

20 août 2026

Kirsten Fraser
Directrice, Innovation dans les services financiers
Division des services financiers
Direction de la politique du secteur financier
Ministère des Finances Canada
90, rue Elgin
Ottawa (Ontario) K1A 0G5
obbo@fin.gc.ca

Objet : La Gazette du Canada, Partie I, Volume 160, numéro 26 : Règlement sur les services bancaires axés sur les consommateurs (les règlements)

FAIR Canada apprécie l'occasion qui lui est offerte d'apporter ses commentaires en réponse à la consultation susmentionnée.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif reconnu pour ses commentaires indépendants et réfléchis sur les questions de politique publique. Nous nous consacrons à promouvoir les droits des investisseurs et des consommateurs financiers au Canada par l'entremise de :

- Soumissions de politiques informées aux gouvernements et aux organismes de réglementation
- Recherche pertinente axée sur les investisseurs particuliers
- Sensibilisation, collaboration et éducation du public
- Identification proactive des problèmes émergents.¹

A. Introduction

FAIR Canada soutient l'initiative du gouvernement du Canada visant à mettre en place un cadre bancaire axé sur le consommateur (le « Cadre »), qui permettra aux consommateurs canadiens de partager leurs données financières en toute sécurité avec les prestataires de services de leur choix. Ce cadre pourrait leur permettre d'exercer un contrôle accru sur leurs informations financières, d'élargir leur accès à des outils innovants en matière de gestion budgétaire, d'épargne, d'emprunt, de paiements et de planification financière, et de favoriser une plus grande concurrence dans le secteur financier. Il aiderait les consommateurs à comparer plus facilement les produits et services, à prendre des décisions plus éclairées et à choisir les services financiers qui répondent le mieux à leurs besoins.

¹ Visitez le site www.faircanada.ca pour en savoir plus.

Malgré ces avantages, le partage de données financières personnelles peut exposer les consommateurs à des risques élevés. Ces risques incluent l'accès non autorisé, l'utilisation abusive des données, la fraude, les incidents de cybersécurité, l'ambiguïté quant à la responsabilité en cas de problème, ainsi que l'utilisation d'informations financières pour influencer le comportement des consommateurs de manière préjudiciable. Même si le Cadre prévoit des garanties importantes, ces protections doivent s'accompagner d'une surveillance et d'un contrôle de conformité rigoureux, d'une application stricte de la réglementation, ainsi que de mécanismes de recours accessibles et rapides. Un système bancaire axé sur les consommateurs ne doit pas seulement faciliter la mobilité des données; il doit aussi garantir la responsabilité et offrir aux consommateurs des droits clairs, des protections solides et des recours efficaces en cas de préjudice subi.

Il est essentiel de veiller à l'efficacité de ces mesures de protection dans la pratique pour instaurer et préserver la confiance des consommateurs à l'égard du Cadre. Le succès de ce dernier en dépendra en grande partie. Les consommateurs ne seront disposés à participer que s'ils ont l'assurance que leurs données financières seront protégées, que les entités participantes seront tenues de respecter des normes rigoureuses en matière de conduite et de sécurité, que la surveillance sera active et efficace, et qu'ils disposeront de voies de recours concrètes en cas de problème.

Nos commentaires portent sur les domaines dans lesquels une coordination accrue, une plus grande clarté et une meilleure protection des consommateurs seront essentielles au succès du cadre réglementaire. Ces domaines sont les suivants : la coopération entre les autorités fédérales et provinciales, le traitement des réclamations, la participation d'entités étrangères, la surveillance et l'application de la réglementation, le consentement et les changements au sein des entreprises, la suppression des données, la responsabilité des consommateurs, la prévention de la fraude, les exigences en matière de délais, ainsi que les mesures de protection relatives aux pratiques commerciales trompeuses, à l'orientation vers des produits présentant un conflit d'intérêts et aux activités s'apparentant à des conseils susceptibles de semer la confusion chez les consommateurs.

