

Cadre de conformité Résumé des commentaires recueillis dans le cadre des consultations

Définition élargie de « plainte à signaler » (À noter : toutes les plaintes pertinentes reçues au palier des plaintes à signaler doivent être transmises à l'ACFC.)

Commentaires des intervenants

Les consultations tenues initialement par l'ACFC ont montré que les institutions financières auront la possibilité de donner suite à chaque plainte avant qu'elle soit portée au palier des plaintes à signaler. L'élargissement de la définition reflète un important changement de politique, empêchant les banques de résoudre les plaintes au premier point d'accès. On a laissé entendre que l'examen mené en juillet 2003 avait porté sur les préoccupations concernant le processus des plaintes à signaler.

Qui plus est, les institutions financières considèrent souvent les communications avec le bureau de l'ombudsman comme étant confidentielles, ce qui est contraire à l'obligation de signaler les plaintes initialement déposées à un palier supérieur au palier des plaintes à signaler.

Commentaires de l'ACFC

La mise en oeuvre du Cadre de conformité de mai 2002 a amené l'ACFC à modifier la définition de « plainte à signaler » pour assurer une surveillance efficace et uniforme de la conformité.

L'examen par l'ACFC de juillet 2003 a abouti à plusieurs constatations préoccupantes, à savoir que les institutions financières ne signalaient pas les plaintes de manière uniforme. La définition élargie assurera l'uniformité de la communication des plaintes, et ce à l'échelle de toutes les institutions financières.

Qui plus est, l'examen du processus des plaintes à signaler a révélé que, souvent, les institutions financières ne signalaient pas les plaintes présentées à un palier supérieur, même si celles-ci se qualifient pour la catégorie des plaintes à signaler. L'ombudsman interne des institutions financières fait partie du même processus.

La définition élargie n'a aucun effet sur la responsabilité des institutions financières de donner suite aux plaintes à tous les paliers de l'organisation.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment.

Consultations publiques

Commentaires des intervenants

Une fois la législation mise en place, la politique ne devrait pas être assujettie au débat public. Si l'intention de la loi au point de vue politique n'est pas claire, il conviendrait d'entreprendre des consultations avec le ministère des Finances.

De telles pratiques rendront les consultations transparentes et accessibles au public.

Commentaires de l'ACFC

Dans le passé, le secteur a eu l'occasion de faire des commentaires sur les questions de conformité. Pour maintenir la transparence à l'endroit de tous les intervenants en cause, il est raisonnable de mettre le processus également à la disposition des groupes de défense des consommateurs.

Le commissaire peut solliciter des opinions concernant les questions de conformité qui préoccupent l'ACFC. Cependant, l'ACFC n'abordera pas les questions touchant l'intention de la politique dans le cadre des consultations publiques.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment.

Cadre de conformité

Résumé des commentaires recueillis dans le cadre des consultations

Rapport du commissaire au conseil

Commentaires des intervenants

L'ACFC devrait consulter la direction des institutions financières avant de présenter ce genre de rapport. Comme pour le processus des rapports des plaintes, ce genre de consultation vise à faire en sorte que l'information à présenter soit exacte.

L'ACFC devrait fournir à tous les intervenants les critères à utiliser pour déterminer la mesure dans laquelle il faut présenter un rapport au conseil de direction.

L'ACFC devrait envoyer ce genre de rapport au conseil de direction de toutes les institutions financières, puisque les conseils entretiennent une relation de fiduciaire avec les sociétés qu'ils représentent.

Commentaires de l'ACFC

Vu que de nombreuses institutions financières ne mènent pas d'activité liée à la conformité, il est inutile de leur demander de présenter un tel rapport au conseil direction. Cela créerait un fardeau administratif inutile.

D'autres organes de réglementation ont établi des mécanismes pour communiquer avec les conseils d'administration, au besoin. Bien que l'ACFC tienne la direction au fait des questions abordées, l'organe de réglementation gère le processus de communication pour mettre à profit les questions abordées antérieurement.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment.

L'ACFC enverra une copie du rapport, à titre d'information seulement, à l'agent de liaison, Conformité, et au PDG de l'institution financière, avant que le rapport soit présenté au conseil de direction.

Rapports sur des codes de conduite et des engagements publics ciblés

Commentaires des intervenants

On craint que la surveillance renforcée soit hors de proportion par rapport à l'ampleur du problème, ce qui créerait un fardeau réglementaire injustifié. De plus, l'obligation de présenter d'autres rapports occasionnera un déplacement des ressources, au détriment du règlement des plaintes.

Il conviendrait que l'ACFC exerce ses pouvoirs d'examen à l'égard des questions que suscitent les codes de conduite et les engagements publics d'institutions financières données, s'il le faut. La surveillance serait ainsi davantage ciblée sur la(les) question(s) à régler.

Le déséquilibre en matière d'information est grand entre les consommateurs au détail et les institutions financières. Ce genre de rapport permettra aux consommateurs d'être mieux informés sur la mesure dans laquelle les institutions financières respectent les codes de conduite et les engagements publics.

L'ACFC devrait mener des examens concernant les codes et les engagements en sus des rapports à ce propos reliés aux plaintes.

