



**Discours d'ouverture de Sarah Bradley, Ombudsman & Chef de la Direction, OSBI**  
**Au Comité sénatorial des banques et du commerce**

November 20, 2018

Merci, Monsieur le président, et bonjour, honorables membres du Comité.

**À propos de l'OSBI et des personnes que nous servons**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est le service indépendant, impartial et à but non lucratif de règlement des différends du Canada relativement aux plaintes en matière de placements et de services bancaires.

Lorsque nous avons commencé à mener nos activités en 1996, les plus grandes banques du pays ont été les premières entreprises participantes.

Depuis ce temps, plus de 100 000 Canadiens ont fait appel à nous pour résoudre leurs différends en matière de services financiers, et nous avons ouvert près de 10 000 enquêtes.

Les personnes que nous aidons proviennent de partout au Canada.

- 42 % des personnes qui font appel à nous sont âgées de plus de 60 ans.
- 60 % occupent un emploi ou possèdent leur propre petite entreprise.
- L'utilisateur moyen des services de l'OSBI possède un revenu familial total de moins de 80 000 \$ par année.

En d'autres termes, ce sont des Canadiens faisant partie de la classe moyenne que nous servons chaque jour.

Au cours de la dernière année, plus de 5 300 Canadiens se sont adressés à nous afin d'obtenir des renseignements au sujet des plaintes – et nous avons ouvert 760 enquêtes – dont plus de la moitié concernaient les services bancaires aux particuliers.

L'OSBI offre de précieux services au public qui suscitent la confiance envers le secteur des services financiers. Nous prenons notre mandat de service public très au sérieux.

C'est la raison pour laquelle nous bénéficions du soutien d'organismes de défense des consommateurs comme le Centre pour la défense de l'intérêt public, l'Association canadienne des gestionnaires de caisses de retraite, le Conseil canadien de la consommation, FAIR Canada, de même que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

C'est pourquoi, depuis 2012, les organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières ont exigé que toutes les entreprises d'investissement au Canada aient recours à

l'OSBI, soit environ 1 300 entreprises canadiennes dans l'ensemble du pays. Notamment, toutes les filiales de placement appartenant aux grandes banques du Canada doivent elles aussi se conformer à cette obligation.

### **Le projet de loi C-86 propose des améliorations significatives**

Parlons maintenant du cadre de protection des consommateurs énoncé dans la partie 4, section 10 du projet de loi C-86.

Je vais commencer par dire que l'engagement du gouvernement pour améliorer la protection financière des consommateurs canadiens est louable.

Les dispositions du projet de loi visant à renforcer l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) sont un pas décisif vers l'établissement de l'ACFC en tant que véritable organisme de réglementation du comportement du marché pour le secteur des services financiers du gouvernement fédéral du Canada – il s'agit d'un progrès important vers l'atteinte d'un objectif important.

En particulier, la consolidation des mesures de protection des consommateurs, et les dispositions donnant à l'ACFC le mandat d'émettre des directives et d'effectuer des vérifications spéciales, sont très prometteuses pour accroître la capacité de la Commission à mener des enquêtes systémiques efficaces et à fournir des protections accrues pour les clients des banques canadiennes.

Associées aux dispositions en matière de dénonciation et aux pouvoirs de sanction supplémentaires ajoutés par l'intermédiaire de la *Loi sur l'ACFC*, les bases ont été jetées pour que l'ACFC puisse aller de l'avant en ayant une plus grande visibilité et vitalité, ce qui permettra de renforcer la confiance des Canadiens envers leurs institutions financières et l'ACFC.

### **Le projet de loi ne résout pas le problème lié au système de l'ombudsman**

Malheureusement, le projet de loi C-86 ne va pas suffisamment loin dans la protection des consommateurs canadiens.

Malgré les préoccupations clairement exprimées par de nombreux consommateurs, défenseurs des droits des consommateurs et principaux médias, le projet de loi C-86 n'aborde pas la question du système de l'ombudsman pour les clients des banques canadiennes.

En vertu de la loi actuelle, le gouvernement du Canada permet aux banques de choisir l'ombudsman qui fera enquête et prendra la décision relative aux plaintes de leurs clients – et le consommateur n'a aucune voix dans ce choix.

Le projet de loi C-86, dans sa forme actuelle, continue de soutenir ce modèle et, par conséquent, il laisse tomber les consommateurs canadiens.

Le processus de règlement de différends indépendants pour les consommateurs financiers est une norme reconnue par les *Principes de haut niveau du G20 sur la protection des consommateurs de services financiers*, et un ombudsman unique pour les services financiers a reçu un mandat clair de la part de nombreux pays de premier plan dans lesquels le secteur financier est progressiste, notamment le Royaume-Uni, l'Irlande et l'Australie.

Le modèle de concurrence qui s'applique aux ombudsmans ne prend pas en considération cette pratique exemplaire internationale.

Voilà le problème fondamental du modèle concurrentiel : il crée un conflit d'intérêts inhérent. Il contraint les ombudsmans à se faire concurrence pour obtenir la clientèle des banques, et il permet par la même occasion aux banques de choisir leur propre arbitre. Quels sont les intérêts promus par ce système?

Un modèle concurrentiel de règlement des différends amène les consommateurs à remettre en doute l'impartialité et l'indépendance du système. Et cette perception de conflit d'intérêts peut miner la confiance du public envers le secteur financier.

La seule façon de dissiper tout soupçon de conflit d'intérêts est de légiférer en faveur d'un seul ombudsman indépendant, sans but lucratif et voué à l'intérêt public.

Nous croyons que le projet de loi du gouvernement doit être amendé en vue d'établir un seul ombudsman sans but lucratif qui offre l'accessibilité, l'ouverture, la transparence, l'indépendance, l'équité et l'efficacité dont les consommateurs et les banques ont besoin. Le moment est venu.

Les services bancaires de détail sont au cœur du développement social et économique du Canada et ont une incidence sur la vie de tous les Canadiens. Pourtant, notre cadre de protection des consommateurs du secteur bancaire, en dépit des améliorations proposées dans ce projet de loi, tire toujours de l'arrière par rapport aux pratiques exemplaires les plus récentes en matière de protection des consommateurs.

Le Canada s'est doté d'un système bancaire solide qui est fondé sur les principes de la confiance et de l'équité. Un système de règlement des plaintes juste et efficace est essentiel pour maintenir cette confiance.

Merci – c'est avec plaisir que je répondrai à toutes vos questions.