



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

Le 15 novembre 2016

Division des institutions financières  
Direction de la politique du secteur financier  
Ministère des Finances Canada  
Édifice James-Michael-Flaherty  
90, rue Elgin  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G5  
Envoyé par courriel à l'adresse : [LegislativeReview-ExamenLegislatif@canada.ca](mailto:LegislativeReview-ExamenLegislatif@canada.ca)

**OBJET : Examen du cadre fédéral régissant le secteur financier**

---

FAIR Canada a le plaisir de présenter ses commentaires au sujet de l'examen du cadre législatif et réglementaire fédéral régissant le secteur financier mené par le ministre fédéral des Finances; les commentaires concernent notamment les tendances cernées dans le document de consultation et les effets de ces tendances sur les consommateurs de services et produits financiers et le secteur des services financiers au Canada.

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](http://www.faircanada.ca) pour obtenir de plus amples renseignements.

**1. Aperçu**

1.1. Selon FAIR Canada, si le secteur des services financiers canadien souhaite protéger convenablement les consommateurs de services et produits financiers, être efficace et efficient et faire en sorte que les investisseurs canadiens aient confiance dans le marché des services financiers, il doit :

- favoriser une concurrence efficace – certains modèles d'affaires du secteur semblent perpétuer une situation où il n'existe aucune véritable concurrence en matière de prix et de qualité. Les causes sont nombreuses : faible niveau de littératie financière, conflits d'intérêts, disparités dans la réglementation et modèles de gestion incompatibles. Le cadre réglementaire doit permettre une saine concurrence au sein de laquelle les Canadiens obtiennent les meilleurs avis possible;
- disposer d'un régime réglementaire qui vérifie que les produits vendus aux consommateurs répondent à leurs besoins et servent leur intérêt supérieur;
- intégrer le principe de base selon lequel des produits similaires doivent être régis par des

règlements similaires afin que les consommateurs aient des attentes uniformes au sujet du cadre réglementaire et obtiennent de bons résultats;

- offrir un traitement uniforme aux clients en ce qui concerne les produits et les services bancaires, d'assurance ou liés aux valeurs mobilières ainsi que pour les conseils y afférents – Les consommateurs doivent bénéficier d'un niveau semblable de protection pour leurs investissements et les conseils qu'ils reçoivent quant à ces investissements, quel que soit le secteur financier d'origine du produit ou du service;
- garantir l'application ferme, uniforme et efficace des lois et des règlements par chaque organisme de réglementation ainsi que la cohérence des sanctions disciplinaires et de l'application des lois entre les organismes de réglementation pour que ceux-ci agissent tous de la même manière;
- mettre en œuvre une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur applicable à tous les conseils financiers donnés aux consommateurs;
- comprendre des représentants de consommateurs convenablement rémunérés et informés, et impliqués dans le processus de prise de décisions. Les consommateurs de produits et de services financiers doivent avoir voix au chapitre être entendue et cela signifie qu'ils doivent être représentés lors des discussions. Ainsi, il devra y avoir une représentation et des fonds suffisants pour défendre les intérêts des consommateurs sur les questions financières. Pour l'instant, cela fait cruellement défaut. La représentation des consommateurs a fortement besoin d'être ancrée dans le processus pour améliorer l'efficacité de la prise de décisions.

## **2. Commentaires sur l'importance des objectifs stratégiques fondamentaux**

- 2.1. Nos commentaires seront guidés par les trois objectifs stratégiques fondamentaux fixés par le gouvernement afin d'orienter la politique du secteur financier et de définir l'examen du gouvernement :
- (i) la stabilité : le secteur est sûr, solide et résilient en dépit des tensions;
  - (ii) l'efficacité : le secteur offre des produits et des services à des prix concurrentiels, fait profiter les clients des gains d'efficacité et favorise l'innovation; il contribue de ce fait à la croissance économique;
  - (iii) l'utilité : le secteur répond aux besoins financiers de divers types de consommateurs – entreprises, particuliers et familles –, et les intérêts des consommateurs sont protégés.
- 2.2. La mise en place d'un cadre réglementaire moderne et efficace dépend de l'importance accordée aux objectifs stratégiques mentionnés ci-dessus lors de la prise de décisions et de l'élaboration des politiques. Si tous ces objectifs doivent être au cœur des activités des organismes de réglementation, c'est particulièrement vrai en ce qui concerne la protection des besoins des consommateurs. Un secteur des services financiers moderne se doit de compter sur un cadre réglementaire proactif. À cet effet, il importe que les trois objectifs stratégiques, et en particulier celui portant sur la protection des consommateurs, demeurent à l'avant-plan de nos préoccupations et qu'ils orientent l'élaboration des politiques, l'identification des risques, la supervision ainsi que toute activité d'application de la loi.

2.3. Dans ce contexte, le cadre des services financiers devrait reposer sur les dix Principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs élaborés par l'OCDE et dont le Canada est signataire<sup>1</sup>. Le gouvernement devrait par ailleurs s'employer tout particulièrement à instaurer des politiques et de la réglementation fortement centrées sur la protection du consommateur, comme cela est énoncé dans la partie « canevas » des principes susmentionnés<sup>2</sup>.

### 3. Avenir du secteur des services financiers – Tendances

3.1. FAIR Canada estime que les tendances suivantes sont susceptibles de modifier considérablement le secteur des services financiers au Canada ainsi que son cadre réglementaire.

- (i) La complexité croissante des produits financiers, la prolifération des produits et la convergence accrue entre les produits offerts dans le secteur bancaire, des assurances et des valeurs mobilières.
- En raison du degré croissant de complexité des produits<sup>3</sup> et de la prolifération des produits, il est difficile pour le Canadien moyen d'être adéquatement informé des différentes options de produits d'investissement qui sont disponibles.
  - Des recherches universitaires ont constaté que les sociétés utilisent stratégiquement la complexité des produits pour que les produits offrent un rendement plus marqué et pour réduire les risques, générant ainsi plus de profit pour la société, mais un rendement plus faible pour ceux qui y investissent<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Projet de Principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs, pour consultation publique, de l'OCDE, août 2011, <http://www.oecd.org/fr/finances/marches-financiers/48521198.pdf>

