié des consommateurs qui ont porté leur plainte devant l'Ombudsman de la Banque TD soient insatisfaits des résultats. Par ailleurs, le bureau de l'Ombudsman nous a confirmé ne pas détenir de statistiques portant précisément sur la satisfaction des consommateurs à l'égard de leurs services.⁵⁸

Aussi, le nombre important de consommateurs qui font appel aux échelons supérieurs du processus de traitement des plaintes des institutions financières (OSBI (ouverture de 670 dossiers en 2008), AMF (réception d'environ 1300 plaintes par année), etc.) indique que nombreux sont les consommateurs qui n'ont pas été satisfaits de leur recours aux ombudsmans des institutions financières.

Dans notre sondage, nous avons demandé aux répondants si la plainte qu'ils avaient logée auprès de l'ombudsman de leur institution financière avait été résolue à leur satisfaction (Q.11). Il se trouve étrangement que 40 personnes ont répondu à cette question, alors que 16 seulement nous avaient indiqué avoir eu recours aux services de l'ombudsman. Le 57,5 % d'insatisfaits que nous indiquent les réponses données ne peut donc être retenu. Sur les 16 personnes qui avaient eu recours aux services de l'ombudsman, 50 % étaient satisfaits de la résolution de leur plainte.

Certains commentateurs estiment, de manière générale, que l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que le système actuel, tel qu'il est présentement bâti, puisse répondre aux besoins des consommateurs :

⁵⁶ Ombudsman de la Banque de Montréal, *Rapport annuel 2008*. [En ligne], http://www4.bmo.com/vgn/images/Ombudsman_Annual_Report_2008_FR.pdf (Page consultée le 31 mars 2009).

⁵⁷ Ombudsman de la Banque TD, *Rapport annuel 2008*. [En ligne], http://www.td.com/francais/pdfs/ombudsman_ar_fr.pdf (Page consultée le 31 mars 2009).

⁵⁸ Information fournie par courriel par Mme. Mireille Mishriky, Adjointe à l'Ombudsman, Groupe Financier Banque TD le 8 mai 2009.

« Tout porte à croire que le système actuel est injuste et présente un parti pris en faveur des banques. En plus du fait que tous les ombudsmans sont à l'emploi des banques, le système présente les lacunes suivantes :

- bon nombre de consommateurs ignorent l'existence d'ombudsmans dans les banques, car ces dernières n'en ont pas systématiquement informé leurs clients;
- on ne peut présenter une plainte à l'ombudsman bancaire du Canada sans en avoir adressé une à celui de la banque, ce qui prend du temps;
- les décisions des ombudsmans des banques ou de l'ombudsman bancaire du Canada n'ont pas force exécutoire pour les banques [...] »⁵⁹

OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT⁶⁰

Rôle et mandat

Développé par l'Association des banquiers canadiens et établi en 1996, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), alors appelé l'ombudsman bancaire canadien, avait initialement pour mandat d'examiner les plaintes formulées par les petites entreprises contre les banques à charte. Quelques mois plus tard, son mandat était élargi afin d'englober les plaintes que les consommateurs n'étaient pas parvenus à régler par le biais des services de règlement des plaintes des institutions financières.

En 2002, l'OSBI adoptait sa dénomination actuelle, joignant aux banques le secteur des placements et d'autres firmes du secteur des services financiers sous réglementation fédérale.

L'OSBI est un organisme sans but lucratif. La régie interne de l'OSBI est sous la responsabilité d'un conseil d'administration indépendant.

Le budget de l'OSBI provient : « des droits auprès de toutes [ses] firmes participantes en fonction de leur taille ou de leur chiffre d'affaires. Le conseil d'administration établit [son] budget chaque année en tenant compte des recommandations de [son] personnel. »⁶¹

⁵⁹ Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, *Les Ombudsmans bancaires Pourquoi ils doivent être indépendants*, septembre 1997. [En ligne]. <http://www.cancrc.org/francais/pp1sumfr.html> (Page consultée le 15 décembre 2008).

⁶⁰ L'ensemble des informations nécessaires à la recherche concernant l'OSBI était disponible dans le rapport annuel de l'OSBI. Une conversation téléphonique a eu lieu avec Mme. Diane Bélanger de l'OSBI le 17 novembre 2008, concernant le retrait de la Banque Royale de l'OSBI pour les questions relatives aux services bancaires.

⁶¹ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Notre travail*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/AboutUs/OurWork.aspx> (Page consultée le 20 avril 2009).

Aujourd'hui, l'OSBI a pour rôle de régler les différends entre les firmes participantes et leurs clients lorsqu'ils n'ont pas réussi à régler ces différends eux-mêmes.

En vertu du mandat actuel, l'Ombudsman agit en qualité d'arbitre indépendant et impartial relativement aux plaintes. Il ne travaille pas en vue de défendre les intérêts de la firme, du plaignant ou de toute autre personne. L'OSBI est chargé de recevoir les plaintes et de les étudier afin d'en arriver à un règlement par l'intermédiaire du processus approprié de règlement des différends. L'OSBI peut formuler des recommandations aux firmes et aux plaignants afin de régler une plainte ou encore rejeter une plainte sur le fond. L'OSBI conseille le public à l'égard des procédures à suivre en vue de déposer une plainte auprès de lui.⁶²

Plus spécifiquement, en vertu de son mandat l'Ombudsman peut enquêter sur toute plainte qui lui est présentée s'il est convaincu que (Mandat – art. 8):

« a) La plainte est déposée auprès de l'Ombudsman par le plaignant à qui ou pour lequel le service financier en question a été rendu par la firme ou son représentant.

(...)

b) La firme a :

(i) rejeté la plainte ou a formulé une recommandation en vue de son règlement, mais le plaignant n'a pas accepté la recommandation proposée par la firme ou

(ii) de l'avis de l'Ombudsman, abouti à une impasse avec le plaignant dans le cadre du règlement de la plainte ou n'a pas été par ailleurs en mesure de régler la plainte à la satisfaction du plaignant dans un délai raisonnable.

c) La plainte a été déposée auprès de l'Ombudsman dans le délai fixé par le conseil d'administration afin de s'assurer qu'elle est étudiée sans retard indu. L'Ombudsman peut recevoir une plainte et l'étudier dans d'autres circonstances, s'il estime qu'il est équitable de le faire (par exemple, lorsque l'alinéa 8.b)(ii) s'applique).

d) L'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou l'un ou plusieurs d'entre eux) n'a pas fait l'objet d'une étude antérieure par l'Ombudsman. [...]

e) L'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou plusieurs plaignants) n'a pas fait, ni ne fait, l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal, un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends, sauf si la firme consent à ce que l'Ombudsman étudie la plainte.

[...]

g) Le plaignant formule sa plainte de façon raisonnable, et non de manière frivole, vexatoire ou menaçante. »⁶³

⁶² Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Mandat*, 5 décembre 2006. [En ligne]. http://www.obsi.ca/images/up-Terms_of_Reference_Fr_approved_December_5_2006.pdf (Page consultée le 15 janvier 2009).

⁶³ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Mandat*, 5 décembre 2006. [En ligne]. http://www.obsi.ca/images/up-Terms_of_Reference_Fr_approved_December_5_2006.pdf (Page consultée le 15 janvier 2009).

Pour ce qui est des délais fixés : « Dans le cadre de sa politique générale, le conseil d'administration exige actuellement qu'une plainte soit déposée auprès de l'Ombudsman dans un délai de 180 jours après la date la plus éloignée des deux dates suivantes : (i) la date à laquelle la firme a terminé son enquête et a informé le plaignant de sa recommandation et (ii) la date à laquelle la firme a informé par écrit le plaignant de l'existence de l'OSBI et du délai à respecter. »⁶⁴

L'OSBI examine les plaintes relatives à la plupart des services bancaires et d'investissement tels que les erreurs dans les comptes, des informations incomplètes ou encore des conseils inappropriés.⁶⁵

En vertu de son mandat, l'OSBI n'examine pas les plaintes

- si le consommateur ou la firme ont entrepris des poursuites judiciaires ou un processus d'arbitrage;
- si la firme a répondu à la plainte d'un consommateur, mais que celui-ci ne l'a pas soumise en temps opportun à l'OSBI;
- si le consommateur a accepté une offre de règlement de la firme en cause;
- si la plainte se rapporte à une décision commerciale d'ordre général par exemple le taux d'intérêt ou une décision de crédit.⁶⁶

Actuellement, près de 600 firmes des secteurs des services bancaires et des placements sont membres de l'OSBI. Les firmes participantes actuelles comprennent :

- Des banques canadiennes et étrangères (l'ensemble des grandes banques canadiennes sont membres de l'OSBI par ailleurs, RBC Banque Royale s'est retirée de l'OSBI pour ce qui touche aux services bancaires);⁶⁷
- Certaines caisses d'épargne et de crédit;
- Les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)
- Les firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM);
- Les firmes membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC);
- Les firmes membres de l'Association des distributeurs de REÉÉ du Canada (ADREEC);
- Des sociétés de fiducie et de prêts fédérales et autres organismes de dépôt.

⁶⁴ *Ibidem.*

⁶⁵ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Vous avez une plainte à formuler en matière de services bancaires ou d'investissement? Comment nous pouvons vous aider.* [En ligne]. http://www.obsi.ca/images/document/up-1OBSI_BROCHURE_FR_20071005.PDF (Page consultée le 15 janvier 2009).

⁶⁶ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Plaintes que l'OSBI n'examine pas*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/FAQs/FAQs.aspx?csid1=3> (Page consultée le 15 janvier 2009).

⁶⁷ La Banque Royale a justifié son choix notamment en invoquant les délais de traitement trop long de l'OSBI : «RBC found the OBSI too slow». Perkins, Tara, *Complaining from the complaints office*, The Globe and Mail, 14 novembre 2008. Or, en 2008, l'OSBI a réglé 93 % de ses dossiers en moins de 180 jours. Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Faits saillants 2008*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/index.html> (Page consultée le 20 avril 2009).

L'OSBI impose à ses membres, relativement au traitement des plaintes, certaines obligations. Notamment :

- Établir un système interne de traitement des plaintes dirigé par un cadre supérieur;
- Promouvoir un processus de traitement des plaintes auprès de leurs clients et doivent les informer de leur droit de soumettre une plainte à l'OSBI si la façon dont leur plainte a été traitée ne les satisfait pas;
- Coopérer avec les enquêteurs de l'OSBI en produisant des documents et en assurant la présence des employés de la firme à des entrevues si cela s'avère nécessaire.⁶⁸

Les décisions rendues par l'OSBI n'ont pas de force obligatoire pour l'une ou l'autre des parties en cause. Par ailleurs, lorsqu'une firme refuse de suivre une recommandation formulée par l'OSBI, cette dernière publiera le nom de la firme en cause. En 2007, l'OSBI signalait que, pour la première fois, une firme avait refusé de suivre une de ses recommandations.⁶⁹

En vertu de son mandat :

« L'Ombudsman rédige et publie un rapport annuel ainsi que d'autres rapports contenant des statistiques, des études de cas de plaintes à des fins éducatives (en s'assurant de protéger l'anonymat des parties), et d'autres renseignements que le conseil d'administration estime appropriés pour les parties intéressées et le grand public. »⁷⁰

En 2008, le mandat de l'OSBI a subi d'importants changements. Le mandat modifié qui entrera en vigueur au cours de l'année 2009 permettra notamment l'examen par l'OSBI de problèmes systémiques ou généralisés mis en évidence au cours d'une enquête.⁷¹

Procédures de traitement des plaintes

La première étape de la procédure de traitement d'une plainte consiste à s'adresser à l'institution financière avec laquelle se pose un différend et d'épuiser toutes les étapes de sa procédure interne de résolution des différends incluant le recours à son ombudsman. L'OSBI offre différents conseils à ce sujet sur son site Internet.⁷²

Si la réponse offerte au consommateur par le service de traitement des plaintes de l'institution ne le satisfait pas, la deuxième étape de la procédure de traitement de plainte prévoit que le consommateur peut alors s'adresser à l'OSBI.

⁶⁸ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Guide des firmes participantes*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/Resources/GuideforBusiness.aspx?langID=2> (Page consultée le 15 février 2009).

⁶⁹ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, Communiqué de presse Une société de fonds communs de placement refuse de suivre la recommandation de l'OSBI, 5 octobre 2007. [En ligne]. <https://www.obsi.ca/UI/AboutUs/PressReleases.aspx?csid1=4> (Page consultée le 20 avril 2009).

⁷⁰ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, Mandat, 5 décembre 2006. [En ligne]. http://www.obsi.ca/images/up-Terms_of_Reference_Fr_approved_December_5_2006.pdf (Page consultée le 20 avril 2009).

⁷¹ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/message_ombudsman.html (Page consultée le 15 février 2009).

⁷² Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Première étape : Formuler votre plainte à la firme*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/ComplaintProcess/Step1.aspx?langID=2> (Page consultée le 15 janvier 2009).

Pour toute information, le consommateur peut s'adresser à l'OSBI par téléphone, par courriel, par télécopieur ou encore en visitant le site Internet de l'OSBI. Avant de soumettre une plainte à l'OSBI, le consommateur doit toutefois d'abord s'assurer que l'institution avec laquelle il fait affaire participe à l'OSBI. Si tel est le cas, le consommateur peut déposer sa plainte auprès de l'OSBI soit en remplissant un formulaire de dépôt de plainte qu'il pourra soumettre en ligne, télécopier ou envoyer par la poste. Il est également possible de joindre l'OSBI pour soumettre sa plainte par téléphone.

Le consommateur devra communiquer avec l'OSBI au maximum 180 jours après avoir reçu la réponse de son institution financière à la plainte qu'il lui aura fait parvenir, et fournir tous les détails concernant sa plainte et toute information qui s'y rattache. Le consommateur devra également joindre une copie de la lettre qu'il aura reçue de son institution financière et expliquant la décision définitive de l'institution financière à l'égard de la plainte.⁷³ Généralement, le traitement des plaintes de l'OSBI se fait en moins de 180 jours, mais dans le cas de dossiers plus complexes le processus peut être plus long.

Les décisions rendues par l'OSBI sont finales; aucun processus d'appel n'est prévu. Un consommateur qui n'aurait pas obtenu satisfaction ne se voit toutefois pas privé de la possibilité d'entreprendre des poursuites judiciaires.

« La décision de l'Ombudsman est finale. Comme dans tout processus volontaire où vous n'avez pas renoncé à vos droits légaux, il n'existe aucune possibilité d'appel. Afin de préserver l'indépendance et l'impartialité de notre personnel, notre conseil d'administration ne se penche sur aucun cas particulier [...] »

Si vous croyez que nous ne vous avons pas traité équitablement ou que nous avons mal géré votre dossier, vous pouvez vous plaindre au président de notre conseil d'administration. Bien que ce dernier n'examine pas les faits particuliers d'un dossier, nous tenons à nous assurer que toutes les parties reçoivent un service équitable et de qualité. »⁷⁴

Solutions disponibles

Une fois que l'OSBI aura reçu une plainte et déterminé qu'il peut la traiter, il examinera les faits propres au dossier et prendra une décision en équité, tenant compte tant de l'intérêt du consommateur que de celui de l'institution en cause. Pour rendre une décision équitable et raisonnable, l'OSBI s'appuiera sur : les bons services financiers et les bonnes pratiques commerciales, les normes établies par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou l'institution et les lois et règlements.

