



Rapports trimestriels sur les plaintes

Document de référence – schéma de soumission



Mars 2024
VERSION 2.4



Table des matières

1. Processus de soumission	3
2. Particularités	4
2.1 <i>Identifiant du dossier de l'institution</i>	9
2.2 <i>Données incomplètes</i>	9
2.3 <i>Données jointes</i>	10
3. Règles de validation	10
3.1 <i>Règles de validation explicitées</i>	10
3.2 <i>Langues prises en charge</i>	11
4. Règles de soumission	11
4.1 <i>Règle de soumission liée à la classification « Autre »</i>	12
4.2 <i>Règle de soumission liée au champ « Anonyme »</i>	12
5. Période de soumission pour chaque trimestre	12
6. Notifications sur les progrès	13



1. Processus de soumission

Pour soumettre leurs rapports trimestriels sur les plaintes à l'ACFC au moyen du Portail sécurisé, les institutions doivent s'inscrire au préalable auprès de l'ACFC et avoir un utilisateur authentifié.

Les plaintes à signaler peuvent être regroupées dans un même fichier ou être réparties dans plusieurs fichiers. Les utilisateurs auront la possibilité de créer un lot pour le trimestre en cours dans le Portail et d'y ajouter des fichiers tout au long du trimestre.

Le processus de soumission comporte deux étapes distinctes — celle de la validation et celle de la soumission en tant que telle. La validation est une opération synchrone qui donnera aux institutions une rétroaction immédiate sur leurs données. Le fichier est inspecté en fonction de règles de validation qui visent à assurer que les données sont structurées et formatées correctement. Si le fichier franchit cette étape avec succès, il passe à l'étape de la soumission, une opération asynchrone lors de laquelle il sera inspecté en fonction de règles de soumission qui visent à assurer la conformité des données qu'il contient.

Le diagramme suivant illustre le processus de soumission.



Identificateur du champ	Définition	Disposition législative	Le champ est-il obligatoire?	Type de données	Règle de validation	Numéro de la règle de validation
Numéro d'identification	Numéro d'identification de la plainte		Oui	Chaîne (150)	Caractères alphanumériques, espaces, tirets et traits de soulignement	KA-01001
Produit ou service – classification principale (classification)	Produit ou service sur lequel porte la plainte	627.44 g)	Oui	Chaîne (Enum) Compte, carte de crédit, carte de débit, marge de crédit hypothécaire, assurance, placement, marge de crédit, prêt, hypothèque, carte prépayée, autre	Les institutions peuvent ajouter plusieurs paires de classifications (classification principale et classification secondaire) de produit ou service pour une plainte, mais doivent en ajouter au moins une.	KA-01003
Produit ou service – classification secondaire (classification)	Classification secondaire du produit ou service sur lequel porte la plainte	627.44 g)	Oui	Chaîne (Enum) Entente, alertes, solde, annulation, clôture, recouvrement, traitement des plaintes, limite de crédit, assurance-crédit, succession, frais, services de conseiller financier, intérêts, services bancaires par Internet, services bancaires mobiles, ouverture, découvert, paiement, procuration, coffre-fort, renouvellement, relevé, services bancaires téléphoniques, services bancaires en succursale, transaction, virement, autre		KA-01004