<sup>2</sup> Projet de Principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs, pour consultation publique, de l'OCDE, août 2011, page 4, accessible en ligne à l'adresse <http://www.oecd.org/fr/finances/marches-financiers/48521198.pdf>. « Ce recentrage de l'action publique et de la réglementation sur la protection financière des consommateurs résulte notamment du transfert croissant d'opportunités et de risques vers les particuliers et les ménages dans divers segments des services financiers, ainsi que de la complexité accrue des produits financiers et de la rapidité des progrès technologiques, alors même que l'accès élémentaire aux produits financiers et les connaissances financières demeurent limités dans plusieurs pays. La rapidité du développement des marchés de capitaux et de l'innovation dont ils font preuve, l'arrivée de prestataires de services financiers non traditionnels et d'intermédiaires tiers (dont l'activité n'est parfois soumise à aucune réglementation, voire à une réglementation inadéquate), ainsi que l'existence d'incitations inadaptées aux prestataires de services financiers peuvent accroître les risques de fraude, d'abus et d'agissements répréhensibles auxquels sont exposés les consommateurs. En particulier, les consommateurs à faible revenu et moins expérimentés sont souvent confrontés à des difficultés sur le marché.../...Cela passe par plusieurs moyens : reconnaissance juridique de la protection financière des consommateurs, création d'autorités de contrôle dotées des pouvoirs et des ressources voulus pour mener à bien leur mission, égalité de traitement, publication d'informations satisfaisantes, meilleure éducation financière, comportement responsable de la part des prestataires de services financiers et de leurs agents agréés, avis objectifs et pertinents, protection des droits et des données, protection contre la fraude et les abus, cadres compétitifs, instauration de mécanismes adéquats de gestion des plaintes et de recours et mesures ciblant, le cas échéant, des particularismes sectoriels ou internationaux, des évolutions technologiques et les besoins spécifiques de catégories vulnérables. »

<sup>3</sup> (2016), Bulletin de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, volume 39, pages 3947 à 3956.

<sup>4</sup> Claire Célérier, Boris Vallée, *Catering to Investors Through Product Complexity*, 2015, pages 33 et 34, accessible en ligne à l'adresse : [http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/16-050\\_5e5fd8d5-652e-4a13-abe7-ffd1466ef691.pdf](http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/16-050_5e5fd8d5-652e-4a13-abe7-ffd1466ef691.pdf).

- Le Canada n'a pas été à l'abri de la prolifération de produits complexes, y compris les fonds négociés en bourse et les produits structurés complexes<sup>5</sup>.
  - Les produits destinés aux Canadiens plus âgés tels que les prêts hypothécaires inversés et les produits de rente variables doivent être examinés attentivement. Ces produits sont complexes, et nombre de ceux à qui on les vend ou qui s'y intéressent sont des investisseurs vulnérables. Il est donc d'autant plus important de veiller à ce que le consommateur prenne une décision financière éclairée, qu'il soit correctement informé et qu'il comprenne chacune des options qui s'offrent à lui. Il est essentiel, lorsque l'on propose de tels produits, d'agir dans l'intérêt supérieur du client et de disposer de structures incitatives harmonisées. Nous convenons que la complexité croissante des services et des produits financiers peut représenter un défi pour une grande partie de la population canadienne.
- (ii) Les changements technologiques, de plus en plus nombreux, influenceront la manière dont les consommateurs achètent des produits financiers (ou sur la manière dont ceux-ci leur sont vendus), la manière dont ils solliciteront ou obtiendront des conseils financiers ainsi que la rapidité et la facilité avec lesquelles ils peuvent le faire.
- (iii) Le vieillissement démographique.
- (iv) Les taux d'intérêt sont bas et la croissance économique, faible. Les investisseurs prennent donc plus de risque.
- Les faibles taux d'intérêt poussent les investisseurs à chercher des occasions d'obtenir des rendements adéquats ou une plus-value en capital sur leurs placements. Cela comprend surtout les Canadiens âgés qui ont besoin de rendements suffisants pour leur revenu de retraite. Cela peut exposer les investisseurs au risque de placement, y compris aux risques liés à un recours accru au levier financier qui peut avoir des conséquences sur le niveau de vie<sup>6</sup>. Le résultat est que les consommateurs prennent davantage de risques<sup>7</sup>.
  - Les faibles taux d'intérêt pour une période prolongée fausseraient les décisions de placement et entraîneraient une prise de risque excessive de même que des placements inefficaces et finalement non rentables... Certains des symptômes des bulles inefficaces de placement et de prix des actifs sont déjà évidents au Canada<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> CVMO, *Statement of Priorities for Fiscal 2011-2012* (en anglais seulement), page 4, accessible en ligne à l'adresse : [http://osc.gov.on.ca/documents/en/Publications/sop\\_fiscal-2011-2012.pdf](http://osc.gov.on.ca/documents/en/Publications/sop_fiscal-2011-2012.pdf).

<sup>6</sup> Avis 11-775 de la CVMO, *Notice of Statement of Priorities for the Year Ended March 31, 2017* (en anglais seulement), 9 juin 2016, Bulletin de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, volume 39, pages 5155 à 5160.

<sup>7</sup> Paul R. Masson, *The Dangers of an Extended Period of Low Interest Rates: Why the Bank of Canada Should Start Raising Them Now* (en anglais seulement), C.D. Howe Institute Commentary No. 381, mai 2013, page 10, accessible en ligne à l'adresse : [https://www.cdhowe.org/pdf/Commentary\\_381.pdf](https://www.cdhowe.org/pdf/Commentary_381.pdf).

<sup>8</sup> Paul R. Masson, *The Dangers of an Extended Period of Low Interest Rates: Why the Bank of Canada Should Start Raising Them Now* (en anglais seulement), C.D. Howe Institute Commentary No. 381, mai 2013, page 2, accessible en ligne à l'adresse : [https://www.cdhowe.org/pdf/Commentary\\_381.pdf](https://www.cdhowe.org/pdf/Commentary_381.pdf).

- Les faibles taux d'intérêt ont incité les consommateurs canadiens à accumuler une proportion record de la dette des ménages par rapport à leur revenu<sup>9</sup>.
- (v) Demande croissante pour des produits de revenu.
- (vi) Nombre croissant d'entités de services financiers intégrés commercialisant des produits dans tous les secteurs réglementaires : services bancaires, valeurs mobilières et assurance.
- (vii) Augmentation du niveau d'endettement des consommateurs.
- (viii) Autonomie croissante de l'épargne pour la retraite.
- (ix) 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)<sup>10</sup>.