Si l'OSBI constate qu'un consommateur a subi une perte, il pourra recommander un dédommagement complet, jusqu'à concurrence de 350 000 \$, montant qui constitue le plafond des recommandations que peut faire l'OSBI. Il est également possible à l'OSBI de faire des recommandations qui portent sur des solutions qui ne sont pas d'ordre monétaire; il pourra par

⁷³ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Deuxième étape : Prendre contact avec nous*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/ComplaintProcess/Step2.aspx> (Page consultée le 15 janvier 2009).

⁷⁴ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Appels ou plaintes à propos de l'OSBI*, 2008. [En ligne]. <https://www.obsi.ca/UI/FAQs/FAQs.aspx?csid1=10> (Page consultée le 20 avril 2009).

exemple recommander à l'institution de faire des excuses au consommateur ou de veiller à ce que des corrections soient apportées à sa cote de crédit⁷⁵.

Publicisation des services

L'année 2008 a été une année record pour l'OSBI, qui n'aura jamais ouvert autant de dossiers et qui a vu bondir le nombre de plaintes adressé à son service de règlement des différends. Selon l'Ombudsman, David Agnew :

« Il est évident que nos efforts de sensibilisation ont donné des résultats, car de plus en plus de consommateurs sont au courant de notre existence et nos liens deviennent plus étroits avec les parties intéressées. »⁷⁶

Pour l'OSBI, deux raisons expliquent l'augmentation du nombre de recours : d'abord, l'OSBI serait de plus en plus connu des sources d'aiguillage qui sont en contact avec les consommateurs. Cela résulterait des efforts déployés par l'OSBI afin d'élargir son réseau et d'augmenter sa crédibilité. Ensuite, cette augmentation pourrait être attribuable au fait que certaines firmes informeraient davantage les consommateurs qui se plaignent de la possibilité pour eux de s'adresser à l'OSBI s'ils sont insatisfaits du traitement de leur plainte par la firme.⁷⁷ Comme nous le mentionnions plus tôt, l'OSBI traite les plaintes relatives aux banques aussi bien que celles qui portent sur le secteur des placements ou qui visent d'autres firmes du secteur des services financiers sous réglementation fédérale. Les données disponibles ne nous permettent pas de déterminer si l'augmentation du recours à l'OSBI est uniforme pour l'ensemble des secteurs que couvre son mandat.

Chaque année, l'OSBI effectue différentes activités de sensibilisation afin de faire connaître ses services aux consommateurs canadiens. Parmi ces activités :

- participation à des conférences, à des tables rondes et à des présentations. À titre d'exemple, l'OSBI est venu présenter son mandat et son travail à plus de 80 conseillers budgétaires travaillant auprès d'organismes de consultation budgétaire réunis pour une session de perfectionnement organisée par l'Union des consommateurs et tenue en mai 2008 à Sainte-Foy au Québec. L'OSBI était également présente à la conférence : Vers les sommets : Conférence canadienne sur l'éducation financière qui s'est tenue à Montréal, à la conférence de la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique dans le cadre des conférences *Capital Ideas* qui s'est tenue à Vancouver, à une table ronde de l'industrie au sujet du règlement des différends découlant des pertes subies par les investisseurs particuliers à Toronto, etc. ;
- publication d'un bulletin électronique trimestriel;
- couverture médiatique tant nationale que locale. En 2008, l'OSBI a bénéficié d'une couverture médiatique dans : *The Globe and Mail*, *Investment Executive*, La Presse,

⁷⁵ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Vous avez une plainte à formuler en matière de services bancaires ou d'investissement? Comment nous pouvons vous aider.* [En ligne]. http://www.obsi.ca/images/document/up-1OBSI_BROCHURE_FR_20071005.PDF (Page consultée le 15 janvier 2009).

⁷⁶ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/message_ombudsman.html (Page consultée le 15 février 2009).

⁷⁷ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/rev_overview.html (Page consultée le 15 février 2009).

Protégez-vous, *CARP Action Online*, *BNN-TV*, *Toronto Star*, *Advisor.ca*, *National Post*, etc.⁷⁸

Un sondage réalisé en 2006 pour le compte de l'ACFC demandait à un échantillon de Canadiens adultes s'ils étaient en accord ou en désaccord avec certaines affirmations. Devant l'affirmation : « *Si on n'est pas content de la façon dont une institution financière s'occupe de notre plainte, il n'y a pas grand-chose qu'on peut faire* », 28 % des répondants s'est déclaré en accord tandis que 69 % des répondants exprimait son désaccord.⁷⁹ Il est malheureusement impossible de savoir à quoi faisaient référence ces 69 % de répondants; pensaient-ils à la possibilité de s'adresser aux tribunaux? À la possibilité d'intenter un recours collectif? À la possibilité de s'adresser à l'OSBI? À la possibilité de s'adresser à un autre organisme?

L'Ombudsman reconnaît lui-même qu'il reste du travail à accomplir concernant la publicisation de ses services :

« [...] il y a trop de clients qui nous disent que leur firme ne les a pas informés de l'existence de l'OSBI et de leur droit de se plaindre à nous. »⁸⁰

Une évaluation indépendante de l'OSBI, réalisée en 2007, constatait le très bas niveau de notoriété de l'organisme :

« Bien que la notoriété de l'OSBI auprès du grand public n'ait pas encore été quantitativement mesurée, nos briefings, notre examen du matériel des firmes participantes, nos entrevues avec les intervenants et, bien sûr, nos discussions avec des consommateurs qui ont fait appel au service de l'ombudsman nous indiquent tous un niveau de notoriété très bas.

C'est ce manque de conscience par le consommateur de l'existence de l'OSBI qui est la faiblesse la plus importante quant à l'accessibilité de ce service aux consommateurs canadiens. Cela a déjà été correctement identifié par l'OSBI comme une priorité nécessitant amélioration. »⁸¹

⁷⁸ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/downloads/obsi_ar08_people_fr.pdf (Page consultée le 15 février 2009).

⁷⁹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers*, 15 décembre 2006. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/AttComport2006/pdf/FCAC_GenSurvExec_2006-fra.pdf (Page consultée le 10 mars 2009).

⁸⁰ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/rev_overview.html (Page consultée le 15 février 2009).

⁸¹ Phil Khoury et Debra Russell, *Évaluation indépendante Ombudsman des services bancaires et d'investissement*, The navigator company pty ltd Australie, 2007. [En ligne]. http://obsi.ca/images/document/up-1OSBI_Review_Final_Report_FR.pdf (Page consultée le 30 mars 2009).

Mme Peggy-Anne Brown, présidente du conseil d'administration de l'OSBI, signalait dans le rapport annuel 2008 :

« Nous sommes encore aux prises avec le fait que les consommateurs ne sont pas au courant de notre existence. Nous avons mené récemment une enquête pancanadienne auprès des consommateurs pour constater que non seulement peu de consommateurs connaissent l'OSBI, mais que même chez les clients qui avaient une plainte contre leur firme de services bancaires ou d'investissement, peu d'entre eux avaient été informés de l'existence de l'OSBI par celle-ci. Même si les nouvelles règles de traitement des plaintes devraient permettre à plus de consommateurs de nous connaître, d'autres mesures devront être prises. Cela continue d'être une priorité pour le conseil d'administration. »⁸²

Dans le sondage que nous avons effectué, nous demandions aux répondants s'ils connaissaient l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (Q.12). Parmi les 699 répondants à cette question, 95,6 % des gens ont indiqué ne pas connaître son existence. Ainsi, l'OSBI est inconnu de pratiquement l'ensemble des répondants. Il était ensuite demandé aux gens de quelle façon il avait pris connaissance de l'existence de cet ombudsman. Sur les 26 répondants à cette question, 42,3 % indiquait en avoir pris connaissance par leur institution financière, 34,6 % grâce à internet et 26,9 % par le biais des médias (journaux, radio, télévision). Parmi les 16 répondants qui à une question précédente avaient indiqué avoir eu recours à l'ombudsman de leur institution financière, 4 uniquement connaissait l'OSBI; il est donc légitime de penser que les 12 autres n'avaient pas été avertis par l'ombudsman de leur institution financière qu'ils pouvaient porter leur plainte à un organisme externe et indépendant s'ils étaient insatisfaits du règlement qu'il leur proposait. Parmi les 8 répondants qui avaient porté leur plainte devant l'ombudsman de leur institution financière et qui ont indiqué avoir été insatisfaits du règlement proposé, 3 avaient été avisés de l'existence de l'OSBI... dont un seulement par le biais de son institution financière, les deux autres répondants l'ayant été grâce à internet ou par le biais des médias.

Satisfaction des consommateurs

En réponse à une question relative à la satisfaction des consommateurs qui utilisent les services de l'OSBI, question posée par un sénateur en mars 2005 lors de délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, la présidente du Conseil d'administration de l'OSBI signifiait :

« Quand vous parlez de satisfaction, on ne peut pas dire que nous avons un taux de 100 p. 100. Une fois notre procédure terminée, nous envoyons un sondage pour l'évaluation de nos services. En résumé, ceux qui reçoivent de l'argent sont très satisfaits de nos services, à 100 p. 100, mais ceux à qui on n'accorde pas d'argent ne sont pas satisfaits. »⁸³

⁸² Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Revue annuelle 2008*. [En ligne]. https://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/message_chair.html (Page consultée le 30 mars 2009).

⁸³ Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, *Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce*, Fascicule 8, Ottawa, Témoignages du 9 mars 2005. [En ligne]. http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/08eva-f.htm?Language=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3 (Page consultée le 15 mars 2009).

Le sondage d'évaluation des services effectué par l'OSBI auprès des consommateurs dont les dossiers ont fait l'objet d'enquête ou d'un règlement facilité a obtenu un taux de réponse de 40 % en 2008.

« Le sondage a montré que la qualité de notre service a été notée excellente ou bonne par 86 % des clients. Même s'il y a toujours place à l'amélioration, nous nous félicitons d'avoir obtenu un tel niveau de satisfaction alors que près de 40 % des clients sondés ont été déçus.

Cependant, nous avons été déçus de constater que 61 % des clients sondés ont indiqué que leur firme ne les avait pas informés de leur droit de soumettre leur plainte à l'OSBI.

Il s'agit d'une détérioration par rapport aux années précédentes, ce qui confirme que les informations fournies aux clients en matière de traitement des plaintes sont souvent insatisfaisantes et qu'il faut que les firmes informent mieux les clients sur le mécanisme de traitement des plaintes et qu'elles le fassent plus souvent. C'est ce que prévoient d'ailleurs les projets de réglementation des organismes d'autoréglementation du secteur des valeurs mobilières et le mandat révisé de l'OSBI. »⁸⁴

Si 61 % des consommateurs qui ont porté leur plainte devant l'OSBI n'avaient pourtant pas été informés de son existence par l'institution financière concernée, on ne peut qu'imaginer le nombre de consommateurs qui, du fait de ce défaut d'information, ne s'adresseront pas à l'OSBI alors qu'il pourrait être à leur avantage de le faire.

Notre sondage ne nous apporte aucune donnée utile quant à la satisfaction des consommateurs qui auraient eu recours à l'OSBI, puisqu'aucun des répondants n'indique y avoir eu recours (Q.15). Le fait que certains répondants nous indiquent pourtant que leur plainte a été résolue à leur satisfaction (Q.16) reste inexplicé.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Rôle et mandat

Instituée en 2004, l'Autorité des marchés financiers (AMF) est, au Québec, l'organisme de réglementation, de surveillance et d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers. En vertu de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*⁸⁵, l'Autorité des marchés financiers a pour mission notamment de :

« prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de

⁸⁴ Ombudsman des services bancaires et d'investissement, *Rapport annuel 2008*, 2008. [En ligne]. <http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/whoweare.html> (Page consultée le 15 février 2009).

⁸⁵ Loi sur l'autorité des marchés financiers, L.R.Q. c. A-33.2, 18 février 2009. [En ligne]. <http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-a-33.2/derniere/lrq-c-a-33.2.html> (Page consultée le 10 mars 2009).

règlement de différends [...] voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi. »⁸⁶

L'AMF veille également à l'application de diverses lois dont notamment : la *Loi sur les coopératives de services financiers* (L.R.Q., c. C-67.3), la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) et la *Loi sur le Mouvement Desjardins* (L.R.Q. 2000, c. 77).⁸⁷ L'AMF offre aussi aux consommateurs, dans le cadre de ses programmes de protection et d'indemnisation, certains recours financiers.

Le budget de l'AMF est assuré grâce aux cotisations et aux droits versés par les personnes et les entreprises concernées par les lois qu'elle est chargée d'appliquer.

Afin de remplir son mandat, le président-directeur général de l'AMF s'appuie sur une vice-présidence exécutive, trois directions générales et quatre directions d'encadrement. Parmi ces dernières, on retrouve une direction de l'encadrement de l'assistance à la clientèle et de l'indemnisation.

« La Direction de l'encadrement de l'assistance à la clientèle et de l'indemnisation fournit des services de renseignements à tous les types de clientèle de l'Autorité. Elle offre également des services d'assistance, de règlement des différends et d'indemnisation aux consommateurs de produits et services financiers. De plus, elle administre le Fonds d'indemnisation des services financiers, le Fonds d'assurance-dépôts et le Fonds réservé à l'éducation des investisseurs et à la promotion de la gouvernance.

Elle est constituée de la Direction du centre de renseignements, de la Direction de l'assistance aux consommateurs et de la Direction de l'indemnisation. »⁸⁸

Dans son plan stratégique 2005-2008, l'AMF s'était donné diverses orientations, dont : améliorer la prestation de services au consommateur. L'un des axes d'intervention privilégiés par l'AMF pour cette orientation concernait les plaintes et les réclamations.

L'AMF ne définit pas précisément le type de plaintes qu'elle peut recevoir; elle indique que tout consommateur qui s'estime lésé ou croit avoir subi un préjudice avec une entreprise dont la surveillance incombe à l'AMF peut demander à cette entreprise de transférer sa plainte à l'AMF qui pourra étudier le dossier et recommander une médiation si cela apparaît opportun et si les deux parties y consentent. Il s'agit d'une médiation à laquelle les parties participent volontairement et le médiateur n'a pas le pouvoir de rendre une décision exécutoire.⁸⁹

⁸⁶ Loi sur l'autorité des marchés financiers, L.R.Q. c. A-33.2, 18 février 2009. [En ligne]. <http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-a-33.2/derniere/lrq-c-a-33.2.html> (Page consultée le 10 mars 2009).

⁸⁷ Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel 2007-2008*, 2008. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/autorite/rapports-annuels/AMF-Rapport-annuel-2007-2008.pdf> (Page consultée le 20 mars 2009).

⁸⁸ Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel 2007-2008*, 2008. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/autorite/rapports-annuels/AMF-Rapport-annuel-2007-2008.pdf> (Page consultée le 20 mars 2009).