Commentaires de l'ACFC

Selon le paragraphe 5(3) de la *Loi sur l'ACFC*, le commissaire peut procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour surveiller la conformité à un code de conduite ou à un engagement public. À cette fin, le commissaire peut utiliser le processus des plaintes à signaler pour obtenir l'information qui lui permettrait de se prononcer sur la conformité d'une institution financière.

Les activités de l'ACFC menées au cours des trois premières années ont été axées sur l'évaluation de la conformité aux dispositions visant les consommateurs. Vu que les processus essentiels à la surveillance du respect des dispositions visant les consommateurs sont maintenant en place, l'ACFC peut renforcer les activités liées à la surveillance du respect des codes de conduite et des engagements publics.

L'ACFC est consciente du fardeau administratif que cette obligation additionnelle en matière de rapport pourrait causer. C'est la raison pour laquelle l'ACFC n'exigera que des rapports pour les codes et les engagements *ciblés*. La formation du personnel affecté au traitement des plaintes ne portera donc que sur ces codes et les engagements.

Pour la plupart des institutions financières, le fardeau lié à la communication des plaintes ne devrait pas être trop lourd, car, tout en étant distincts, le processus de traitement des plaintes et le processus de rapport sont interdépendants.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment.

Cadre de conformité

Résumé des commentaires recueillis dans le cadre des consultations

Dépôt de documents requis par la loi

Commentaires des intervenants

Le fait que l'ACFC « encourage » les institutions financières à fournir des renseignements en sus de ce que la loi exige provoque l'inquiétude. Le Cadre de conformité a pour objectif d'établir un processus de surveillance du respect des exigences législatives. Il ne devrait pas ajouter de nouvelles exigences.

Commentaires de l'ACFC

L'ACFC demande fréquemment des renseignements supplémentaires au sujet du dépôt de documents exigés par la loi, par exemple les préavis de fermeture de succursales, lorsque le commissaire n'a pas reçu l'information requise. En encourageant les institutions financières à fournir ces renseignements dès le départ, le processus sera plus efficace.

Toutefois, les institutions financières sont tenues de fournir uniquement les documents spécifiés par la loi.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement à l'ébauche du cadre publiée précédemment. L'ACFC pourrait, cependant, demander aux institutions de lui fournir des renseignements supplémentaires concernant les documents à déposer, s'il le faut.

Prolongation du délai pour donner suite aux enquêtes et aux rapports de conformité

Commentaires des intervenants

Un délai plus long permettra aux banques de donner pleinement suite aux enquêtes et aux rapports tout en répondant aux attentes de l'ACFC en temps opportun.

Dix jours ouvrables suffisent aux institutions financières pour examiner les plaintes. Un délai plus long retardera inutilement les réponses et la correction des pratiques jugées non conformes.

Commentaires de l'ACFC

La prolongation du temps de réponse proposée ne devrait pas se répercuter sur les efforts déployés par les institutions financières de traiter avec leurs clients en temps opportun à propos d'éventuelles questions de recours.

Vu que le processus confié à l'Agence aux termes de la *Loi sur l'ACFC* peut être lourd de conséquences, il est primordial que le commissaire ait tous les renseignements requis pour se prononcer sur les cas. Le délai de réponse prolongé devrait permettre aux institutions financières de fournir des réponses plus complètes.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment.

Publication des violations

Commentaires des intervenants

Les banques devraient pouvoir tirer pleinement profit du droit d'appel avant la publication des décisions.

Toutes les violations devraient être rendues publiques. Les consommateurs ont le droit de savoir si leur institution financière s'acquitte de ses obligations législatives.

Commentaires de l'ACFC

Les institutions financières ont le droit d'en appeler d'une décision rendue par le commissaire. Le processus d'appel en soi rend le processus public.

Le commissaire exercera son pouvoir discrétionnaire quant au moment choisi pour rendre les faits publics et tiendra compte des éléments propres à chaque cas aux fins de la décision.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment. Le commissaire continuera d'exercer son pouvoir discrétionnaire. La transparence et la défense de l'intérêt des consommateurs seront les principes directeurs.

Cadre de conformité Résumé des commentaires recueillis dans le cadre des consultations

Évaluation mystère

Commentaires des intervenants

L'ACFC devrait préciser clairement que les résultats de l'évaluation mystère rendus publics par l'Agence se présenteront dans une forme *globale* et ne divulgeront pas les noms des institutions financières en cause.

Il conviendrait à l'ACFC de consulter les institutions financières avant de publier ces résultats, afin de leur donner l'occasion de les examiner et de dire ce qu'elles en pensent. L'ACFC devrait aussi rendre publics, conjointement avec les résultats, les commentaires explicatifs des institutions financières.

L'ACFC devrait aussi divulguer le nom des institutions financières en même temps que de rendre publics les résultats de l'évaluation mystère.

L'ACFC devrait obligatoirement communiquer les résultats de l'évaluation mystère au ministre.