B. Collaboration fédérale-provinciale

Le Cadre relève de la législation fédérale, mais il s'appliquera à un environnement de services financiers dans lequel de nombreuses institutions et activités relèvent de la compétence des provinces ou des territoires. Il permet aux institutions financières réglementées par les provinces d'y adhérer volontairement, ce qui élargira la participation et offrira aux consommateurs un accès plus homogène à des services bancaires adaptés à leurs besoins. Étant donné que les provinces et les territoires conserveront le pouvoir d'imposer des exigences aux entités relevant de leur compétence, il sera important de veiller à ce que ces exigences soient alignées sur le Cadre fédéral et ne compromettent pas sa cohérence ni son efficacité. Une coordination étroite entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux sera donc essentielle.

Du point de vue des consommateurs, le Cadre et tous les régimes provinciaux ou territoriaux connexes devraient fonctionner de manière harmonieuse. Ceux-ci ne devraient pas se voir attribuer des droits, des protections ou des procédures de réclamation différents en fonction de leur lieu de résidence, du type d'établissement auquel ils ont recours ou du fait qu'une entité soit réglementée au niveau fédéral ou provincial. Des exigences divergentes pourraient générer de l'incertitude pour les consommateurs et les entreprises, compliquer la mise en conformité des entités participantes et affaiblir la responsabilité au sein de l'écosystème. Des normes cohérentes seront essentielles pour protéger les consommateurs et favoriser une large participation au Cadre.

Dans ce contexte, la Loi sur les services bancaires axés sur le consommateur (la « Loi ») prévoit la création d'un comité fédéral-provincial chargé de conseiller le ministre des Finances (le « ministre ») et la Banque du Canada (la « BdC ») sur la mise en œuvre et l'évolution du Cadre². Ce comité aura pour mission de favoriser l'harmonisation réglementaire, de recenser les problèmes de coordination et de veiller à ce que le Cadre fonctionne efficacement dans le paysage réglementaire financier commun du Canada. Nous recommandons également que le comité soit doté d'un mandat clair visant à garantir l'uniformité des résultats en matière de protection des consommateurs d'une juridiction à l'autre, et à contribuer à prévenir les lacunes, les chevauchements ou la fragmentation au fur et à mesure de la mise en œuvre du Cadre.

C. Traitement des plaintes

Un traitement équitable, efficace et rapide des plaintes est essentiel pour protéger les consommateurs et instaurer la confiance dans le cadre réglementaire. Les consommateurs ne participeront en toute confiance que s'ils savent qu'ils peuvent facilement accéder à un processus équitable et efficace de résolution des plaintes en cas de problème. Cela revêt une importance particulière dans un contexte où le partage de données peut impliquer plusieurs acteurs. En l'absence de mécanismes clairs de traitement des plaintes et de recours, les consommateurs risquent de ne pas savoir vers qui se tourner ni comment leurs préoccupations seront prises en compte.

1) Organisme provincial équivalent chargé du traitement des plaintes

La loi autorise le ministre à permettre aux entités participantes de recourir à un organisme provincial de traitement des plaintes « substantiellement similaire » à la place de l'organisme externe de traitement des plaintes (OETP)³ désigné. Cette souplesse permet de prendre en compte la structure réglementaire fédérale-provinciale du Canada, mais elle doit être mise en œuvre avec prudence. L'objectif premier doit être de mettre en place un système de traitement des plaintes cohérent, facile d'utilisation pour les consommateurs et capable d'assurer une protection et des voies de recours uniformes.

Les dérogations à l'obligation de recourir à l'organisme externe de traitement des plaintes désigné (OETP) doivent être accordées avec parcimonie afin d'éviter toute fragmentation et toute confusion chez les consommateurs. La coexistence de plusieurs organismes de règlement des plaintes fonctionnant selon des normes différentes pourrait en effet créer un système incohérent,

² La loi, art. s. 135.

³ La loi, art. s. 119(1).

difficile à comprendre et à utiliser, entraîner des résultats incohérents pour des plaintes similaires et affaiblir la responsabilité au sein du cadre réglementaire. Toute dérogation ne devrait donc être accordée que si elle garantit des résultats équivalents en matière de protection des consommateurs et si elle ne compromet pas la cohérence du cadre réglementaire.

De plus, les critères de reconnaissance d'une équivalence provinciale substantiellement similaire doivent être transparents. Les consommateurs, les entités participantes, les régulateurs et les organismes de traitement des plaintes doivent comprendre comment l'équivalence sera évaluée et contrôlée. Les critères de reconnaissance devraient porter au minimum sur l'accessibilité, l'autonomie, l'impartialité, la rapidité d'intervention, les pouvoirs d'enquête, l'équité procédurale, la transparence des résultats et la capacité à recommander ou à exiger des mesures correctives efficaces. Le Cadre devrait également prévoir un suivi continu afin que les organismes provinciaux de traitement des plaintes continuent de respecter ces normes.

2) Plaintes impliquant plusieurs acteurs

Le Cadre devrait préciser comment seront traitées les plaintes impliquant plusieurs acteurs. Les plaintes relatives aux services bancaires axés sur le consommateur peuvent concerner des comportements se recoupant entre les banques, les fintechs et les prestataires de services. Le Cadre devrait définir comment les organismes chargés du traitement des plaintes collaboreront lorsque les différents acteurs relèvent d'organismes distincts. Il faudra déterminer quel organisme prendra la direction des opérations et garantir que les consommateurs reçoivent une réponse unique et rapide plutôt que d'être renvoyés d'une entité à l'autre.

3) Traitement des plaintes selon le principe du « pas de mauvaise porte »

La nécessité d'une coordination claire est étroitement liée au principe selon lequel les consommateurs doivent pouvoir accéder à une procédure de traitement de plaintes fluide, sans « mauvaise porte ». On ne devrait pas leur demander de déterminer quelle instance est compétente pour traiter leur plainte. Il incombe aux organismes de traitement des plaintes et aux autorités de réglementation de collaborer à l'interne, d'identifier l'instance appropriée, de transférer les plaintes, le cas échéant, et de tenir les consommateurs informés. Un modèle « sans mauvaise porte » permettrait de réduire la confusion, d'améliorer l'accès aux voies de recours et de contribuer à assurer que les plaintes légitimes ne sont pas retardées ni abandonnées parce que les consommateurs se sont adressés au mauvais service.

4) Décisions contraignantes

Nous regrettons que la Loi n'accorde pas à l'OETP désignée le pouvoir de prendre des décisions contraignantes. FAIR Canada milite depuis de nombreuses années pour que l'Ombudsman des services bancaires et des investissements (OSBI) puisse prendre des décisions contraignantes concernant les plaintes en matière d'investissement. Les consommateurs ont besoin de plus qu'un simple accès à une procédure de traitement de plaintes externe; ils doivent avoir la certitude que cette procédure leur apportera une réparation effective. Si les recommandations de l'organisme externe de traitement des plaintes ne sont pas contraignantes, les consommateurs risquent de se retrouver sans recours concret, même lorsque cet organisme estime qu'une indemnisation ou une autre mesure corrective est justifiée.

Il est encourageant de constater l'évolution du paysage politique. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ont proposé la création d'un OETP doté d'un pouvoir contraignant pour les plaintes en matière d'investissement, et plusieurs provinces ont adopté des lois habilitant un tel organisme à prendre des décisions contraignantes.

Ces développements reflètent une prise de conscience croissante : un système de règlement des litiges équitable et efficace doit aboutir à des décisions exécutoires, et non à de simples recommandations. Un tel caractère encouragerait les entités participantes à résoudre les plaintes de manière équitable et rapide, renforcerait leur responsabilité et instaurerait la confiance dans le Cadre. Cela contribuerait également à empêcher les entités participantes de proposer des règlements à la baisse que les consommateurs pourraient être contraints d'accepter par crainte de ne rien recevoir en l'absence d'une décision contraignante. FAIR Canada recommande donc une modification de la Loi qui permettrait à l'OETP désignée de pouvoir émettre des décisions contraignantes.

D. Participation d'entités étrangères

Le Cadre autorise les entités étrangères à participer, à condition qu'elles satisfassent aux exigences d'accréditation et qu'elles disposent d'une succursale au Canada. Cette participation peut favoriser la concurrence, le choix des consommateurs et l'innovation. Toutefois, elle soulève également des risques en matière de protection des consommateurs, de vie privée, de surveillance et d'application de la loi, auxquels le Cadre devrait remédier.

Ces risques sont particulièrement élevés lorsque les données des consommateurs sont stockées, traitées ou consultées hors du Canada. Même si le règlement exige qu'un demandeur d'accréditation divulgue tous les pays dans lesquels lui-même ou ses prestataires de services tiers stockent ou traitent — ou prévoient de stocker ou de traiter — des données,⁴ de consommateurs, cette divulgation à elle seule n'est pas suffisante. Les entités participantes devraient être tenues d'obtenir le consentement exprès et éclairé des consommateurs avant de stocker, de traiter ou d'autoriser l'accès aux données des consommateurs hors du Canada. Ce consentement devrait clairement expliquer où les données seront traitées, quels prestataires de services seront concernés, quelles seront les implications potentielles des lois étrangères ou des demandes d'accès, ainsi que toute limite à la surveillance réglementaire canadienne ou aux voies de recours des consommateurs.

Le Cadre devrait également aborder les défis pratiques auxquels les autorités canadiennes pourraient être confrontées lors de la surveillance et de l'application des obligations imposées aux entités étrangères et à leurs prestataires de services tiers. La présence d'une succursale au Canada est une exigence de base importante, mais elle pourrait ne pas suffire à garantir une surveillance efficace si des opérations, du personnel ou des prestataires de services clés se trouvent dans une autre juridiction. En l'absence de mécanismes supplémentaires, les organismes de réglementation canadiens pourraient disposer de moyens limités pour obtenir des informations ou mener des enquêtes relatives à des fautes professionnelles.

Par conséquent, lorsque des entités étrangères participent au Cadre, la Banque du Canada devrait avoir conclu des protocoles d'accord (PA) avec les organismes de réglementation ou les

⁴ Règlements, art. 25(l).

autorités gouvernementales étrangères concernés. Ces accords devraient faciliter le partage d'informations, la coordination en matière de surveillance, la coopération pour appliquer la loi et la prise de mesures en temps opportun en cas de problèmes affectant les consommateurs canadiens. Il devrait également exister des mécanismes concrets permettant d'enquêter sur les fautes professionnelles, d'imposer le respect des règles, d'appliquer des sanctions et d'assurer la réparation des préjudices subis par les consommateurs lorsque des entités étrangères sont impliquées. Les protocoles d'accord contribueraient à assurer que la participation étrangère ne crée pas de lacunes en matière de responsabilité, n'affaiblit pas la protection des consommateurs et ne compromette pas l'intégrité du Cadre.

E. Surveillance et application

Le Cadre s'appuie largement sur l'accréditation et les rapports annuels pour s'assurer que les entités participantes respectent leurs obligations. Même s'ils constituent des éléments importants du dispositif, ils ne suffisent pas à eux seuls à protéger les consommateurs ou à maintenir la confiance à l'égard du Cadre. Le succès d'une banque axée sur le consommateur dépendra d'une surveillance active et continue permettant de détecter les risques à un stade précoce, de remédier rapidement aux cas de non-conformité et de veiller à ce que les entités participantes restent responsables après l'octroi de l'accréditation.

FAIR Canada accueille favorablement l'annonce faite dans le cadre de la consultation selon laquelle la Banque du Canada publiera des lignes directrices à des fins de consultation, en vue de clarifier ses attentes en matière de surveillance et d'assurer une plus grande transparence quant à son rôle de surveillance. La Banque du Canada devrait adopter un cadre de surveillance solide et fondé sur les risques qui aille au-delà de l'examen initial des demandes d'accréditation. Les entités participantes présentent en effet des différences significatives en fonction de la taille, du modèle économique, de capacités techniques, de recours à des prestataires de services tiers, ainsi que de volume et de sensibilité des données des consommateurs qu'elles traitent. Le cadre de surveillance devrait donc permettre à la Banque du Canada d'allouer ses ressources et d'adapter l'intensité de sa surveillance en fonction des risques présentés par chaque entité. Les entités à risque élevé devraient faire l'objet d'examens de conformité plus fréquents et d'autres interventions de surveillance.

En outre, la Banque du Canada devrait disposer des ressources, de l'expertise et des outils adéquats pour assurer une surveillance continue du Cadre, incluant la capacité de surveiller les risques émergents, d'évaluer les pratiques en matière de cybersécurité et de gouvernance des données, d'examiner le rôle des prestataires de services tiers et d'identifier les tendances dans les plaintes des consommateurs ou les défaillances opérationnelles. Une surveillance efficace ne doit pas se limiter à l'examen des rapports annuels ou à une réaction a posteriori, une fois le préjudice survenu. Elle doit être proactive et capable de détecter les problèmes avant qu'ils puissent causer un grave préjudice aux consommateurs.