⁸⁹ Autorité des marchés financiers, *Comment porter plainte*. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/comment-porter-plainte.fr.html> (Page consultée le 20 avril 2009).

Si la médiation ne mène à aucun règlement, il est toujours possible au consommateur de s'adresser aux tribunaux.

L'AMF publie un certain nombre de statistiques sur les plaintes reçues au cours d'une année dans son rapport annuel.

Chaque année, l'AMF reçoit environ 1 300 plaintes réparties en deux grandes catégories : les plaintes pour acte frauduleux ou pratique illégale et les plaintes pour insatisfaction.⁹⁰

Procédures de traitement des plaintes

Avant de s'adresser à l'AMF, un consommateur qui éprouve un problème avec une institution financière régie par l'AMF (les Caisses Desjardins par exemple) doit d'abord adresser sa plainte aux services de traitement des plaintes de l'institution financière (en l'occurrence, Desjardins dans notre exemple). Si le consommateur n'est pas satisfait du règlement qui lui a été offert, il peut demander que son dossier soit transféré à l'AMF. Pour ce faire, il peut remplir un formulaire de transfert de dossier; formulaire disponible sur le site Internet de l'AMF ou formuler sa demande de transfert par écrit. L'AMF étudiera alors la plainte. Par ailleurs, il est important de noter que, contrairement à l'OSBI, l'AMF acceptera d'examiner la plainte d'un consommateur si celui-ci souhaite la lui transférer avant que ne soit terminé le processus de règlement des différends de l'institution financière et ce, peut importe la raison pour laquelle le consommateur préfère que sa plainte soit d'emblée étudiée par l'AMF.⁹¹

Solutions disponibles

Parmi les solutions qu'offre l'AMF se trouve la médiation. Si les deux parties y consentent et si elle le juge opportun, l'AMF peut recommander une médiation en vue de régler une plainte. La médiation est offerte par un médiateur externe et indépendant. En plus des services de médiation, l'AMF offre également des services de conciliation, qui visent à offrir aux consommateurs un accompagnement plus personnalisé lors du traitement d'une plainte. La conciliation permet généralement de régler plus rapidement les plaintes.⁹²

L'AMF n'offre pas de compensation monétaire sauf dans les cas qui sont visés par ses programmes de protection et d'indemnisation. Ainsi, les victimes de fraude, d'opérations malhonnêtes ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec les personnes et les entreprises autorisées à exercer en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers pourront être dédommagées. L'AMF statue sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant qui sera remis à la victime; le montant maximal pouvant être remis à un consommateur s'élève à 200 000 \$ par réclamation. Les sommes proviennent du

⁹⁰ Informations recueillies lors d'une rencontre avec M. Eric Jacob, Chef du Service du traitement des plaintes de l'AMF, dans les bureaux de l'AMF le 7 avril 2009.

⁹¹ Autorité des marchés financiers, *Comment porter plainte*. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/comment-porter-plainte.fr.html> (Page consultée le 20 mars 2009).

⁹² Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel 2007-2008*, 2008. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/autorite/rapports-annuels/AMF-Rapport-annuel-2007-2008.pdf> (Page consultée le 20 mars 2009).

Fonds d'indemnisation des services financiers qui est financé grâce aux cotisations obligatoires annuelles que versent les cabinets et les représentants inscrits auprès de l'AMF.⁹³

L'AMF n'offre pas de conseils légaux aux consommateurs.

En 2008, l'AMF évaluait à 64 % son taux de succès quant aux plaintes qu'elle estimait propices à un règlement (le taux de 2007 était de 70 %).

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Centre de renseignements de l'AMF a reçu 84 866 appels; 20 762 provenaient de consommateurs. Les agents présents dans les bureaux de Montréal ont accueilli 2 107 personnes tandis que 1 288 personnes se sont présentées au siège social de l'AMF à Québec. Les agents de l'AMF ont répondu au cours de l'exercice 2007-2008 à 1 124 courriels de consommateurs. Au cours du même exercice, l'AMF a reçu 1 115 plaintes de consommateurs. Environ 50 % des plaintes reçues par l'AMF avaient trait à des manquements à la réglementation (pratiques illégales, etc.) Compte tenu de la nature des plaintes, environ la moitié d'entre elles était admissible à la médiation ou à la conciliation. Parmi les dossiers admissibles à un règlement des différends par l'AMF, 40 % ont fait l'objet d'une tentative de conciliation et, parmi ces dossiers, les réponses ont été positives dans 74 % des cas.⁹⁴

Le taux de succès de 64 % qu'indique l'AMF (en baisse de 6 % entre 2007 et 2008) représente la proportion des dossiers qui ont été fermés suite à un règlement sur ceux qui ont fait l'objet d'une offre de règlement. Le pourcentage tombe à 39 % si l'on considère le nombre de dossiers réglés par règlement par rapport à celui des dossiers qui étaient propices à une offre de règlement.

Publicisation des services

Les organisations qui sont sous la juridiction de l'AMF ont l'obligation de mettre en place des services de traitement des plaintes et ces services doivent comprendre l'envoi d'un accusé de réception au plaignant qui porte plainte. Cet accusé de réception devrait faire mention notamment des éléments suivants : « Un avis à l'effet que le consommateur peut demander le transfert de son dossier à l'Autorité et qu'il pourrait avoir accès à des services de conciliation ou de médiation qui sont offerts par l'Autorité ». ⁹⁵ L'envoi de cet avis contribue à publiciser les services de traitement des plaintes offerts par l'AMF, à tout le moins auprès de ceux qui portent plainte auprès de leur institution financière.

Les services de règlement des plaintes offerts par l'AMF sont également publicisés notamment grâce à la distribution de brochures et dépliants explicatifs produits par l'AMF. Aussi, l'AMF dispose d'équipes mobiles afin de faire connaître le travail de l'Autorité, et est en lien avec différentes commissions scolaires et diverses associations, dont notamment des associations de personnes âgées.⁹⁶

⁹³ Autorité des marchés financiers, *Comment faire une demande d'indemnisation*. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/demande-indemnisation.fr.html> (Page consultée le 20 mars 2009).

⁹⁴ Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel 2007-2008*, 2008. [En ligne]. <http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/autorite/rapports-annuels/AMF-Rapport-annuel-2007-2008.pdf> (Page consultée le 20 mars 2009).

⁹⁵ Informations recueillies dans un document fourni lors d'une rencontre avec M. Eric Jacob, Chef du Service du traitement des plaintes de l'AMF, dans les bureaux de l'AMF le 7 avril 2009.

⁹⁶ Informations recueillies lors d'une rencontre avec M. Eric Jacob, Chef du Service du traitement des plaintes de l'AMF, dans les bureaux de l'AMF le 7 avril 2009.

Dans le sondage que nous avons effectué, nous avons demandé aux répondants s'ils connaissaient l'Autorité des marchés financiers (Q.27). Parmi les 697 répondants à la question, 57,5 % ont indiqué connaître l'AMF. À la question portant sur la façon dont ils avaient pris connaissance de l'existence de l'AMF (Q.28), 92,6 % des 366 répondants ont indiqué en avoir pris connaissance par le biais des médias (journaux, radio, télévision), 12,0 % grâce à internet et 5,2 % par le biais de leur institution financière. Il était possible d'offrir à cette question une réponse autre que les réponses proposées : les 45 réponses inscrites peuvent être classées en 4 grandes catégories : 50 % de ces répondants avaient pris connaissance de l'existence de l'AMF par le biais du travail et 19 % par le biais d'un ami/conjoint et 14 % par le biais d'un professionnel de la finance. Alors que ces réponses auraient probablement dû se retrouver sous le chapeau des médias, 17 % de ces répondants indiquent que c'est à la suite de scandales financiers, dont l'affaire *Norbourg*, qui a fait la manchette à de nombreuses reprises au cours des mois qui ont précédé le sondage, qu'ils ont appris l'existence de l'AMF.

Satisfaction des consommateurs

Actuellement, l'AMF ne dispose pas de données relativement à la satisfaction des consommateurs vis-à-vis ses services de traitement des plaintes.

Au cours de l'exercice 2009-2010, l'AMF souhaite procéder à l'évaluation de ses services de traitement des plaintes. Pour ce faire, différentes initiatives seront mises sur pied dont : sondage, groupe de discussion, conférences ciblées, études comparatives, rapports sur la clientèle, etc.⁹⁷

Notre sondage révèle un nombre très restreint de plaintes portées devant l'AMF, soit 13 seulement des 403 répondants à cette question (3,2 %) (Q.30). Il était ensuite demandé aux répondants s'ils étaient satisfaits de la résolution de leur plainte : curieusement, 28 personnes ont répondu à la question. Sur les 13 personnes qui avaient déclaré avoir effectivement porté leur plainte devant l'AMF, 3 seulement étaient satisfaites de la résolution de leur plainte. Le fait que 28 répondants se prononcent quant au règlement de leur plainte (Q.31) reste inexpliqué.

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA⁹⁸

Rôle et mandat

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada se présente comme suit :

« L'ACFC, créée en vertu de la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en octobre 2001, est chargée de renforcer la surveillance des mesures adoptées pour protéger les consommateurs au sein du secteur financier sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Tombent dans la catégorie des institutions financières sous

⁹⁷ Informations recueillies lors d'une rencontre avec M. Eric Jacob, Chef du Service du traitement des plaintes de l'AMF, dans les bureaux de l'AMF le 7 avril 2009.

⁹⁸ Les renseignements nécessaires à la recherche ont été recueillis dans divers documents de l'ACFC disponibles sur son site internet et complétés par l'information fournie directement par l'ACFC lors d'une conversation téléphonique tenue le 15 avril 2009 avec M. Martin Champoux, Gestionnaire, Services aux consommateurs à l'ACFC.

réglementation fédérale les banques nationales, les banques étrangères, les succursales de banques étrangères, les sociétés de fiducie et de prêt constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale, les sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale, et les associations de détail. L'ACFC exerce un pouvoir de surveillance plus étendu sur le secteur bancaire que sur les autres secteurs du milieu financier. »⁹⁹

Le mandat de l'ACFC est donc notamment de surveiller la conformité des institutions financières sous le régime fédéral aux exigences législatives. Cet encadrement législatif impose aux institutions financières certaines obligations à l'endroit des consommateurs, concernant par exemple l'ouverture d'un compte et la diffusion de renseignements aux clients, mais également la mise sur pied de services de traitement des plaintes. L'ACFC peut recevoir les plaintes relatives à une dérogation alléguée à ces obligations légales et faire enquête.

Parmi les activités de l'ACFC :

« Examen au cas par cas des plaintes reçues directement des consommateurs : L'ACFC étudie les plaintes dont elle est saisie relativement aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics, et elle établit la mesure dans laquelle l'institution financière en cause s'acquitte de ses obligations envers les consommateurs.

Examen des plaintes des consommateurs signalées par les institutions financières : L'ACFC étudie les plaintes signalées par les institutions financières, qui se rapportent aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics ciblés. Elle établit la mesure dans laquelle l'institution financière en cause s'acquitte de ses obligations envers les consommateurs. »¹⁰⁰

Si un consommateur souhaite porter plainte pour l'une ou l'autre des raisons mentionnées, il devra dans tous les cas s'adresser d'abord directement à son institution financière pour tenter de résoudre le problème. Ce n'est que si le problème n'est pas réglé à sa satisfaction à ce niveau que sa plainte sera recevable par l'ACFC.

L'ACFC ne peut recevoir de plaintes relatives :

- au coût des produits offerts par une institution financière;
- à la qualité des services;
- aux politiques régissant l'octroi d'un prêt ou de crédit;
- aux erreurs de facturation;
- aux questions concernant la publicité ou les contrats;

⁹⁹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Examen du processus de traitement des cas pour le règlement des plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs*, 23 décembre 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/Operations/examentraitecas2007/ExamenTraiteCas2007_01t-fra.asp (Page consultée le 8 janvier 2009).

¹⁰⁰ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Examen du processus de traitement des cas pour le règlement des plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs*, 23 décembre 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/Operations/examentraitecas2007/ExamenTraiteCas2007_01t-fra.asp (Page consultée le 8 janvier 2009).

- aux autres questions générales concernant le service.¹⁰¹

De quelle façon l'ACFC traite-t-elle les plaintes qu'elle reçoit?

- Lorsqu'une plainte est logée auprès de l'ACFC, cette dernière demandera d'abord au consommateur de lui fournir divers détails afin de déterminer s'il y a effectivement infraction à une loi fédérale ou si la plainte relève d'un autre ministère ou agence gouvernementale. Si plus de temps était nécessaire pour effectuer des recherches, l'ACFC contacte le client dans un délai de 48 heures.
- Ensuite, l'ACFC fera enquête afin d'établir dans quelle mesure l'institution financière s'est acquittée de ses obligations. L'ACFC pourrait alors, en cas de manquement, imposer des mesures de conformité, qui peuvent comprendre des pénalités monétaires. Par ailleurs, elle ne pourra pas offrir ou imposer de réparation ou de dédommagement. Si le consommateur souhaitait obtenir des réparations ou des dédommagements, il doit suivre la procédure de traitement des plaintes de l'institution financière.
- Une fois l'enquête effectuée, l'ACFC donnera suite à la plainte reçue. L'institution financière sera contactée par un agent de vérification de la conformité afin de discuter des circonstances entourant la plainte. S'il y avait un manquement à la conformité et que le problème n'était pas réglé, l'ACFC pourrait procéder à une enquête formelle; il serait alors demandé au consommateur et à l'institution financière de fournir les faits par écrit.
- Enfin, une fois l'enquête officielle terminée, s'il y a eu dérogation à la loi, l'ACFC pourra faire parvenir une lettre d'avertissement ou encore un avis d'infraction à l'institution financière et lui imposer une amende. L'ACFC peut également rendre publics la nature de l'infraction, le nom de l'institution financière de même que le montant de l'amende qui a été imposée.¹⁰²

Publicisation des services

Afin de publiciser ces services, que ce soit relativement au traitement des plaintes ou tout autre sujet qui relève de son mandat, l'ACFC utilise différentes stratégies : site Internet, partenariat, présence dans différentes foires, en milieu scolaire, conférences, publication d'articles, ligne téléphonique...

Dans son rapport annuel 2007-2008, l'ACFC fournit des informations concernant la fréquentation à la hausse de son site Internet, qui recevait en moyenne pendant cette période 4 500 visites par jour. L'outil de recherche *Procédures de traitement des plaintes*, consulté 184 872 fois en 2006-2007, l'avait été 226 527 fois en 2007-2008.¹⁰³

Divers partenariats permettent également à l'ACFC de faire connaître son travail. Par exemple, un partenariat avec Ressources humaines et Développement social Canada a permis de faire annexer 1,2 million de dépliants de l'ACFC aux chèques postés en novembre 2007 au titre de la

¹⁰¹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Déposer une plainte Votre plainte et l'ACFC*, 28 janvier 2009. [En ligne]. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/Plainte/handleComplaints-fra.asp> (Page consultée le 2 mars 2009).

¹⁰² Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Déposer une plainte Votre plainte et l'ACFC*, 28 janvier 2009. [En ligne]. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/Plainte/handleComplaints-fra.asp> (Page consultée le 2 mars 2009).

¹⁰³ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 07-08*, 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf (Page consultée le 15 février 2009).

Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. L'ACFC s'est également associée à l'Agence du revenu du Canada, qui travaille avec un réseau d'organisations non gouvernementales (ONG) qui tiennent des comptoirs d'information fiscale pour les consommateurs à faible revenu. Des brochures ont été fournies au personnel de ces comptoirs afin d'être distribuées aux citoyens. Au cours des comptoirs d'information fiscale tenus en 2007, environ 1000 ONG ont commandé 50 000 brochures et bons de commande de publication de l'ACFC.¹⁰⁴

L'ACFC se déplace également à travers le pays afin de faire connaître ses services aux citoyens. L'ACFC participe régulièrement au Pavillon du Canada (exposition itinérante qui fait connaître les différents ministères et organismes fédéraux) afin de s'entretenir avec les citoyens, les informer sur ses activités et connaître leurs préoccupations. En 2007-2008, l'ACFC a participé à 4 événements auxquels était présent le Pavillon du Canada, à St. John's, Halifax, Saskatoon et Québec. Lors de ces événements, environ 15 000 Canadiens ont été rencontrés, et 27 000 publications et 14 000 documents publicitaires distribués.¹⁰⁵

Au sein du milieu scolaire, dans le cadre du programme *Enseignons l'impôt* de l'Agence du revenu du Canada, qui vise à aider les enseignants du niveau secondaire et collégial à faire connaître à leurs élèves le régime fiscal canadien, les enseignants ont été invités à faire connaître le rôle de l'ACFC à leurs élèves. En 2007-2008, 57 000 publications ont été demandées par les enseignants dans le cadre de ce programme.¹⁰⁶

L'ACFC participe également à diverses conférences et s'efforce d'être présente dans les médias grâce notamment à la diffusion d'articles dans les journaux communautaires.

Enfin, une ligne sans frais est accessible aux citoyens qui souhaiteraient obtenir des informations sur les services offerts.

Dans notre sondage, sur les 699 répondants qui ont indiqué s'ils connaissaient ou non l'ACFC (Q.17), seuls 6 % ont répondu par l'affirmative; quant à la façon par laquelle ils avaient pris connaissance de son existence (Q.18), 51,1 % des 45 répondants indiquait en avoir pris connaissance par le biais d'internet, 42,2 % par le biais des médias (journaux, radio, télévision) et 11,1 % par le biais de leur institution financière. La seule réponse additionnelle qui a été inscrite mentionne une référence par une Association coopérative d'économie familiale (ACEF).

Satisfaction des consommateurs

Actuellement, l'ACFC ne peut fournir de données sur la satisfaction des consommateurs qui font appel à elle pour porter plainte à l'encontre d'une institution financière puisque l'Agence n'effectue pas de suivi avec les consommateurs qui portent plainte auprès d'elle. L'Agence est chargée de faire appliquer certaines lois qui encadrent les institutions financières et donc, si un

¹⁰⁴ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 07-08*, 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf (Page consultée le 15 février 2009).

¹⁰⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 07-08*, 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf (Page consultée le 15 février 2009).

¹⁰⁶ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 07-08*, 2008. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf (Page consultée le 15 février 2009).

consommateur porte plainte auprès d'elle du fait qu'une institution financière aurait contrevenu à la Loi, l'Agence prendra note de la plainte et indiquera au consommateur qu'elle se charge de contacter l'institution financière. À priori, aucun autre échange d'information n'aura lieu avec le consommateur.¹⁰⁷ L'ACFC, à défaut de mettre en place une procédure qui lui permettrait d'évaluer la satisfaction des consommateurs vis-à-vis de ses services, compte élaborer dans les années qui viennent une procédure qui lui permettrait d'évaluer la qualité du service et de l'information fournis par le personnel du Centre de communication avec les consommateurs sur un grand nombre de thèmes¹⁰⁸.

Selon notre sondage, peu de gens s'adresseraient à l'ACFC pour porter plainte. Un seul répondant indique qu'il a déjà porté plainte devant elle (Q.20). Le fait que 5 répondants se prononcent quant au règlement de leur plainte (Q.21) reste inexpliqué. Le répondant qui avait indiqué avoir porté plainte auprès de l'ACFC a ensuite indiqué être insatisfait du règlement de sa plainte.

RÉSEAU DE CONCILIATION DU SECTEUR FINANCIER

Rôle et mandat

Entré en fonction en novembre 2002, le Réseau de conciliation du secteur financier (ci-après le Réseau) se présente comme étant un guichet unique qui offre aux consommateurs des renseignements sur la façon d'obtenir de l'aide ou réparation lorsqu'ils ont des questions, des préoccupations ou des plaintes à formuler à l'égard de leur fournisseur de services financiers. Sont membres du réseau : le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, le Service de conciliation en assurance de dommages et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.¹⁰⁹

Le réseau est formé de trois composantes :

- **Les entreprises de services financiers** : elles sont représentées par l'Association des banquiers canadiens (ABC), l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC), et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM). Les services de traitement des plaintes de ces entreprises sont au cœur du Réseau; en effet, les consommateurs doivent s'y adresser en premier lieu s'ils souhaitent formuler une plainte ou discuter d'un problème.
- **Les services de conciliation sectoriels et indépendants** : Les groupes sectoriels participant au Réseau se sont dotés d'un service de conciliation. Chacun des services de conciliation (celui des services bancaires et des valeurs mobilières, celui des assurances de personnes et celui de l'assurance de dommages) mène ses activités de façon indépendante. Les mécanismes sont dotés de conseils d'administration dont la majorité des membres sont indépendants.

¹⁰⁷ Conversation téléphonique tenue le 15 avril 2009 avec M. Martin Champoux, Gestionnaire, Services aux consommateurs à l'ACFC.

¹⁰⁸ Information qui nous a été transmise par Industrie Canada en septembre 2009 dans ses commentaires sur le présent rapport.

¹⁰⁹ Le réseau de conciliation du secteur financier. [En ligne]. <http://www.fson.org/fr/index.html> (Page consultée le 15 janvier 2009).

- **Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier** : le Centre offre un point de contact central destiné aux consommateurs. Il comprend un service d'assistance et d'aiguillage de même qu'un site Internet. Le Centre doit faire connaître les services offerts. En cas de problème ou de plainte concernant par exemple un compte bancaire, une police d'assurance vie ou un placement boursier, les consommateurs peuvent s'adresser au Centre afin d'obtenir rapidement l'aide d'une personne compétente et impartiale. Par ailleurs, le Centre va référer la personne à son institution financière si elle ne s'est pas d'abord adressée à elle. Si la personne s'est déjà adressée à son institution financière, mais que le traitement fait de son problème ou de sa plainte ne la satisfait pas, elle sera dirigée par le Centre vers le service de conciliation indépendant dont relève le problème.

Le Centre :

- Est un point de contact bilingue, accessible par téléphone ou sur le web, qui dirige les consommateurs;
- Élabore, diffuse et fait la promotion de pratiques exemplaires en matière de service aux consommateurs et de traitement des plaintes;
- Formule les normes applicables à l'ensemble du Réseau et veille à leur application;
- Offre une tribune où les intervenants peuvent discuter des pratiques exemplaires relatives aux recours offerts aux consommateurs dans le secteur financier;
- Élabore des campagnes de sensibilisation destinées à faire connaître les services offerts par le Réseau;
- Publie un compte rendu annuel des activités du Réseau.¹¹⁰

Publicisation des services

Entre sa création décembre 2002 et mars 2005, le Réseau a répondu à près de 7000 consommateurs.¹¹¹

En 2005, devant le comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, Mme Labelle alors présidente du conseil d'administration et administratrice indépendante au Réseau de conciliation du secteur financier, déclarait au sujet de la publicisation des services du Réseau :

« Sénateur, si un service existe, il faut qu'il soit connu, car autrement il ne sert à rien. Nous en sommes très conscients. Nous avons recours à divers moyens pour nous faire connaître des Canadiens. Nous plaçons des annonces dans les journaux locaux. Nous nous faisons connaître des députés fédéraux et provinciaux. Nous avons aussi recours au service des bibliothèques. Nous avons donc recours à divers moyens pour nous faire connaître et nous le faisons de façon continue.

Le site Web que nous avons créé contribue aussi considérablement à nous faire connaître du public. M. Gravelle a indiqué que plus de 100 000 personnes avaient visité ce site au cours des deux dernières années. Ces consultations sont de plus en plus longues. Les gens passent plus de temps à consulter notre site Web.

¹¹⁰ Le réseau de conciliation du secteur financier. [En ligne]. <http://www.fson.org/fr/index.html> (Page consultée le 15 janvier 2009).

¹¹¹ Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, Fascicule 8, Ottawa, Témoignages du 9 mars 2005. [En ligne]. http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/08eva-f.htm?Language=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3 (Page consultée le 15 mars 2009).

La tâche qui consiste à se faire connaître n'est pas facile. Une personne ne s'intéressera à nos services que lorsqu'elle connaîtra une difficulté. Ce que le consommateur doit savoir, c'est qu'il existe une façon facile de nous joindre le jour où il sera confronté à une difficulté et il faut aussi que les personnes auxquelles il s'adresserait normalement dans ce cas sachent que nos services existent aussi. »¹¹²

Dans le sondage que nous avons effectué, nous avons demandé aux répondants s'ils connaissaient le Réseau de conciliation du secteur financier (Q.22). Sur les 698 répondants à la question, 98,1 % des gens ont indiqué ne pas connaître le Réseau. Sur les 14 répondants qui nous ont indiqué de quelle façon ils avaient pris connaissance de l'existence du Réseau (Q.23), la moitié a indiqué en avoir pris connaissance par le biais des médias (journaux, radio, télévision), cinq (5) par le biais de leur institution financière et deux (2) seulement par le biais d'internet.

Satisfaction des consommateurs

Pour s'assurer de la satisfaction des consommateurs, le Réseau déclarait en 2005 devant le comité sénatorial permanent des Banques et du commerce que les consommateurs qui avait contacté le Réseau et s'étaient fait aiguillonner dans les démarches qu'ils pouvaient suivre se voyaient tous rappeler deux semaines après afin de s'assurer que les renseignements fournis étaient satisfaisants et qu'ils ne requéraient pas d'aide supplémentaire.¹¹³

Nous ne pouvons nous baser sur les réponses reçues à notre sondage pour évaluer la satisfaction des consommateurs à l'égard des services du Réseau, puisqu'aucun répondant ne nous a indiqué avoir eu recours à ses services (Q.25). Le fait que 2 répondants se prononcent quant au règlement de leur plainte (Q.26) reste inexplicé.

¹¹² Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, *Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce*, Fascicule 8, Ottawa, Témoignages du 9 mars 2005. [En ligne]. http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/08eva-f.htm?Language=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3 (Page consultée le 15 mars 2009).

¹¹³ Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce, *Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce*, Fascicule 8, Ottawa, Témoignages du 9 mars 2005. [En ligne]. http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/08eva-f.htm?Language=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3 (Page consultée le 15 mars 2009).

CHAPITRE 3 SOLUTIONS PROPOSEES AFIN D'AMELIORER LES SERVICES DE REGLEMENT DES DIFFERENDS DANS LE SECTEUR FINANCIER

Afin de traiter les plaintes dans le secteur bancaire, il existe, comme nous l'avons mentionné ci avant, des initiatives internes aux institutions financières et des initiatives externes qui offrent la possibilité de s'adresser à différents organismes indépendants.

Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada résume bien le processus séquentiel de traitement des plaintes et mentionne les caractéristiques que devraient d'après lui présenter les organismes qui en sont responsables :

«Les initiatives de traitement interne des plaintes et de règlement externe des différends sont des approches distinctes habituellement conçues de manière à se dérouler séquentiellement (c.-à-d. qu'on épuise les recours aux techniques de traitement interne des plaintes avant d'essayer les approches externes). Il reste qu'elles ont de nombreuses caractéristiques en commun et que les programmes fructueux partagent souvent certains attributs :

- *L'initiative est bien publicisée dans les points de vente au détail et dans des annonces, des dépliants et des documents.*
- *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.*
- *Le processus est suffisamment financé et les dispositifs logistiques nécessaires sont en place pour qu'il fonctionne bien.*
- *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.*
- *Il est facile pour les consommateurs de se prévaloir du programme au moyen de numéros sans frais, du télécopieur, du courrier ou du courriel.*
- *La démarche ne coûte rien aux consommateurs.*
- *La réponse ne tarde pas.*
- *Il y a une communication continue avec les consommateurs tout au long de la démarche afin de les tenir à jour.*
- *Des délais sont impartis pour chaque étape de la démarche et ceux-ci sont communiqués aux consommateurs plaignants.»¹¹⁴*

Certaines de ces caractéristiques idéales se retrouvent dans tous les services de traitement des plaintes examinés : une obligation liée à la bonne formation des employés par exemple est sous-entendue dans celle qui est faite aux institutions financières de mettre en place des processus de règlement des différends, puisqu'elles doivent y affecter du personnel compétent. L'AMF, par exemple, se déclare d'ailleurs très fière de pouvoir compter sur des équipes compétentes et multidisciplinaires formées de notaires, avocats, etc.

Pour ce qui est du financement, rien, au cours de notre recherche, n'a semblé suggérer quelque faille à ce sujet.

¹¹⁴ Industrie Canada Bureau de la consommation, *La gestion des plaintes des consommateurs Un guide à l'intention des entreprises canadiennes*, 2002. [En ligne]. [http://www.icce.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapi/GestiondesPlaintes.pdf/\\$FILE/GestiondesPlaintes.pdf](http://www.icce.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapi/GestiondesPlaintes.pdf/$FILE/GestiondesPlaintes.pdf) (Page consultée le 25 janvier 2009).

Toutes les procédures (internes et externes) sont gratuites; les consommateurs n'ont à supporter aucuns frais pour leur utilisation.

Les autres caractéristiques mentionnées ne sont par contre que partiellement présentes dans les processus de traitement des plaintes, auxquels des améliorations pourraient de ce fait être apportées. Ces caractéristiques sujettes à amélioration peuvent se classer en deux grandes catégories :

- Les caractéristiques liées à l'accessibilité aux services :
 - l'initiative est bien publicisée dans les points de vente au détail et dans des annonces, des dépliants et des documents;
 - il est facile pour les consommateurs de se prévaloir du programme au moyen de numéros sans frais, du télécopieur, du courrier ou du courriel.
- Les caractéristiques liées aux procédures elles-mêmes :
 - 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, la réponse ne tarde pas;
 - La réponse ne tarde pas;
 - Il y a une communication continue avec les consommateurs tout au long de la démarche afin de les tenir à jour;
 - des délais sont impartis pour chaque étape de la démarche et ceux-ci sont communiqués aux consommateurs plaignants.