#### 4. Secteur financier – Réalités

4.1. Les réalités présentées ci-dessous doivent également être prises en compte lors de l'examen du secteur financier canadien :

- (a) On observe des niveaux de littératie financière chroniquement bas au Canada<sup>11</sup>. L'Indice ACVM des investisseurs 2012 et l'Indice ACVM des investisseurs 2016 ont révélé que quatre investisseurs sur dix ont échoué au test de connaissances générales sur les placements du sondage, en répondant correctement à moins de quatre des sept questions posées<sup>12</sup>. De plus, les éléments de preuve donnent à penser que même lorsque les gens comprennent théoriquement un principe financier ou économique, il leur est difficile d'appliquer le principe à une situation réelle<sup>13</sup>. Le faible niveau de littératie financière est un problème persistant malgré le fait qu'un grand nombre d'organisations et d'individus travaillent avec diligence pour le relever.
- (b) Asymétrie des connaissances et de l'expérience des consommateurs de produits et services financiers par rapport aux sociétés financières et à leurs prestataires de services

<sup>9</sup> Paul R. Masson, *The Dangers of an Extended Period of Low Interest Rates: Why the Bank of Canada Should Start Raising Them Now* (en anglais seulement), C.D. Howe Institute Commentary No. 381, mai 2013, page 10, accessible en ligne à l'adresse : [https://www.cdhowe.org/pdf/Commentary\\_381.pdf](https://www.cdhowe.org/pdf/Commentary_381.pdf).

<sup>10</sup> <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)

<sup>11</sup> (2016), Bulletin de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, volume 39, pages 3947 à 3956; (2012), Bulletin de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, volume 35, pages 9558 à 9580.

<sup>12</sup> Innovative Research Group, Inc., *Indice ACVM des investisseurs 2012 : Rapport intégral*, 16 octobre 2012), page 38, accessible en ligne à l'adresse : [https://www.securities-administrators.ca/uploadedFiles/General/pdfs/2012%20CSA%20Investor%20Index%20-%20Public%20Report%20FINAL\\_FR.pdf](https://www.securities-administrators.ca/uploadedFiles/General/pdfs/2012%20CSA%20Investor%20Index%20-%20Public%20Report%20FINAL_FR.pdf); Innovative Research Group, Inc., *Faits saillants, Étude des ACVM sur la sensibilisation des investisseurs 2016*, avril 2016, page 7, accessible en ligne à l'adresse : [http://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/uploadedFiles/General/pdfs\\_fr/CSA\\_2016\\_Survey\\_Key\\_Highlights\\_Fr.PDF](http://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/CSA_2016_Survey_Key_Highlights_Fr.PDF) (remarque : le rapport intégral n'a pas été rendu public).

<sup>13</sup> The Brondesbury Group, *Benchmarking Investor Knowledge* (en anglais seulement) (rédigé pour le Fonds d'éducation des investisseurs), 2011, page 16, accessible en ligne à l'adresse : [http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/research/Our-research/Documents/Rpt\\_InvKnowl\\_Abridged\\_final%202011.pdf](http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/research/Our-research/Documents/Rpt_InvKnowl_Abridged_final%202011.pdf).

financiers.

- (c) Forte dépendance des Canadiens à l'égard des prestataires de services financiers en matière de conseils.
- La relation entre les prestataires de services financiers et leurs clients couvre un large spectre, allant de ceux qui vouent une confiance inconditionnelle à leur prestataire de services financiers à ceux qui le considèrent comme un simple preneur d'ordres. Cela dit, le conseil est généralement une recommandation à laquelle les investisseurs accordent une grande foi. Les produits financiers sont le plus souvent vendus et non achetés.
- (d) Confusion des consommateurs dans la mesure où ils estiment que leur conseiller financier agit au mieux des intérêts de ses clients alors que ce n'est pas la norme.
- Les preuves démontrent qu'« [e]nviron 7 investisseurs sur 10 croient que le conseiller a l'obligation juridique de placer les intérêts des investisseurs devant les siens. Ils se fient à leur conseiller pour sélectionner les placements qui leur conviennent le mieux, et la plupart d'entre eux croient que le conseiller recommandera la meilleure option pour ses clients, même si ce n'est pas aussi avantageux pour lui sur le plan financier<sup>14</sup> ». Ceci est combiné avec le fait que « [l]es investisseurs n'ont qu'une vague idée, voire aucune idée, de la façon dont les conseillers sont payés<sup>15</sup> ».
- (e) Les consommateurs ne se soucient pas suffisamment des coûts lorsqu'ils prennent une décision d'investissement et ne connaissent pas les coûts qu'ils payent.
- Les coûts constituent un déterminant important des rendements à long terme des placements collectifs tels que les fonds communs de placement<sup>16</sup>. En effet, «... l'analyse précédente menée par Morningstar et d'autres a examiné cette question et constaté que les dépenses peuvent être un bon indicateur du rendement futur d'un

---

<sup>14</sup> The Brondesbury Group, *Comportement et convictions des investisseurs : Étude sur les relations avec les conseillers financiers et la prise de décisions par les investisseurs* (rédigé pour le Fonds d'éducation des investisseurs), 2012, page 2, accessible en ligne à l'adresse : <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/fr/research/Our-research/Documents/2012-Comportement-et-convictions-des-investisseurs.pdf>

<sup>15</sup> The Brondesbury Group, *Comportement et convictions des investisseurs : Étude sur les relations avec les conseillers financiers et la prise de décisions par les investisseurs* (rédigé pour le Fonds d'éducation des investisseurs), 2012, page 3, accessible en ligne à l'adresse : <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/fr/research/Our-research/Documents/2012-Comportement-et-convictions-des-investisseurs.pdf>

<sup>16</sup> Consulter la page *Calculating Mutual Fund Fees and Expenses* du site Web de la Securities and Exchange Commission, 8 octobre 2010, accessible en ligne à l'adresse : <http://www.sec.gov/investor/tools/mfcc/mfcc-int.htm> (en anglais seulement). Consulter également la page *Calculatrice – Frais associés aux fonds communs de placement* du site Web *GérezMieuxVotreArgent.ca* de la CVMO à l'adresse : [http://getsmarteraboutmoney.ca/fr/tools\\_and\\_calculators/calculators/Pages/calculatrice-des-frais-associes-aux-fonds-communs-de-placement.aspx#.V-KyGK2NDdA](http://getsmarteraboutmoney.ca/fr/tools_and_calculators/calculators/Pages/calculatrice-des-frais-associes-aux-fonds-communs-de-placement.aspx#.V-KyGK2NDdA). Consulter également les commentaires de John Bogle, *Lower fees: Slice your way to a more fruitful portfolio*, 15 juin 2012, *Globe and Mail*, accessible en ligne à l'adresse : <http://www.theglobeandmail.com/globe-investor/personal-finance/lower-fees-slice-your-way-to-a-more-fruitful-portfolio/article4280020/> (en anglais seulement).

fonds »<sup>17</sup>. En même temps, un nombre important d'investisseurs ne connaissent pas l'importance des coûts,<sup>18</sup> et un nombre important d'investisseurs ne connaissent pas non plus le mode de rémunération de leurs conseillers<sup>19</sup>.