Il sera également essentiel d'assurer la transparence afin de promouvoir la responsabilité et de renforcer la confiance du public. La Banque du Canada devrait communiquer publiquement ses attentes en matière de surveillance, les lacunes courantes en matière de conformité ainsi que des exemples de bonnes pratiques. La publication d'informations de cette nature aiderait les entités participantes à comprendre les normes attendues, favoriserait une conformité cohérente au sein

de l'écosystème et donnerait aux consommateurs l'assurance que le Cadre fait l'objet d'un suivi actif.

La Loi autorise le ministre à désigner un organisme ou un ministère provincial chargé de surveiller certaines institutions financières provinciales.⁵ Lorsque les responsabilités en matière de surveillance sont déléguées ou partagées avec les autorités provinciales, il est essentiel d'assurer une coordination étroite. Les consommateurs doivent bénéficier d'une protection cohérente, peu importe si l'entité est soumise à une surveillance fédérale ou provinciale. Pour y parvenir, la Banque du Canada et les autorités provinciales doivent mettre en place des mécanismes de coordination clairs, notamment des accords de partage d'informations, des attentes communes en matière de surveillance et des processus de gestion des risques transjuridictionnels. Des normes de surveillance harmonisées sont nécessaires pour préserver la cohérence du cadre et garantir aux consommateurs de bénéficier de protections solides et cohérentes partout au Canada.

Le Cadre devrait également préciser comment les responsabilités en matière d'application de la loi seront coordonnées. La Loi prévoit des accords de partage d'informations et de surveillance entre la Banque du Canada et les autorités provinciales,⁶ mais elle n'explique pas comment les organismes de réglementation coordonneront leurs actions en cas de fautes professionnelles dépassant les frontières juridiques ou impliquant plusieurs acteurs. Le Cadre devrait donc mettre en place des procédures claires relatives au partage d'informations, à la coordination des enquêtes et à la répartition des responsabilités en matière d'application de la loi

F. Consentement du consommateur et changements au sein de l'entreprise

Le règlement exige qu'une entité participante renouvelle le consentement explicite d'un consommateur en cas de changement important dans la situation de ce dernier ou au sein de l'entité participante, susceptible de remettre en question la volonté du consommateur de donner son consentement.⁷ FAIR Canada soutient cette exigence. Le consentement permanent est essentiel, car les consommateurs autorisent l'accès à des données financières sensibles et ne mesurent peut-être pas pleinement l'ampleur des changements dans les activités, la structure de propriété, le fonctionnement ou les pratiques en matière de données d'une entité participante qui pourraient affecter leurs droits et présenter des risques.

Toutefois, le règlement ou les lignes directrices devraient indiquer la définition d'un « changement significatif ». En l'absence de précisions supplémentaires, les entités participantes risquent d'interpréter cette exigence de manière incohérente ou trop restrictive. Les consommateurs pourraient alors ne pas être invités à renouveler leur consentement dans des circonstances affectant de manière significative le traitement de leurs données. Pour favoriser une application cohérente et réduire les ambiguïtés, le règlement ou les lignes directrices devraient inclure des exemples ou une liste non exhaustive de circonstances déclenchant automatiquement le renouvellement du consentement des consommateurs. Ces événements déclencheurs devraient inclure, au minimum les éléments suivants : les fusions, acquisitions, regroupements ou autres

⁵ Loi, art. 124(1).

⁶ Loi, art. 124(3).

⁷ Règlements, art. 44(1).

changements de propriété ou de contrôle; les changements significatifs apportés au modèle économique de l'entité participante; l'élargissement des finalités pour lesquelles les données des consommateurs sont utilisées; les changements concernant les principaux prestataires de services tiers; les incidents de cybersécurité ou les violations de données significatifs; et les modifications substantielles des modalités de stockage, de traitement ou d'accès aux données.

Les changements au sein des entreprises méritent une attention particulière. Avant de solliciter un renouvellement du consentement, une entité doit informer les consommateurs de tout changement concernant la propriété ou le contrôle de l'entité qui détient leurs données financières ou y accèdent. Cette obligation s'applique en particulier lorsque ce changement entraîne le stockage ou l'accès à ces données hors du Canada. Les consommateurs doivent disposer d'informations suffisantes pour décider s'ils souhaitent continuer à partager leurs données financières avec l'entité participante après la transaction. Ils doivent recevoir des informations rédigées en langage clair expliquant la nature du changement organisationnel, son incidence sur le traitement de leurs données, l'accès potentiel de nouvelles filiales ou de nouveaux prestataires de services à leurs renseignements personnels, ainsi que les lois étrangères ou les limites à la surveillance réglementaire canadienne qui pourraient affecter leurs droits.

