

# FAIR

Canadian Foundation for  
Advancement of Investor Rights  
Fondation canadienne pour l'avancement  
des droits des investisseurs

## L'Agence confirme que les banques font des « ventes abusives » aux consommateurs

**Le rapport révèle que le Canada doit se doter d'un code régissant la consommation en matière financière**

[PDF](#)

TORONTO, le 20 mars 2018 – Deux des principaux groupes de consommateurs canadiens, soit FAIR Canada et le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), ont accueilli un [rapport du gouvernement](#) qui confirme que les grandes banques canadiennes incitent leurs employés à la « vente abusive » de produits financiers inopportuns.

Toutefois, le rapport, fruit d'une longue enquête menée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), ne précise pas quelle banque a entrepris quelle action, la quantité de produits visés, le nombre de plaintes portant sur le sujet ni l'ampleur des pertes financières subies par les consommateurs. Rien n'appuie l'une des principales conclusions du rapport selon laquelle « [l'ACFC] n'a pas constaté que la vente abusive était une pratique généralisée ». Malgré son manque de transparence, le rapport établit clairement que l'intérêt des banques, de leurs employés et de leurs fournisseurs l'emporte sur celui des consommateurs.

« En fait, la principale conclusion de l'ACFC est que les services bancaires de détail visent avant tout la vente de produits et de services plutôt que la satisfaction de l'intérêt supérieur des consommateurs », souligne Frank Allen, directeur général de FAIR Canada.

« Ce rapport renforce ce [que soutient le CDIP](#) depuis le départ, précise John Lawford, directeur général et avocat-conseil du CDIP. Les droits des consommateurs doivent être protégés au moyen d'un code régissant la consommation en matière financière. »

Marian Passmore, directrice de la politique et chef de l'exploitation de FAIR Canada a indiqué ceci : Selon le rapport, les ventes abusives ne contreviennent pas aux pratiques de l'industrie. En d'autres mots, les règles sont inappropriées. La protection offerte aux Canadiens par les banques est insuffisante; une réforme s'impose. FAIR Canada [demande une norme sur les pratiques exemplaires](#) afin que les Canadiens obtiennent les conseils auxquels ils s'attendent et ont droit. »

FAIR Canada et le CDIP demandent également une réforme ambitieuse du système de traitement des plaintes des consommateurs. Le ministre des Finances devrait se doter d'un service national de médiation prescrit par la loi qui pourra fournir une décision contraignante concernant les plaintes des consommateurs portant sur les services financiers.

Pour obtenir plus d'information, consultez le [document d'information de FAIR Canada et du CDIP](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Frank Allen

Directeur général

Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

(FAIR Canada)

36, rue King Est, bureau 400

Toronto (Ontario) M5C 3B2

647-256-6693

John Lawford

Directeur général et avocat-conseil

Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)

1, rue Nicholas, bureau 1204

Ottawa (Ontario) K1N 7B7

613-447-8125 (cellulaire) ou 613-562-4002, poste 25, [lawford@piac.ca](mailto:lawford@piac.ca)

[www.piac.ca](http://www.piac.ca)

Marian Passmore

Directrice de la politique et chef de l'exploitation

Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

(FAIR Canada)

36, rue King Est, bureau 400

Toronto (Ontario) M5C 3B2 647-256-6691

[marian.passmore@faircanada.ca](mailto:marian.passmore@faircanada.ca) [www.faircanada.ca](http://www.faircanada.ca)