

Lettre ouverte – Renforcement du système de traitement des plaintes du Canada pour les clients des banques

TORONTO, le 24 février 2022 (GLOBE NEWSWIRE) – Au nom de la coalition des défenseurs des consommateurs préoccupés par la situation, FAIR Canada a envoyé la lettre ouverte suivante à la *ministre des Finances et vice-première ministre Chrystia Freeland*, lui demandant de prendre des mesures pour désigner un organisme d'ombudsman exclusif responsable de traiter les plaintes des clients.

Madame la Ministre,

En tant que défenseurs des consommateurs de services financiers, nous vous demandons, Madame la Ministre, de désigner l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme l'organisme de médiation exclusif ayant le pouvoir exécutoire de formuler des recommandations aux banques. Nous vous incitons à intervenir rapidement afin que le gouvernement s'engage à répondre à cette demande cruciale en 2022.

Il existe un large consensus selon lequel le cadre actuel régissant le traitement des plaintes ne fonctionne pas pour de nombreux consommateurs de produits financiers et qu'il y a une nécessité urgente de l'améliorer. Nous sommes donc encouragés de constater que le premier ministre Justin Trudeau, dans sa [lettre de mandat](#) de décembre, vous a expressément demandé d'établir, de façon prioritaire, « un poste d'ombudsman indépendant et exclusif ayant le pouvoir d'imposer un arbitrage exécutoire afin d'examiner les plaintes de consommateurs touchant les banques. »

Même si le mot « arbitrage » n'est pas clairement défini dans la lettre de mandat, la nécessité d'établir un poste d'ombudsman exclusif ayant un pouvoir décisionnel exécutoire au Canada est une question clairement énoncée que nous soutenons fermement. La mise en place d'un poste d'ombudsman exclusif sans but lucratif permettrait d'améliorer les résultats du traitement des plaintes soumises par les clients des banques canadiennes, notamment pour ceux qui n'ont pas la capacité, ni le temps, ni les ressources nécessaires de s'y retrouver dans un milieu opaque et difficile à comprendre comptant de nombreux acteurs aux intérêts divers. Il s'agit d'un objectif important que nombre d'entre nous, ainsi que d'autres défenseurs des investisseurs et des consommateurs, exhortent l'industrie, les régulateurs et les gouvernements à mettre en œuvre depuis plus de 10 ans.¹

Il est nécessaire de désigner l'OSBI en vertu de la *Loi sur les banques* et de lui conférer le pouvoir

¹ Les efforts en matière de défense de ce problème ont commencé il y a plus de dix ans. Exemple de lettre : [Open Letter to Minister of Finance](#) (FAIR Canada, 15 novembre 2011).

de prendre des décisions exécutoires à l'égard des banques pour faire progresser la protection des consommateurs, pour améliorer l'accès à la justice et pour favoriser l'équité et la confiance dans le secteur bancaire canadien. Voici plus de précisions :

- L'OSBI est un organisme indépendant bien établi qui offre des services de règlement de différends aux consommateurs canadiens de produits financiers depuis 25 ans.
- Pendant toute la durée du processus de traitement des plaintes, l'OSBI assure une plus grande transparence et s'implique directement pour aider les consommateurs à régler leurs différends.
- À titre d'organisme de médiation sans but lucratif, l'OSBI offre aux consommateurs un système moins compliqué et a prouvé sa capacité à fournir un service de qualité en matière de traitement des plaintes.
- L'OSBI traite déjà les plaintes soumises par des banques, des courtiers et des conseillers en placement, ainsi que par des coopératives de crédit d'un bout à l'autre du Canada.
- Les services de traitement des plaintes fournis actuellement par l'OSBI tiennent compte d'un grand nombre de bonnes pratiques internationales.

Cette approche permettra également :

- D'éliminer toute possibilité pour les banques d'ignorer les recommandations de l'organisme de médiation ou de négocier une entente en leur faveur pour régler les différends, laissant ainsi de nombreux clients insatisfaits à la fin d'un processus ardu, stressant et long.
- De supprimer la possibilité pour les banques de choisir le système externe de traitement des plaintes qui, selon elles, produira le résultat le plus favorable (dans le système actuel, les clients ne peuvent pas choisir un système externe de traitement des plaintes).
- De réduire la possibilité de dissuader les clients de déposer une plainte légitime sous prétexte qu'il existe une impression selon laquelle le système privilégie les banques.
- De renforcer le système de protection des consommateurs au niveau fédéral, ce qui servirait également d'exemple aux services financiers réglementés au niveau provincial.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à nos propositions. Nous serions heureux d'aider votre bureau, le ministère des Finances et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à faire avancer cette question, ainsi que d'autres réformes visant à améliorer notre système actuel de traitement des plaintes.

Au nom de la coalition des défenseurs des consommateurs, je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Jean-Paul Bureau
Président, chef de la direction et directeur général
FAIR Canada

CC:

Michael Sabia, Sous-ministre des Finances
Judith Robertson, Commissaire, ACFC

La Coalition des défenseurs des consommateurs est composée des membres suivants :

Canadian Association of Retired Persons
Bill VanGorder
Chef des politiques et chef de la direction

Prosper Canada
Elizabeth Mulholland
Chef de la direction

Centre pour la défense de l'intérêt public
John Lawford
Directeur général/Avocat général

Consumers Council of Canada
Don Mercer
Président

FAIR Canada
Jean-Paul Bureau
Président, chef de la direction et directeur général

CanAge
Laura Tamblyn Watts
Présidente et chef de la direction

Option consommateurs
Christian Corbeil
Directeur général

Kenmar Associates
Ken Kivenko
President

Union des consommateurs
France Latreille
Directrice