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Deux éléments apparaissent primordiaux pour assurer l'accessibilité aux services de traitement des plaintes : une bonne publicisation des services et des procédures, et la facilité pour les consommateurs de se prévaloir de ces services.

Les services de règlement des différends ne seront accessibles que si les consommateurs en connaissent l'existence. Malgré les efforts en ce sens que mentionnent les organismes externes, les mesures de publicisation des services de règlement des différends, si l'on doit se fier au niveau de connaissance par les consommateurs de ces services, semblent avoir été jusqu'à ce jour insuffisantes ou inefficaces.

Un sondage réalisé auprès de Canadiens adultes pour le compte de l'ACFC en 2006 révélait que seulement 51 % des répondants se sentaient informés sur les démarches à entreprendre afin de déposer une plainte concernant une institution financière (pourtant : seuls 49 % ont dit être au courant que chaque institution financière avait un mécanisme de traitement des plaintes pour aider les clients avec leur plainte)¹¹⁵. Pour ce qui est des organismes qui offrent, à l'extérieur du service de traitement des plaintes de chaque institution financière, un service de traitement des plaintes plus indépendant, les données manquent pour établir le niveau de connaissance des consommateurs canadiens. L'OSBI reconnaît n'avoir qu'un très bas niveau de notoriété; notre sondage révélait essentiellement la même chose : moins de 5 % des répondants ont déclaré connaître l'organisme (contre 6 % pour l'ACFC et moins de 2 % pour le

¹¹⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers*, 15 décembre 2006. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/AttComport2006/pdf/FCAC_GenSurvExec_2006-fra.pdf (Page consultée le 10 mars 2009).

Réseau de conciliation du secteur financier). Notre sondage révèle chez les répondants des degrés de connaissance plus élevés des ombudsmans des institutions financières (autour de 30 %) et surtout de l'AMF (autour de 60 %) qui, au Québec, où le sondage a été réalisé, a occupé un important espace médiatique dans le cadre des récents scandales financiers qu'elle a commentés (le fait que ce soit, dans une proportion de près de 93 %, par le biais des médias que les répondants aient appris l'existence de l'AMF est à ce titre révélateur).

Pour améliorer cet aspect lié à l'accessibilité des services, il est primordial que l'information sur les services de traitement des plaintes disponibles soit mieux publicisée autant en succursale que sur les sites internet des institutions financières et par le biais des médias (journaux, radio, télévision), qui demeurent pour les consommateurs, si l'on se fie aux résultats de notre sondage, les trois principales sources d'information.

Le fait que les institutions financières ne semblent pas très enclines à mentionner l'existence de recours autres que leur propre service de traitement des plaintes n'est certainement pas de nature à favoriser leur connaissance par les consommateurs. Le sondage de l'ACFC mentionnait en effet que 84 % des répondants n'avaient jamais été informés par l'institution financière qu'ils mettaient à leur disposition des mécanismes de traitement des plaintes. C'est aussi le constat de l'OSBI, qui s'étonne de la quantité de consommateurs qui n'ont pas été informés par leur institution de son existence et qui estime que les institutions financières devraient fournir plus d'information à leurs clients. Un commentaire de l'un des répondants à notre sondage, à une question portant sur l'ombudsman des institutions financières, dénonce d'ailleurs : « À titre d'ex-employée, mais je suis consciente qu'aucune publicité n'est faite à ce sujet. Les employés ne veulent pas que cela se sache ».

Malgré un accès grandissant aux sites internet des divers organismes par les consommateurs, ce type de publicisation ne touche pas une majorité des consommateurs, alors que toute la clientèle visée a un contact avec une institution financière. Le sondage de l'ACFC dévoilait par ailleurs que la plupart des consommateurs, soit plus des deux tiers, préféreraient commencer leur recherche pour de l'information financière par des moyens autres qu'Internet.

Par le biais de notre sondage, nous avons demandé aux répondants d'inscrire tous commentaires généraux qu'ils souhaiteraient formuler sur les mécanismes de traitement des plaintes offerts au consommateur dans le domaine des institutions financières (Q.32). Sur les 251 commentaires obtenus, 118 ont été écartés parce que non pertinents (répondants traitant de leur problème personnel, confirmant n'avoir aucun commentaire, etc.). Ainsi, sur les 133 commentaires retenus, 83 (62%) formulaient des commentaires liés au manque de publicité à l'égard des services de traitement des plaintes¹¹⁶. Parmi les commentaires reçus : « comme clients, nous ne sommes pas conseillés ou avertis que l'on peut avoir un droit de recours, et ce, dès l'ouverture d'un compte bancaire », « pas assez publicisé », « pas assez publicisé, devrait être un message d'intérêt public », « on ne connaît pas le système ni comment il fonctionne, aucune information pertinente disponible sur la marche à suivre », « ils ne sont pas suffisamment médiatisés », « Les banques ne sont pas intéressées à ce que la clientèle soit au courant des procédures à prendre concernant les plaintes. On n'a jamais entendu parler de ces procédures, mais il est important que les consommateurs sachent. », etc.

¹¹⁶ 14 % des répondants ont abordé la question de l'efficacité des procédures, 21 % ont formulé des commentaires négatifs généraux sur le sujet et 3 % des répondants ont formulé des commentaires généraux positifs.

Outre le fait qu'il faille multiplier les renseignements disponibles, il importe aussi de rendre cette information aussi accessible que possible. Au cours de notre enquête, nous avons constaté qu'il est parfois difficile de trouver sur le site de certaines institutions financières l'information relative au traitement des plaintes; il serait certainement souhaitable que soit intégrée sur la page d'accueil de l'ensemble des institutions financières une rubrique à l'intitulé évocateur. Une telle rubrique, intitulée, par exemple, *plaintes et commentaires*, qui apparaîtrait de façon systématique sur les sites internet, favoriserait certes un accès facile et uniforme pour l'ensemble des entreprises.

Concernant les moyens mis à la disposition des consommateurs pour soumettre leurs plaintes, tous les services doivent être disponibles par la plus grande variété de moyens possibles, tels que le téléphone, le télécopieur, internet, le courriel, la poste ou en personne. Si certains consommateurs, pour diverses raisons, sont incapables de formuler leur plainte par écrit ou qu'il leur est plus facile de le faire verbalement, à aucun moment cela ne doit brimer un accès complet aux services de traitement des plaintes.

Il importe de s'assurer que les consommateurs savent qu'il existe des services de traitement des plaintes avant même qu'ils ne rencontrent un motif de plainte. Une institution doit bien entendu aviser les consommateurs, au moment où ils déposent une plainte, de toutes les étapes de règlement des plaintes qui lui sont disponibles. Elle doit aussi aviser ses clients de l'existence d'un processus adéquat de traitement des plaintes à l'interne pour que le consommateur sache, dès le moment où il rencontre quelque problème, qu'il peut s'adresser, au sein même de l'institution, à un service dont la fonction est de recevoir et de traiter au mieux, en vue de trouver une solution satisfaisante, les plaintes de la clientèle.

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LE SECTEUR BANCAIRE

Parmi les éléments caractéristiques des procédures de règlement des différends qui assurent l'efficacité des services, le Bureau de la consommation mentionnait :

- l'examen périodique et la surveillance des procédures afin de veiller à ce que le programme fonctionne et qu'il s'améliore sans cesse :
- le besoin d'établir une communication continue avec les consommateurs tout au long de la démarche afin de les tenir à jour :
- la nécessité d'établir des délais pour chaque étape de la démarche et que ceux-ci soient communiqués aux consommateurs plaignants et
- la nécessité que la réponse ne tarde pas.

Examen et surveillance des procédures

Dans le cadre de notre étude, nous n'avons rencontré qu'à quelques reprises cette préoccupation d'évaluation externe de la part des organismes : l'OSBI, par exemple, a demandé une évaluation indépendante externe de ses activités et a pu bénéficier de recommandations afin d'améliorer ses services. Le processus de traitement des cas de l'ACFC, pour ce qui concerne le règlement des plaintes des consommateurs, a également fait l'objet

d'un examen par les services de vérification et de consultation de l'Agence, dont le rapport a été publié le 21 février 2007.¹¹⁷

En ce qui a trait aux processus généraux de règlements des plaintes, rien n'indique qu'ils auraient été l'objet d'examen externe et indépendant. Or, étant donné qu'il est obligatoire depuis quelques années maintenant pour les institutions financières de mettre en place des processus de traitement des plaintes, il serait certes pertinent de veiller à ce que ces processus soient régulièrement examinés par des organismes externes afin de déceler les faiblesses qu'ils pourraient présenter, et ce, sous tous leurs aspects : efficacité des procédures, indépendance et transparence de l'organisme, équité du processus, satisfaction des consommateurs, etc.

Communication régulière avec le plaignant

La Loi n'oblige pas, dans le cadre du traitement des plaintes, l'établissement d'une communication continue avec le consommateur tout au long de la démarche, pas plus, d'ailleurs, que quelque autre exigence de nature procédurale. Si cette approche est favorisée par certains organismes, tel l'AMF, par exemple, d'autres, comme l'ACFC, n'établissent plus, après que le consommateur ait présenté sa plainte, aucune communication avec lui et donc, le consommateur ne sera pas informé de l'aboutissement de sa plainte. Il semblerait normal qu'un organisme qui est au service de la clientèle des institutions financières et qui doit veiller à s'assurer que ses plaintes sont traitées adéquatement prenne soin de tenir les consommateurs au courant de l'avancement des procédures, et ce, tout au long du processus.

Délais

Concernant les délais, certaines institutions financières ou certains organismes sont très clairs sur les délais impartis à chaque étape : par exemple, les ombudsmans de la Banque Royale et de la Banque TD s'accordent un délai de 5 jours ouvrables pour accuser réception d'une plainte et de 4 à 6 semaines pour offrir une réponse aux consommateurs (si l'ombudsman avait besoin de plus de 60 jours, il aviserait le consommateur). D'autres institutions financières, comme les Caisses Desjardins par exemple, sont plus vagues et n'assurent un accusé de réception de la plainte que *dans les jours suivant sa réception*; l'ombudsman de la Banque de Montréal parle pour sa part de délai raisonnable, sans plus de spécification. Des délais clairs doivent être fournis aux consommateurs en attente d'un règlement, et ce, pour chacune des étapes de la démarche.

En plus d'être clairs, les délais se doivent d'être aussi courts que possible. Sauf pour les organismes précités, qui indiquent clairement ces délais, il nous a été impossible de trouver l'information sur les délais habituels de traitement des plaintes. Il nous est donc impossible d'évaluer si les plaintes sont traitées avec toute la célérité nécessaire. Des renseignements clairs et précis, diffusés avant même que ne soit enclenché un processus de plainte, permettraient aux consommateurs d'évaluer la pertinence de porter plainte, d'évaluer le temps de la procédure et de juger de l'efficacité du processus mis en place.

¹¹⁷ Services de vérification et de consultation, *Examen du processus de traitement des cas pour le règlement des plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs*, 21 février 2007. [En ligne]. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/Operations/PDFs/ReviewCaseProcessFeb2007-fra.pdf> (Page consultée le 15 mars 2009).

Accessibilité

Pour que les services de traitement des plaintes soient le plus accessibles possible, les procédures devraient être aussi simples que possible. Les commentaires généraux que les répondants à notre sondage nous ont communiqués semblent indiquer que le manque de clarté et la complexité des procédures constituent un irritant : parmi les 133 commentaires valides (Q.32) relevés, 14 % des répondants mentionnent des problèmes d'efficacité des procédures (complexité des procédures, longueur des procédures, etc.). À titre d'exemple de commentaires formulés : « on passe beaucoup de temps au téléphone en passant à plusieurs endroits afin d'avoir du service », « Nous sommes laissés à nous même face à des institutions bardées de protections de toutes sortes et assez impuissants », « trop compliqué, pas assez transparent », « une plus grande proximité serait appréciable, c'est-à-dire une réponse plus immédiate et personnalisée », « très complexe », « pas facile à comprendre, leurs procédures ne sont mêmes pas comprise adéquatement par leur personnel, c'est tout dire... », « C'est un véritable parcours du combattant. Il faut être réellement motivé pour passer à travers et généralement lorsque les sommes en jeu sont faibles, on laisse tomber, car le temps mis sur les requêtes est astronomique par rapport au bénéfice qu'on peut retirer. », etc.

Mesure de la satisfaction

Si l'accessibilité des processus constitue un enjeu d'importance primordiale, il ne faut pas perdre de vue que la première raison d'être d'un service de traitement des plaintes doit être de régler de façon satisfaisante les plaintes qu'il a à traiter. Aussi difficile que cela puisse être, des outils de mesure de cette satisfaction devraient être élaborés et utilisés. L'OSBI, qui, à 86 %, affiche un taux de satisfaction plus élevé encore que le pourcentage des dossiers réglés à l'avantage des consommateurs, se positionnerait comme un modèle au plan de la satisfaction des consommateurs qui utilisent ses services.

CONCLUSION

Au Canada, la majorité des citoyens entretient des relations avec une ou plusieurs institutions financières. Inévitablement, des problèmes peuvent se poser; d'où l'importance que soient mis sur pied des services de règlement des plaintes et que ces services soient accessibles et efficaces. Notre étude avait pour but d'analyser les services de traitement des plaintes dans le secteur bancaire afin de cerner notamment si les services offerts aux consommateurs répondaient à ces exigences.

L'étude des principaux motifs qui amènent les consommateurs canadiens à recourir aux services de traitement des plaintes de leur institution financière révèle que c'est principalement pour des problèmes liés aux services, aux produits (carte, prêt) et aux opérations financières (comptes, transactions) que les consommateurs font appel à ces services. Notre sondage nous a d'ailleurs permis de confirmer dans la mesure du possible ces informations, puisque les répondants à notre sondage ont indiqué comme principaux motifs de plainte : les frais de service ou d'honoraires, les problèmes liés au compte et aux transactions et les problèmes liés aux services à la clientèle. Les services de traitement des plaintes, aussi bien que les gens qui y travaillent, doivent être habilités à traiter ce genre de problèmes.

Le fait que les rapports quant aux plaintes reçues par les divers organismes chargés de les traiter ne soient pas normalisés rend difficile toute forme de comparaison entre les différents rapports. Aussi, le fait que les classes qui y apparaissent peuvent ne pas révéler les problèmes réels que suscitent certains secteurs d'activités ne facilite toutefois pas la tâche quand il s'agit de déterminer les problèmes les plus fréquemment rencontrés (une catégorie *Comptes et transactions* ou *Opérations sur compte* ne permet certainement pas de comprendre le problème rencontré par le consommateur).

Après avoir tenté de définir les motifs qui amènent les consommateurs canadiens à porter plainte auprès de leur institution financière, les différentes ressources devant lesquelles il est possible de porter plainte ont été examinées.

Les institutions financières et l'ensemble des organismes qui répondent aux plaintes formulées par les consommateurs à l'encontre de leur institution financière devraient, afin d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité des services de traitement des plaintes miser sur : la nécessité de bien publiciser les procédures, l'exigence qu'il soit facile pour les consommateurs de se prévaloir du programme, l'examen périodique et la surveillance des procédures, la nécessité que la réponse ne tarde pas, le besoin d'établir une communication continue avec les consommateurs tout au long de la démarche et la nécessité d'établir des délais pour chaque étape de la démarche et de les communiquer aux clients des institutions financières.