- (f) De nombreux consommateurs ne savent pas comment formuler leur plainte lorsqu'un problème survient avec le prestataire de services financiers. Ils ne sont pas en mesure de déterminer la nature du problème – Par exemple, le problème survient-il en raison de questions de « convenance », parce que le processus de connaissance du client n'a pas été correctement suivi, parce qu'une analyse des besoins n'a pas été réalisée ou en raison de la multiplication des opérations? Ils savent par contre que les choses sont en train de mal tourner et qu'ils risquent de perdre de l'argent de ce fait.
- (g) De nombreux consommateurs ne connaissent pas ou ne comprennent pas le processus de dépôt de plainte, les options qui s'offrent à eux ou encore le délai de prescription qui s'applique. Cela n'a rien de surprenant; le processus est extrêmement complexe.
- Le processus que doit suivre le consommateur varie selon que le service ou le produit financier provenant du secteur bancaire, des assurances ou des valeurs mobilières (même si tous ces services et produits peuvent être achetés auprès d'une entité de services financiers intégrés). Ils devront peut-être également communiquer avec plusieurs organismes de réglementation afin de leur signaler leurs problèmes ainsi que de possibles actes répréhensibles. L'organisme de réglementation compétent est celui dont relève la société et qui régit les produits vendus. Enfin, il existe différents services de médiation en fonction du secteur de services financiers concerné – L'Ombudsman des services bancaires et des investissements (« OSBI ») pour les placements en titre, l'Ombudsman des assurances de personnes (« OAP ») pour les assurances (même si le mandat de celui-ci comporte d'importantes lacunes dans la mesure où il ne couvre pas les agences générales de gestion et les agents d'assurance-vie<sup>20</sup>) et l'OSBI ou les Chambres ADR Bureau Bancaire Ombuds pour les

<sup>17</sup> La page 8 de la foire aux questions relative au rapport intitulé *A Dissection of Mutual Fund Fees, Flows and Performance Report* (en anglais seulement), 2016, accessible en ligne à l'adresse : [https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/uploadedFiles/General/pdfs\\_fr/A%20Dissection%20of%20Mutual%20Fund%20Fees%20Flows%20and%20Performance\\_FAQ\\_fr.pdf](https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/A%20Dissection%20of%20Mutual%20Fund%20Fees%20Flows%20and%20Performance_FAQ_fr.pdf), citant le Morningstar, accessible en ligne à l'adresse : <http://news.morningstar.com/articlenet/article.aspx?id=347327> (en anglais seulement).

<sup>18</sup> The Brondesbury Group, *Comportement et convictions des investisseurs : Étude sur les relations avec les conseillers financiers et la prise de décisions par les investisseurs* (rédigé pour le Fonds d'éducation des investisseurs), 2012, « Le coût d'achat est un facteur pour 2 investisseurs sur 10 », page 2, accessible en ligne à l'adresse : <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/fr/research/Our-research/Documents/2012-Comportement-et-convictions-des-investisseurs.pdf>.

<sup>19</sup> The Brondesbury Group, *Comportement et convictions des investisseurs : Étude sur les relations avec les conseillers financiers et la prise de décisions par les investisseurs* (rédigé pour le Fonds d'éducation des investisseurs), 2012, « Les investisseurs n'ont qu'une vague idée, voire aucune idée, de la façon dont les conseillers sont payés », page 2, accessible en ligne à l'adresse : <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/fr/research/Our-research/Documents/2012-Comportement-et-convictions-des-investisseurs.pdf>. Le sondage National Smarter Investor Study de 2015 a constaté qu'un répondant sur quatre a déclaré n'avoir jamais discuté de rémunération avec son conseiller; BCSC Investright, *National Smarter Investor Study Public Opinion Research* (en anglais seulement), novembre 2015, page 22, accessible en ligne à l'adresse : <https://www.investright.org/uploadedFiles/news/research/Smarter%20Investor%20Study%20FULL%20REPORT.pdf>.

<sup>20</sup> Commentaires de FAIR Canada sur l'énoncé de principe préliminaire concernant l'examen du mandat de la Commission des services financiers de l'Ontario (14 décembre 2015) à la page 7, disponibles en ligne à l'adresse : [http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/151214-Final-Letter-to-Expert-Panel-on-Preliminary-Panel-Recommendations\\_signed\\_FR.pdf](http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/151214-Final-Letter-to-Expert-Panel-on-Preliminary-Panel-Recommendations_signed_FR.pdf).

plaintes touchant les services bancaires.

## 5. **Recommandations de FAIR Canada**

- 5.1. Des normes élevées et uniformes régissant la conduite des marchés doivent être établies pour tous les secteurs réglementaires (assurances, services bancaires et valeurs mobilières); en effet, les consommateurs ne font pas la différence entre les diverses entités d'une banque qui leur vendent un crédit hypothécaire, une valeur mobilière (tel qu'un fonds commun de placement), un certificat de placement garanti, un fonds distinct (produit d'assurance) ou un prêt automobile.
- 5.2. Afin de servir au mieux les Canadiens, le contexte réglementaire et commercial du secteur des services financiers dans son ensemble doit favoriser une saine concurrence. Certains modèles d'affaires du secteur semblent perpétuer un système de sociétés pour lesquelles la concurrence est inopérante en matière de prix et de qualité. Les causes sont nombreuses : faible niveau de littératie financière, conflits d'intérêts, disparités dans la réglementation et modèles de gestion incompatibles. Les Canadiens doivent recevoir les renseignements dont ils ont besoin afin de prendre des décisions rationnelles et éclairées. Le cadre réglementaire doit néanmoins permettre une saine concurrence au sein de laquelle les Canadiens obtiennent les meilleurs avis possible. Sans un système réglementaire équitable et efficace, les efforts visant à améliorer le niveau de littératie financière n'auront que peu d'effets réels.
- 5.3. Le gouvernement devrait examiner dans quelle mesure la concentration accrue du secteur mentionnée dans le document de consultation aura des conséquences sur l'efficacité de la concurrence.
- 5.4. Lorsqu'ils élaborent un système réglementaire et une stratégie en matière de littératie financière, les organismes de réglementation doivent tenir compte des éventuels biais cognitifs. Partout dans le monde, les organismes de réglementation font face à la même réalité, à savoir que même si l'on atteignait un niveau acceptable de littératie financière, il y aura toujours des facteurs comportementaux et psychologiques qui influenceront sur la prise de décision. Ils doivent tenir compte de ces biais et élaborer des initiatives (éducatives ou autres) qui prennent ces facteurs en compte, et s'efforcer d'amener les consommateurs à prendre de meilleures décisions. Le secteur financier intègre des principes sur le comportement des consommateurs au matériel publicitaire et promotionnel ainsi qu'aux options de paiement. Les organismes de réglementation et les éducateurs doivent faire de même dans leurs règlements, leur documentation et leurs prestations dans le but d'aider les consommateurs de services et de produits financiers, notamment les Canadiens vulnérables, à obtenir de meilleurs résultats financiers.
- 5.5. FAIR Canada estime que même si divers organismes sans but lucratif indépendants du secteur de l'éducation financière offrent un volume appréciable de contenu pertinent, la diversité des sources engendre de la confusion chez ces consommateurs. Une unique source indépendante et impartiale de renseignements financiers favoriserait l'amélioration du niveau de littératie financière.
- 5.6. Dans les structures incitatives qu'elles proposent, les institutions financières devraient encourager leurs employés à agir dans l'intérêt à long terme des consommateurs de produits

