

3 janvier 2024

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
Direction générale de la supervision et de la mise en application
427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
compliance@fcac.gc.ca

Objet : Consultation sur la version proposée de la Ligne directrice sur les procédures d'examen des plaintes pour les sociétés de fiducie et de prêt et les sociétés d'assurances (la Ligne directrice)

FAIR Canada a le plaisir de fournir ses commentaires en réponse à la consultation mentionnée ci-dessus.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif qui se consacre à l'avancement des droits des investisseurs et consommateurs de services financiers au Canada. Nous faisons progresser notre mission par la sensibilisation et l'éducation, la soumission de politiques publiques aux gouvernements et aux organismes de réglementation, par l'identification proactive des enjeux émergents. Dans le cadre de notre engagement à être un porte-parole indépendant et digne de confiance dans les questions qui touchent les investisseurs particuliers, nous menons des travaux de recherche pour recueillir auprès des investisseurs eux-mêmes leurs expériences et leurs inquiétudes. FAIR Canada a la réputation d'être indépendant, d'apporter des commentaires judicieux sur la politique publique et de faire constamment progresser les intérêts des investisseurs et des consommateurs financiers¹.

Commentaires généraux

Depuis de nombreuses années, FAIR Canada est un défenseur constant de l'amélioration du traitement des plaintes pour les investisseurs et les consommateurs financiers. Un système efficace et facile de résolution des plaintes est la pierre angulaire d'un bon cadre de protection des consommateurs et un pilier essentiel pour le bon fonctionnement d'un secteur de services financiers. Savoir que leurs plaintes seront traitées en temps opportun et de manière appropriée peut renforcer la confiance des consommateurs dans le secteur des services financiers. Le traitement efficace des plaintes favorise également l'équité, réduit le risque de préjudice continu, favorise un traitement et une issue équitables pour les parties et fournit des conseils pour corriger les problèmes opérationnels et systémiques.

¹ Visitez le site www.faircanada.ca pour de plus amples renseignements.

Une approche harmonisée sert mieux les Canadiens

Nous félicitons l'ACFC d'avoir cherché à harmoniser les procédures internes de traitement des plaintes entre les institutions financières sous réglementation fédérale et nous appuyons pleinement la Ligne directrice proposée.

Le traitement uniforme des plaintes, quelle que soit l'institution financière concernée, contribuera à réduire toute confusion parmi les consommateurs et favorisera l'équité et la confiance des consommateurs envers le système financier. En bout de ligne, les lignes directrices devraient contribuer à une expérience plus positive pour les plaignants qui se sentent souvent vulnérables et dépassés par différents processus.

Le traitement harmonisé des plaintes internes est également important car de nombreux consommateurs ne peuvent pas facilement distinguer ou identifier le type d'institution financière avec laquelle ils font affaire. Les institutions financières deviennent de plus en plus des « guichets uniques » qui offrent toute une gamme de produits et de services. De plus, dans un monde où de nombreux consommateurs accèdent aux services financiers et effectuent leurs transactions en ligne, il est difficile pour eux de déterminer le type d'institution financière avec laquelle ils font affaire. Cette expérience renforce l'attente du consommateur en ce qui a trait à l'uniformité du traitement des plaintes et masque en même temps la réalité d'un régime réglementaire très fragmenté.

Pour les consommateurs, quand ils achètent un produit financier auprès d'une institution financière, ils supposent que l'approche est la même quel que soit le type d'institution – qu'il s'agisse d'une institution légalement caractérisée comme banque, une société de fiducie et de prêt ou une compagnie d'assurance. Un traitement uniforme des plaintes dans différentes institutions financières sous réglementation fédérale devrait alléger le fardeau des consommateurs et favoriser une expérience plus positive lorsqu'ils ont une plainte.

Utilisation du terme « ombudsman »

Nous notons que la Ligne directrice n'aborde pas la question de savoir si les sociétés de fiducie et de prêt et les compagnies d'assurance devraient cesser d'utiliser des termes trompeurs tels que « ombudsman ». L'utilisation de termes trompeurs était expressément interdite aux banques lorsque le cadre financier de protection des consommateurs est entré en vigueur en juin 2022².

Une interdiction correspondante n'est pas prévue dans le cadre législatif et réglementaire des compagnies d'assurance et des sociétés de fiducie et de prêt. Nous encourageons l'ACFC à examiner si l'utilisation de termes trompeurs tels que "ombudsman" est un problème dans ces secteurs. Dans l'affirmative, nous recommandons l'harmonisation avec l'approche utilisée pour les banques et l'imposition d'une interdiction semblable.

² [Loi sur les banques](#), par. 627.43(2).

Traitement externe des plaintes

La Ligne directrice proposée est une étape positive qui favorisera un traitement uniforme des plaintes internes pour les institutions financières fédérales. Toutefois, le traitement externe des plaintes dans le secteur financier fédéral reste fragmenté entre divers services de conciliation.

FAIR Canada a été heureuse de voir le ministre des Finances prendre une mesure importante pour réduire cette fragmentation et protéger les intérêts des clients bancaires : désigner l'OSBI comme le seul organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour les plaintes bancaires. La réduction de la complexité du cadre de résolution des plaintes grâce à un OETP unique apporte également aux consommateurs un cadre équitable, ce qui facilite la déposition d'une plainte.

Nous encourageons l'ACFC à examiner s'il existe d'autres possibilités d'harmoniser le système externe de traitement des plaintes afin de mieux protéger les consommateurs canadiens.

Nous vous remercions d'avoir pris connaissance de nos commentaires sur cette question importante. Nous serons heureux de participer à toute autre occasion de faire avancer les efforts visant à améliorer les résultats pour les consommateurs. Nous avons l'intention d'afficher notre soumission sur le site Web de FAIR Canada et nous n'avons aucune objection à sa publication sur le site Web de l'ACFC. Nous serons heureux de discuter de notre soumission avec vous. Veuillez contacter Jean-Paul Bureaud, Directeur général, à l'adresse : jp.bureaud@faircanada.ca ou Tasmin Waley, Conseillère en matière de politique, à l'adresse : tasmin.waley@faircanada.ca.

Cordialement,



Jean-Paul Bureaud

Président, chef de la direction et directeur général

FAIR Canada | Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs