

21 août 2015

Comité consultatif d'experts – Examens des mandats de CSFO/TSF/SOAD

Ministre des Finances

Division des politiques relatives aux institutions financières et Division des politiques en matière de sécurité du revenu et de régimes de retraite

Frost Building North, salle 424

95 Grosvenor Street, 4^e étage

Toronto (Ontario)

M7A 1Z1

Envoyé par courriel à l'adresse : FIPBmandatereview@ontario.ca

Aux membres du comité,

OBJET : Commentaires de FAIR Canada sur l'examen du mandat de la CSFO

Faisant suite à notre réunion du mercredi 12 août avec le comité consultatif d'experts (le « comité »), FAIR Canada souhaite fournir au comité un bref récapitulatif écrit des points abordés. Nos commentaires font suite aux questions posées dans le document de consultation du ministère des Finances, publié le 21 avril 2015 (le « document de consultation »), et aux questions clés que le comité doit traiter conformément à son mandat relatif à la Commission des services financiers de l'Ontario (« CSFO »).

FAIR Canada est un organisme sans but lucratif national de défense des épargnants. En tant que voix nationale pour les investisseurs, FAIR Canada s'est engagée à promouvoir une meilleure protection pour les investisseurs en matière de réglementation des valeurs mobilières. Consultez le site www.faircanada.ca pour obtenir de plus amples renseignements.

I. Recommandations de FAIR Canada faisant suite aux questions relatives au mandat de la CSFO

1. Révision du mandat de la CSFO

FAIR Canada estime que le mandat ou les objectifs de la CSFO ont besoin d'être révisés et clarifiés. **Le mandat est destiné à favoriser un marché des services financiers équitable et efficace (ou un marché au fonctionnement sûr pour les services financiers) et une protection fiable des consommateurs.**

Nous constatons que le soutien de l'inclusion juridique explicite de la protection financière des consommateurs, dans le cadre du mandat de la CSFO, figure dans les principes de haut niveau

du G20 sur la protection financière des consommateurs de l'OCDE¹. Il ressemble également au mandat des organismes de réglementation des valeurs mobilières. Les consommateurs de produits d'assurance ne méritent rien de moins.

Un « double » mandat (favorisant un marché équitable et efficace/une protection des consommateurs) doit s'articuler autour des trois principes suivants :

- (i) L'efficacité du marché est une condition nécessaire, bien qu'insuffisante, pour garantir l'équité et la protection des consommateurs;
- (ii) L'efficacité du marché est impossible sans la confiance des consommateurs; et cette confiance est atteinte uniquement lorsque les consommateurs estiment qu'ils sont traités équitablement tout en étant correctement protégés; et
- (iii) La protection des consommateurs n'est pas garantie aux dépens de l'efficacité du marché. Bien au contraire, une protection fiable des consommateurs est une composante essentielle d'un marché des services financiers équitable et efficace, ainsi que d'une confiance à l'égard de ce marché.

Déployer des efforts soutenus pour garantir ce double mandat devrait se solder par un « secteur des services financiers solide ». Cela dit, nous ne pensons pas qu'un « secteur des services financiers solide » doit constituer l'ultime objectif, car celui-ci pourrait aller à l'encontre d'une protection des consommateurs adaptée et d'un marché efficace.

2. Besoin d'un engagement efficace des parties prenantes vis-à-vis des consommateurs

Un engagement efficace des parties prenantes est essentiel pour la réussite de la CSFO. Cet engagement est requis dans tous les domaines que celle-ci supervise. Il doit être atteint par l'intermédiaire (a) d'un comité consultatif de consommateurs et (b) d'une représentation des consommateurs dans le cadre révisé de gouvernance pour la CSFO.

Les consommateurs doivent être représentés dans l'élaboration des politiques, ce qui n'est actuellement pas le cas au sein de la CSFO. Veuillez consulter nos avis soumis en 2011 à la CSFO concernant son énoncé préliminaire de priorités, où nos recommandations étaient les suivantes :

- (i) La CSFO doit mener une initiative spécifique pour obtenir les avis des consommateurs de produits et services financiers afin de comprendre leurs préoccupations et défendre leurs intérêts; et

¹ Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs, OCDE, octobre 2011, disponibles en ligne à l'adresse <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf> (en anglais seulement)

- (ii) Dans cette optique, la CSFO doit renforcer le comité consultatif des consommateurs, créé par la CSFO en 2001².