Commentaires de l'ACFC

Selon l'article 17 de la *Loi sur l'ACFC*, l'Agence doit considérer les résultats de ce genre d'exercice comme confidentiels et les traiter en conséquence. Donc, L'ACFC rendra publics les résultats dans une forme globale, sans nommer les institutions financières à ce moment-là. L'ACFC informera le secteur avant de rendre publics les résultats.

Comme le précise le paragraphe 17(2) de la *Loi sur l'ACFC*, le commissaire peut transmettre au ministre des résultats concernant une institution financière en particulier.

Si l'on soupçonne qu'un cas touche la conformité, l'ACFC ouvrira un dossier sur cette question et mènera une enquête conformément à la procédure habituelle. Si une violation est décelée à l'issue de l'évaluation mystère, le commissaire peut rendre public le nom de l'institution financière, en exerçant son pouvoir discrétionnaire prévu à l'article 31 de la *Loi sur l'ACFC*.

En conséquence, l'ACFC n'a apporté aucun changement important à l'ébauche du cadre publiée précédemment.

Questions et clarifications

Commentaires des intervenants

Dans le Cadre de conformité, l'ACFC devrait préciser l'information qu'elle fournira à l'institution financière au début d'une enquête, comme on le fait lorsqu'il s'agit des rapports des plaintes.

L'ACFC devrait seulement transmettre aux PDG des institutions financières les décisions du commissaire se rapportant à des cas graves (par ex., le procès-verbal de violation).

L'ACFC ne devrait pas verser les cas de non-conformité aux codes de conduite et aux engagements publics au dossier de conformité des banques, car il n'existe aucun mécanisme d'appel.

L'ACFC devrait consulter les institutions financières au sujet de la formulation des résumés préparés sur les cas de non-conformité aux codes de conduite et aux engagements publics, au même titre que pour les dispositions visant les consommateurs.

L'ACFC devrait publier tous les cas de non-conformité à un code de conduite ou à un engagement public.

Commentaires de l'ACFC

Conformément aux processus en place, l'agent de conformité de l'ACFC ne donnera pas suite à la plainte portée contre une institution financière s'il n'a pas suffisamment de renseignements pertinents pour faire enquête.

L'ACFC s'efforcera d'obtenir l'information requise auprès du consommateur pour s'assurer de l'efficacité de l'enquête sur les questions de conformité.

L'ACFC enverra les lettres de réprimande aux agents de liaison, Conformité et les procès-verbaux de violation aux PDG.

Même si elle les suit de près, l'ACFC n'inscrit pas les cas de non-conformité aux codes de conduite ou aux engagements publics au dossier de conformité des institutions financières, conformément à l'alinéa 20c) de la *Loi sur l'ACFC*.

La surveillance de la non-conformité s'impose aux fins du paragraphe 5(3) de la *Loi sur l'ACFC*, au sens où la non-conformité récurrente peut déclencher la tenue d'une étude.

Comme c'est le cas pour les dispositions visant les consommateurs, l'ACFC communiquera avec l'institution financière en cause pour l'informer de la formulation du résumé des cas se rapportant aux codes de conduite ou aux engagements publics.

Cadre de conformité
Résumé des commentaires recueillis dans le cadre des consultations

Commentaires des intervenants
À l'issue d'un examen, l'ACFC devrait également envoyer aux institutions financières les rapports qu'elle a transmis au ministre.
L'ACFC devrait réintégrer la persuasion au Cadre de conformité. C'est un outil de conformité efficace dans un régime de surveillance axée sur les risques.
Le glossaire du Cadre de conformité laisse à penser qu'une association sectorielle peut adopter ou promouvoir des codes de conduite et des engagements publics. C'est contraire à l'alinéa 3(2)c) de la <i>Loi sur l'ACFC</i> , lequel fait allusion uniquement aux codes de conduite et aux engagements publics adoptés exclusivement par une institution financière. Certaines associations sectorielles n'obligent pas les institutions financières qui en sont membres à adopter de telles pratiques comme conditions d'adhésion.
Il conviendrait de mentionner les organismes de règlement des différends externes pour reconnaître les limites de la surveillance de certains secteurs de l'industrie.

Commentaires de l'ACFC
Après l'examen, l'ACFC informera l'institution financière de la question à l'étude et des conclusions qu'elle en a tirées. Elle remet exclusivement au ministre les rapports destinés au ministre, comme l'exige la <i>Loi sur l'ACFC</i> .
L'ACFC fait souvent appel à la persuasion, et elle continuera de le faire lorsqu'elle traite de cas de conformité qui pourraient ne pas avoir donné lieu à une violation de la loi. La persuasion n'est pas une mesure de conformité. L'ACFC s'en sert, plutôt, pour promouvoir l'amélioration des politiques et des pratiques des institutions financières, dans l'intérêt des consommateurs.
L'ACFC suit de près le respect des engagements pris par les associations sectorielles pour le compte de leurs membres lorsque le code de conduite ou l'engagement public revêt un caractère exécutoire pour les institutions membres. L'obligation de se conformer incombe à l'institution financière elle-même, et non pas à l'association.
Lorsqu'elle donne suite à une plainte, l'ACFC fait la promotion du processus de traitement des plaintes de l'institution financière, y compris l'organisme de règlement des différends indépendant.