

FAIR

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

29 mai 2019

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Lettre envoyée par courriel à l'adresse : FCAC.Seniors-Aines.ACFC@fcac-acfc.gc.ca

OBJET : Réponse à la demande de commentaires sur le projet de code de conduite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour la prestation de produits et services bancaires aux aînés

FAIR Canada a le plaisir de présenter ses commentaires sur le projet de code de conduite de l'ACFC pour la prestation de produits et services bancaires aux aînés. Ces commentaires suivent nos présentations datées du 6 février 2019 sur la consultation initiale portant sur la création d'un code de conduite volontaire pour les banques.

1. Commentaires généraux

1.1 FAIR Canada se réjouit de l'introduction de mesures de protection accrues pour les aînés par l'ACFC dans le domaine de la prestation de produits et services bancaires.

1.2 FAIR Canada est préoccupée par le nombre croissant de fraudes et de fausses déclarations contre des membres vulnérables de la société, notamment les personnes âgées.

1.3 **L'ACFC propose que le code de conduite soit « volontaire », mais elle précise que l'ACFC est responsable de la « surveillance et de l'application » du code. Ce code prévoit la création d'un comité d'intervenants, sous l'égide de l'Association des banquiers canadiens (ABC), qui est un groupe de pression qui représente les banques. Nous recommandons les points suivants :**

- 1) **Le code devrait être discrétionnaire plutôt que volontaire;**
- 2) **Le code devrait relever de l'ACFC, qui est responsable de la « surveillance et de l'application de la loi »;**

3) Le Comité devrait être un comité de l'ACFC comprenant les intervenants qui sont déterminés dans le projet du code.

- 1.4 En tant que code discrétionnaire, il n'aura pas force de loi. Toutefois, comme il s'agit d'un consensus entre le secteur bancaire et le gouvernement, les banques devraient être tenues de s'y conformer. Dans l'éventualité où une banque ne se conformerait pas au code, l'ACFC pourrait lui demander de le faire, faute de quoi elle pourrait être désignée comme ayant omis de se conformer et pourrait recevoir des réprimandes. Si le code s'applique entièrement sur une base « volontaire », la manière dont l'ACFC pourrait « faire respecter » la conformité n'est pas claire (voir la section 5.2). De même, le code prévoit que les « banques feront... » certaines choses, mais si le code est entièrement volontaire, la manière dont leurs mandats seront attribués pour nommer un champion des aînés ou respecter les principes du code n'est pas clairement définie.
- 1.5 Nous estimons que, dans cette version du projet de code, certains de nos commentaires sur la version précédente ont été pris en compte adéquatement. Nous décrivons plus loin dans ce document certaines de nos craintes concernant la version actuelle.

2. Commentaires spécifiques

- 2.1. Nous aimerions qu'il y ait une définition de « personne âgée » pour s'assurer qu'il y a un libellé clair indiquant qui sera visé par le code. À l'heure actuelle, le code définit une personne âgée comme un « Canadien âgé de près de 60 ans ou plus » et l'utilisation de l'expression « près de 60 ans » n'est pas assez précise.
- 2.2. Comme nous l'avons indiqué dans notre présentation de février 2019, nous sommes toujours préoccupés par le fait que les aînés sont victimes d'exploitation financière et qu'ils n'ont pas accès à des produits et services bancaires d'une manière qui répond suffisamment à leurs besoins. Les banques pourraient avoir des obligations accrues afin de fournir des services accessibles aux personnes âgées, notamment en ce qui concerne les caractéristiques physiques, comme des textes en gros caractères et des endroits accessibles. Il devrait également y avoir une sensibilisation accrue au fait que les personnes âgées préfèrent traiter avec les caissiers des banques plutôt que d'utiliser les guichets automatiques ou des outils bancaires en ligne, et le personnel devrait être adéquatement formé à ce sujet.
- 2.3. La simple création d'un code de conduite volontaire ne suffit pas, car pour qu'un code soit vraiment efficace, il doit y avoir un mécanisme d'application de la loi géré par un organisme de surveillance ou un organisme qui remplit une fonction de vérification. Le contrôle du code devrait être assuré par l'ACFC, et non par l'ABC. Ce type de code doit être mis en œuvre et appliqué par un organisme gouvernemental plutôt que par une association professionnelle ou un groupe de pression.

- 2.4. La création d'un comité consultatif est utile, mais il pourrait ne pas disposer des pouvoirs nécessaires pour constituer un mécanisme solide d'application de la loi. Après avoir accepté de se soumettre au code, les banques devraient avoir une obligation correspondante de le respecter. De plus, le comité consultatif devrait inclure des aînés au sein du comité afin de veiller à ce que leur voix soit entendue, et non seulement « les organisations représentant les aînés ou les questions qui les touchent », car cela ne garantit pas qu'un aîné en sera le représentant.
- 2.5. L'exigence d'un examen quinquennal est important, mais un code de conduite solide permettrait d'apporter des améliorations de façon continue, comme une boucle de rétroaction proposée par Ivanka Mamic¹. L'amélioration continue permet aux intervenants d'avoir un meilleur accès au mécanisme de gouvernance plutôt que d'attendre un temps déterminé pour apporter des changements. Le fait de permettre des changements sur une base continue permet de réformer le code en temps réel plutôt qu'à certains moments désignés, ce qui signifie que le code serait à risque de devenir désuet.
- 2.6. Nous sommes d'accord avec la présentation de Kenmar Associates selon laquelle « défenseur des aînés » est un meilleur terme que « champion des aînés ». Nous sommes également d'accord avec l'argument de Kenmar Associates selon lequel le principe 7 du code exige que « les banques divulguent publiquement leur conformité au code » et que la publication du rapport autonome mentionné dans le principe 7 soit disponible en ligne et facilement accessible. **Comme FAIR l'a recommandé lors de la récente conférence téléphonique, le rapport autonome de toutes les banques devrait être disponible sur le site Web de l'ACFC en plus d'être disponible sur le site Web de chaque banque.** Cela permet aux aînés et à d'autres de trouver plus facilement le rapport autonome en consultant un seul site Web plutôt que plusieurs sites Web pour trouver l'information.

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.

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. Veuillez communiquer sans hésiter avec Ermanno Pascutto à ermanno.pascutto@faircanada.ca.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

¹ Voir Ivanka Mamic, Implementing Codes of Conduct: How Businesses Manage Social Performance in Global Supply Chain, Genève, Greenleaf Publishing, 2004.



Ermanno Pascutto

Directeur général, FAIR Canada