Nous avons réaffirmé l'importance de solliciter les avis et les opinions des consommateurs en vue d'élaborer des politiques, dans notre soumission 2012 à la CSFO, par suite de l'analyse de son énoncé préliminaire des priorités³.

Comme mentionné par le Centre pour la défense de l'intérêt public dans une soumission datant de février 2014 au ministère des Finances : « Bien que les produits et services financiers revêtent une importance fondamentale pour la plupart des Canadiens, l'engagement des consommateurs sur les questions financières est faible. Cela s'explique par le fait que les Canadiens ne disposent pas généralement des ressources requises ou des canaux appropriés pour participer au processus de réglementation financière. Les produits et services financiers et les réglementations qui les régissent sont trop complexes pour que la plupart des individus les comprennent...⁴ » [Traduction]

FAIR Canada appuie largement les dispositions visant à la formation d'un comité consultatif indépendant de consommateurs prescrit par la loi qui jouit d'un financement adéquat et d'un large mandat pour que soient bien représentés les intérêts des consommateurs de produits et services financiers canadiens dans les domaines supervisés par la CSFO, en particulier dans le secteur de l'assurance. Nous avons constitué des représentations similaires auprès des gouvernements et des organismes de réglementation en ce qui concerne la réglementation coopérative des marchés de capitaux.

Les consommateurs de produits et services financiers ont besoin d'une représentation et de fonds suffisants pour désigner activement et correctement leurs intérêts sur les questions financières. Ce qui fait cruellement défaut dans le secteur des assurances. La représentation des consommateurs a fortement besoin d'être ancrée dans le processus pour améliorer l'efficacité de la prise de décisions.

En outre, FAIR Canada recommande vivement l'inclusion des intérêts financiers des consommateurs dans la structure de gouvernance de la CSFO, que ce soit par l'intermédiaire d'un conseil d'administration ou de commissaires. Dans ce conseil ou parmi ces commissaires

² Mémoire de FAIR Canada à Phil Howell de la CSFO, datée du 6 juin 2012, page 9, disponible en ligne à l'adresse http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2009/03/June-6-FSCO_FR_Final.pdf.

³ Reportez-vous au mémoire de FAIR Canada à la CSFO, datée du 6 juin 2012, pages 13-14, disponible en ligne sur http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2009/03/June-6-FSCO_FR_Final.pdf.

⁴ Cadre de protection financière des consommateurs au Canada : Document de consultation, commentaires du Centre pour la défense de l'intérêt public, 28 février 2014, pages 65-66, disponible en ligne à l'adresse <http://www.piac.ca/our-specialities/piac-submission-to-canadas-financial-consumer-protection-framework-consultation-paper/> (en anglais seulement).

devraient figurer des personnes qui représenteront les intérêts des consommateurs de produits et services financiers. La nomination de personnes qualifiées reconnues pour refléter et protéger les intérêts des consommateurs de produits et services financiers serait dans l'intérêt public.

3. Rôle de la CSFO

Réglementation de la solvabilité

Compte tenu de l'expertise du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et des ressources restreintes de la CSFO, cette dernière devrait conserver sa responsabilité concernant la réglementation des pratiques de l'industrie, mais pas la réglementation de la solvabilité pour les sociétés d'assurance. Il serait préférable d'attribuer cette seconde responsabilité au BSIF.

Réglementation des fonds distincts

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) doit réglementer les fonds distincts pour les raisons suivantes :

- (i) L'expertise de la CVMO relative à la réglementation des produits d'investissements complexes;
- (ii) Le principe de base selon lequel les consommateurs doivent recevoir un niveau semblable de protection pour leurs investissements et des conseils liés à ces investissements, quel que soit le secteur financier source du produit ou du service; et
- (iii) Le principe de base selon lequel les produits doivent être réglementés de la même façon afin que les consommateurs en tirent de bons résultats.