Aussi,

« Les gestionnaires des banques devraient abandonner les vieilles méthodes réactives pour rectifier les situations problématiques et développer la gestion préventive (ou proactive). Sur le plan externe, la banque doit répondre aux clients de façon juste, honnête et courtoise tout en leur donnant la possibilité d'avoir un certain niveau de contrôle sur la décision concernant le résultat de leur plainte. Au niveau interne, la banque doit retourner à la source de chaque problème et faire en sorte, si possible, qu'une erreur similaire ne réapparaisse plus. Il s'agit donc

d'apprendre de ses erreurs et de diffuser les solutions à toutes les succursales de la banque ».

Les institutions financières devraient également se pencher sur les meilleures pratiques en matière de traitement des plaintes telles qu'elles ont été définies dans le cadre d'une étude réalisée par le réseau d'échange sur le traitement des plaintes du Centre d'expertise des grands organismes¹¹⁸. Ces meilleures pratiques consistent à :

- Sensibiliser les employés aux objectifs du service des plaintes et à son mode de fonctionnement;
- Attribuer un statut indépendant aux employés du service des plaintes;
- Accorder un pouvoir d'intervention aux employés du service des plaintes;
- Faciliter la prise en charge d'une plainte;
- Offrir la possibilité de porter plainte par courrier électronique;
- Uniformiser les dénominations du service des plaintes;
- Traiter les plaintes le plus rapidement possible;
- S'engager à donner un service fiable;
- Pratiquer la rétroaction en vue d'améliorer les services à la clientèle;
- S'assurer de la « qualité » des employés du service des plaintes;
- Faire ressortir les coûts/bénéfices de traiter des plaintes.¹¹⁹

Outre les meilleures pratiques, relativement proches, qui ont été développées au troisième chapitre de la présente étude, nous soulignerons celles qui tiennent à l'indépendance des services de traitement des plaintes et à la rétroaction.

Comme nous l'avons vu, l'indépendance de ceux à qui il reviendra de traiter les plaintes des consommateurs n'est pas susceptible d'apparaître clairement aux yeux de ces derniers. À titre d'exemple, l'indépendance des ombudsmans des institutions financières pourrait être mise en doute du fait qu'ils sont à l'emploi des institutions financières à l'encontre desquelles ils peuvent être amenés à formuler des recommandations. Une indépendance clairement affichée aurait pour avantage de conférer au processus une crédibilité accrue et de susciter la confiance du consommateur, au moment du traitement de sa plainte, mais aussi bien au fil de sa relation avec l'institution financière, assuré que, si jamais un différend devait survenir, il serait soumis à un processus neutre et impartial en vue d'un règlement satisfaisant pour les deux parties.

Les organismes chargés du traitement des plaintes, s'ils ont avec l'institution concernée par la plainte la distance nécessaire, disposent d'un poste d'observation idéal pour déceler les tendances ainsi que les problèmes récurrents que peuvent provoquer certaines pratiques. Ce regard extérieur, fort de l'expérience des utilisateurs des services qui suscitent les plaintes, pourrait être un puissant moteur de changement et d'amélioration pour les institutions

¹¹⁸ Il s'agit d'un regroupement de sept grands organismes du gouvernement du Québec (La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes de travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, Services Québec et la Société de l'Assurance automobile du Québec) qui ont entrepris une démarche concertée de recherche de l'amélioration des services publics grâce à la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Le Centre d'expertise des grands organismes a été créé en mars 2000.

¹¹⁹ Centre d'expertise des grands organismes Réseau d'échange sur le traitement des plaintes, *Les meilleures pratiques pour traiter les plaintes*, novembre 2001. [En ligne]. http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports_recherche/Meilleures_pratiques_plaintes.pdf (Page consultée le 3 mars 2009).

financières. Afin que les constats des services de traitement des plaintes et les recommandations qu'ils peuvent les amener à faire aient tout le poids nécessaire, la pertinence de les rendre publics pourrait être envisagée. Il est entendu que ces rapports auraient une crédibilité d'autant plus grande que l'indépendance du service face aux institutions auxquelles il fait des recommandations aurait été établie.

Le dernier principe soulevé par le Centre d'expertise des grands organismes consiste à *Faire ressortir les coûts/bénéfices de traiter des plaintes*. On pourrait aisément considérer qu'il s'agit là d'un élément crucial. L'accessibilité et l'efficacité des processus de traitement des plaintes seraient bien entendu à l'avantage des consommateurs; c'est parce que les bénéfices qu'en tireraient les entreprises sont loin d'être négligeables que le Centre d'expertise des grands organismes suggère aux entreprises de faire consciencieusement le calcul.

RECOMMANDATIONS

Attendu qu'une très large majorité de Canadiens adultes sont en relation avec une ou plusieurs institutions financières;

Attendu que de nombreux Canadiens connaissent ou ont connu des problèmes avec leur institution financière;

Attendu que les Canadiens doivent disposer, lorsqu'ils rencontrent un différend avec leur institution financière, d'un système de plainte efficace;

Attendu que notre recherche a démontré des failles relativement aux différents services de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;

Attendu que des améliorations doivent être apportées à l'accessibilité et à l'efficacité des services de traitement des plaintes dans le secteur bancaire afin qu'ils soient adéquats :

Union des consommateurs présente des recommandations sur l'accessibilité des services de résolution des plaintes, sur l'efficacité des procédures mises en place, et des recommandations d'ordre général :

Recommandations relatives à l'accessibilité des services de résolution des plaintes mis en place dans le secteur bancaire

Attendu la méconnaissance générale par les consommateurs des services et des processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;

Attendu que cette méconnaissance ou une perception négative de ces processus est susceptible de limiter l'accès des consommateurs à ces services ou les empêcher de les utiliser;

Attendu que des lacunes importantes ont été constatées quant à la publicisation des services de traitement des plaintes des institutions financières et des autres organismes auxquels il est possible pour les consommateurs d'adresser une plainte;

Attendu que les consommateurs ne sont pas systématiquement mis au courant de l'existence de la possibilité de se référer à un échelon supérieur s'ils sont insatisfaits du traitement de leur plainte;

Attendu qu'une majorité de consommateurs ignore l'existence d'ombudsmans dans les institutions financières;

Attendu que les consommateurs ne sont pas systématiquement mis au courant de la possibilité de s'adresser à un organisme indépendant si le traitement de leur plainte par l'ombudsman de leur institution financière ne les satisfait pas;

Union des consommateurs recommande que les gouvernements compétents veillent à imposer aux institutions financières la publicisation des services et des processus de traitement des plaintes. Les lois pertinentes pourraient par exemple prévoir l'obligation d'afficher de façon évidente et de manière standardisée, sur la page d'accueil de leurs sites Internet un bandeau ou une affiche indiquant : *plaintes et commentaires*, qui conduise l'internaute à une page explicative et, en succursale, une affiche *renseignements et plaintes* qui conduise au responsable des plaintes de l'établissement; elles pourraient aussi imposer l'obligation de dévoiler, dans toute communication avec un client qui mentionne une insatisfaction, l'existence des services de traitement des plaintes et les façons d'avoir accès au processus;

Union des consommateurs demande que soit scrupuleusement appliquées les lois qui exigent que les institutions financières mettent à la disposition des clients dans toutes leurs succursales et à la vue des clients, les dépliants expliquant les procédures de traitement des plaintes et en mentionnant les différentes étapes;

Union des consommateurs recommande que l'ACFC et l'AMF s'associent afin d'établir des formulaires standardisés qui seront utilisés par les institutions financières afin de publiciser adéquatement leurs procédures de traitement des plaintes;

Union des consommateurs recommande que l'ACFC et les organismes de surveillance et d'encadrement du secteur financier provinciaux organisent des campagnes d'information afin de publiciser le plus largement possible les services disponibles

Recommandations relatives à l'efficacité des procédures mises en place pour répondre aux plaintes de consommateurs dans le secteur bancaire

Attendu le taux d'insatisfaction élevé que semblent présenter les différents services de traitement des plaintes;

Attendu que les délais impartis au traitement des plaintes ne sont pas toujours clairement définis ou indiqués au consommateur;

Union des consommateurs recommande que l'ACFC et l'AMF procèdent périodiquement à des examens et à une surveillance pour s'assurer que les programmes de traitement des plaintes fonctionnent et qu'ils s'améliorent sans cesse,

Union des consommateurs recommande que soit intégrée aux lois applicables l'obligation d'élaborer et de communiquer aux consommateurs un processus clair et détaillé, qui prévoirait par exemple l'obligation pour les services de traitement des plaintes de fixer et de respecter des délais stricts pour le traitement et le règlement des plaintes, l'obligation de communiquer au plaignant, au fur et à mesure, le résultat de chaque étape, etc.

Recommandations d'ordre général

Attendu que les différents organismes chargés de recueillir et traiter les plaintes des consommateurs à l'encontre de leur institution financière n'utilisent pas les mêmes modes de classification des plaintes reçues;

Attendu que ce manque d'uniformisation rend difficiles toute forme de comparaison et toute étude plus précise des motifs de plainte des consommateurs;

Attendu que l'uniformisation des rapports de plaintes permettrait de déceler avec plus de précision certains irritants qui pourraient être constants dans toutes les institutions financières en vue d'y trouver des solutions;

Union des consommateurs recommande que les mesures nécessaires soient prises par les institutions financières et les organismes qui les encadrent en vue de détailler aussi précisément les rapports des plaintes des consommateurs; ces rapports de plaintes détaillés de chaque institution et organisme pourraient ainsi servir de base à l'élaboration d'un rapport type susceptible d'indiquer précisément certains problèmes récurrents;

Attendu que l'indépendance des ombudsmans des institutions financières pourrait être mise en doute du fait qu'ils sont à l'emploi des institutions financières à l'encontre desquelles ils peuvent être amenés à formuler des recommandations.

Union des consommateurs recommande que les ombudsman des institutions financières disposent d'une réelle indépendance des institutions financières; les ombudsmans ne devraient pas être employés par les institutions financières elles-mêmes et leur mandat devrait prévoir, si leurs recommandations ne sont pas suivies, un mode de rapport à

l'organisme de surveillance sous la gouverne duquel se trouve l'institution financière à l'encontre de laquelle il examine les plaintes.

MEDIAGRAPHIE

ADR Chambers. *À propos d'ADRBO*, Canada, 2009.

http://www.bankingombuds.ca/index_fr.html.

Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Déposer une plainte Outil de recherche - Procédures de traitement des plaintes, Canada, 6 janvier 2009.

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/Plainte/handleComplaints-fra.asp>

Déposer une plainte Votre plainte et l'ACFC, Canada, 28 janvier 2009.

<http://www.fcac.gc.ca/fra/consommateurs/plainte/CHPSearch-fra.asp>

Éducation des consommateurs et affaires publiques Rapport annuel 2006-2007, Canada, 20 septembre 2007.

http://www.fcac.gc.ca/AnnualReports/2006_2007/fra/3-2-fra.asp

Examen du processus de traitement des cas pour le règlement des plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs, Canada, 23 décembre 2008.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/Operations/examentraitecas2007/ExamenTraiteCas2007_01t-fra.asp

Rapport annuel 07-08, Canada, 2008.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf

Résultats de l'évaluation mystère de l'ACFC 2003, Canada, 2003, 11 pages.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/MystEval/PDFs/EvaluationMystere_2003-fra.pdf

Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers, Canada, 13 janvier 2009.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/sondageetude/attcomport2006/attcomport2006_16t-fra.asp

Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers, Canada, 15 décembre 2006, 30 pages.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/AttComport2006/pdf/FCAC_GenSurvExec_2006-fra.pdf

Association des banquiers canadiens. *Règlement d'un différend avec votre banque*, Canada, novembre 2008.

http://www.cba.ca/index.php?option=com_content&view=category&id=44&Itemid=55&lang=fr

Autorité des marchés financiers

Comment faire une demande d'indemnisation, Québec, s.d.

<http://www.lautorite.gc.ca/clientele/consommateur/demande-indemnisation.fr.html>

Comment porter plainte, Québec, s.d.

<http://www.lautorite.gc.ca/clientele/consommateur/comment-porter-plainte.fr.html>

Rapport annuel 2007-2008, Québec, 2008, 116 pages.

<http://www.lautorite.gc.ca/userfiles/File/Publications/autorite/rapports-annuels/AMF-Rapport-annuel-2007-2008.pdf>

BMO Groupe financier. *Qui nous sommes*, Canada, s.d.

http://www4.bmo.com/rpopup/0,4570,35702_24738519,00.html?pChannelId=24738511

Centre d'expertise des grands organismes. Réseau d'échange sur le traitement des plaintes, *Les meilleures pratiques pour traiter les plaintes*, Canada, novembre 2001, 45 pages.

http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports_recherche/Meilleures_pratiques_plaintes.pdf

Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire. *Les Ombudsmans bancaires Pourquoi ils doivent être indépendants*, Canada, septembre 1997.

<http://www.cancrc.org/francais/pp1sumfr.html>

Comité consultatif du secteur financier. *La médiation financière état des lieux, évaluation et propositions d'amélioration*, France, décembre 2005, 149 pages.

http://www.banquedefrance.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport_mediation.pdf

Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce. *Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce*, Fascicule 8, Ottawa, Témoignages du 9 mars 2005.

http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/08eva-f.htm?Language=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3

Commission des services financiers de l'Ontario. *Comment résoudre une plainte concernant une caisse populaire ou une credit union*, Canada, 25 janvier 2007.

http://www.fsco.gov.on.ca/french/regulate/creditunions/credit_unions_complaints.asp

Commission européenne, FIN-NET : *Réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges en secteur des services financiers*, Belgique, 1^{er} septembre 2008.

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm

Comptroller of the Currency Administrator of National Banks. *Assistance for Customers of National Banks*, États-Unis, avril 2005, 2 pages.

<http://www.helpwithmybank.gov/information/customer.pdf>

El Alaoui, Kanza. *Satisfaction et gestion des plaintes dans le domaine bancaire*, 2002, HEC Montréal.

Federal Deposit Insurance Corporation. *Consumer Financial Rights*, États-Unis, 26 mars 2002.

<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/rights/>

Fédération bancaire française. *La médiation bancaire*, France, 2003.

[http://www.fbf.fr/Web/internet/content_particuliers.nsf/\(WebPageList\)/La+mediation+bancaire?Open](http://www.fbf.fr/Web/internet/content_particuliers.nsf/(WebPageList)/La+mediation+bancaire?Open)

Forum canadien des ombudsmans. *Qu'est-ce qu'un «ombudsman?»*, Canada, s.d.

http://www.ombudsmanforum.ca/whatis_f.asp

Industrie Canada. Bureau de la consommation, *La gestion des plaintes des consommateurs Un guide à l'intention des entreprises canadiennes*, Canada, 2002, 49 pages.

[http://www.icce.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/\\$FILE/GestiondesPlaintes.pdf](http://www.icce.ca/eic/site/oca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/$FILE/GestiondesPlaintes.pdf)

Khoury, Phil et Debra Russell. *Évaluation indépendante Ombudsman des services bancaires et d'investissement*, The navigator company Pty Ltd Australie, Australie, 2007, 75 pages.

http://obsi.ca/images/document/up-1OSBI_Review_Final_Report_FR.pdf

Lacoursière, Marc. *Le consommateur et le procès* (2007), Québec, 2007.

<http://www.henricapitant.org/IMG/pdf/Quebec-4.pdf>

Lakeland Credit Union. *Lakeland Credit Union Complaint Procedure*, Canada, 2006.

<http://www.lakelandcreditunion.com/other/complaint.html>

Le Réseau de conciliation du secteur financier. Canada, s.d.

<http://www.fson.org/fr/index.html>

Loi sur l'autorité des marchés financiers. L.R.Q. c. A-33.2, Québec, 18 février 2009.

<http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-a-33.2/derniere/lrq-c-a-33.2.html>

Mouvement Desjardins. *Rapport de responsabilité sociale et coopératif 2007*, Québec, 2007, 28 pages.

http://www.desjardins.com/fr/a_propos/publications/bilans_sociaux/responsabilite-sociale07.pdf

Ombudsman de la Banque Royale. *Rapport annuel 2008*, Bureau de l'Ombudsman, Canada, 2008, 8 pages.

<http://www.rbc.com/ombudsman-f/pdf/2008report.pdf>

Ombudsman de la Banque TD. *Rapport annuel 2008*, Canada, 2008, 5 pages.

http://www.td.com/francais/pdfs/ombudsman_ar_fr.pdf

Ombudsman de BMO Banque de Montréal. *Rapport annuel 2007*, Canada, 2007, 6 pages.

http://www4.bmo.com/vgn/images/Ombudsman_Annual_Report_2007_FR2.pdf

Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Appels ou plaintes à propos de l'OSBI, Canada, 2008.

<https://www.obsi.ca/UI/FAQs/FAQs.aspx?csid1=10>

Communiqué de presse, *Une société de fonds communs de placement refuse de suivre la recommandation de l'OSBI*, Canada, 5 octobre 2007.

<https://www.obsi.ca/UI/AboutUs/PressReleases.aspx?csid1=4>

Deuxième étape : Prendre contact avec nous, Canada, 2008.

<http://www.obsi.ca/UI/ComplaintProcess/Step2.aspx>

Faits saillants 2008, Canada, 2008.

<http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/index.html>

Guide des firmes participantes, Canada, 2008.

<http://www.obsi.ca/UI/Resources/GuideforBusiness.aspx?langID=2>

Mandat, Canada, 5 décembre 2006, 9 pages.

<http://www.obsi.ca/images/up->

[Terms of Reference Fr approved December 5 2006.pdf](#)

Notre travail, Canada, 2008.

<http://www.obsi.ca/UI/AboutUs/OurWork.aspx>

Plaintes que l'OSBI n'examine pas, Canada, 2008.

<http://www.obsi.ca/UI/FAQs/FAQs.aspx?csid1=3>

Première étape : Formuler votre plainte à la firme, Canada, 2008.

<http://www.obsi.ca/UI/ComplaintProcess/Step1.aspx?langID=2>

Rapport annuel 2008, Canada, 2008.

http://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/rev_banking.html

Vous avez une plainte à formuler en matière de services bancaires ou d'investissement? Comment nous pouvons vous aider, Canada, s.d., 2 pages.

http://www.obsi.ca/images/document/up-1OBSI_BROCHURE_FR_20071005.PDF

Revue annuelle 2008, Canada, 2008.

https://www.obsi.ca/UI/ar2008-fr/message_chair.html

Press, Irwin, Ganey, Rodney F. et Hall, Melvin F., *What's most important to customer satisfaction: service recovery. (banking industry)*, Banking Journal, États-Unis, 1^{er} septembre 1997.

<http://www.highbeam.com/doc/1G1-19801718.html>

Saskatchewan Credit Unions. *What you need to know about Resolving Problems*, Canada, s.d., 2 pages.

<http://www.acecreditunion.com/complaintHandling.pdf>

Service de médiation Banques - Crédit – Placements. Belgique, 2004.

<http://www.ombfin.be/fr/accueil.html>

Services de vérification et de consultation. *Examen du processus de traitement des cas pour le règlement des plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs*, Canada, 21 février 2007, 25 pages.

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/Operations/PDFs/ReviewCaseProcessFeb2007-fra.pdf>

Slusarczyk, Witold. *Stratégies de Rétention par une Gestion Efficace des Plaintes : Étude dans le Secteur Bancaire*, 2000, École des Hautes Études Commerciales, Montréal.

State of New York Banking Department. *Mission Statement*, États-Unis, s.d.

<http://www.banking.state.ny.us/mission.htm>

U.S. Department of the Treasury Office of the Comptroller of the Currency. *File a Bank Complaint*, États-Unis, s.d.

<http://www.helpwithmybank.gov/complaints/index.html>

ANNEXE 1 EXTRAIT DE LA LOI SUR LES BANQUES, L.C. 1991, C. 46

«Procédure d'examen des réclamations

455. (1) La banque est tenue :

- a) d'établir une procédure d'examen des réclamations de personnes qui lui ont demandé ou qui ont obtenu d'elle des produits ou services au Canada;
 - (i) au traitement des frais à payer pour leur compte de dépôt, pour les arrangements visés au paragraphe 452(3) ou pour leur carte de crédit, de débit ou de paiement,
 - (ii) à la divulgation ou au mode de calcul du coût d'emprunt à l'égard d'un prêt consenti par elle;
- b) de désigner un préposé — dirigeant ou autre agent — à la mise en oeuvre de la procédure;
- c) de désigner un ou plusieurs autres préposés — dirigeant ou autre agent — aux réclamations.

Dépôt

(2) La banque dépose auprès du commissaire un double de la procédure.

Mise à la disposition du public de la procédure

(3) La banque met à la disposition du public la procédure à la fois :

- a) dans ses succursales où sont offerts des produits ou services au Canada, sous forme de brochure;
- b) sur ceux de ses sites Web où sont offerts des produits ou services au Canada;
- c) dans un document écrit à envoyer à quiconque lui en fait la demande.

Renseignements

(4) La banque doit accompagner la procédure qu'elle met à la disposition du public des renseignements — fixés par règlement — sur la façon de communiquer avec l'Agence.

Désignation d'une organisation par le ministre

455.1 (1) Le ministre peut, pour l'application du présent article, désigner une organisation constituée en personne morale sous le régime de la partie II de la Loi sur les corporations canadiennes dont la mission lui paraît être, en vertu de ses lettres patentes, d'examiner les réclamations de personnes qui ont demandé ou obtenu des produits ou services d'institutions financières membres de l'organisation et qui sont insatisfaites des conclusions de la procédure d'examen établie en application de l'alinéa 455(1)a).

Obligation d'adhésion

(2) Toute banque est tenue d'être membre d'une organisation désignée en application du paragraphe (1).

Conseil d'administration

(3) Le ministre peut, en conformité avec les lettres patentes et les statuts de l'organisation, nommer la majorité des administrateurs de celle-ci.

Non-mandataire de Sa Majesté

(4) L'organisation n'est pas mandataire de Sa Majesté.

Publication

(5) La désignation faite aux termes du paragraphe (1) est publiée dans la Gazette du Canada.

2001, ch. 9, art. 121.

Renseignements

456. (1) La banque est tenue de remettre, conformément aux règlements, aux personnes qui lui demandent des produits ou services ou à qui elle en fournit, les renseignements — fixés par règlement — sur la façon de communiquer avec l'Agence lorsqu'elles présentent des réclamations portant sur les comptes de dépôt, les arrangements visés au paragraphe 452(3), les cartes de crédit, de débit ou de paiement, la divulgation ou le mode de calcul du coût d'emprunt à l'égard d'un prêt ou sur les autres obligations de la banque découlant d'une disposition visant les consommateurs.

Rapport

(2) Le commissaire prépare un rapport, à inclure dans celui qui est prévu à l'article 34 de la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, concernant :

a) les procédures d'examen des réclamations établies par les banques en application de l'alinéa 455(1)a);

b) le nombre et la nature des réclamations qui ont été présentées à l'Agence par des personnes qui ont soit demandé des produits ou services à une banque, soit obtenu des produits ou services d'une banque.»¹²⁰

¹²⁰ Loi sur les banques, L.C. 1991, c. 46. [En ligne]. <http://www.canlii.org/eliisa/highlight.do?text=banques&language=fr&searchTitle=Lois+et+r%C3%A8glements+du+F%C3%A9d%C3%A9ral&path=/fr/ca/legis/lois/lc-1991-c-46/derniere/lc-1991-c-46.html> (Page consultée le 15 décembre 2008).

ANNEXE 2 EXTRAIT DE LA LOI SUR LES ASSOCIATIONS COOPERATIVES DE CREDIT, L.C. 1991, C. 48

«Réclamations

Procédure d'examen des réclamations

385.22 (1) L'association de détail est tenue :

- a) d'établir une procédure d'examen des réclamations de personnes qui lui ont demandé ou qui ont obtenu d'elle des produits ou services au Canada;
- b) de désigner un préposé — dirigeant ou autre agent — à la mise en oeuvre de la procédure;
- c) de désigner un ou plusieurs autres préposés — dirigeant ou autre agent — aux réclamations.

Dépôt

(2) L'association dépose auprès du commissaire un double de la procédure.

Mise à la disposition du public de la procédure

(3) L'association de détail met à la disposition du public la procédure à la fois :

- a) dans ses bureaux où sont offerts des produits ou services au Canada, sous forme de brochure;
- b) sur ceux de ses sites Web où sont offerts des produits ou services au Canada;
- c) dans un document écrit à envoyer à quiconque lui en fait la demande.

Renseignements

(4) L'association de détail doit accompagner la procédure qu'elle met à la disposition du public des renseignements — fixés par règlement — sur la façon de communiquer avec l'Agence.

2001, ch. 9, art. 313; 2007, ch. 6, art. 166.

Obligation d'adhésion

385.23 Si, dans une province, aucune règle de droit de cette province n'assujettit une association de détail à l'autorité d'une organisation qui examine les réclamations de personnes qui ont demandé ou obtenu des produits ou services d'associations de détail dans cette province, elle est tenue de devenir membre d'une organisation qu'elle ne contrôle pas et qui examine de telles réclamations lorsque les personnes sont insatisfaites des conclusions de la procédure d'examen établie en application de l'alinéa 385.22(1)a).

2001, ch. 9, art. 313.

Renseignements

385.24 (1) L'association de détail est tenue de remettre, conformément aux règlements, aux personnes qui lui demandent des produits ou services ou à qui elle en fournit, les renseignements — fixés par règlement — sur la façon de communiquer avec l'Agence lorsqu'elles présentent des réclamations portant sur les comptes de dépôt, les arrangements visés au paragraphe 385.18(4), les cartes de crédit, de débit ou de paiement, la divulgation ou le mode de calcul du coût d'emprunt à l'égard d'un prêt ou sur les autres obligations de l'association de détail découlant d'une disposition visant les consommateurs.

Rapport

(2) Le commissaire prépare un rapport, à inclure dans celui qui est prévu à l'article 34 de la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, concernant :

a) les procédures d'examen des réclamations établies par les associations de détail en application de l'alinéa 385.22(1)a);

b) le nombre et la nature des réclamations qui ont été présentées à l'Agence par des personnes qui ont soit demandé des produits ou services à des associations de détail, soit obtenu des produits ou services d'associations de détail.

2001, ch. 9, art. 313.»¹²¹

¹²¹ Loi sur les associations coopératives de crédit, 1991, ch. 48 , 18 février 2009. [En ligne]. http://lois.justice.gc.ca/fr/showdoc/cs/C-41.01/bo-ga:l_IX//fr#anchorbo-ga:l_IX (Page consultée le 10 mars 2009).

ANNEXE 3 EXTRAIT DE LA LOI SUR LES COOPERATIVES DE SERVICES FINANCIERS, L.R.Q., CHAPITRE C-67.3

«CHAPITRE V.1

EXAMEN DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Politique.

131.1. Toute coopérative de services financiers doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées. À cette fin, la coopérative de services financiers doit se doter d'une politique portant sur :

1° l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'elle a fourni ;

2° le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'elle a fourni.

2002, c. 45, a. 309.

Rapport.

131.2. Toute coopérative de services financiers transmet à l'Autorité, à toute date que celle-ci peut déterminer, un rapport arrêté à cette date concernant sa politique visée à l'article 131.1.

Contenu.

Ce rapport mentionne notamment le nombre et la nature des plaintes qui lui ont été formulées.

2002, c. 45, a. 309; 2004, c. 37, a. 90; 2008, c. 7, a. 56.

Instructions.

131.3. L'Autorité peut, lorsqu'elle l'estime opportun, donner des instructions écrites à une coopérative de services financiers concernant la politique visée à l'article 131.1.

Avis.

Avant d'exercer le pouvoir prévu au premier alinéa, l'Autorité doit aviser la coopérative de son intention et lui donner l'occasion de présenter ses observations.

2002, c. 45, a. 309; 2004, c. 37, a. 90.

Avis écrit.

131.4. La caisse avise, par écrit et sans délai, un plaignant qu'il peut demander que la fédération transmette à l'Autorité une copie de son dossier si, après s'être adressé à la

fédération conformément au deuxième alinéa de l'article 243.1, il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

Avis écrit.

Une fédération avise, par écrit et sans délai, un plaignant qu'il peut demander que celle-ci transmette à l'Autorité une copie de son dossier s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte relativement à un produit ou à un service que la fédération a elle-même fourni ou du résultat de cet examen.

Copie.

À la demande du plaignant, la fédération transmet à l'Autorité une copie du dossier de sa plainte.

Examen.

L'Autorité examine le dossier de la plainte et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent.

2002, c. 45, a. 309; 2004, c. 37, a. 50; 2005, c. 35, a. 6; 2008, c. 7, a. 57.

Communication d'un dossier de plainte.

131.5. Malgré les articles 9 et 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), l'Autorité ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de la caisse ou de la fédération qui le lui a transmis.

2002, c. 45, a. 309; 2004, c. 37, a. 90.

131.6. (Abrogé) .

2002, c. 45, a. 309; 2004, c. 37, a. 90; 2008, c. 7, a. 58.

Médiateur non contraignable.

131.7. Un médiateur ne peut être contraint de divulguer ce qui lui a été révélé ou ce dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document confectionné ou obtenu dans cet exercice devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif lorsqu'il exerce des fonctions juridictionnelles.

Accès interdit.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un document contenu dans le dossier de médiation.»¹²²

¹²² Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., chapitre c-67.3, 1 mars 2009. [En ligne]. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_67_3/C67_3.htm (Page consultée le 10 mars 2009).

