



OMBUDSMAN  
for Banking Services  
and Investments

OMBUDSMAN  
des services bancaires  
et d'investissement

## **Présentation de**

**David Agnew  
Ombudsman**

**L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

**au**

**Comité des banques et du commerce  
Sénat du Canada**

**Mercredi, le 21 mars, 2007**

Honorables sénateurs et sénatrices

Je vous remercie de m'avoir invité à prendre la parole devant le Comité relativement au projet de loi C-26 et à la question des prêts sur salaires.

Je salue l'opportunité que ce projet de loi offre aux provinces, à savoir celle d'adopter des mesures législatives qui réguleront un secteur des services financiers desservant actuellement deux millions de Canadiens. On ne devrait plus douter de la nécessité de soumettre tout secteur offrant des services financiers à un cadre réglementaire qui prévoit entre autres de solides mesures de protection du consommateur.

Cependant, bien que l'expression « protection du consommateur » ait été fréquemment utilisée dans les débats entourant ce projet de loi et en relation avec le secteur des prêts sur salaires en général, nous avons remarqué l'absence de tout mécanisme de règlement de différends indépendant et efficace pour les consommateurs.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement offre actuellement un service indépendant et impartial de règlement des différends aux clients de plus de 600 firmes de services financiers, dont des banques canadiennes et étrangères, des sociétés de fiducie, des sociétés de prêt, des caisses d'épargne et de crédit, des maisons de courtage, des courtiers en épargne collective et des sociétés de fonds communs de placement. Nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs et sont indépendants des secteurs et des firmes que nous couvrons. Notre structure décisionnelle prévoit des dispositions spéciales qui permettent aux administrateurs indépendants, majoritaires au sein du conseil d'administration, de s'assurer de préserver l'autonomie de l'Ombudsman et de son personnel.

Notre processus est simple. Les consommateurs doivent d'abord essayer de résoudre leur différend avec leur firme. En cas d'échec ou d'insatisfaction quant à la solution proposée par leur firme, ils ont toujours la possibilité de nous soumettre leur plainte. Nous examinons les différends découlant d'erreurs, d'information trompeuse, de mauvais conseils ou de conseils inappropriés – en bref, une certaine forme de mauvaise administration occasionnant une perte ou un préjudice financier.

La pratique nous a enseigné que les consommateurs sont mieux servis par un système de traitement des plaintes qui offre la possibilité d'obtenir un dédommagement pour un préjudice financier. En un mot, ils désirent récupérer leur argent. À défaut d'un service comme le nôtre, la « protection du consommateur » pourrait se limiter à l'imposition de pénalités, le retrait d'un permis ou la révocation d'un statut de membre pour les firmes, sans aucun dédommagement pour le consommateur.

L'OSBI souhaite la participation de toutes les firmes de services financiers à son service, peu importe l'autorité de réglementation. Dans le contexte canadien, l'OSBI offre, grâce à son statut d'indépendance, l'avantage particulier de fonctionner de manière unifiée dans toutes les sphères de compétence fédérale et provinciale. Il couvre ainsi les firmes qui poursuivent leurs activités en vertu des régimes de réglementation de la totalité des 14 paliers fédéral, provincial et territorial et de leurs organismes.

Lors de l'examen d'une plainte, nous tenons compte du cadre juridique et réglementaire, des normes professionnelles, des politiques des firmes et les pratiques exemplaires du secteur. Ultimement, nous faisons appel à l'équité dans toutes les circonstances de l'enquête pour formuler notre recommandation, mais nous croyons qu'un cadre réglementaire constitue la pierre angulaire d'un programme efficace de règlement des différends dans le secteur des services financiers.

Nous observons également un partage naturel des responsabilités au niveau de la protection du consommateur. Qu'il s'agisse de l'octroi de permis ou de l'application des règles, les organismes de réglementation doivent appuyer leurs mesures sur les lois et les règlements qui régissent le secteur. De ce fait, les sanctions que ces organismes imposent sont ancrées dans les lois et les procédures judiciaires. Comme l'OSBI offre un service de règlement extrajudiciaire, sa marge de manœuvre est nettement plus grande et son processus plus informel. Nous offrons donc une véritable solution de rechange au système judiciaire qui, de toute façon, en raison de son coût, ne représente pas une véritable option pour la grande majorité de nos clients. Alors que les organismes de réglementation imposent surtout des sanctions, nous pouvons offrir un dédommagement aux consommateurs ayant subi un préjudice.

Tel que mentionné, nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs, car nos activités sont financées par le prélèvement de droits auprès de nos 600 firmes membres. Même si nos recommandations n'ont pas force exécutoire auprès des firmes – et que les clients ne sont pas non plus obligés d'accepter nos conclusions – le taux d'acceptation de nos recommandations demeure très élevé chez les deux parties aux différends sur lesquels nous enquêtons.

Compte tenu du mandat de l'OSBI qui consiste à offrir un service de règlement extrajudiciaire des différends entre consommateurs et firmes de services financiers, son impartialité est importante et nous nous assurons de préserver sa neutralité. Néanmoins, je me présente devant vous aujourd'hui afin de plaider en faveur d'un système efficace et accessible de traitement des plaintes pour tous les consommateurs de services financiers. Or, le succès d'une telle initiative passe par la participation active et le soutien de l'ensemble des gouvernements, des secteurs et des firmes.

Nous appuyons l'adoption de dispositions législatives et réglementaires qui obligerait toutes les firmes de services financiers à participer à un service de règlement de différends sans lien de dépendance, financé par le secteur mais indépendant de celui-ci. Pareille exigence existe dans certaines lois fédérales et dans les règles de grands organismes de réglementation régissant le secteur des placements au Canada. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ont proposé une disposition semblable qui prévoit l'obligation pour toutes les firmes agréées du secteur canadien des placements de participer à un service de règlement des différends.

En somme, l'objectif est de livrer à tous les consommateurs de services financiers un message cohérent et direct, peu importe le service utilisé : si vous avez une plainte à formuler, vous avez droit à un règlement impartial et indépendant de votre différend.

Merci.