G. Suppression des données

Le Règlement devrait établir des exigences plus strictes et protégeant mieux les consommateurs en matière de suppression des données, notamment lorsqu'une entité cesse de participer au Cadre. En vertu du règlement, une ancienne entité participante doit indiquer aux consommateurs qu'ils doivent demander la suppression de leurs données s'ils ne souhaitent pas que l'entité continue à les conserver⁸. FAIR Canada craint que cette approche ne fasse peser une responsabilité trop lourde sur les consommateurs, précisément au moment où les protections devraient être les plus solides.

Lorsqu'une entité se retire du Cadre, les consommateurs peuvent raisonnablement supposer que leurs données seront supprimées. De nombreux consommateurs peuvent ne pas comprendre que leurs données restent en possession d'un ancien participant, à moins qu'ils ne prennent des mesures actives pour en demander la suppression. D'autres peuvent ne pas prendre connaissance de l'avis ou en méconnaître la portée.

Selon nous, la règle par défaut devrait être la suivante : une ancienne entité participante devrait supprimer les données des consommateurs dans un délai prescrit après avoir cessé de participer au Cadre, à moins que le consommateur ne donne un nouveau consentement exprès pour la conservation de ses données ou si une disposition légale l'exige. Cela refléterait mieux le caractère sensible des données concernées et l'importance d'assurer aux consommateurs de conserver le contrôle de leurs informations financières.

Le règlement devrait également exiger que les anciens participants envoient des rappels périodiques aux consommateurs lorsqu'ils conservent encore leurs données. Ces rappels devraient clairement indiquer que l'entité ne participe plus au cadre et que le consommateur peut

⁸ Règlement, art. 31(d).

demander la suppression de ses données. Des rappels réguliers permettraient de continuer à sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à éviter que la conservation des données ne se poursuive simplement parce qu'un consommateur a manqué ou mal compris un avis.

Le règlement devrait également renforcer les exigences en matière de confirmation de la suppression des données. En vertu du règlement, lorsqu'un consommateur demande la suppression de ses données et que l'entité participante n'est pas en mesure de procéder à cette suppression, celle-ci doit fournir par écrit les motifs de cette impossibilité dès que possible. Si les données sont conservées temporairement pour se conformer à une obligation légale, l'entité doit informer le consommateur de la date à laquelle ses données pourront être supprimées et confirmer que cette suppression aura lieu sans devoir faire une autre demande⁹. FAIR Canada soutient cette approche, mais estime qu'elle ne va pas assez loin.

Les consommateurs devraient également recevoir une confirmation écrite une fois la suppression effectuée. Cette confirmation est importante, car les consommateurs ne doivent pas rester dans l'incertitude quant à la possession de leurs données financières sensibles par une entité. L'obligation de confirmation favoriserait la responsabilisation, permettrait de disposer d'un historique clair de la conformité et donnerait aux consommateurs l'assurance que leur demande a été pleinement prise en compte.

H. Responsabilité des consommateurs

À juste titre, la loi limite la responsabilité des consommateurs en cas de pertes financières causées par la perte, l'accès ou l'utilisation non autorisés de leurs données, sauf si le consommateur a fait preuve d'une négligence grave (ou, au Québec, d'une faute grave) dans la protection de ses informations d'authentification.¹⁰ FAIR Canada soutient ce seuil élevé. Les consommateurs ne devraient pas être tenus responsables des pertes résultant d'un accès non autorisé ou d'une utilisation abusive de leurs données financières, à moins que leur propre conduite ne justifie clairement un tel résultat.

Le Règlement exige des entités participantes qu'elles informent les consommateurs des « mesures raisonnables » qu'ils peuvent prendre pour protéger leurs informations d'authentification.¹¹ Le Règlement ou les lignes directrices devraient préciser ce qui constitue des « mesures raisonnables ». En l'absence de précisions supplémentaires, les entités participantes risqueraient d'appliquer des normes incohérentes ou d'imposer des attentes irréalistes aux consommateurs.

