

Le 10 février 2023

L'honorable Chrystia Freeland, C.P., députée
Vice-première ministre et ministre des Finances
Ministère des Finances du Canada
Édifice James Michael Flaherty
90, rue Elgin
Ottawa ON
K1A 0G5

Objet : Consultations pré-budgétaires 2023 - Renforcement du système canadien de traitement des plaintes des clients des banques

Madame la Ministre Freeland,

Dans le budget 2023, nous demandons au gouvernement du Canada de réitérer et d'honorer son engagement, pris dans le budget 2022, de créer un ombudsman unique pour toutes les plaintes des consommateurs concernant les services bancaires.

Dans la lettre de mandat qu'il vous a adressée en décembre 2021, le Premier ministre Trudeau vous demandait expressément de « mettre en place un ombudsman unique et indépendant, doté du pouvoir d'imposer un arbitrage exécutoire, pour traiter les plaintes des consommateurs impliquant des banques ». ¹ Il s'est écoulé plus d'un an depuis que ce budget a été présenté mettant cette question au rang des priorités, et pourtant nous n'avons vu aucune action.

Cette question demeure très préoccupante et constante pour toutes nos organisations qui défendent les consommateurs de produits financiers du Canada, notamment les personnes les plus vulnérables les moins aptes à s'y retrouver dans le système actuel et à obtenir réparation à l'aide d'un traitement des plaintes à l'externe. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a également exprimé ses préoccupations quant à l'existence de multiples organismes externes de traitement des plaintes (OETP). ²

Notre système actuel, dans lequel la plupart des grandes banques ont choisi d'utiliser un service à but lucratif fourni par le Bureau de l'Ombudsman bancaire d'ADR Chambers, plutôt que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un organisme indépendant à but non lucratif, s'est avéré, selon des études indépendantes, ne pas correspondre aux meilleures pratiques internationales et offrir des expériences et des résultats inégaux aux consommateurs. Il est essentiel que nous remplacions ce système défaillant par un système qui égalise effectivement les chances des consommateurs de services financiers et qui adhère aux lignes directrices internationales bien acceptées et aux normes de meilleures pratiques pour les services de médiation bancaire. Par conséquent, nous demandons instamment au gouvernement de désigner l'OSBI comme seul ombudsman pour toutes les plaintes bancaires et d'apporter les ajustements nécessaires à son mandat, à ses services et à sa gouvernance afin de respecter les normes susmentionnées.

¹ [Lettre de mandat du vice-premier ministre et du ministre des Finances](#), 16 décembre 2021.

² Agence de la consommation en matière financière du Canada, Revue de l'industrie : [Le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes](#), février 2020.

Cette question est devenue de plus en plus urgente dans le climat économique actuel. La plus grande banque du Canada, RBC, est sur le point de fusionner avec la Banque HSBC Canada, augmentant ainsi sa domination du marché et son influence. Les Canadiens ont du mal à faire face à la hausse des taux d'intérêt, à l'augmentation du coût de la vie et à une récession imminente. Au milieu de ces défis économiques, les consommateurs ont besoin d'avoir la certitude qu'ils peuvent avoir accès à une BCE équitable et indépendante, qui reflète les normes internationales en matière de services d'ombudsman financier, afin de régler équitablement les plaintes que les banques elles-mêmes ne sont pas en mesure de résoudre de façon satisfaisante. L'OSBI est actuellement le mieux placé pour répondre à cette norme.

Les Canadiens ne méritent rien de moins qu'un service d'ombudsman bancaire de classe mondiale. Par conséquent, nous exhortons le gouvernement à remplacer notre système actuel par une seule BCE indépendante et sans but lucratif - l'OSBI - qui a le mandat et les moyens requis pour assurer une résolution équitable et impartiale des plaintes bancaires, tant pour les consommateurs que pour les banques.

Nous vous remercions de prendre en considération nos commentaires sur cette question importante et n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse jp.bureaud@faircanada.ca ou lmulholland@prospercanada.org si nous pouvons aider le gouvernement à faire avancer cette importante priorité. Les membres de la coalition ont l'intention d'afficher ce mémoire sur leurs sites Web respectifs et nous autorisons le gouvernement à le rendre public également.

Sincèrement,

FAIR Canada

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

Prospérité Canada

Elizabeth Mulholland
Chef de la direction

Centre pour la défense de l'intérêt public

John Lawford
Directeur général/Avocat général

Canadian Association of Retired Persons

Bill VanGorder
Chef des politiques et chef de la direction

CanAge

Laura Tamblyn Watts
Présidente et chef de la direction

Option consommateurs

Christian Corbeil
Directeur général

Kenmar Associates

Ken Kivenko
Président

Consumers Council of Canada

Don Mercer
Président