

Directeur général
Division des services financiers
Direction de la politique du secteur financier
Ministère des Finances Canada
Édifice James-Michael-Flaherty
90, rue Elgin
Ottawa ON K1A 0G5

Re : Consultation pour renforcer le système externe de traitement des plaintes du Canada
Ottawa, le 14 octobre 2021

Monsieur le Directeur général,

Je vous écris pour appuyer la soumission de Prospérité Canada (ci-jointe).

Les structures et processus de traitement externe des plaintes du Canada jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de l'équité pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers, en aidant à compenser l'inévitable déséquilibre de pouvoir entre les grandes institutions financières et les consommateurs individuels. Ce déséquilibre est particulièrement marqué pour les consommateurs à faible revenu et vulnérables, qui se heurtent souvent à des obstacles pour accéder aux produits et services financiers dont ils ont besoin auprès des services financiers traditionnels, qui sont souvent confrontés aux plus grandes difficultés lorsqu'ils tentent de résoudre des différends avec des institutions financières et qui ont généralement la plus faible capacité d'absorber des pertes et des revers financiers.

Le système actuel de traitement des plaintes externes du Canada ne s'aligne pas sur les normes et les pratiques exemplaires acceptées à l'échelle internationale. Les lacunes fondamentales de notre système ont été corroborées par l'examen de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Cette situation doit être corrigée et les recommandations de Prospérité Canada peuvent y contribuer.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à cette proposition bien documentée et bien informée de nos collègues de Prospérité Canada, que nous sommes fiers de soutenir.



Marc d'Orgeville
Directeur Général

 centre-ebo.com

 613-746-0400

 613-746-9284

« Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... »



“ Because life is about more than just money... ”

