

Communiqué de presse

FAIR Canada – Une coalition de consommateurs lance un appel à l'action concernant le traitement des plaintes

TORONTO, le 20 octobre, 2022 (Globe Newswire) - Au nom d'une coalition de défenseurs des consommateurs préoccupés par la situation, FAIR Canada exhorte les gouvernements et les organismes de réglementation à renforcer le système de traitement des plaintes au Canada.

Le moment est venu d'agir de toute urgence pour traiter cette importante question relative à la protection des consommateurs. Cela fait presque un an que le premier ministre Trudeau a demandé à la vice-première ministre et ministre des Finances, Chrystia Freeland, de créer un poste d'ombudsman unique doté d'un pouvoir exécutoire.

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) se penchent sur la question du pouvoir exécutoire depuis qu'elle a été identifiée comme étant un problème important il y a plus de dix ans. Plus tôt ce mois-ci, les ACVM ont finalement annoncé qu'elles élaboraient une proposition qui sera soumise aux commentaires du public au cours de l'année à venir et qui « envisage » de conférer à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) le pouvoir de rendre des décisions exécutoires.

En juin et septembre de cette année, les résultats des examens indépendants de l'OSBI et de l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires réalisés par la professeure Poonam Puri ont été publiés. Ils ont ajouté une autre voix convaincante aux appels répétés en faveur de la création d'un service de médiation unique doté d'une autorité exécutoire.

« Nous soutenons pleinement les décisions exécutoires et, étant donné les longs antécédents de l'OSBI en matière de service de l'intérêt public, il devrait être choisi comme seul service de traitement des plaintes concernant les banques et les investissements », a déclaré Jean-Paul Bureaud, directeur général de FAIR Canada. « Il est temps pour les gouvernements et les organismes de réglementation de donner suite à ces recommandations et de remédier aux graves lacunes du système actuel », a ajouté M. Bureaud.

Nous croyons qu'un mécanisme exécutoire contribuera à résoudre le problème des règlements peu élevés, lorsqu'une institution financière règle la plainte par un montant inférieur à celui recommandé par l'ombudsman indépendant. Selon le dernier examen indépendant, il est alarmant de constater que les sociétés de placement ont payé aux investisseurs près de 3 millions de dollars de moins que ce que l'OSBI avait recommandé par le biais de règlements, et ce sur une période de cinq ans.

Lorsqu'il s'agit de confier les plaintes bancaires à deux organismes distincts, la professeure Puri indique clairement que cela entraîne un manque d'efficacité et augmente la complexité du processus. Le fait de permettre aux banques de choisir leur médiateur externe a un impact négatif sur la perception qu'ont les clients envers l'équité du système. Les consommateurs pourraient être lésés ou avoir des droits différents selon le service de médiation choisi par la banque.

« Nous sommes heureux de savoir que les ACVM publieront enfin une proposition l'an prochain. Mais ce dossier traîne depuis trop longtemps et il est urgent de prendre des mesures concrètes. Nous avons également besoin que le gouvernement fédéral réagisse afin de remédier aux préjudices causés aux consommateurs », a déclaré M. Bureaud. « Pour ce qui est du choix d'un médiateur unique doté d'un pouvoir exécutoire, il est évident que l'OSBI est le meilleur choix. Nous ne devrions pas tolérer d'autres retards pour fournir aux consommateurs un système de plaintes équitable. »

La Coalition des défenseurs des consommateurs est composée des membres suivants. Pour plus d'informations, contactez l'un des membres soussignés :

Canadian Association of Retired Persons

Bill VanGorder
Chef des politiques et chef de la direction

CanAge

Jana Ray
Directeur des opérations

Prosper Canada

Elizabeth Mulholland
Chef de la direction

Option consommateurs

Christian Corbeil
Directeur général

Public Interest Advocacy Centre

John Lawford
Directeur général/Avocat général

Kenmar Associates

Ken Kivenko
Président

FAIR Canada

Jean-Paul Bureaud
Président, chef de la direction et directeur général

CFA Societies Canada

Michael Thom
Directeur général

À propos de FAIR Canada

FAIR Canada défend les droits des investisseurs particuliers au Canada par l'entremise de la défense des intérêts, de l'éducation et de l'avancement des questions de réglementation. Nous sommes le porte-parole indépendant et digne de confiance afin de répondre aux enjeux importants qui touchent les investisseurs particuliers. En tant que seul organisme sans but lucratif, axé sur les investisseurs au Canada, nous fournissons des commentaires éclairés et objectifs sur les questions de réglementation qui ont une incidence sur l'équité et la protection des investisseurs. Pour en savoir plus sur les droits des investisseurs, consultez FAIRCanada.ca et suivez-nous sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Jean-Paul Bureaud
Directeur général, FAIR Canada
jp.bureaud@faircanada.ca

Andrea David
Spécialiste en communication, FAIR Canada
andrea.david@faircanada.ca