



Guide du rapport consolidé des plaintes à signaler pour les organismes externes de traitement des plaintes¹

Dispositions visant les consommateurs		
Classement	Exemples	Article de la <i>Loi sur les banques</i>
Réputation		
Normes élevées de moralité et d'intégrité	Défaut de maintenir une réputation en matière de gestion de ses opérations dans le respect des normes de moralité et d'intégrité.	455.01/455.1 BA Al. 7a) Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)
Marché de services		
Disponibilité	<ul style="list-style-type: none"> ●Défaut d'offrir ses services partout au Canada. ●Défaut d'offrir ses services dans les deux langues officielles gratuitement. 	455.01/455.1 BA Al. 7b) Règlement sur les réclamations
Membres		
Acceptation	Défaut d'accepter en tant que membre toute banque faisant une demande d'adhésion.	455.01/455.1 BA Al. 7d) Règlement sur les réclamations
Procédures relatives aux plaintes		
Impartialité et indépendance	Défaut de s'assurer que toute personne agissant en son nom relativement à une plainte est impartiale et indépendante des parties concernées par la plainte.	455.01/455.1 BA Al. 7c) Règlement sur les réclamations
Renvoi à un autre organisme externe de traitement des plaintes	Défaut de fournir les coordonnées d'un autre organisme externe de traitement des plaintes sans retard.	455.01/455.1 BA Al. 7e) Règlement sur les réclamations

¹ Ceci n'est qu'un guide. Pour plus de certitude, veuillez consulter la *Loi sur les banques* et les réglementations pertinentes. Les exemples donnés dans les articles ne sont pas exhaustifs.



Notification écrite que la plainte n'entre pas dans le cadre de référence	Défaut de fournir des raisons écrites qu'une plainte n'entre pas dans ses cadres de référence et de le faire dans les délais requis.	455.01/455.1 BA Al. 7f) Règlement sur les réclamations
Transférer et aviser sans retard	<ul style="list-style-type: none">●Défaut de transférer une plainte à un autre organisme externe de traitement des plaintes.●Défaut d'aviser les parties que leur plainte a été transférée à un autre organisme externe de traitement des plaintes.	455.01/455.1 BA Al. 7g) et h) Règlements sur les réclamations
Informé et aider	<ul style="list-style-type: none">●Défaut d'informer les parties concernées par une plainte au sujet des cadres de référence.●Défaut d'aider les parties à comprendre les cadres de référence et les procédures.	455.01/455.1 BA Al. 7j) Règlement sur les réclamations
Pertinence	Défaut de traiter une plainte de manière à ce que seules les parties concernées par celle-ci soient touchées.	455.01/455.1 BA Al. 7k) Règlement sur les réclamations
Recommandation finale	Défaut de fournir une recommandation écrite finale au plus tard 120 jours après que les renseignements nécessaires au traitement de la plainte aient été reçus.	455.01/455.1 BA Al. 7l) Règlement sur les réclamations
Surveillance et examen (responsabilité)		
Consultations	Défaut de consulter les membres ou les plaignants au moins une fois par année.	455.01/455.1 BA Al. 7m) Règlement sur les réclamations
Signalement à l'ACFC	<ul style="list-style-type: none">●Défaut de signaler un problème systémique au commissaire.●Défaut de soumettre un rapport annuel au commissaire.	455.01/455.1 BA Al. 7i) et n) Règlements sur les réclamations



Établissement de rapports destinés au public	<ul style="list-style-type: none">●Défaut de mettre le rapport annuel à la disposition du public.●Défaut d’informer le public au sujet de sa constitution, sa gouvernance et ses membres.●Défaut de mettre ses cadres de référence à la disposition du public.●Défaut de mettre les renseignements sur toutes les sources de financement à la disposition du public.●Défaut de publier les résultats des évaluations.	455.01/455.1 BA Al. 7o) et q) Règlements sur les réclamations
Évaluation	Défaut de se soumettre tous les cinq ans à une évaluation de la performance supervisée par un tiers.	455.01/455.1 BA Al. 7p) Règlement sur les réclamations
Langage clair	Défaut de divulguer des renseignements dans un langage et clair, simple et non trompeur.	455.01/455.1 BA art. 11 Règlements sur les réclamations