



# PORTAIL SÉCURISÉ DE L'ACFC

## Rapports Trimestriels sur les Plaintes

### Foire aux Questions



Septembre **2023**

Version 1.1



## Table des Matières

<b>1.Objet du Document .....</b>	<b>3</b>
<b>2.Exhaustivité des Dossiers de Plainte .....</b>	<b>3</b>
2.1 Quels éléments du dossier devraient être inclus dans le fichier JSON? .....	3
<b>3.Séquence des Fichiers.....</b>	<b>3</b>
3.1 Les banques doivent-elles téléverser les fichiers selon une séquence particulière ou en ordre chronologique? .....	3
3.2 Y a-t-il une validation partielle en cas d'échec de transmission si de nombreux fichiers doivent être téléversés? .....	3
<b>4.Caractères Spéciaux.....</b>	<b>4</b>
4.1 Y a-t-il des restrictions concernant les caractères spéciaux dans les textes en français? ....	4
4.2 Quelle est la convention d'appellation pour un fichier JSON? .....	4
<b>5.Champ Description .....</b>	<b>4</b>
5.1 Les banques doivent-elles remplir le champ description?.....	4
5.2 Quelle est la limite de caractères dans le champ description?.....	4
5.3 Qu'est-ce qui est considéré comme une description appropriée?.....	5
<b>6.Champ Plaignant-Même Entité que le Client .....</b>	<b>5</b>
6.1 Que faut-il inscrire dans les champs prénom du client et nom du client si la valeur du champ plaignant-même entité que le client est définie comme étant vrai?.....	5
<b>7.Échéancier de Soumission du Rapport sur les Plaintes.....</b>	<b>5</b>
<b>8.Soumission du Rapport Trimestriel sur les Plaintes .....</b>	<b>6</b>
8.1 Le rapport peut-il être modifié une fois qu'il a été soumis à l'ACFC? .....	6
<b>9.Code Postal .....</b>	<b>6</b>
9.1 Comment une banque consigne-t-elle une plainte d'un plaignant sans inscrire un code postal, puisqu'il s'agit d'un champ obligatoire et nécessaire? .....	6
<b>10.Champ Optionnel .....</b>	<b>7</b>
10.1 Que faut-il faire avec le champ optionnel des fichiers JSON? .....	7



## 1. Objet du Document

Le présent document de questions et réponses vise à offrir un soutien aux banques en leur communiquant de l'information technique sur l'obligation des banques de transmettre chaque trimestre les plaintes à signaler à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Le document comprend les questions les plus fréquemment posées.

Veillez noter que le document est de nature évolutive; il sera régulièrement mis à jour pour qu'il comprenne l'information pertinente.

## 2. Exhaustivité des Dossiers de Plainte

### *2.1 Quels éléments du dossier devraient être inclus dans le fichier JSON?*

Veillez téléverser les dossiers de plainte **complets** dans le fichier JSON (et non seulement les changements depuis le dernier signalement de la plainte dans le portail).

Pour tout dépôt, les banques doivent inclure toutes les nouvelles plaintes ainsi que toutes les données relatives aux anciennes plaintes qui sont encore ouvertes ou qui ont été réouvertes depuis la dernière période.

## 3. Séquence des Fichiers

### *3.1 Les banques doivent-elles téléverser les fichiers selon une séquence particulière ou en ordre chronologique?*

L'ACFC s'attend à ce que les banques téléversent les fichiers dans un rapport trimestriel sur les plaintes en ordre chronologique. À titre d'exemple, si le fichier A porte sur les plaintes au 20 septembre 2022 et que le fichier B représente les plaintes au 29 septembre 2022, veuillez téléverser le fichier A d'abord, puis le fichier B.

### *3.2 Y a-t-il une validation partielle en cas d'échec de transmission si de nombreux fichiers doivent être téléversés?*

Si de multiples fichiers sont téléversés, seulement ceux qui auront un indicateur d'erreur devront être corrigés et téléversés à nouveau.



## 4. Caractères Spéciaux

### 4.1 Y a-t-il des restrictions concernant les caractères spéciaux dans les textes en français?

Les caractères spéciaux, lorsqu'ils sont convertis, peuvent créer des erreurs (p. ex., convertis en Ã©). Ces erreurs peuvent être causées au moment de la conversion en format JSON ou avant. Assurez-vous qu'il n'y a pas de problème de conversion dans le texte en français avant de soumettre votre rapport trimestriel sur les plaintes.

### 4.2 Quelle est la convention d'appellation pour un fichier JSON?

L'ACFC n'a pas établi de convention d'appellation pour le ou les fichiers JSON téléversés. Toutefois, le nom du fichier **ne doit pas** comprendre les caractères spéciaux suivants :

\, /, :, \*, ?, ", <, >, |, @, !, \$, %, &, ` , =, ., {, }, [, ], ", "

## 5. Champ Description

### 5.1 Les banques doivent-elles remplir le champ description?

Le [schéma de soumission](#) prévoit que les banques remplissent les champs *description*, *dédommagement-description* et *règlement-description* (ces champs ne peuvent pas être laissés vides).

Le libellé normalisé « information non disponible » ne devrait être inscrit que dans les champs « Règlement – description » et « Dédommagement – description » dans les cas où la plainte est *en cours* et que la banque n'est pas en mesure de fournir l'information requise au moment de signaler la plainte. Lorsqu'une banque ferme ou règle une plainte, elle devra alors s'assurer que l'information dans ces champs description est à jour. À cet effet, la banque devrait fournir dans le champ « Règlement – description » une description de toute mesure qui a été prise par la banque pour tenter de régler la plainte. Même si la banque n'a pas été en mesure de joindre la personne qui a porté plainte, il serait nécessaire que le champ indique les mesures prises par la banque pour tenter de résoudre la plainte.

Si le dédommagement n'a pas été accordé à la personne qui a déposé la plainte, veuillez utiliser le libellé normalisé suivant dans le champ *dédommagement-description* : *dédommagement non accordé*.

### 5.2 Quelle est la limite de caractères dans le champ description?

Le champ *description* a une limite de 2 500 caractères. Assurez-vous que les rapports trimestriels sur les plaintes soumis respectent les règles établies par l'ACFC dans son [document de référence – schéma de soumission](#). Cela permettra de garantir que le champ *description* sera rempli et qu'il



respecte la limite de 2 500 caractères.

### 5.3 Qu'est-ce qui est considéré comme une description appropriée?

Veillez consulter le Guide sur les exigences en matière de déclaration de l'ACFC ([Guide](#)), plus particulièrement la sous-section intitulée Attentes de l'ACFC à l'égard des champs de description, pour obtenir des directives sur ce que constitue une description appropriée.

## 6. Champ Plaignant-Même Entité que le Client

### 6.1 Que faut-il inscrire dans les champs prénom du client et nom du client si la valeur du champ plaignant-même entité que le client est définie comme étant vrai?

Si la valeur du champ *plaignant-même entité que le client* est définie comme étant *vrai*, cela signifie que le plaignant est la même personne que le client. Par conséquent, les champs *prénom du client* et *nom du client* doivent être laissés vides, sinon, il faut que le contenu du champ *prénom du client* soit le même que celui du *prénom du plaignant* et que le champ *nom du client* soit le même que le *nom du plaignant*.

## 7. Échéancier de Soumission du Rapport sur les Plaintes

Trimestre de l'ACFC	Pour la période	Échéance
T1	Du 1er avril au 30 juin	29 août
T2	Du 1er juillet au 30 septembre	29 novembre
T3	Du 1er octobre au 31 décembre	1er mars
T4	Du 1er janvier au 31 mars	30 mai

\*Dans une année bissextile, la soumission du T3 devra être envoyée d'ici au 2 mars.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section V du [Guide sur les exigences en matière de déclaration à l'intention des banques et banques étrangères autorisées](#).



## 8. Soumission du Rapport Trimestriel sur les Plaintes

### 8.1 Le rapport peut-il être modifié une fois qu'il a été soumis à l'ACFC?

La fonction de soumission des rapports trimestriels sur les plaintes du portail a été conçue pour permettre aux institutions de téléverser de multiples fichiers pour une période de rapport donnée, mais ne permet de l'envoyer qu'une seule fois. Lorsqu'un rapport trimestriel est soumis, il ne peut plus être modifié.

Comme le rapport soumis ne peut plus être modifié, les informations et/ou les plaintes manquantes devront être incluses dans le prochain rapport trimestriel et votre surveillant(e) principal(e) responsable de votre institution doit en être avisé immédiatement.

Comme une seule soumission par trimestre est permise, assurez-vous d'avoir bien téléversé tous vos fichiers avant de soumettre votre rapport. Les fichiers comportant des erreurs peuvent être corrigés et téléversés de nouveau autant de fois que cela est nécessaire, tant et aussi longtemps que le rapport n'a pas encore été soumis.

## 9. Code Postal

### 9.1 Comment une banque consigne-t-elle une plainte d'un plaignant sans inscrire un code postal, puisqu'il s'agit d'un champ obligatoire et nécessaire?

Au titre de l'alinéa 627.44e) de la *Loi sur les banques*, l'institution doit consigner et conserver « les coordonnées fournies par l'auteur de la plainte ». Selon l'alinéa 627.46a), le code postal doit être communiqué à l'ACFC avec les autres éléments prévus à l'article 627.44. À ce titre, l'ACFC a fait du code postal un champ obligatoire dans l'optique que la loi oblige les banques à consigner les informations relatives à l'auteur de la plainte, que celui-ci soit déjà un client de cette institution ou non.

Bien que nous sommes conscients qu'il existe des cas limités où il n'est pas possible d'obtenir le code postal du plaignant (p. ex., lorsque ce dernier refuse de le donner), l'ACFC s'attend des banques qu'elles fassent les efforts raisonnables pour obtenir cette information (comme cela est attendu pour toutes les informations précisées à l'article 627.44).

L'ACFC a déterminé qu'il n'est pas possible de laisser le champ code postal vide, et l'ACFC demande aux banques d'utiliser le code postal uniformisé suivant si elles ne sont pas en mesure de l'obtenir : Q1Q 1Q1.



## 10.Champ Optionnel

### *10.1 Que faut-il faire avec le champ optionnel des fichiers JSON?*

Si un champ est optionnel et qu'il ne contient aucune donnée, vous devez le supprimer du fichier plutôt que de le laisser vide. Cela permettra de passer la validation.