

ALLOCUTION AU COMITÉ PERMANENT DES FINANCES DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Prononcée par Douglas Melville, ombudsman et chef de la
direction

Le 13 mars 2012

L'ALLOCUTION DÉFINITIVE FAIT FOI

Merci au président et aux membres du comité des finances d'avoir accepté de me recevoir aujourd'hui. Nous sommes heureux de pouvoir discuter avec vous des enjeux que devront relever les Canadiens en cette période déterminante pour le cadre de protection des consommateurs de services financiers du pays.

Mais avant d'entrer dans le vif du sujet, je souhaiterais tout d'abord vous féliciter, monsieur le président, pour les efforts personnels que vous avez déployés en vue d'améliorer la littératie financière des Canadiens. La littératie financière me tient à cœur, et je sais que nous partageons tous un objectif commun : améliorer la situation financière et le bien-être des Canadiens.

Depuis maintenant seize ans, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement offre aux consommateurs de produits et de services financiers un service national indépendant de règlement de différends pour la résolution impartiale et équitable de leurs plaintes. Nous sommes un acteur important du cadre de protection offert aux consommateurs canadiens en matière financière. En fait, outre les tribunaux, l'OSBI est le seul organisme pouvant offrir une compensation financière aux consommateurs lésés par leurs banques. Nous jouons aussi un rôle au niveau de la prévention, en permettant aux firmes de services financiers de corriger à moindre coût les problèmes que nous détectons, avant qu'ils soient judiciairisés. De plus, l'OSBI est en mesure d'offrir aux organismes de réglementation des données pertinentes lors de la prise de décisions. Et voilà que, maintenant, tout ceci est remis en question.

Parmi les personnes qui font appel aux services de l'OSBI, 75 % d'entre elles sont âgées de 50 ans ou plus. Ce qui signifie qu'elles se situent vers la fin de leur courbe de rémunération. Une nette majorité (53 %) des personnes qui ont recours aux services de l'OSBI sont des aînés. Pour bon nombre de ces personnes, le tort financier qu'elles subissent lorsqu'une banque ou une société de placement commet une erreur est amplifié, car elles ont peu de temps pour rattraper les pertes, ainsi qu'un faible revenu ou peu de perspectives d'emploi. Des recherches médicales montrent que les problèmes financiers qui surviennent à un âge avancé peuvent réduire l'espérance de vie des aînés. En moyenne, on estime à cinq le nombre d'années ainsi perdues.

Un peu d'histoire

Voilà seize ans, le secteur des services bancaires a proposé pour la première fois l'établissement d'un ombudsman indépendant comme substitut à l'imposition imminente d'un organisme fédéral constitué en vertu d'une loi pour régler les différends entre les consommateurs et leur institution financière. Le gouvernement a ainsi autorisé la mise en place d'un système à participation non obligatoire, assorti de mesures permettant d'assurer l'indépendance, à la condition toutefois que toutes les banques y participent. En 2002, nous avons ajouté le secteur des placements à notre mandat, par suite de l'effondrement des actions du secteur technologique. La participation obligatoire des firmes de ce secteur se fait principalement par l'intermédiaire d'organismes d'autoréglementation.

J'aimerais d'ailleurs préciser un point : l'OSBI n'est pas un simple fournisseur privé au service des banques participantes. Nous avons été créés dans l'intention de remplir une fonction d'intérêt public et de politique publique bien plus vaste, dans l'intérêt de tous les intervenants. Et nous ne prenons pas ce rôle à la légère.

Il semble à présent qu'une minorité bruyante de banques a oublié la genèse de cette solution créée par l'industrie.

Il y a trois ans, alors que l'économie et les marchés mondiaux s'effondraient et que le gouvernement et le Parlement avaient des préoccupations plus importantes à gérer, la RBC a pris la décision de ne plus recourir aux services de l'OSBI pour le traitement des plaintes liées aux services bancaires. En octobre 2011, la Banque TD lui emboîtait le pas.

Les deux institutions attendent maintenant du gouvernement ou du Parlement qu'ils approuvent leurs fournisseurs privés pour le règlement des différends avec leurs clients. Il est difficile de voir cette proposition autrement que comme un recul considérable pour la protection des consommateurs et des investisseurs canadiens.

L'émoi suscité par le départ de la Banque TD s'est résorbé; toutefois, ce départ soulève une question de fond sur laquelle devront se pencher les parlementaires et les organismes de réglementation.

La question de politique publique est la suivante : Est-ce que les banques devraient pouvoir choisir elles-mêmes leurs propres fournisseurs de services de règlement des différends? Est-il souhaitable que les banques embauchent et paient les organismes qui jugeront leur conduite par la suite?

Selon vous, s'il était donné aux banques le choix d'être réglementées par le ministère des Finances ou par un organisme privé à but lucratif de leur choix, qui choisiraient-elles?

Un fournisseur privé à but lucratif choisi et payé par la banque ne peut pas mener de façon crédible une enquête indépendante sur les plaintes des consommateurs. Un fournisseur embauché par une banque devient de ce fait un client de cette banque. Il existe alors un risque, réel ou perçu, que le fournisseur ne jouisse pas de toute l'indépendance voulue. Le fournisseur qui souhaite préserver sa collaboration avec la banque sait à qui plaire, et ce n'est pas au plaignant. Il s'agit là, sans conteste, d'un conflit d'intérêts.

Nous sommes absolument convaincus que le processus de règlement des différends auquel les consommateurs ont accès doit être crédible, indépendant et impartial, et n'être redevable à aucun groupe d'intervenants.

Si nous permettons aux banques de choisir leur fournisseur de services de règlement de différends, nous accordons tous les pouvoirs aux institutions financières et les retirons aux consommateurs.

L'opposition à une telle approche fait l'unanimité au sein des groupes de consommateurs canadiens, ainsi qu'auprès d'organismes internationaux de renom, comme la Banque mondiale.

En conclusion, il est clair que le seul système qui peut fonctionner dans l'intérêt du public et des consommateurs est un système où l'OSBI est le seul service de règlement de différends approuvé pour les consommateurs de services bancaires. C'est pourquoi nous avons besoin de votre appui.

Merci. Je répondrai à vos questions avec plaisir.