Toute recommandation doit évaluer les mesures raisonnables du point de vue d'un consommateur particulier et non de celui d'une institution financière, d'un fournisseur de technologies ou d'un expert en cybersécurité. Parmi ces mesures, on peut citer la confidentialité des informations d'authentification, l'utilisation de mots de passe robustes, l'activation de l'authentification multifactorielle et la déclaration rapide de tout accès non autorisé présumé. Les entités participantes doivent communiquer ces mesures de manière claire et accessible, en les mettant bien en évidence.

⁹ Règlement, art. 45(2).

¹⁰ Loi, art. 103(1).

¹¹ Règlement, art. 52(b).

I. Prévention de la fraude et sensibilisation des consommateurs

La Loi interdit à toute personne physique ou morale qui n'est pas une entité participante de se présenter comme appartenant au Cadre et prévoit des sanctions en cas d'infraction.¹² Toutefois, le Cadre devrait aller plus loin en mettant en place des mesures claires pour identifier et dissuader les entités prétendant à tort être accréditées ou présentant de manière trompeuse leur participation au Cadre. Ce risque peut être particulièrement élevé lorsque des acteurs malveillants agissent depuis l'extérieur du Canada, où l'application de la loi et le recouvrement des sommes dues aux consommateurs peuvent s'avérer plus difficiles. Le Cadre devrait inclure des mécanismes permettant de détecter les fausses allégations de participation, de réagir rapidement aux déclarations trompeuses et d'alerter le public si nécessaire.

Les entités participantes doivent également contribuer à la prévention de la fraude. Elles doivent veiller à détecter toute usurpation d'identité, toute utilisation abusive de leur nom ou de leur marque, ainsi que toute autre utilisation non autorisée de leurs identifiants par des personnes extérieures au programme. Cela permettrait de protéger les consommateurs contre les escroqueries, de préserver la réputation des participants légitimes et de maintenir la confiance du public à l'égard du Cadre.

La sensibilisation des consommateurs et leur compréhension seront également essentielles à la réussite du Cadre. Les consommateurs devraient recevoir des conseils clairs et accessibles expliquant le fonctionnement du Cadre, les avantages et les protections qu'il offre, ainsi que la manière dont ils peuvent vérifier si une entité est un participant accrédité avant de partager des données financières. Les documents destinés au grand public devraient aussi expliquer les risques courants de fraude, les signes avant-coureurs d'usurpation d'identité et les mesures que les consommateurs peuvent prendre s'ils soupçonnent qu'une entité prétend à tort de participer au Cadre.

J. Exigences en matière de délais

Plusieurs dispositions du règlement exigent des entités participantes qu'elles agissent « dès que possible ». Par exemple, une entité participante doit entamer la procédure de renouvellement du consentement dès qu'elle est informée qu'une situation le justifie.¹³ De même, lorsqu'une entité participante ne supprime pas les données d'un consommateur à la suite d'une demande de suppression parce que la loi l'interdit ou qu'elle n'est pas requise pour une autre raison, elle doit en aviser le consommateur sans tarder.¹⁴

FAIR Canada craint que cette norme crée une source d'incertitude pour les consommateurs et les entités participantes. En l'absence d'attentes plus claires, les entités pourraient interpréter l'expression « dès que possible » de différentes manières, ce qui entraînerait des pratiques incohérentes au sein du Cadre. Nous recommandons que, une fois le Cadre opérationnel et que les autorités de régulation auront acquis une expérience pratique de sa mise en œuvre, des délais précis soient fixés pour les principales obligations envers les consommateurs, telles que le renouvellement du consentement et les réponses aux demandes de suppression de données.

¹² Loi, art. 170 et 174.

¹³ Règlement, art. 44(2).

¹⁴ Règlement, art. 45(2).

Des délais clairs favoriseraient la cohérence, amélioreraient la responsabilisation et garantiraient aux consommateurs de recevoir des informations en temps utile.

