

Consultation

**Cadre de protection des consommateurs
de produits et services financiers du Canada**

*Présenté par
l'organisme communautaire
et centre d'éducation financière*



28 février 2014

Contexte

Entraide budgétaire Ottawa (EbO), un organisme communautaire dont la mission est de lutter contre l'exploitation et l'endettement des consommateurs et consommatrices vulnérables, soutient les efforts du gouvernement fédéral qui visent à élaborer un code qui protégera plus efficacement les consommateurs de produits et services financiers.

À Entraide budgétaire Ottawa, nous offrons des services de consultation et d'éducation financière aux personnes vulnérables, c'est-à-dire, à celles qui vivent des pressions liées à leur situation sociale et financière et qui souhaitent améliorer cette dernière. En fait, nous nous concentrons sur le changement des attitudes et des comportements de sorte à stimuler la motivation des clients et des clientes à prendre en main leur situation financière. Nos trente-cinq ans d'expérience nous ont démontré qu'une planification et une gestion budgétaire saines et efficaces aident notre clientèle à prendre des décisions plus éclairées, en font de meilleurs consommateurs et consommatrices (en mesure de distinguer ce qui est le plus avantageux pour eux et leurs familles sur le plan financier), et leur permettent d'atteindre leurs buts et d'améliorer leur qualité de vie.

Malheureusement, la manière dont le paysage financier se complexifie nous inquiète, imposant un fardeau de plus en plus lourd aux consommateurs et consommatrices. Voilà pourquoi il nous importe de partager brièvement notre point de vue, notre expérience et nos suggestions, en tant que modèle d'intervention en littératie financière. D'ailleurs en 2010, nous avons soumis un [mémoire au Groupe de travail sur la littératie financière](#) illustrant nos recommandations sur les moyens d'augmenter le niveau de littératie financière de la population canadienne. Nous avons aussi profité de l'occasion pour partager notre succès sur le terrain. et suggérer des modèles existants à examiner pour une stratégie nationale sur la littératie financière, axée sur le développement d'un réseau national de centres d'éducation financière locaux/régionaux, sans but lucratif, et impartiaux dans la livraison de conseils face à la gestion de l'argent.

À Entraide budgétaire Ottawa, nous croyons à l'importance de s'éduquer financièrement afin de posséder les connaissances et les outils nécessaires pour prendre des décisions financières responsables « Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... ». Nous espérons qu'à la fin de votre consultation vous serez en mesure de fournir aux Canadiens un meilleur code de protection des consommateurs de produits financiers. Et nous serons actifs à informer les consommateurs et consommatrices de leurs droits, et les défendre au besoin.

Voici nos commentaires en réponse aux éléments du cadre suivants:

4.1 Prendre en compte des besoins des aînés et des Canadiens vulnérables

En premier lieu, Entraide budgétaire Ottawa juge essentiel de définir le terme "vulnérable". Les gens de tout âge peuvent éprouver des difficultés à comprendre et obtenir des services financiers, pas uniquement les aînés. En fait, l'éducation financière doit commencer tôt dans la vie d'un individu. Notre approche est inclusive, car à Entraide budgétaire, **les personnes vulnérables qui peuvent recevoir nos services sont celles qui vivent une situation socio-économique difficile et qui ont peine à joindre les deux bouts ou qui sont à risque de se retrouver avec de graves problèmes financiers.** En général, les clients qui ont recours à nos services viennent nous rencontrer en raison d'une perte d'emploi, d'une séparation ou de problèmes de santé.