Identificateur du champ	Définition	Disposition législative	Le champ est-il obligatoire?	Type de données	Règle de validation	Numéro de la règle de validation
Mode	Mode de communication de la plainte		Oui	Chaîne (Enum) Médias sociaux, téléphone, courriel, télécopieur, Web, en personne, lettre, clavardage		
Description	Description de la nature de la plainte	627.44 g)	Oui	Chaîne (2500)		KA-01003
Anonyme	Indique si la plainte a été faite de manière anonyme		Oui	Données booléennes		KA-01002
Prénom du plaignant	Prénom de la personne qui a porté plainte	627.44 c)	Si la plainte n'est pas anonyme	Chaîne (150)	Caractères alphanumériques, espaces, virgules, périodes, apostrophes, tirets, traits de soulignement et esperluettes	KA-01001 KA-01002
Nom du plaignant	Nom de famille de la personne qui a porté plainte	627.44 c)	Si la plainte n'est pas anonyme	Chaîne (150)	Caractères alphanumériques, espaces, virgules, périodes, apostrophes, tirets, traits de soulignement et esperluettes	KA-01001 KA-01002
Code postal du plaignant	Code postal du plaignant	627.44 e) 627.46 a)	Si la plainte n'est pas anonyme S'il est impossible d'obtenir le code postal du plaignant, le code postal standardisé suivant doit être utilisé : Q1Q 1Q1	Chaîne (15)	Format du code postal conforme à la norme applicable au Canada. La valeur « International » est admissible et peut être utilisée à la discrétion de chaque institution.	KA-01002 KA-01006 KA-01007
Plaignant – même entité que le client	Le plaignant et le client sont-ils la même entité?		Si la plainte n'est pas anonyme	Données booléennes		KA-01005



Identificateur du champ	Définition	Disposition législative	Le champ est-il obligatoire?	Type de données	Règle de validation	Numéro de la règle de validation
Type de client	Indique si le client est une personne ou une organisation		Si la plainte n'est pas anonyme	Chaîne (Enum) Personnel, Commercial		KA-01002
Prénom du client	Le prénom de la personne qui a demandé à l'institution ou reçu de celle-ci le produit ou service sur lequel porte la plainte	627.44 d)	Si la plainte n'est pas anonyme ET si le plaignant et le client ne sont pas la même entité ET si le type de client est « Personnel »	Chaîne (150)	Caractères alphanumériques, espaces, virgules, périodes, apostrophes, tirets, traits de soulignement et esperluettes	KA-01001 KA-01002 KA-01005 KA-01008
Nom du client	Nom de famille de la personne qui a demandé à l'institution ou reçu de celle-ci le produit ou service sur lequel porte la plainte	627.44 d)	Si la plainte n'est pas anonyme ET si le plaignant et le client ne sont pas la même entité ET si le type de client est « Personnel »	Chaîne (150)	Caractères alphanumériques, espaces, virgules, périodes, apostrophes, tirets, traits de soulignement et esperluettes	KA-01001 KA-01002 KA-01005 KA-01008
Société cliente	Nom de la société au nom de laquelle la plainte est déposée		Si la plainte n'est pas anonyme ET si le plaignant n'est pas la même entité que le client ET si le type de client est « Commercial »	Chaîne (150)	Caractères alphanumériques, espaces, virgules, périodes, apostrophes, tirets, traits de soulignement et esperluettes	



Identificateur du champ	Définition	Disposition législative	Le champ est-il obligatoire?	Type de données	Règle de validation	Numéro de la règle de validation
Règlement – description	Description de toute mesure qui a été prise par l’institution pour tenter de régler la plainte	627.44 i)	Oui	Chaîne (3000)*		
Dédommagement – description	Description de tout dédommagement accordé à une personne désignée à l’alinéa c) ou d)	627.44 j)	Oui	Chaîne* (3000)		
Confirmation – information fournie	Confirmation que l’institution a fourni l’information désignée aux alinéas 627.65 a) à c) au plaignant, si tel est le cas	627.44 k)	Oui	Données booléennes		
Pièce jointe – référence	Pièce jointe contenant le fichier audio ou la transcription de la plainte si celle-ci a été enregistrée, ou la version originale de la plainte	627.44 a) et b)	Oui	Chaîne (Enum) Document écrit d’origine, enregistrement d’appel, transcription d’appel, détails de la plainte (si celle-ci n’a pas été enregistrée)		
État	État actuel de la plainte Permet la soumission de données incomplètes sur le portail au cours d’un trimestre		Oui	Chaîne (Enum) En cours, Réouverte, Régulée, Close		
Date de réception	Date de réception de la	627.44 f)	Oui	Date	Le format de la date doit être AAAA-MM-JJ	KA-01009

* Dans le cas où la plainte est « en cours », et une institution n’est pas en mesure de fournir les informations nécessaires, veuillez soumettre la formulation standardisée suivante : « Information non disponible ».