K. Mesures de protection contre les préjudices causés aux consommateurs par l'exploitation des données

Les services bancaires centrés sur le consommateur permettent aux entités participantes de recueillir et d'analyser des données financières très détaillées. En rassemblant des informations issus de multiples comptes, d'institutions et de relations financières, les entités participantes peuvent obtenir une vision plus complète de la situation financière d'un consommateur que ne le pourrait habituellement un prestataire isolé. Cela accroît le risque que les données des consommateurs soient utilisées pour établir des profils comportementaux, se livrer à des pratiques commerciales manipulatrices ou orienter les consommateurs vers des produits et services qui servent des intérêts commerciaux plutôt que leur bien-être financier. En outre, les entités participantes peuvent proposer des outils et services s'apparentant à des conseils financiers sans être soumises aux obligations réglementaires correspondantes. Des mesures de protection claires sont donc nécessaires pour s'assurer que les données sont utilisées au bénéfice des consommateurs, et non pour exploiter des asymétries d'information ou influencer leur prise de décision de manière préjudiciable.

L'accès à des données financières exhaustives permettrait aux entités participantes d'élaborer des profils comportementaux détaillés et de mettre en œuvre des pratiques commerciales sophistiquées. En identifiant les vulnérabilités financières d'un consommateur, ses habitudes de consommation ou ses tendances en matière de prise de décision, les entreprises pourraient cibler les consommateurs avec des offres personnalisées conçues pour maximiser leurs résultats commerciaux, et non pour améliorer le bien-être des consommateurs.

Les services bancaires axés sur le consommateur peuvent également accroître le risque que les consommateurs considèrent certains outils ou services comme des conseils financiers, alors qu'ils ne sont pas soumis aux obligations réglementaires correspondantes. Certaines entités participantes proposent des outils qui analysent les données financières d'un consommateur et suggèrent des mesures telles que la consolidation de dettes, la modification des versements d'investissement ou l'achat de produits financiers. Dans un environnement bancaire axé sur le consommateur, ce risque peut être accru, car les entités participantes peuvent accéder à une vue d'ensemble plus complète de la situation financière d'un consommateur et l'analyser. Ceci est bien plus important que les informations dont dispose habituellement un prestataire isolé. Même lorsque ces services sont présentés comme des outils éducatifs ou d'automatisation, les consommateurs peuvent être plus enclins à les considérer comme des conseils personnalisés, compte tenu de l'étendue et du niveau de détail des informations financières sur lesquelles ils s'appuient.

Même si la loi exige un consentement exprès et la divulgation de l'utilisation prévue des données des consommateurs, ces mesures ne suffiront probablement pas à elles seules à offrir une protection adéquate contre une utilisation manipulatrice ou contradictoire de ces données. Si les cadres juridiques et réglementaires existants, notamment les lois sur la protection de la vie privée, les lois sur les valeurs mobilières, les lois sur la protection des consommateurs et les règles de conduite applicables aux institutions réglementées, peuvent contribuer à atténuer certains de ces

risques, ils n'ont toutefois pas été conçus spécifiquement pour un environnement bancaire axé sur le consommateur, caractérisé par une agrégation de données à grande échelle et des interactions numériques hautement personnalisées.

Le Cadre devrait donc inclure des garanties explicites régissant l'utilisation des données financières des consommateurs. Il faudrait interdire aux entités participantes d'utiliser les données des consommateurs pour se livrer à des pratiques manipulatoires ou pour servir leurs intérêts commerciaux, si cela peut raisonnablement porter préjudice aux consommateurs. Le Cadre devrait également exiger des mentions claires et bien visibles lorsque les outils ou autres résultats ne constituent pas des conseils financiers personnalisés. Il devrait aussi interdire aux entités participantes de présenter ces résultats de manière à amener les consommateurs à croire raisonnablement qu'ils reçoivent des conseils sur mesure. Ces protections viendraient compléter, plutôt que remplacer, les exigences légales et réglementaires existantes.

Nous vous remercions d'avoir pris en considération nos commentaires. Nous apprécions l'occasion de partager notre point de vue et de contribuer à l'élaboration de politiques qui placent les consommateurs au cœur des préoccupations. Nous encourageons la poursuite du dialogue et de la collaboration avec le Ministère des Finances Canada et les autres parties prenantes concernés par le cadre bancaire axé sur les consommateurs. Si vous souhaitez discuter davantage de notre soumission, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous sommes déterminés à travailler ensemble pour mieux soutenir les consommateurs.

Sincèrement,



Jean-Paul Bureau
Président, chef de la direction et directeur général
FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs