

Le traitement des plaintes dans le secteur financier : accessibilité pour les consommateurs

Sommaire exécutif
Juin 2009

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. Pourquoi ? 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 ?

Il est primordial que les consommateurs connaissent leurs droits et disposent des possibilités de les faire valoir s'ils se sentent lésés. Les institutions financières ont mis en place des processus de traitement des plaintes, mais la méconnaissance par les consommateurs des processus 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.

La présente étude identifie et examine les services de traitement des plaintes au sein du secteur bancaire, cerne les problématiques entourant ces services et présente des pistes de solutions susceptibles de maximiser l'accessibilité et l'efficacité des services de traitement des plaintes dans le secteur bancaire.

Le premier chapitre dresse un portrait général des services de règlements des différends au sein des institutions financières canadiennes et examine les motifs qui amènent les consommateurs à utiliser ces services. 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 des caisses populaires, et enfin, de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Le deuxième chapitre s'attarde aussi sur divers autres intervenants : l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le Réseau de conciliation du secteur financier.

À travers les premier et deuxième chapitres sont présentés les résultats d'un sondage administré 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.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Notre sondage démontre notamment qu'une majorité de consommateurs ne connaissent pas les procédures de traitement des plaintes des institutions financières et/ou les organismes qui offrent un service de traitement des plaintes.

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

Notre recherche démontre des lacunes au plan de la publicisation des services de traitement des plaintes au sein du secteur bancaire et au plan de l'efficacité des services.

Le rapport se conclut sur une liste de recommandations qui visent à assurer que les processus de traitement des plaintes soient davantage publicisés afin d'améliorer l'accessibilité aux services pour les consommateurs. Des recommandations visent également à augmenter l'efficacité des processus de traitement des plaintes afin de favoriser une plus grande satisfaction des consommateurs qui portent plainte suite à un différend avec leur institution financière.

English version available on our website.

Le présent document résume un rapport de recherche intitulé « Le traitement des plaintes dans le secteur financier : accessibilité pour les consommateurs » publié par l'Union des consommateurs en 2009, et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français sur notre site Internet.