Identificateur du champ	Définition	Disposition législative	Le champ est il obligatoire?	Type de données	Règle de validation	Numéro de la règle de validation
	plainte par l'institution					
Date de règlement	Date de règlement de la plainte si, de l'avis de l'institution, elle a été réglée à la satisfaction du plaignant	627.44 h)	Si l'état de la plainte est « Réglée »	Date	Le format de la date doit être AAAA-MM-JJ	KA-01009 KA-01010
Date de réouverture			Si l'état de la plainte est « Réouverte »	Date	Le format de la date doit être AAAA-MM-JJ	KA-01009 KA-01011
Date de clôture			Si l'état de la plainte est « Close »	Date	Le format de la date doit être AAAA-MM-JJ	KA-01009 KA-01012

2.1 Identifiant du dossier de l'institution

Il incombe à l'institution de s'assurer qu'elle entre un identifiant de dossier correspondant à chaque plainte dans le téléversement **{record-id}**. C'est une étape requise pour garantir la comparaison des renseignements en conséquence et que les doublons ne soient pas introduits dans le système.

Lorsque plusieurs occurrences d'un même enregistrement sont repérées par le système, cette information sera versionnée par le personnel interne, et le dernier contenu téléversé sera traité comme l'envoi définitif. Si une plainte est modifiée (c'est-à-dire ouverte au cours de plusieurs périodes d'envoi), le versionnage commencera à partir d'une nouvelle version très différente, sinon tous les incréments seront effectués à partir des versions peu différentes.

2.2 Données incomplètes

Pour veiller à ce que l'ACFC reçoive des renseignements complets et exacts, un dossier de plainte doit être soumis à nouveau au cours du trimestre qui suit immédiatement la dernière transmission de ce dossier de plainte si :

- l'état de la plainte était « En cours » ou « Réouverte »;
- la valeur de l'un ou l'autre des champs de la plainte répertoriés ci-dessus a changé.

À compter de la période de déclaration commençant le 1^{er} avril 2024, tous les champs de données des dossiers de plainte doivent inclure les renseignements les plus à jour au moment de la transmission du dossier.



2.3 Données jointes

Pour la version initiale, l'ACFC n'exigera pas la transmission de fichiers de données justificatives à joindre à l'envoi d'une institution, mais demandera que le type de pièce jointe soit documenté **{attachment-reference}**.

3. Règles de validation

Lorsqu'elles soumettent des données à l'ACFC, les institutions peuvent regrouper plusieurs fichiers contenant des données dans un même lot pour le trimestre. Cela dit, ceux-ci doivent être validés. Pour qu'un fichier franchisse l'étape de la validation avec succès, tous les renseignements qu'il contient doivent être corrects et exacts.

D'une manière générale, les objectifs de la validation sont les suivants :

- échec rapide de la validation et communication des résultats de celle-ci aux institutions en temps réel;
- prévention de la corruption des données;
- inclusion des règles associées au schéma lors de la validation du code dans le cadre des essais unitaires;
- simplification du code de traitement (et diminution du temps de traitement).

La validation d'un fichier est une vérification synchrone qui a pour but de veiller à ce que le format des données respecte les spécifications énoncées à la section 2, ce qui devrait être une opération instantanée. Après avoir été validé, un fichier est désigné aux fins de soumission, et l'utilisateur obtient un numéro de confirmation de téléchargement. Le fichier est alors mis en file d'attente pour sa soumission asynchrone.

En cas d'échec de la validation d'un fichier téléchargé, le ou les utilisateurs de l'institution en sont avisés, et il incombe à l'institution de soumettre ses données de nouveau.

3.1 Règles de validation explicitées

Les règles suivantes sont celles citées à la section 2 et sont explicitées ici pour plus de clarté. Le tableau de description des champs de données précise si chaque règle est conditionnelle et/ou obligatoire.