En deuxième lieu, nous constatons tous les jours et directement des incidences considérables que peuvent avoir les carences en littératie financière sur la vie d'une personne. Nous avons entendu des milliers d'histoires et peu importe la manière dont ces histoires débutent, elles aboutissent invariablement là où elles ont commencé : à la gestion de l'argent. **Selon nous, il est fondamental de s'attaquer à la base du problème, le comportement financier des gens, en offrant à ceux-ci des consultations impartiales au sujet de leur planification et gestion financière.** Le consommateur doit comprendre comment gérer, et ce, dans une langue qu'il comprend bien avec des thèmes qui lui sont familiers. À l'heure actuelle, le Canadien moyen considère souvent que les produits et règlements financiers sont trop complexes, ce qui le met dans une position de vulnérabilité. Il risque alors de prendre de mauvaises décisions, d'être exploité, d'avoir des dettes et de voir sa capacité d'achat réduite. Les conséquences peuvent être très néfastes au niveau personnel et social.

À Entraide budgétaire, nous travaillons à l'échelle locale pour augmenter les niveaux de littératie financière des gens vulnérables et **nous proposons que les Canadiens et les Canadiennes de tous les horizons qui ont besoin de soutien et d'accompagnement reçoivent ces services...tout au long de leur vie.**

4.4 Innovation

Bien que les innovations du domaine numérique ont élargi les choix dont les consommateurs disposent en matière de produits et services financiers, **des organismes comme Entraide budgétaire préconisent la consultation individuelle sur le terrain, car elle s'avère une des façons les plus efficaces et accessibles à tous.** Il faut comprendre que la personne vulnérable n'a pas toujours accès à un ordinateur, n'est pas nécessairement à l'aise avec le contenu présenté en ligne ou ne fait pas confiance à la technologie en ce qui a trait aux transactions bancaires. Certaines aussi n'auront tout simplement pas le réflexe d'aller directement consulter les outils du site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), par exemple, et préfèreront communiquer avec un conseiller par téléphone ou en personne.

4.5 Communication de renseignements sur les produits et les services financiers

Entraide budgétaire Ottawa applaudit les efforts des institutions bancaires à fournir les renseignements en français. Mais la traduction laisse souvent à désirer, étant souvent trop formelle et pas dans un langage simple. **Nous croyons qu'une clientèle vulnérable doit avoir droit à une traduction qui facilitent la compréhension** et non pas qui créent la confusion.

De plus, **nous croyons ainsi qu'il est essentiel de vulgariser l'information véhiculée, d'avoir accès à un bref résumé des éléments clés de tout renseignement concernant les produits et services financiers offerts, et enfin que l'information soit rédigée clairement dans les deux langues officielles du Canada.**

4.6 Accès aux services financiers

Nous voudrions vous faire part de nos préoccupations principales et partager avec vous certaines réalités auxquelles doivent faire face la population socio-économiquement vulnérable que nous desservons quotidiennement, ainsi que nos suggestions ou pistes de réflexion afin d'améliorer le code de protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

- ✓ Où va-t-on pour obtenir un prêt de plus dont la somme est moins de 5 000 \$? Quand les institutions bancaires ont délaissé l'octroi de prêts modestes aux consommateurs et consommatrices, elles ont créé un vacuum dans l'offre de ce type de produit financier. Ce vide a été comblé en partie par la prolifération de prêteurs sur salaire, dont les prêts demeurent encore aujourd'hui octroyés à des taux usuraires lorsqu'on convertit les frais chargés en taux d'intérêt annuel simple. **Nous croyons que nous devrions réglementer les banques afin qu'elles offrent, à une grande part de la population canadienne, de tels produits d'emprunt de 5 000 \$ et moins, à un taux raisonnable**, ce qui rendrait automatiquement le consommateur et la consommatrice vulnérable moins à risque d'exploitation et d'abus, et stopperait la prolifération des prêteurs sur salaire dans nos communautés.
- ✓ Les consommateurs à faible revenu ont de moins en moins les moyens de se prévaloir de services financiers de base et auxquels tout canadien et canadienne devrait avoir droit. On constate sur le terrain qu'ils doivent y consacrer une part grandissante de leur maigre revenu de subsistance, au détriment de l'achat de nourriture, par exemple. **Nous croyons que le consommateur et la consommatrice devraient avoir accès, gratuitement ou à prix minime aux produits financiers de base** (compte bancaire, livret de chèques, états de compte papier, protection du découvert, etc.)

- ✓ Nous constatons, comme l'ensemble de la population canadienne, que les frais bancaires ne cessent de se diversifier et d'augmenter. À titre d'exemple, **nous croyons que les frais administratifs pour chèque sans provision et insuffisance de fonds devraient être beaucoup moins punitifs**. Quand nous voyons un de nos clients en situation de vulnérabilité se voir charger, pour une facture de moins de 100 \$ qui ne peut être couverte, faute de fonds suffisants dans le compte, des frais de 45 \$ par une institution financière pour un manque de fonds de si peu que 5 à 25\$ **nous croyons fermement que de tels frais pour insuffisance de fonds pourraient, par exemple, être établis en fonction du montant du découvert ou du montant du chèque, de la facture ou du découvert (2 à 5 %) conjugué à un cap maximum de moins de 10 \$**. Soulignons que ces frais de 45 \$, alliés aux frais que le pourvoyeur de service va également charger (souvent de l'ordre de 25 \$), peuvent représenter jusqu'à 10% du revenu de subsistance d'une personne seule vivant dans la pauvreté ! C'est à nos yeux inacceptable dans une société comme la nôtre et de tels excès doivent être immédiatement réglementés et éliminés.

- ✓ Même dans la mesure où une personne se voit octroyée une protection du découvert , on constate de plus en plus souvent des frais de 5\$ si on utilise notre protection du découvert, ne serait-ce que pour une période de quelques jours pendant le mois courant. Ces frais peuvent friser l'abus et de la véritable extorsion! Par exemple :

Des frais de 5\$ sur un découvert de 10\$ (50% du découvert) pendant 3 jours se traduisent par un taux d'intérêt annuel simple d'environ 6 000 % !!! Cela dépasse, et de loin la situation des prêts sur salaire dont les frais peuvent représenter l'équivalent de taux d'intérêt annuel pouvant aller de 100 à 1 000 %.

Nous croyons que les frais d'utilisation de la protection du découvert doivent être éliminés et que seul un taux d'intérêt raisonnable devrait s'appliquer.

- ✓ Les frais d'utilisation de guichet automatique, demeurent à ce jour excessif, surtout quand on additionne les frais que divers joueurs peuvent chargés. Ainsi, l'utilisation d'un guichet automatique indépendant dans un dépanneur peut occasionner des frais de plusieurs dollars pour un simple retrait de 20\$, ce qui est excessif, particulièrement pour les personnes vulnérables à très faible revenu. **Nous croyons que les frais d'utilisation de guichet automatique devrait à tout le moins être à coût raisonnable pour une personne à faible revenu utilisant les guichets automatiques de son institution financière et seule la compagnie administrant des guichets automatiques indépendants devraient pouvoir charger des frais.**

Conclusion

Entraide budgétaire Ottawa (EbO) tient en terminant à souligner la réalité suivante : nos 35 années d'expérience sur le terrain nous a démontré fois après fois le fait que toute la règlementation du monde n'empêchera pas une personne socio-économiquement vulnérable de se faire exploiter et de prendre de mauvaises décisions financières si leur niveau de littératie financière démontre un manque de connaissances, d'information, d'outils, et d'appui impartial en matière de produits et services financiers.

C'est pourquoi un organisme impartial comme le nôtre, et un leader unique dans la communauté, qui fait passer la personne en premier, sans jugement, peut sur demande accompagner, informer, outiller, conseiller cette part grandissante de la population dans une société où la diversification et la complexité des produits financiers ne va qu'en grandissant. Et défendre au besoin leurs intérêts et leurs droits selon le code de protection en vigueur.

Merci de porter une attention à notre soumission. Nous sommes confiants que la révision en cours mènera à une meilleure protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada.



*Organisme communautaire
et centre d'éducation financière*

et partiellement financé par

