

## Communiqué de presse

### **FAIR Canada – La coalition se félicite de la sélection de l'OSBI comme organisme externe unique de traitement des plaintes dans le secteur bancaire**

TORONTO, le 17 octobre 2023 (Globe Newswire) – Au nom d'une coalition de défenseurs des consommateurs, FAIR Canada félicite le gouvernement fédéral d'avoir tenu son engagement de nommer un seul organisme externe de traitement des plaintes (OETP) concernant toutes les plaintes bancaires. La désignation de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) en tant qu'unique organisme externe de traitement des plaintes est une étape importante qui permettra aux consommateurs d'avoir accès à un système équitable et efficace pour résoudre les différends avec leurs banques.

« FAIR Canada et d'autres groupes de consommateurs ont souligné à maintes reprises que l'approche du Canada en matière de plaintes bancaires n'était pas à la hauteur des normes internationales et des meilleures pratiques. Nous sommes heureux de voir le gouvernement fédéral prendre ces mesures en vue d'améliorer le système et désigner l'OSBI comme unique OETP pour tous les clients du secteur bancaire », a déclaré Jean-Paul Bureaud, directeur général de FAIR Canada.

L'OSBI est un organisme bien établi qui fournit depuis plus de 25 ans des services équitables et efficaces aux consommateurs canadiens de produits et services financiers en matière de règlement des différends. « Le choix de l'OSBI comme unique OETP est dans le meilleur intérêt des consommateurs canadiens. Étant donné son expertise, son indépendance et son engagement à l'égard de l'impartialité, l'OSBI est le choix idéal », a déclaré Ken Kivenko, président de Kenmar Associates.

Même si la coalition se réjouit de cet accomplissement important pour les clients du secteur bancaire, il reste encore beaucoup à faire en ce qui concerne les plaintes des investisseurs. L'OSBI n'ayant pas d'autorité contraignante, certaines sociétés de placement ignorent tout simplement ses recommandations visant à résoudre les plaintes des investisseurs de manière équitable et impartiale. En général, cela signifie que des sociétés de placement font pression sur leurs clients pour qu'ils acceptent une indemnisation inférieure à celle que l'OSBI a jugée appropriée pour une situation donnée. Si le droit de rendre des décisions contraignantes était accordé à l'OSBI, cela permettrait de clore les plaintes des investisseurs et de renforcer la protection de ces derniers de manière équitable et significative.

« Nous soutenons fermement la décision du gouvernement de choisir l'OSBI comme unique OETP, et nous encourageons le gouvernement et les organismes de réglementation à poursuivre leur soutien en conférant à l'OSBI le pouvoir de formuler des recommandations contraignantes », a déclaré John Lawford, directeur général et avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP). « Cette amélioration essentielle du mandat de l'OSBI renforcera sa capacité à protéger les consommateurs et à s'aligner sur les meilleures

pratiques internationales », a ajouté Chris Ballard, président du Conseil des consommateurs du Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter l'un des membres suivants de la coalition des défenseurs des consommateurs :

**FAIR Canada**

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

**Prosper Canada**

Elizabeth Mulholland  
Chef de la direction

**CanAge**

Laura Tamblyn Watts  
Présidente et chef de la direction

**Option consommateurs**

Christian Corbeil  
Directeur général

**Centre pour la défense de l'intérêt public**

John Lawford  
Directeur général et avocat général

**Kenmar Associates**

Ken Kivenko  
Président

**Canadian Association of Retired Persons**

Bill VanGorder  
Chef de l'exploitation et chef des politiques

**Conseil des consommateurs du Canada**

Chris Ballard  
Président

**CFA Societies Canada**

Michael Thom  
Directeur général

**À propos de FAIR Canada**

FAIR Canada défend les droits des investisseurs particuliers au pays par l'entremise de la défense des intérêts, de l'éducation et de l'avancement des questions de réglementation. Nous sommes la voix fiable et indépendante concernant les enjeux qui touchent les investisseurs particuliers. En tant que seul organisme national sans but lucratif au Canada, axé sur les investisseurs, nous fournissons des commentaires éclairés et objectifs sur les questions réglementaires qui ont une incidence sur l'équité et la protection des investisseurs. Pour en savoir plus sur les droits des investisseurs, consultez le site [FAIRCanada.ca](http://FAIRCanada.ca) et contactez-nous sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Jean-Paul Bureaud  
Directeur général, FAIR Canada  
[jp.bureaud@faircanada.ca](mailto:jp.bureaud@faircanada.ca)

Andrea David  
Spécialiste en communication, FAIR Canada  
[andrea.david@faircanada.ca](mailto:andrea.david@faircanada.ca)