ANNEXE 4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES REÇUS PAR L'ACFC¹²³

Le **tableau 3** indique les sujets abordés dans les demandes de renseignements et les plaintes que nous avons reçues pendant l'année, à l'exception des questions relatives à la conformité. Les agences d'évaluation du crédit, les régimes enregistrés d'épargne-études et les chèques constituaient les trois principales sources de préoccupation des consommateurs.

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie¹

Comptes	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Guichets automatiques bancaires	12	36	48
Accès aux fonds	65	62	127
Conventions de compte	10	13	23
Frais de tenue de compte	44	55	99
Information sur les comptes	107	25	132
Paiement de factures (en succursale)	0	3	3

¹²³ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 2007-2008*. [En ligne]. http://www.fcac-acfc.gc.ca/AnnualReports/2007_2008/doc/ACFC_07-08-fra.pdf (Page consultée le 15 mars 2009).

Comptes	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Chèques	410	227	637
Fermeture	34	73	107
Recouvrement	8	10	18
Cartes de débit	31	39	70
Dépôts directs	227	9	236
Traites et mandats	16	28	44
Fraude	7	21	28
Taux d'intérêt	3	9	12
Télématique bancaire	3	6	9
Ouverture	412	76	488
Découverts	6	16	22
Achats au point de vente	19	11	30
Débets préautorisés	10	27	37
Questions sur la protection des renseignements personnels	22	30	52
Qualité du service	5	15	20
Conservation des dossiers	10	1	11
Demandes de statistiques ou de données	1	0	1
Droit de compensation	52	57	109
Relevés	10	11	21
Services bancaires par téléphone	1	2	3
Ventes liées	3	0	3
Virements	28	43	71
Autres	410	34	444
Sous-total	1 966	939	2 905
Crédit			
Recouvrement	73	256	329
Agences d'évaluation du crédit	999	117	1 116
Conseils en matière de crédit	224	3	227
Sous-total	1 296	376	1 672
Cartes de crédit			
Information sur les comptes	55	16	71
Activation	11	0	11
Demandes	89	38	127
Paiement de factures	105	160	265
Annulations	58	29	87
Conventions avec les détenteurs de cartes	7	11	18
Recouvrement	11	68	79
Procédures de traitement des plaintes	1	3	4
Chèques de dépannage	3	4	7
Gestion de la dette	17	8	25
Dépôts (garantis seulement)	1	2	3

Cartes de crédit	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Frais	33	41	74
Fraude	21	41	62
Assurances	22	22	44
Taux d'intérêt	54	59	113
Télématique bancaire	4	3	7
Émetteurs	196	4	200
Perte ou vol	4	0	4
Achats au point de vente	21	8	29
Paiements préautorisés	5	19	24
Questions sur la protection des renseignements personnels	4	4	8
Qualité du service	1	27	28
Renseignements prescrits par règlement	17	0	17
Demandes de statistiques ou de données	5	0	5
Programmes de récompense	4	13	17
Démarchage	20	33	53
Services bancaires par téléphone	0	2	2
Ventes liées	0	0	0
Transfert de soldes	7	10	17
Autres	27	12	39
Sous-total	803	637	1 440
Institutions financières			
Pièces et billets de banque	14	11	25
Succursales	4	2	6
Fermetures de succursales	94	17	111
Procédures de traitement des plaintes	75	28	103
Coordonnées	958	3	961
Questions de succession	39	41	80
Taux de change	21	15	36
Légitimité	464	0	464
Taux d'intérêt maximum	30	2	32
Cartes prépayées	34	15	49
Qualité du service	42	196	238
Renseignements prescrits par règlement	222	7	229
Coffrets de sécurité	5	6	11
Autres	34	6	40
Sous-total	2 036	349	2 385
Demandes de renseignements généraux			
ACFC	419	21	440
Fraude et vol d'identité	96	16	112
Publications ²	1 129	3	1 132
Renvois à d'autres ministères ou organismes	9 649	917	10 566

Institutions financières	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Refus d'encaisser les gros billets de banque	1	1	2
Règlements	107	1	108
Petites et moyennes entreprises	59	2	61
Autres	1 501	54	1 555
Sous-total	12 961	1 015	13 976
Assurances			
Automobile	164	117	281
Habitation	100	68	168
Personnes	105	87	192
Marges de crédit	0	1	1
Prêts	1	3	4
Hypothèques	4	2	6
Petites et moyennes entreprises	2	3	5
Voyages	7	5	12
Non précisé	24	19	43
Sous-total	407	305	712
Investissements			
Obligations d'épargne du Canada	253	3	256
Certificats de placement garantis	34	57	91
Fonds de revenu viager	4	3	7
Fonds communs de placement	16	42	58
Régimes de retraite	122	19	141
Régimes enregistrés d'épargne-études	1 059	46	1 105
Fonds enregistrés de revenu de retraite	13	13	26
Régimes enregistrés d'épargne-retraite	93	72	165
Actions	26	37	63
Non précisé	55	55	110
Sous-total	1 675	347	2 022
Prêts			
Prêts automobiles	84	40	124
Location	0	0	0
Marges de crédit	28	49	77
Hypothèques	204	213	417
Prêts sur salaire	30	50	80
Prêts personnels	59	99	158
Prêts étudiants	90	14	104
Non précisé	82	97	179
Sous-total	577	562	1 139
Total général	21 721	4 530	26 251

¹ Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.

² Ces communications représentent seulement les demandes relatives aux publications. Elles ne comprennent

ANNEXE 5 CARACTERISTIQUES SOCIECONOMIQUES DES REpondANTS AU SONDAGE DE L'UNION DES CONSOMMATEURS SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LE SECTEUR FINANCIER

Institutions financières - recours		
Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?		
Options de réponse	Pourcentage	Nombre
Moins de 18 ans	0,0%	0
Entre 18 et 30 ans	7,1%	49
Entre 31 et 45 ans	23,9%	164
Entre 46 et 60 ans	41,8%	287
Plus de 60 ans	27,1%	186
<i>Nombre de répondants</i>		686
<i>Répondants ayant ignorés la question</i>		178

Institutions financières - recours		
Quel est votre sexe?		
Options de réponse	Pourcentage	Nombre
Féminin	41,5%	274
Masculin	58,5%	386
<i>Nombre de répondants</i>		660
<i>Répondants ayant ignorés la question</i>		204

Institutions financières - recours		
Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez complété?		
Options de réponse	Pourcentage	Nombre
Élémentaire	1,2%	8
Secondaire	24,0%	165
Collégial	36,4%	250
Universitaire - 1er cycle	27,7%	190
Universitaire - 2e ou 3e cycle	10,8%	74
<i>Nombre de répondants</i>		687
<i>Répondants ayant ignorés la question</i>		177

Institutions financières - recours		
Dans quelle tranche se situe le revenu annuel de votre ménage?		
Options de réponse	Pourcentage	Nombre
0 - 9 999\$	1,8%	11
10 000 - 19 999\$	3,9%	24
20 000 - 29 999\$	7,1%	44
30 000 - 39 999\$	13,2%	82
40 000 - 49 999\$	12,9%	80
50 000 - 59 999\$	12,7%	79
60 000 - 69 999\$	10,0%	62
70 000 - 79 999\$	9,2%	57
80 000 - 89 999\$	7,9%	49
90 000 - 99 999\$	6,4%	40
100 000\$ et plus	15,1%	94
<i>Nombre de répondants</i>		622
<i>Répondants ayant ignorés la question</i>		242

ANNEXE 6 INVITATION A REpondre AU SONDAGE

Madame, Monsieur,

Bonjour,

Union des consommateurs sollicite votre collaboration pour répondre à un court sondage dans le cadre d'un projet de recherche qui porte sur les services de traitement des plaintes dans le secteur financier.

Les institutions financières ont mis en place des services visant à répondre aux plaintes des consommateurs. Pour les banques, par exemple, outre le service à la clientèle, le consommateur a accès à l'ombudsman de l'institution financière elle-même, puis, s'il n'est toujours pas satisfait du traitement de sa plainte, à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Par le biais de ce sondage, Union des consommateurs cherche à évaluer la connaissance et la perception qu'ont les consommateurs de ces services de traitement des plaintes et la satisfaction des consommateurs qui y ont eu recours.

Nous sollicitons les réponses de personnes qui entretiennent actuellement une relation avec une ou plusieurs institutions financières.

Notre sondage demeurera ouvert jusqu'au 1er mai 2009.

Cliquez sur le lien ci-dessous pour vous rendre à la page du sondage:

<https://www.surveymonkey.com/xxxxx>

Merci de votre précieuse collaboration.

ANNEXE 7 QUESTIONNAIRE

1. Avez-vous déjà formulé une plainte auprès de votre institution financière?

Oui
Non

2. Si oui, pour quel motif avez-vous porté plainte?

Problème lié aux services à la clientèle
Problème lié à des frais de service ou honoraires
Problème lié au compte et aux transactions
Problème lié aux services de cartes de débit
Problème lié aux services de cartes de crédit
Problème lié à des conseils donnés par l'institution
Problème lié à une inscription à votre dossier de crédit
Problème d'opération non autorisée
Problème d'opération erronée
Refus d'ouverture de compte
Fraude
Autre

3. Comment avez-vous eu connaissance de la marche à suivre pour porter plainte auprès de votre institution financière?

En succursale (brochure, agent, service à la clientèle)
Sur Internet
Par téléphone
Autre

4. Est-ce que votre plainte a été résolue à votre satisfaction?

Oui
Non

5. Savez-vous que votre institution financière dispose d'un ombudsman, c'est-à-dire une personne chargée de veiller au bon traitement des plaintes de la clientèle?

Oui
Non

6. Comment avez-vous appris l'existence de cet ombudsman?

Par votre institution financière
Sur Internet
Dans les médias (journaux, radio, télévision)
Autre

7. Avez-vous eu recours au service de l'Ombudsman de votre institution financière?

Oui
Non

8. Si oui, est-ce que votre plainte a été résolue à votre satisfaction?

Oui
Non

9. Connaissez-vous l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)?

Oui
Non

10. Comment avez-vous appris l'existence de cet Ombudsman?

Par votre institution financière
Sur Internet
Dans les médias (journaux, radio, télévision)
Autre

11. Avez-vous eu recours aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)?

Oui
Non

12. Si oui, est-ce que votre plainte a été résolue à votre satisfaction?

Oui
Non

13. Connaissez-vous l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)?

Oui
Non

14. Comment avez-vous appris l'existence de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada?

Par votre institution financière
Sur Internet
Dans les médias (journaux, radio, télévision)
Autre

15. Avez-vous déjà porté plainte auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)?

Oui
Non

16. Si oui, est-ce que votre plainte a été résolue à votre satisfaction?

Oui
Non

17. Connaissez-vous le Réseau de conciliation du secteur financier?

Oui
Non

18. Comment avez-vous appris l'existence du Réseau de conciliation du secteur financier?

Par votre institution financière
Sur Internet
Dans les médias (journaux, radio, télévision)
Autre

19. Avez-vous déjà porté plainte auprès du Réseau de conciliation du secteur financier?

Oui
Non

20. Si oui, est-ce que votre plainte a été résolue à votre satisfaction?

Oui
Non

21. Connaissez-vous l'Autorité des marchés financiers (AMF)?

Oui
Non

22. Comment avez-vous appris l'existence de l'Autorité des marchés financiers?

Par votre institution financière
Sur Internet
Dans les médias (journaux, radio, télévision)
Autre

23. Avez-vous déjà porté plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF)?

Oui
Non

24. Si oui, est-ce que votre plainte a été résolue à votre satisfaction?

Oui
Non

25. Avez-vous un commentaire général à formuler sur les mécanismes de traitement des plaintes offerts au consommateur dans le domaine des institutions financières?

26. Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

Moins de 18 ans
Entre 18 et 30 ans
Entre 31 et 45 ans
Entre 46 et 60 ans
Plus de 60 ans

27. Quel est votre sexe?

Féminin
Masculin

28. Inscrire ici la première partie de votre code postal (ex.: H2A)

29. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez complété?

Élémentaire
Secondaire
Collégial
Universitaire - 1er cycle
Universitaire - 2e ou 3e cycle

30. Dans quelle tranche se situe le revenu annuel de votre ménage?

0 - 9 999\$

10 000 - 19 999\$

20 000 - 29 999\$

30 000 - 39 999\$

40 000 - 49 999\$

50 000 - 59 999\$

60 000 - 69 999\$

70 000 - 79 999\$

80 000 - 89 999\$

90 000 - 99 999\$

100 000\$ et plus

ANNEXE 8 DEMANDE DE RENSEIGNEMENT ENVOYEE AUX OMBUDSMANS DES INSTITUTIONS FINANCIERES

Bonjour,

L'Union des consommateurs effectue présentement un projet de recherche intitulé : Le traitement des plaintes dans le secteur financier : accessibilité pour les consommateurs. Ce projet de recherche est financé par le Bureau de la consommation qui relève d'Industrie Canada.

Des services de traitement des plaintes ont été mis en place en vue de répondre aux nombreuses plaintes des consommateurs relativement aux institutions financières. Il est primordial que les consommateurs connaissent leurs droits et disposent des possibilités de les faire valoir s'ils se sentent lésés. La méconnaissance par les consommateurs des processus de traitement des plaintes ou une perception négative de ces processus pourrait bien limiter leur accès à ces services ou les empêcher de les utiliser. Ainsi, si des services de traitement des plaintes sont effectivement en place, il importe de déceler les problèmes d'accès que les consommateurs pourraient rencontrer face aux services de traitement des plaintes et de proposer les corrections qui pourraient sembler nécessaires. Ce projet de recherche cherche à cerner les problèmes que pourraient rencontrer les consommateurs qui souhaitent porter plainte à la suite d'un problème avec leur institution financière.

Dans le cadre de ce projet, nous effectuons un survol des différents services de règlement des plaintes relativement aux institutions financières (services au sein des institutions, ombudsmans des institutions financières, ACFC, ombudsman des services bancaires et d'investissement, AMF). Nous cherchons ainsi à savoir quels sont ces services, de quelle façon ils fonctionnent, quelle est leur accessibilité, quelles solutions offrent-ils, etc.

Concernant l'Ombudsman de la Banque XX, j'aimerais savoir de quelles façons sont publicisés vos services? (dépliants en succursale? envoi de dépliants aux consommateurs? notification aux gens qui portent plainte auprès de la Banque XX? etc.) Les délais de traitement sont-ils clairement signifiés aux consommateurs qui font appel à vous?

J'aimerais également connaître les solutions que vous offrez aux consommateurs qui s'adressent à vous.

Enfin, j'aimerais savoir si vous disposez de données quant à la satisfaction des consommateurs à l'égard de vos services?

Pouvez-vous me fournir des documents qui me permettraient de répondre à ces questions?

Merci de l'attention que vous porterez à ma demande, Au plaisir d'avoir de vos nouvelles,

Sophie Roussin
Analyste, Politiques et réglementation en matière de finances personnelles

UNION DES CONSOMMATEURS
Tél.: 514 521-6820 poste 234
sans frais: 1-888 521-6820
roussin@consommateur.qc.ca

6226 rue Saint-Hubert
Montréal Québec H2S 2M2

<http://www.consommateur.qc.ca/union>