

# FAIR

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



## DOCUMENT D'INFORMATION : Examen des pratiques de ventes au détail des banques canadiennes, mené par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

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

TORONTO, le 20 mars 2018

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a publié un rapport faisant état de son examen des pratiques de ventes au détail des banques canadiennes (ci-après, le « Rapport »). Le Rapport, qui est le fruit de neuf mois d'enquête, révèle que les banques n'accordent pas la priorité à la protection financière des consommateurs, à l'équité envers ces derniers et à la pertinence des produits offerts; par conséquent, le risque de ventes abusives est accru, de même que la probabilité que les employés des banques contreviennent aux pratiques de l'industrie.

Le communiqué de presse de l'ACFC présente les principales constatations suivantes tirées du rapport :

- La culture des services bancaires de détail vise avant tout la vente de produits et de services, ce qui accroît le risque que les intérêts des consommateurs ne se voient pas toujours accorder la priorité qui leur revient.
- Les incitatifs pécuniaires et non pécuniaires, les objectifs de vente et les fiches de rendement peuvent accroître les risques de vente abusive et de manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales.
- Certains produits, pratiques commerciales et circuits de vente sont associés à des risques accrus liés aux pratiques de vente.
- Les cadres de gouvernance ne permettent pas de gérer efficacement les risques liés aux pratiques de vente.
- Les contrôles visant à atténuer les risques liés aux pratiques de vente sont insuffisants.

FAIR Canada et le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) ont formulé les principales observations suivantes :

- Les structures de rémunération (pratiques de vente) et les pratiques généralisées placent l'intérêt des employés et des banques au premier rang, au détriment des Canadiens.

# FAIR

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



- Les exigences réglementaires et prévues par la loi régissant les banques sont inadéquates. Le Rapport définit les « ventes abusives » ainsi : toute vente de produits ou services financiers qui ne correspond pas aux besoins du consommateur; toute vente effectuée sans tenir raisonnablement compte des objectifs financiers du client, de ses besoins et de sa situation; et toute vente dans le cadre de laquelle l'information donnée aux consommateurs est incomplète, vague ou trompeuse. 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 et le CDIP demandent une norme sur les pratiques exemplaires afin que les Canadiens obtiennent les conseils auxquels ils s'attendent et ont droit. Ils pensent qu'une norme sur l'intérêt supérieur est requise de toute urgence pour les personnes fournissant des conseils financiers aux consommateurs. Une telle norme imposerait d'agir de façon juste et honnête, avec un devoir de loyauté envers le client et d'éviter les conflits d'intérêts, entre autres. Dans le cadre d'une norme sur l'intérêt supérieur, les banques seraient tenues d'éviter les incitatifs pécuniaires et non pécuniaires, les cibles, les fiches de rendement ou toute autre mesure du rendement qui exposerait les Canadiens à des préjudices.
- L'établissement d'une norme sur l'intérêt supérieur forcerait les banques à adapter leurs pratiques commerciales de façon que les employés accordent la priorité à l'intérêt du client plutôt qu'aux ventes.
- Le Rapport précise que les succursales et les centres d'appels ont progressivement modifié leurs priorités pour se concentrer sur d'autres types de services, notamment « la prestation de conseils financiers et le service à la clientèle lié à la vente ». Le fait que ces institutions affirment donner des « conseils » justifie une norme de conduite supérieure.
- FAIR Canada et le CDIP sont déçus du fait que le Rapport ne donne aucun exemple des préjudices subis par les Canadiens, pas plus qu'il n'indique le pourcentage de ventes abusives ou inappropriées. 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 ».
- Bien que les Canadiens effectuent des millions de dépôts, de retraits et de paiements de façon routinière, lorsqu'ils doivent prendre une importante décision financière ils s'exposent alors à des conseils malavisés et à des ventes abusives, notamment lorsqu'ils souhaitent obtenir une carte de crédit ou une marge de crédit, contracter une hypothèque ou acheter divers types de produits d'investissements complexes comme des certificats de placement garanti liés au marché, des billets à capital protégé, des produits structurés ou des fonds communs de

# FAIR

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



placement. Voilà qui démontre les failles du système de protection des consommateurs et qui a d'importantes conséquences sur la santé financière des Canadiens.

- Le Rapport devrait traiter davantage des conséquences de ces risques sur la santé financière des Canadiens.

### *Plaintes des consommateurs*

- L'ACFC a conclu ce qui suit : « Les lacunes des politiques, des procédures et des systèmes de traitement des plaintes limitent la capacité des banques de surveiller et de répertorier adéquatement les plaintes, et d'en faire rapport à la direction, au conseil d'administration et à l'ACFC. »
- FAIR Canada et le CDIP demandent une réforme exhaustive des procédures des banques quant à la surveillance, à la gestion, à l'établissement de rapports et au traitement des plaintes des consommateurs.
- Les banques devraient être tenues de respecter les lignes directrices de l'ACFC pour les plaintes internes, et ces lignes directrices doivent être revues pour veiller à ce que les consommateurs n'aient pas à déposer une plainte à deux endroits au sein de leur banque. Par ailleurs, les consommateurs devraient avoir le droit de déposer une plainte auprès d'un organisme externe si leur banque n'est pas en mesure de résoudre leur plainte dans un délai de 90 jours. Ils ne devraient pas devoir attendre que leur banque leur envoie une lettre après le délai de 90 jours (laquelle pourrait ne pas être postée dans un délai raisonnable).
- 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.
- Enfin, FAIR Canada et le CDIP sont préoccupés par la fermeté et la sévérité des améliorations proposées par l'ACFC relativement à ses fonctions de surveillance et d'application de la loi, telles qu'elles sont énoncées à la page 30 du Rapport.

# FAIR

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



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)