et de services financiers (qui sera également l'intérêt à long terme de la société) plutôt qu'à promouvoir la vente de produits qui ne répondent pas aux besoins du consommateur ou qui ne représentent peut-être pas le meilleur choix.

### ***Importance d'une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur***

- 5.7. Les Canadiens méritent d'obtenir des conseils objectifs, et les conflits d'intérêts doivent être évités. FAIR Canada appuie la mise en œuvre d'une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur qui s'appliquerait chaque fois que des conseils financiers sont fournis aux consommateurs, quels que soient le secteur de l'industrie financière dans lequel le prestataire de services financiers opère et, le cas échéant, le type de produit financier conseillé ou vendu au consommateur<sup>21</sup>.
- 5.8. Le principe 6 des Principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs (dont le Canada est signataire) stipule :

« Il incombe aux prestataires de services financiers et à leurs agents agréés **de veiller à la protection financière des consommateurs** et de rendre des comptes en cas de défaillance [...]. En cas de conflit d'intérêts potentiel, le prestataire doit réserver une égalité de traitement à l'ensemble de ses clients en publiant les informations requises, en se dotant de mécanismes internes de gestion des conflits d'intérêts ou en s'abstenant d'agir lorsqu'un tel conflit ne peut être évité.

**La grille de rémunération** du personnel des prestataires de services financiers et des agents agréés liés doit être conçue de manière à favoriser un comportement responsable dans le cadre professionnel, [à traiter équitablement les consommateurs et à éviter les conflits d'intérêts]. » [Traduction, gras ajouté]

- 5.9. En 2013, un rapport mis à jour visant à appuyer la mise en œuvre des Principes du G20 a été publié<sup>22</sup>; il énonce des approches efficaces<sup>23</sup> pour respecter le Principe 6, y compris comment travailler dans l'intérêt supérieur des investisseurs et comment concevoir des structures de rémunération. Le groupe de travail précise que la divulgation n'est pas une solution adéquate

---

<sup>21</sup> Lettre adressée par FAIR Canada aux ACVM en date du 30 septembre 2016 concernant le document de consultation 33-404; disponible en ligne à l'adresse [http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2016/12/160930-FAIR-Canada-commentaires\\_Proposition-de-norme-sur-l'intérêt-supérieur-et-de-réformes-ciblées\\_F-1.pdf](http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2016/12/160930-FAIR-Canada-commentaires_Proposition-de-norme-sur-l'intérêt-supérieur-et-de-réformes-ciblées_F-1.pdf); résumé disponible à l'adresse <https://faircanada.ca/fr/tendance/une-norme-reglementaire-sur-linteret-supérieur-est-requise-de-toute-urgence/>.

<sup>22</sup> *Update Report on the Work to Support the Implementation of the G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection: G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, Principles 4, 6 and 9*, (en anglais seulement), septembre 2013, OCDE, accessible en ligne à l'adresse : <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/G20EffectiveApproachesFCP.pdf>.

<sup>23</sup> Il s'agit de mesures et de pratiques de réglementation, de surveillance et d'autoréglementation qui ont été élaborées et qui sont examinées par le groupe de travail afin d'appliquer efficacement les principaux aspects des Principes de haut niveau du G20 et qui sont compatibles avec les approches élaborées par un plus grand nombre de juridictions. Consulter le rapport *Update Report on the Work to Support the Implementation of the G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection: G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, Principles 4, 6 and 9*, (en anglais seulement), septembre 2013, OCDE, page 4, accessible en ligne à l'adresse : <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/G20EffectiveApproachesFCP.pdf>.

pour garantir une protection financière efficace des consommateurs et qu'une série de mesures est nécessaire pour assurer une conduite responsable des affaires.<sup>24</sup>

- 5.10. Les organismes de régulation et les gouvernements doivent prendre d'autres mesures pour préciser ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas afin de prévenir les incitatifs inadaptés qui sont actuellement omniprésents dans l'ensemble du secteur des services financiers. La rémunération exerce une influence sur le comportement. Par conséquent, éliminer la rémunération conflictuelle ferait disparaître de nombreuses sources de conflits d'intérêts dans la relation entre le secteur des services financiers et le consommateur de produits et de services financiers et serait plus susceptible de permettre de fournir des conseils d'une manière plus conforme aux intérêts du client. Cela simplifierait également la mise en conformité et sa surveillance.
- 5.11. Tous les organismes existants doivent coordonner leurs efforts afin d'harmoniser les normes réglementaires, de sorte que les consommateurs bénéficient d'une protection adéquate et cohérente, quel que soit l'organisme de réglementation qui supervise l'activité. L'harmonisation doit se faire par rapport à la norme la plus élevée; il ne doit pas s'agir d'un nivellement par le bas. Les consommateurs attendent de leurs institutions financières qu'elles adoptent une norme les obligeant à agir dans l'intérêt supérieur des consommateurs.
- 5.12. FAIR Canada estime que le cadre régissant le secteur financier peut aider les sociétés financières à mieux répondre aux besoins en évolution des consommateurs et à servir au mieux les intérêts de ceux-ci en rapprochant leurs motivations de celles des consommateurs. En agissant dans l'intérêt supérieur des consommateurs, les sociétés de services financiers agiront également dans leur propre intérêt à long terme; au final, la population canadienne pourra compter sur des marchés efficaces et efficients.
- 5.13. Selon FAIR Canada, il est essentiel que les Canadiens qui n'ont pas de couverture de retraite et qui sont obligés de compter sur leurs propres économies (par exemple, les REER et les comptes d'épargne libre d'impôt [CELI]) bénéficient d'une plus grande protection que celle dont ils disposent actuellement pour leurs décisions de placement. On doit accorder à ces personnes une norme de diligence – une obligation fiduciaire – comparable à celle qui est accordée aux personnes qui ont des régimes de retraite. Une meilleure protection des consommateurs de produits et de services financiers qui épargnent pour leur retraite ainsi qu'une concurrence plus efficace assureront de meilleurs revenus aux retraités et au public dans son ensemble.