Si ce n'est pas possible pour des raisons politiques, une harmonisation du cadre réglementaire sera requise afin que les exigences réglementaires soient sensiblement identiques : les conseils fournis par les assureurs-vie, les agences générales gestionnaires, les agences d'assurance-vie et leurs agents, en ce qui concerne l'assurance, doivent se conformer aux mêmes normes que les concessionnaires, les conseillers et leurs représentants agréés, en ce qui concerne les valeurs mobilières. Les obligations sur la divulgation des relations, des coûts et des performances pour les produits d'assurance avec une composante d'investissement et les obligations des points de vente doivent être les mêmes. Cela est particulièrement vrai dans la mesure où le point d'accès pour la vente de ces produits dépend souvent de la même personne, qui est titulaire de deux licences, et qui peut même associer des investissements dans le même fonds d'investissement (avec un produit « intégré »). Notons que le rapport 2014 du Fonds monétaire international (FMI), chargé d'évaluer la performance des Principes de base d'assurance au Canada, a émis

plusieurs recommandations concernant le Principe 18 : Intermédiaires et Principe 19 : Conduite des affaires, y compris des recommandations de réformes, là où les règles exécutoires font défaut. Ces recommandations doivent être mises en œuvre⁵.

Les mémoires de FAIR Canada présentés à la CSFO sur les examens des adéquations produits des agents d'assurance-vie se trouvent en pièce jointe dans l'Annexe A⁶.

4. Conformité entravée par le cadre juridique et réglementaire existant

Bien que le but de l'examen du mandat par le comité ne soit pas d'examiner la législation ou les réglementations appliquées par la CSFO, la capacité de cette dernière à garantir la conformité aux lois existantes (par exemple, la supervision adéquate des agents d'assurance) est entravée par les lois et les réglementations existantes. Les assureurs sont légalement tenus de garantir que leurs agents parrainés d'assurance-vie se conforment aux réglementations applicables et que leurs agents répondent à tous les critères d'admissibilité pour devenir titulaires d'une licence. Cependant, la réalité est tout autre. Les assureurs-vie sont dans l'incapacité de remplir rigoureusement cette obligation, car la plupart ne travaillent plus directement pour un assureur.

De la même façon, comment la CSFO peut-elle superviser correctement la conduite du marché d'assurance si ses pouvoirs sont limités en termes d'examen des produits dans son secteur? Contrairement aux organismes de réglementation des valeurs mobilières, la CSFO n'examine pas les prospectus avant le lancement des produits sur le marché. Ainsi, un produit peut être commercialisé et promu en Ontario sans qu'il ait été contrôlé par la CSFO. Les consommateurs peuvent acheter ce produit sans savoir que sa promotion n'illustre pas ses vraies capacités. Ce n'est pas dans l'intérêt du consommateur.

Nous appuyons les recommandations du FMI concernant les Intermédiaires et Principes 19 : règles de conduite des affaires : « Octroyer des pouvoirs à la CSFO pour qu'elle puisse émettre des règles applicables sur l'élaboration et la promotion de produits, et exiger des assureurs et des intermédiaires d'analyser les besoins avant de donner des conseils et satisfaire les obligations du service des politiques. »

5. Processus de recours des consommateurs de produits et services financiers pour engager des réformes

FAIR Canada recommande de respecter les principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs du G20, y compris le Principe 9 sur la gestion des plaintes et leur recours. Un tel système doit être « ... accessible, abordable, indépendant, équitable, responsable, opportun et efficace. Ces mécanismes ne doivent pas imposer de coût

⁵ <http://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2014/cr1472.pdf>

⁶ Nous avons rédigé deux mémoires à la CSFO concernant les examens des adéquations produits des agents d'assurance-vie, un datant du 10 octobre 2013 et l'autre du 24 septembre 2014.

déraisonnable, de retard ou de fardeau aux consommateurs⁷. » Si les consommateurs ont des plaintes relatives à un fonds distinct et d'autres investissements dans leur portefeuille de placements, ils doivent les déposer auprès de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) pour les fonds distincts et auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour les valeurs mobilières. Cela dit, l'OAP risque de ne pas avoir les compétences requises pour traiter les plaintes dans la mesure où seules les sociétés d'assurance, et non les agences générales gestionnaires ou les agents d'assurance, font partie de l'OAP. Si la plainte porte sur les activités de l'agent d'assurance (ou le « conseiller »), elle ne relèvera sans doute pas du mandat de l'OAP⁸. Ainsi, les personnes sont trop souvent confrontées à deux médiateurs pour les plaintes liées aux conseils donnés par un « conseiller financier » unique, titulaire de deux licences (en tant qu'agent d'assurance et vendeur de fonds d'investissements ou d'autres valeurs mobilières), qui leur a vendu des produits d'investissement, des valeurs mobilières et des produits d'assurance. Voilà qui est insensé, en particulier dans la mesure où le mandat de l'OAP affiche de sérieuses failles de couverture, qui peuvent se solder par l'incapacité des consommateurs à résoudre les plaintes par tout médiateur.

