



## Comment faire progresser la Stratégie nationale pour la littératie financière

# Renforcer les mesures de protection des consommateurs

L'objectif de cette priorité est d'encourager les intervenants à renforcer et adapter les mesures de protection des consommateurs en vue d'améliorer les résultats pour les consommateurs dans un marché financier de plus en plus numérique.



### Ce que fera l'ACFC

- Donner l'exemple en travaillant avec tous les secteurs pour mettre au point et tester des interventions qui aident les intervenants à prévenir la fraude financière et à protéger les données des consommateurs.
- Surveiller et mener des recherches sur les nouvelles tendances et les enjeux émergents dans le secteur financier afin de formuler des recommandations fondées sur des preuves lorsque des lacunes dans la protection des consommateurs sont cernées.
- Mener des campagnes de sensibilisation publique pour éduquer les consommateurs sur les possibilités et les risques émergents, et promouvoir la connaissance de leurs droits et responsabilités, y compris la manière de résoudre une plainte.

### Ce que vous pouvez faire si vous êtes dans le secteur des services financiers<sup>1</sup>

- Utiliser les résultats positifs obtenus par les consommateurs comme mesure de succès.
- Élaborer et mettre en œuvre des codes de conduite internes ou pour l'industrie, ou formuler des engagements publics afin de faire progresser la protection des consommateurs, en particulier lorsqu'il existe des lacunes causées par l'innovation ou la transformation numérique.
- Mener régulièrement des exercices d'évaluation interne des risques pour relever les faiblesses dans les politiques et procédures internes ou dans la formation qui pourraient faciliter la fraude ou les abus financiers, et remédier à ces faiblesses en apportant des améliorations.
- Veiller à ce que les clients aient facilement accès à une procédure de règlement des plaintes juste et efficace.

### Ce que vous pouvez faire si vous êtes un organisme de réglementation ou gouvernemental

- Collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux, des intervenants du secteur et des associations pour élaborer et appliquer, dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, des mesures législatives et réglementaires appropriées qui protègent les consommateurs, favorisent l'inclusion financière dans un contexte numérique et ne constituent pas des obstacles à la concurrence ou à l'innovation.
- Adopter une approche de réglementation axée sur les résultats pour comprendre quels outils et quelles politiques réglementaires mènent à des résultats positifs pour les consommateurs de produits et services financiers.
- Participer à des campagnes de sensibilisation publique pour faire connaître les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et services financiers et promouvoir des stratégies de prévention de fraude ou d'abus financiers.
- Encourager le traitement efficace des plaintes des consommateurs par le secteur des services financiers.

### Ce que vous pouvez faire si vous êtes un groupe communautaire de littératie financière

- Orienter les consommateurs vers de l'information impartiale et exacte sur leurs responsabilités et droits financiers, des outils de comparaison de produits financiers, et des renseignements sur le traitement des plaintes.
- Encourager le signalement des cas de fraude ou d'abus financiers auprès du Centre antifraude du Canada.
- Partager des observations, des données et des résultats de recherche sur les enjeux émergents de protection des consommateurs avec les organismes de réglementation et d'autres organisations gouvernementales.

<sup>1</sup> Le secteur des services financiers comprend les banques, les coopératives de crédit, les entreprises de technologies financières, les compagnies d'assurance, les conseillers financiers, etc.

**Faisons des changements qui comptent!**  
[canada.ca/litteratie-financiere](https://canada.ca/litteratie-financiere)