KA-01001 – Le champ peut seulement contenir des caractères alphanumériques, des espaces, des tirets et des traits de soulignement.

KA-01002 – Si la plainte EST anonyme, les champs suivants ne sont pas obligatoires : Nom du plaignant, Prénom du plaignant, Société cliente, Code postal du plaignant, Nom du client, Prénom du client.

KA-01003 – Les institutions peuvent ajouter plusieurs paires de classifications (classification principale et classification secondaire) de produit ou service pour une plainte, mais doivent en ajouter au moins une.



KA-01004 – Une classification principale de produit ou service peut seulement être appariée avec la classification secondaire de produit ou service qui s’y rapporte. Une classification secondaire doit être sélectionnée.

KA-01005 – Si l’option qui indique que le nom du client est le même que le nom du plaignant est sélectionnée, il n’est pas nécessaire de remplir les champs du prénom et du nom du client.

KA-01006 – Le format du code postal devra être conforme à la norme applicable au Canada.

KA-01007 – La valeur « International » est admissible et peut être utilisée à la discrétion de l’institution.

KA-01008 – Si le type de client est « Personnel », le prénom et le nom du client doivent être inscrits, mais pas un nom de société. Si le type de client est « Commercial », le nom de la société cliente doit être inscrit, mais un prénom et un nom de client.

KA-01009 – Le format de la date doit être AAAA-MM-JJ.

KA-01010 – Lorsque l’état de la plainte est fixé à « Réglée », le champ de la date de règlement doit être rempli, mais pas les champs de la date de réouverture et de la date de clôture.

KA-01011 – Lorsque l’état de la plainte est fixé à « Réouverte », le champ de la date de réouverture doit être rempli, mais pas les champs de la date de règlement et de la date de clôture.

KA-01012 – Lorsque l’état de la plainte est fixé à « Close », le champ de la date de clôture doit être rempli, mais pas les champs de la date de réouverture et de la date de règlement.

En plus des règles qui précèdent (dont certaines sont conditionnelles), les règles suivantes sont toujours appliquées :

1. validation globale du fichier en fonction du schéma;
2. validation visant à détecter les données corrompues – un fichier contenant des caractères illégaux (c.-à-d. des données corrompues) ne sera pas traité.

Dans les cas qui précèdent, en cas d’échec de la validation d’un fichier, l’institution en sera avisée, et le fichier sera éliminé du système. La tentative de télécharger les données sera consignée dans le système de l’ACFC.

3.2 Langues prises en charge

L’information sur les plaintes peut être fournie en français ou en anglais. Si vous recevez une plainte rédigée dans une autre langue, vous devez la faire traduire en français ou en anglais avant de la soumettre à l’ACFC.

4. Règles de soumission

Des règles de soumission des données seront appliquées pour veiller à ce que les données traitées soient exactes et complètes. Ces règles sont à la discrétion de l’ACFC et peuvent changer au fil du temps.



En cas d'échec d'une règle de soumission, la soumission dans son ensemble est désignée comme invalide et le traitement des plaintes qui y sont signalées cesse. L'application des règles de soumission est une opération asynchrone dont la durée dépend de la taille de la soumission et de la quantité de plaintes qui y sont signalées. Les institutions sont avisées de l'échec ou du succès de cette opération lorsque celle-ci est menée.

Les règles de soumission mentionnées ci-dessous sont des exemples de règles que l'ACFC cherchera à appliquer.

4.1 Règle de soumission liée à la classification « Autre »

Règle : Une soumission doit compter moins de 10 % de plaintes pour lesquelles une seule classification de produit/service a été sélectionnée ET où le champ de classification principale et le champ de classification secondaire sont tous deux fixés à « Autre ».

Conséquence : En cas d'échec de cette règle, la soumission en entier échoue, et l'institution est avisée du motif de cet échec.

4.2 Règle de soumission liée au champ « Anonyme »

Règle : Une soumission doit compter moins de 10 % de plaintes désignées comme anonymes.

Conséquence : En cas d'échec de cette règle, la soumission en entier échoue, et l'institution est avisée du motif de cet échec.

Dans l'un ou l'autre des scénarios qui précèdent, le pourcentage peut être modifié par l'ACFC à la lumière des tendances cernées dans les soumissions.

5. Période de soumission pour chaque trimestre

Les institutions sont tenues de soumettre leurs données dans un délai de 60 jours après la fin de chaque trimestre (en fonction des trimestres en usage au gouvernement du Canada).

Le tableau suivant indique les dates limites proposées pour la soumission des données au cours d'un exercice :

Trimestre	Début	Fin	Date limite de soumission des données
T1	1 ^{er} avril	30 juin	29 août
T2	1 ^{er} juillet	30 septembre	29 novembre
T3	1 ^{er} octobre	31 décembre	1 ^{er} mars
T4	1 ^{er} janvier	31 mars	30 mai



6. Notifications sur les progrès

Une des principales fonctionnalités du système de rapports trimestriels sur les plaintes de l'ACFC sera le signalement de certains événements aux institutions qui utilisent le système et aux utilisateurs internes de l'ACFC.

Les institutions seront avisées de l'une ou l'autre des modalités suivantes (et/ou des deux) selon la gravité de l'incident qui survient — par courriel et dans le portail.

Les rôles d'utilisateur suivants ont été identifiés aux fins de notifications :

Rôle	Description
Courriel de l'institution	Il s'agit de l'adresse de courrier électronique générique (p. ex. une liste de diffusion) inscrite au dossier de l'institution qui peut être utilisée pour recevoir des notifications et des alertes.
Courriel de l'administrateur de l'institution	C'est l'utilisateur qui est désigné comme administrateur/utilisateur principal dans le compte de l'institution. Il y a un seul administrateur par institution.
Courriel de l'utilisateur de l'institution	Il peut y avoir de nombreux utilisateurs associés à une institution qui peuvent avoir la permission de soumettre des documents aux fins du respect des exigences du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Le mot « portail » peut également être utilisé pour faire référence à l'utilisation du service de notifications.

Déclencheur de l'événement	Modalité(s)	Liste de diffusion des courriels	Conditions additionnelles
Notification trimestrielle de rappel (60 jours)	Portail	Aucune	Il s'agit d'une inscription créée dans le compte du portail indiquant la date limite de soumission. Celle-ci devrait tenir compte de la variation de date lors d'une année bissextile.
Notification trimestrielle de rappel (30 jours)	Portail et courriel	Courriel de l'administrateur de l'institution ou de l'institution elle-même	Aucune
Notification trimestrielle de rappel (5 jours)	Portail et courriel	Courriel de l'institution, de l'administrateur de l'institution, ou du ou des utilisateurs de l'institution. (S'il s'agit d'une confirmation, uniquement le courriel de	Aucune



		l'administrateur de l'institution)	
Soumission traitée	Portail et courriel	Administrateur de l'institution et utilisateur de l'institution qui a soumis le fichier regroupant les plaintes	Aucune
Rappel en cas de retard	Portail et courriel	Courriel de l'administrateur de l'institution ou de l'institution elle-même	À l'échéance du délai de 60 jours (le 61 ^e jour), l'institution est avisée une fois qu'elle est non conforme parce que sa soumission est en retard.
Échec de la soumission	Portail et courriel	Utilisateur de l'institution qui télécharge le fichier	Lorsqu'un fichier est téléchargé et que la validation réussit, mais la soumission échoue, il est désigné comme ayant échoué l'étape de soumission, et les erreurs sont associées au fichier. Il s'agit d'un processus asynchrone.
Soumission en retard	Portail et courriel	L'administrateur de l'institution ainsi que le superviseur principal de l'ACFC sont avisés du retard.	Lorsque la soumission est effectuée après l'échéance du délai de 60 jours accordé à l'institution.

Toutes les notifications incluses dans le Portail sont associées au compte de l'institution et au compte de l'utilisateur associé qui a effectué le changement.