Nous avons également souligné dans nos mémoires à la CSFO le manque de renseignements issus de l'OAP sur les types de plaintes reçues et traitées (p. ex. aucun renseignement fourni sur le nombre de plaintes liées aux fonds distincts dans le rapport annuel 2014) et le fait que l'OAP est vraisemblablement inconnu des consommateurs.

La CSFO doit collaborer avec d'autres organismes de réglementation et services de médiation dans le but d'offrir aux consommateurs de produits et services financiers un point d'entrée unique pour porter plainte de façon qu'ils ne soient pas obligés de se débrouiller seuls pour se faire entendre dans le labyrinthe réglementaire. Les plaintes d'une personne doivent être orientées au bon endroit en vue d'une résolution par un personnel spécialement formé à cet effet au lieu d'être envoyées ailleurs sans avoir la certitude d'être prises en compte.

II. Est-ce que la CSFO exécute ses activités et ses opérations comme il se doit et conformément à son mandat?

Le récent rapport du vérificateur général et le rapport du FMI 2014 indiquent que la CSFO ne remplit pas ses fonctions correctement. Des manquements sérieux ont été observés dans les domaines suivants :

- (i) La conformité aux règles existantes;

⁷ Reportez-vous au principe 7 des principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs du G20, à la page 7.

⁸ Reportez-vous au deuxième (et dernier) examen indépendant de l'OAP, qui traite de cette sérieuse faille en matière de recours pour les consommateurs faisant appel à l'OAP, « Rapport d'examen indépendant » rédigé par Robert Wells et préparé pour l'OAP, disponible en ligne à l'adresse <https://www.olhi.ca/fr/downloads/pdf/Rapport-devaluation-independante-OAP.pdf>.

- (ii) Le défaut d'application par la CSFO à l'égard des agents qui ont fait l'objet de mesures disciplinaires par un autre régulateur;
- (iii) Le défaut d'application proactif par la CSFO;
- (iv) Les enquêtes inappropriées par la CSFO par suite d'une plainte; et
- (v) La gestion largement insuffisante à la suite d'une plainte de consommateur et l'incidence relativement élevée des plaintes compte tenu du fait que peu de gens savent où se rendre pour déposer une plainte⁹.

L'expérience de FAIR Canada a été la suivante :

- (i) Lenteur de traitement des plaintes par la CSFO;
- (ii) Absence d'examens proactifs;
- (iii) Importantes failles dans le processus des adéquations produits, non-respect des principes internationaux;
- (iv) Manque de surveillance;
- (v) Absence d'application adéquate en cas de règles non respectées;
- (vi) La CSFO ne respecte pas les mesures disciplinaires émises par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels ou autres organismes d'autoréglementation. Dans ces conditions, les consommateurs sont exposés à des préjudices, car les retards et les échecs de traitement, d'enquête ou de résolution des plaintes nuisent aux plaignants et aux consommateurs qui continuent de recevoir des services par un agent problématique;¹⁰ et

⁹ Rapport du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, 2014, chapitre 3.03, pages 171-172, figure 11; indique de 640 à 965 plaintes visant le domaine de l'assurance par an (données pour 2010 à 2014, 60 % de ces plaintes étant liées aux domaines de l'automobile, de la propriété et des accidents). Rapport disponible en ligne à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr14/303%20AR14%20fr.pdf.

¹⁰ Reportez-vous à notre bulletin du mois d'août 2011 :

<http://archive.constantcontact.com/fs070/1102284477892/archive/1107434690415.html>. Accédez également à cette page pour consulter un autre exemple plus récent : http://www.investmentexecutive.com/-/ontario-life-agent-handed-one-month-ban?redirect=http%3A%2F%2Fwww.investmentexecutive.com%2Fhome%3Bjsessionid%3DJL63fJ1BW7uVX3WrNxulWwEP%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_7mNgPO2cLPES%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D3 (en anglais seulement) et <http://www.fscs.gov.on.ca/fr/about/enforcement/enforcement-online/Documents/2014-mar-785-Harvey-fr.html>.

- (vii) L'autoréglementation provenant de directives de l'industrie est inappropriée et insuffisante. Le processus de prise de décisions est indûment influencé par les acteurs et les associations de l'industrie, comme l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et Advocis, sans que la voix des consommateurs avisés ne puisse être entendue.

FAIR Canada suggère d'exécuter les recommandations suivantes, issues du rapport du FMI

- (i) Examiner la pertinence des ressources de surveillance de la CSFO;
- (ii) Vérifier si la CSFO doit être soumise à des contrôles d'embauche par la fonction publique de l'Ontario;
- (iii) Octroyer des pouvoirs à la CSFO pour qu'elle puisse émettre des règles exécutoires sur l'élaboration et la promotion de produits;
- (iv) Octroyer des pouvoirs à la CSFO pour qu'elle exige¹¹ des assureurs et des intermédiaires d'analyser les besoins avant de donner des conseils et satisfaire les obligations du service des politiques; et
- (v) Examiner la pertinence des ressources de surveillance de la CSFO pour émettre des politiques réglementaires et superviser la conduite des affaires de manière proactive.

FAIR Canada souligne également que les codes volontaires de conduite ne garantissent pas une protection appropriée aux consommateurs. Un code de déontologie volontaire, qui énonce la priorité aux intérêts des consommateurs, est certes important. Néanmoins, si vous vous opposez à l'institution d'une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur et si vous agissez de manière conflictuelle lorsque vous attribuez la priorité à vos propres intérêts (rémunération) avant ceux des consommateurs (compte tenu d'incitations incompatibles), ce code de déontologie est tout simplement trompeur et inutile en pratique.

III. Les activités de la CSFO doivent-elles rester sous sa responsabilité ou être attribuées à une autre entité, notamment un organisme d'autoréglementation?

Les recommandations de FAIR Canada sont les suivantes :

- (i) Toute autre expertise évidente devrait être mise à contribution pour réduire le fardeau du mandat de la CSFO. Comme mentionné dans la section I(3) ci-dessus,

¹¹ D'après FAIR Canada, cela suppose un cadre réglementaire plutôt que des consignes et principes pour l'industrie.

nous recommandons que l'expertise du BSIF et de la CVMO soit mise à contribution pour régler les questions de solvabilité et de fonds distincts. Si les produits d'assurance, semblables aux produits d'investissement, ne peuvent pas être transférés au BSIF dans un souci de réglementation, le même cadre juridique doit être adopté pour réglementer ces produits, côté assurance. Ainsi, la réglementation est comparable dans les deux cas;

- (ii) Le cadre de gouvernance pour la CSFO doit être examiné pour satisfaire les pratiques exemplaires et normes internationales et pour veiller aux critères de transparence et de responsabilité;
- (iii) La CSFO doit disposer des ressources adéquates et doit améliorer ses capacités et son expertise dans les domaines qu'elle supervise;
- (iv) La fragmentation réglementaire doit être réduite au minimum et non accrue en cas de réformes;
- (v) Certaines parties prenantes suggèrent que le cadre du conseil d'assurance doit être examiné tel un modèle éventuel à suivre pour l'avenir et soumis à une analyse critique. Nous ne pouvons pas confirmer qu'un tel cadre serait synonyme d'améliorations dans la mesure où aucune donnée n'est disponible au niveau public sur les plaintes des consommateurs, sur la fréquence d'audit des agents d'assurance par les conseils d'assurance et sur leur qualité d'applicabilité. Nous pensons qu'elles sont essentiellement réactives par nature (p. ex. traiter des plaintes individuelles en enquêtant sur les agents plutôt que de garantir une conformité et une exécution proactives). Le rapport du FMI 2014 n'a examiné aucune province dotée d'un modèle de conseil d'assurance. C'est pourquoi nous n'avons aucun examen des objectifs sur la performance d'un tel conseil;
- (vi) Un modèle ne doit pas distinguer la réglementation des concessionnaires ou assureurs et agences générales gestionnaires de la réglementation de ses employés et agents (p. ex. conseillers financiers). Il est nettement plus efficace d'avoir *un organisme de réglementation* chargé de superviser l'entité et ses employés et agents, compte tenu des modèles d'affaires, des structures de rémunération et des obligations de surveillance, etc.; et
- (vii) Nous sommes en désaccord avec l'avis d'Advocis selon lequel la CSFO a servi les intérêts de l'industrie *et des consommateurs* (nous soulignons) au cours de ces dernières années et qu'une organisation (comme Advocis) peut se voir attribuer l'autorité administrative requise pour appliquer les normes professionnelles et réglementer le comportement des conseillers financiers.

IV. Modifications de la structure actuelle de gouvernance et mécanismes de responsabilité

Outre les points soulevés dans la section III ci-dessus, FAIR Canada recommande ce qui suit :

- (i) Les pouvoirs réglementaires de la CSFO doivent être modifiés pour acquérir une autorité exécutoire;
- (ii) Le tribunal d'arbitrage doit être entièrement indépendant de la politique et de la réglementation de la CSFO en étant une entité distincte. Cela permettrait au tribunal d'arbitrage indépendant de fonctionner et d'être perçu comme totalement indépendant de l'organisme de réglementation et de son organe d'enquête;
- (iii) La structure des autres organismes de réglementation dans le secteur des services financiers, comme la CVMO et l'Autorité des marchés financiers, conjointement avec sa Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, doit être examinée et évaluée pour cibler les moyens d'améliorer la structure de gouvernance de la CSFO;
- (iv) Un système interprovincial d'octroi de licences et une exécution réciproque automatique des mesures disciplinaires par des organismes de réglementation (assurance ou valeurs mobilières) sont indispensables. Une sanction disciplinaire contre un individu ou une société par tout organisme de réglementation de services financiers doit automatiquement se solder par une action disciplinaire équivalente par la CSFO contre ce même individu ou cette même société;
- (v) Une base de données nationale, exhaustive et conviviale est essentielle pour que les consommateurs canadiens puissent vérifier l'enregistrement et les antécédents disciplinaires de tout individu ou de toute société offrant des conseils d'investissement, que ces conseils proviennent d'un acteur du secteur réglementé des assurances ou des valeurs mobilières ou du secteur bancaire; et
- (vi) L'organisme de réglementation doit être financièrement soutenu par le secteur qu'il réglemente en vue d'attirer des personnes talentueuses grâce à une rémunération intéressante, et d'encourager une culture organisationnelle qui attire un personnel extrêmement motivé.

V. Avenir du secteur des services financiers

FAIR Canada estime que les tendances suivantes modifieront considérablement la réglementation des services financiers :

- (i) La complexité croissante des produits financiers et la convergence accrue entre les produits offerts dans le secteur des assurances et dans le secteur des valeurs mobilières¹²;
- (ii) Les changements technologiques croissants auront un impact sur le mode d'achat (ou de vente) des produits financiers par les consommateurs;
- (iii) Vieillesse démographique;
- (iv) Autonomie croissante de l'épargne pour la retraite;
- (v) Environnement marqué par des taux d'intérêt bas et une faible croissance économique;
- (vi) Demande croissante pour des produits de revenu;
- (vii) Nombre croissant de sociétés commercialisant des produits dans tous les secteurs réglementaires : services bancaires, valeurs mobilières et assurance;
- (viii) Augmentation des produits d'investissement ciblant les consommateurs de produits et services financiers dont les connaissances sur les questions financières sont limitées et la littératie financière est faible;
- (ix) Niveaux croissants d'endettement des consommateurs; et
- (x) Bien souvent, l'âge de la retraite n'est pas choisi par la personne, mais plutôt imposé par des circonstances indépendantes de sa volonté (la santé étant un motif prépondérant)¹³.

FAIR Canada estime que les éléments suivants sont requis d'urgence :

- (i) Un régime réglementaire destiné à vérifier si les produits vendus aux consommateurs répondent à leurs besoins et servent leur intérêt supérieur;**
- (ii) Le traitement uniforme des consommateurs dans tout le spectre réglementaire;**
- (iii) Des représentants de consommateurs convenablement rémunérés et informés et impliqués dans le processus de prise de décisions; et**

¹² Mémoire de FAIR Canada à la CSFO, daté du 6 juin 2011, page 6, pied de page 2.

¹³ <http://www.theglobeandmail.com/globe-investor/personal-finance/retirement-rrsps/nearly-half-of-canadians-forced-to-retire-earlier-than-planned-poll-shows/article25219041/> (en anglais seulement)

(iv) Une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur applicable à tous les conseils financiers donnés aux consommateurs.

Nous espérons que le comité trouvera nos commentaires utiles et nous restons à sa disposition pour répondre à toute question supplémentaire. N'hésitez pas à contacter Neil Gross au 416-214-3408 (neil.gross@faircanada.ca) ou Marian Passmore au 416-214-3441 (marian.passmore@faircanada.ca).

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

c.c. : George Cooke
James Daw
Lawrence Ritchie