#### ***Importance d'une représentation efficace des consommateurs dans l'élaboration des politiques***

- 5.14. Comme il est mentionné dans le document des Principes de haut niveau du G20 de l'OCDE, « [p]our que les régimes de protection financière des consommateurs soient efficaces et proportionnés, il importe que toutes les parties prenantes s'impliquent dans le processus d'élaboration de la politique à suivre<sup>25</sup> ».

---

<sup>24</sup> Rapport mis à jour, pages 4 et 12 à 17.

<sup>25</sup> Projet de Principes de haut niveau du G20 de l'OCDE, page 4, disponible à l'adresse <http://www.oecd.org/fr/finances/marches-financiers/48521198.pdf>

- 5.15. Afin d'obtenir une participation efficace des intervenants dans le but de rehausser l'efficacité du cadre modernisé des services financiers et d'atteindre les objectifs stratégiques, il faut intégrer au secteur financier fédéral une représentation des consommateurs indépendante et dotée de ressources suffisantes.
- 5.16. À l'heure actuelle, les investisseurs et les consommateurs ne participent pas vraiment au processus d'élaboration de politiques sur les services financiers. Ils ne disposent pas des structures ou des ressources pour se faire entendre et attirer l'attention de l'organisme de réglementation sur les questions susceptibles d'être importantes pour eux (et donc particulièrement pertinentes dans le cadre du mandat de l'organisme de réglementation).
- 5.17. FAIR Canada considère que l'on pourrait atteindre cet objectif si les recommandations suivantes étaient suivies :
- (i) Le secteur fédéral des services financiers, notamment un comité consultatif de consommateurs de produits et services financiers, permettrait aux groupes de consommateurs et à d'autres groupes d'intérêt public de s'exprimer et consacrerait les fonds nécessaires à l'établissement d'une représentation active des intérêts des consommateurs en ce qui concerne les questions relatives aux services financiers. Le comité consultatif de consommateurs de produits et services financiers pourrait également jouer un rôle important dans différents secteurs (assurances, régimes de retraite, valeurs mobilières, services bancaires, prêts sur salaire, agences d'évaluation de crédit des consommateurs, courtiers et prêteurs hypothécaires, etc.) en cernant les préoccupations liées à la protection des consommateurs (y compris les vides réglementaires et les zones grises) et en y répondant.
  - (ii) Inclure les comités consultatifs de consommateurs dans la structure réglementaire concernant le secteur bancaire, les assurances et les valeurs mobilières. Ces comités devraient être formés suivant le modèle du Financial Services Consumer Panel du Royaume-Uni<sup>26</sup>. Les organismes de réglementation des services financiers ont souvent de la difficulté à obtenir les commentaires des consommateurs dans le processus d'élaboration des politiques; de tels comités constitueraient donc une ressource inestimable<sup>27</sup>.

***Les moyens de recours des consommateurs sont une composante nécessaire à un cadre de protection efficace***

- 5.18. Des mesures doivent être prises afin de doter le Canada d'un unique service de médiation national prescrit par la loi et disposant du pouvoir de prendre des décisions exécutoires. Il

---

<sup>26</sup> Reportez-vous au mandat du Financial Services Consumer Panel, énoncé à la page 44 de son plus récent rapport annuel, accessible en ligne à l'adresse [https://www.fs-cp.org.uk/sites/default/files/fscp\\_annual\\_report\\_2014-2015\\_final.pdf](https://www.fs-cp.org.uk/sites/default/files/fscp_annual_report_2014-2015_final.pdf) (en anglais seulement).

<sup>27</sup> En outre le *Rapport sur les organismes conseils et commission* du Comité permanent des organismes gouvernementaux qui a examiné la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) en 2010 recommandait « que la Commission établisse un comité consultatif d'investisseurs en prenant pour modèle le comité de consommateurs de services financiers qui existe au Royaume-Uni »,<sup>27</sup> et aussi « que le ministère des Finances prenne les mesures nécessaires pour nommer un représentant des investisseurs au conseil d'administration de la Commission. »<sup>27</sup> Il devrait en être de même pour les secteurs bancaire et des assurances.

s'agit d'éléments essentiels à l'intégrité de notre marché des services financiers et à la protection des consommateurs canadiens.

- 5.19. La complexité du cadre de règlement des plaintes, qui découle de la présence de multiples organismes externes de règlement des différends, fait pencher la balance en faveur du secteur financier et constitue pour les consommateurs un obstacle au règlement de leurs plaintes.
- 5.20. Une telle situation est contraire aux Principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs et en particulier au principe 9 (ces mécanismes doivent être «... peu coûteux, impartiaux, équitables, fiables et efficaces. Ces mécanismes ne doivent pas imposer de coût déraisonnable, de retard ou de fardeau aux consommateurs. »). Par ailleurs, nous insistons sur le fait que si le système est fragmenté et complexe et que les produits eux-mêmes sont mal compris, les consommateurs seront moins susceptibles de déposer une plainte ou d'exprimer leurs préoccupations.
- 5.21. FAIR Canada estime que le gouvernement devrait revenir sur la décision prise en 2012 d'autoriser la coexistence de multiples organismes externes de règlement de différends dans le cadre du processus de plaintes liées à des services bancaires qui ne sont pas résolues par une banque à la satisfaction du consommateur. Les banques ne devraient pas être autorisées à choisir leur prestataire externe de règlement des différends. Nous invitons le gouvernement à se reporter à notre présentation afin d'obtenir davantage d'explications sur les raisons pour lesquelles ce point ne respecte pas les trois objectifs stratégiques que sont la stabilité, l'efficacité et l'utilité<sup>28</sup>.
- 5.22. En outre, on ne devrait pas accepter que les procédures internes de règlement des différends des institutions financières soient appelées « ombudsman », car elles ne satisfont pas aux critères permettant l'utilisation de ce terme. Cela peut être source de confusion pour le consommateur, qui pourrait ne pas comprendre qu'il peut faire appel aux véritables services d'ombudsman qui sont à sa disposition. Cette mesure a été recommandée lors des trois derniers examens indépendants de l'OSBI.
- 5.23. FAIR Canada recommande que le gouvernement examine les documents de divulgation fournis par les institutions financières concernant leurs procédures de règlement des plaintes et leur droit de transmettre lesdites plaintes à un organisme externe de règlement des plaintes ou de porter plainte auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en vue de répondre aux questions suivantes : ces renseignements sont-ils a) faciles à trouver dans les documents imprimés ou sur le site Web de l'institution financière? b) faciles à comprendre? et c) exhaustifs? Si tel n'était pas le cas, le gouvernement devrait envisager de revoir ses exigences réglementaires.
- 5.24. FAIR Canada recommande que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada veille à ce que l'ensemble des institutions financières respecte les obligations réglementaires existantes concernant la publication de renseignements relatifs aux plaintes conformément à l'article 4 du *Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)*.

---

<sup>28</sup> <http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2011/01/120813-final-banking-complaints-submission-FINAL.pdf> (en anglais seulement).

- 5.25. Le gouvernement devrait examiner le service de médiation actuellement proposé dans le cadre de plaintes liées aux assurances (l'Ombudsman des assurances de personnes); des évaluateurs indépendants et d'autres commentateurs ont relevé des lacunes concernant les aspects couverts et d'autres problèmes qui doivent être résolus de toute urgence<sup>29</sup>.
- 5.26. FAIR Canada recommande que le gouvernement et les organismes de réglementation reviennent le processus de recours des consommateurs dans le cadre de services de médiation de manière que les consommateurs voient leurs plaintes être réglées par une autorité ayant un pouvoir décisionnel exécutoire, s'ils acceptent la recommandation. Cette réforme améliorera la conformité des sociétés et de leurs courtiers attirés individuels à la norme de conduite et aux règles connexes, tout en permettant aux consommateurs d'obtenir un règlement efficace et efficient de leurs plaintes<sup>30</sup>.
- 5.27. Le pouvoir de mettre en œuvre des décisions exécutoires est une composante essentielle d'un système de réglementation efficace. FAIR Canada estime qu'un cadre réglementaire solide ne verra jamais le jour si les règles en place permettent aux entreprises de manquer à leurs obligations d'indemniser les consommateurs ou si elles forcent ces derniers à accepter un montant moindre. Pour que notre système de services financiers fonctionne, il est nécessaire de disposer d'un système efficace de recours des consommateurs qui doit comprendre le pouvoir de prendre des décisions exécutoires dans le cadre du système de règlement des différends. FAIR Canada exhorte le gouvernement à jouer un rôle de premier plan à cet égard et à créer un organe qui a le pouvoir de mettre en œuvre des décisions exécutoires.
- 5.28. Tant que le Canada ne sera pas doté d'un unique service de médiation national prescrit par la loi, FAIR Canada demande aux gouvernements et aux organismes de réglementation de revoir le processus de plaintes et d'indemnisation des consommateurs de façon que ces derniers jouissent d'un point d'entrée unique et qu'ils n'aient pas à se débrouiller seuls dans le dédale des règlements. Les plaintes devraient être acheminées vers les autorités compétentes par le personnel qui réceptionne les plaintes et qui est dûment formé à cette fin.
- 5.29. Enfin, les consommateurs qui ont subi des pertes imputables à la fraude devraient être indemnisés de façon similaire à ce qui est fait au Québec avec le Fonds d'indemnisation des services financiers ou au Royaume-Uni avec le Financial Services Compensation Scheme. Dans les récents cas très médiatisés de fraude et d'insolvabilité connexe, les investisseurs n'ont pas touché d'indemnisation importante par l'intermédiaire de mécanismes existants, comme les tribunaux, ou de la garantie du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE)<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Commentaires de FAIR Canada sur l'énoncé de principe préliminaire concernant l'examen du mandat de la Commission des services financiers de l'Ontario (14 décembre 2015) à la page 7, disponibles en ligne à l'adresse : [http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/151214-Final-Letter-to-Expert-Panel-on-Preliminary-Panel-Recommendations\\_signed\\_FR.pdf](http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/151214-Final-Letter-to-Expert-Panel-on-Preliminary-Panel-Recommendations_signed_FR.pdf).

<sup>30</sup> Consulter la soumission de FAIR Canada à Mme Deborah Battel, examinatrice indépendante de l'OSBI, 26 février 2016, accessible en ligne à l'adresse : [http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2016/02/160226-FAIR-Canada-submission-independent-evaluation-of-obsi\\_final-2.pdf](http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2016/02/160226-FAIR-Canada-submission-independent-evaluation-of-obsi_final-2.pdf) (en anglais seulement).

<sup>31</sup> Le cas de First Leaside fait ressortir le fait que les investisseurs croyaient que la garantie du FCPE s'appliquerait, alors que ce n'est pas le cas. Reportez-vous aux décisions du comité d'appel du FCPE, accessibles en ligne à l'adresse <http://www.cipf.ca/public/cipfcoverage/FirstLeasideSecuritiesIncfr/Appealcommitteedecisions.aspx> (en anglais seulement). Consultez aussi l'article de presse suivant : <http://www.investmentexecutive.com/-/contingency-fund-needed-to-cover-investors-losses-some-argue?redirect=%2Fsearch> (en anglais seulement).

- 5.30. FAIR Canada recommande donc que le gouvernement et les organismes de réglementation envisagent de créer un fonds pour indemniser les victimes de fraude qui ont fait affaire avec un fournisseur de services financiers inscrit ou titulaire d'un permis.

***Importance d'un registre central exhaustif et convivial***

- 5.31. Il faut lancer une campagne d'information destinée au public afin de bien faire comprendre l'importance de faire affaire avec des prestataires de services financiers inscrits ou titulaires d'un permis et de vérifier cette inscription ou ce permis avant d'effectuer un placement ou de conclure une transaction avec eux. De même, des mécanismes conviviaux et complets permettant de vérifier les inscriptions et les permis doivent être mis à la disposition du public
- 5.32. Un registre central exhaustif unique qui peut être consulté sans frais doit être créé et tenu à jour au moyen de ressources adéquates pour constituer un guichet d'information unique pour les consommateurs au sujet de l'état des permis et de l'inscription, des compétences et des antécédents disciplinaires des personnes et sociétés. Le processus actuel de vérification des antécédents est tout simplement trop compliqué. Il nécessite la recherche dans de multiples bases de données et, même si chaque étape est minutieusement suivie, n'aboutit pas nécessairement à des résultats exhaustifs<sup>32</sup> ou compréhensibles. Cela est mis en évidence dans un récent rapport d'Advisor.ca<sup>33</sup>. Il est impératif que les organismes de réglementation et les gouvernements fournissent le financement nécessaire à l'élaboration d'un système de vérification de l'inscription qui ne soit pas un assemblage de vieilles technologies, mais qui fonctionne de manière sûre et qui, idéalement, peut être utilisé très facilement par les consommateurs, même sur leurs appareils mobiles.
- 5.33. FAIR Canada exhorte tous les organismes de réglementation, la police et les gouvernements à concevoir en priorité un système qui fonctionne réellement (y compris fournir le financement et les ressources nécessaires), un système qui soit complet, convivial et qui produise des résultats faciles à comprendre pour les consommateurs. Un tel outil pourrait être une véritable arme dans la lutte contre la fraude en matière d'investissement.

***Application efficace***

- 5.34. L'application ne sera efficace que si des mécanismes de transparence et de reddition de compte sont intégrés au système. Les organismes de réglementation devraient assurer le suivi et la publication des données sur les plaintes des consommateurs (notamment les plaintes pour fraude), le nombre d'enquêtes menées par suite de ces plaintes et le nombre de poursuites intentées et menées à terme. L'accent devrait être mis sur la transparence quant au nombre et au type de plaintes reçues, au nombre de signalements obtenus de la part des

---

<sup>32</sup> Par exemple, le site de vérification de l'inscription des ACVM ne traite qu'avec des émetteurs de valeurs mobilières, ne mentionne pas les sanctions pénales dans le cadre des antécédents disciplinaires de la personne et ne semble pas être compatible avec le respect des modalités et conditions (p. ex., les modalités et conditions historiques qui sont imposées à la suite de la décision d'un directeur ou d'une ordonnance de la Commission en Ontario sont incluses dans la base de données, mais il faut communiquer avec la British Columbia Securities Commission pour obtenir cette information en Colombie-Britannique).

<sup>33</sup> L'article met en lumière une multitude de problèmes portant sur la vérification de l'enregistrement et des antécédents disciplinaires, y compris le fait que les décisions disciplinaires ne figurent pas dans la base de données des ACVM pour près de 20 p. 100 des personnes titulaires de deux permis qui font actuellement l'objet de mesures disciplinaires : <http://www.advisor.ca/news/industry-news/how-to-stop-banned-reps-from-selling-insurance-207501>.

dénonciateurs, au nombre d'enquêtes menées et aux résultats relatifs à l'application de la loi obtenus (avec ou sans compensation financière). Les structures qui mettent l'accent sur la divulgation utile et la transparence du processus d'application de la loi devraient permettre une meilleure reddition de compte et une meilleure application de la loi de façon générale.

- 5.35. FAIR Canada recommande l'application ferme, uniforme et efficace des lois et des règlements ainsi qu'une cohérence des sanctions disciplinaires et de l'application des lois afin que les activités de réglementation d'un organisme de réglementation soient correctement appliquées par un autre. Plus précisément, tous les fournisseurs de services financiers doivent être soumis à un système intergouvernemental d'octroi de permis et à une exécution réciproque automatique des mesures disciplinaires par tous les organismes de réglementation du secteur des services financiers. Une sanction disciplinaire contre un individu ou une société par tout organisme de réglementation de services financiers (dans toute province, tout territoire ou à l'échelon fédéral) doit automatiquement se solder par une action disciplinaire équivalente de l'ensemble des autres organismes de réglementation du secteur des services financiers contre ce même individu ou cette même société.
- 5.36. FAIR Canada invite le gouvernement à se reporter à son récent rapport « Une stratégie canadienne de lutte contre la fraude liée aux placements »<sup>34</sup> ainsi qu'à ses commentaires sur Le Régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux en ce qui concerne l'application du droit et la lutte contre la fraude<sup>35</sup>.
- 5.37. FAIR Canada recommande que le cadre envisage l'adoption d'une politique de dénonciation assortie de dispositions sur le respect de la confidentialité, la prévention des représailles et la compensation financière. Ces trois éléments sont nécessaires à l'efficacité du programme de dénonciation. Nous invitons le gouvernement à consulter notre soumission à la CVMO concernant son cadre proposé pour un programme de dénonciation<sup>36</sup> pour connaître nos recommandations à cet égard.
- 5.38. FAIR Canada recommande que les pouvoirs, les ressources et les processus des organismes de réglementation, y compris ceux de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada soient examinés afin de s'assurer qu'ils disposent des ressources (aussi bien humaines que financières) ainsi que des mandats et des processus assignés par la loi nécessaires afin d'accomplir leur mission, de veiller à la conformité de ceux qu'ils réglementent ainsi qu'à l'application efficace de la loi par eux et de garantir la protection des consommateurs.

---

<sup>34</sup> Rapport de FAIR Canada « Une stratégie canadienne de lutte contre la fraude liée aux placements », disponible en ligne à l'adresse <http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2014/08/FR-FINAL-A-Canadian-Strategy-to-Combat-Investment-Fraud-Aug-2014.pdf>

<sup>35</sup> Lettre de commentaires de FAIR Canada sur Le Régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux, disponible en ligne à l'adresse : <https://faircanada.ca/fr/submissions/le-regime-cooperatif-en-matiere-de-reglementation-des-marches-des-capitaux/>.

<sup>36</sup> Lettre de commentaires de FAIR Canada à la CVMO concernant le Document de consultation 15-401 du personnel de la CVMO : cadre proposé pour un programme de dénonciation de la CVMO, 4 mai 2015, accessible en ligne à l'adresse [http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/11/150501-FinalWhistleblower-Program-Submission-May-1-signed\\_FR.pdf](http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/11/150501-FinalWhistleblower-Program-Submission-May-1-signed_FR.pdf).

- 5.39. FAIR Canada recommande que le gouvernement accorde une attention particulière aux zones grises (soit lorsqu'il y a plus d'un organisme compétent ou qu'il existe des vides réglementaires) afin les vides soient comblés, que les consommateurs soient protégés et que le marché fonctionne efficacement.
- 5.40. Des règles claires concernant les pratiques acceptables ou non dans le domaine de la publicité et de la promotion des services et des produits financiers doivent être établies. Parallèlement, les cas de non-conformité doivent être surveillés et ceux qui violent les règles doivent être punis.

Nous vous remercions de nous avoir donné la possibilité de formuler, par la présente, nos commentaires et nos points de vue. Nous acceptons que ce document soit rendu public, et nous serions heureux d'en discuter avec vous à votre convenance. N'hésitez pas à communiquer avec Marian Passmore au 416-214-3441 (marian.passmore@faircanada.ca) ou avec Kate Swanson au 416-214-3442 (kate.swanson@faircanada.ca).

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs