

Le 3 mai 2023

L'honorable Chrystia Freeland, C.P, député
Vice-première ministre et ministre des Finances
Édifce James Michael Flaherty
90, rue Elgin
Ottawa ON K1A 0G5

Objet : Mesures législatives visant à renforcer le système de traitement des plaintes des clients bancaires au Canada

Madame la Ministre,

Au nom d'une coalition de défenseurs des droits des consommateurs, nous vous écrivons pour exprimer notre soutien aux amendements du projet de loi de mise en œuvre de la *Loi n°1 d'exécution du budget de 2023*, qui établira un organisme externe unique de traitement des plaintes (OET) pour les plaintes bancaires.

Nous félicitons le gouvernement d'avoir pris des mesures concrètes sur cette question cruciale pour la protection des consommateurs. Un système qui permet aux banques de choisir leur OET ne respecte pas les normes internationales et est injuste pour les consommateurs. Les amendements amélioreront les résultats pour les consommateurs, en particulier pour ceux qui n'ont pas la capacité, le temps ou les ressources nécessaires pour naviguer dans le paysage complexe de la résolution des plaintes.

Une fois que les mesures législatives entreront en vigueur, nous vous demandons de désigner, le plus rapidement possible, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) en tant que seul OET. L'OSBI est une organisation indépendante, sans but lucratif et bien établie, qui offre des services de résolution de différends aux consommateurs canadiens de produits et services financiers depuis plus de 25 ans. Le choix de l'OSBI plutôt qu'une autre entité servirait l'intérêt public en réduisant au minimum l'incertitude et les perturbations pour les plaignants. Enfin, les services de traitement des plaintes de l'OSBI reflètent déjà de nombreuses pratiques exemplaires à l'échelle internationale. L'OSBI est le choix évident pour remplir ce rôle crucial.

Nous vous remercions à l'avance de prendre en considération notre point de vue sur cette question. Nous sommes impatients de poursuivre notre collaboration avec vous sur cette question importante. Nous sommes donc disponibles si vous le souhaitez, pour aider votre bureau, le ministère des Finances et l'Agence de la consommation en matière financière du

Canada à faire avancer ce dossier et mieux protéger les consommateurs canadiens.

Au nom de la coalition des défenseurs des consommateurs, je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Jean-Paul Bureau
Président, chef de la direction et directeur général
FAIR Canada

CC: Michael Sabia, Sous-ministre des Finances
Judith Robertson, Commissaire, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

La Coalition des défenseurs des consommateurs est composée des membres suivants :

FAIR Canada
Jean-Paul Bureau
Président, chef de la direction et directeur général

CanAge
Laura Tamblyn Watts
Présidente et chef de la direction

Prosper Canada
Elizabeth Mulholland
Chef de la direction

Option consommateurs
Christian Corbeil
Directeur général

Public Interest Advocacy Centre
John Lawford
Directeur general et avocat général

Kenmar Associates
Ken Kivenko
Président

Canadian Association of Retired Persons
Bill VanGorder
Directeur des opérations & directeur des politiques

Consumers Council of Canada
Don Mercer
Président

CFA Societies Canada
Michael Thom
Directeur général