

Le 28 février 2014

Madame Jane Pearse  
Directrice, Division des institutions financières  
Direction de la politique du secteur financier, Ministère des Finances  
15<sup>e</sup> étage, Tour est,  
140, rue O'Connor, Ottawa (Ontario) K1A 0G5

Madame,

Comme vous le savez peut-être, je m'efforce depuis des années, dans mon rôle de porte-parole du Nouveau Parti démocratique en matière de protection du consommateur, de promouvoir une réglementation raisonnable des frais facturés au consommateur pour les cartes de crédit et de débit, ainsi que des frais facturés aux entreprises, aux organismes de charité et aux organismes gouvernementaux qui acceptent ces cartes. De plus, je ne cesse d'exercer des pressions pour obtenir une supervision étroite des institutions financières du Canada et préserver l'existence de mécanismes justes et indépendants de règlement des différends opposant les consommateurs aux institutions financières.

Considérant les efforts que j'ai constamment déployés pour promouvoir l'adoption d'un cadre de réglementation des institutions financières exhaustif et exécutoire axé sur le consommateur, c'est avec grand plaisir que j'ai vu le ministère des Finances entreprendre un tel processus, et je reste convaincu que ce cadre de réglementation, une fois en vigueur, rehaussera la confiance des consommateurs à l'égard des produits financiers qui leur sont proposés tout en réprimant les pratiques plus odieuses des institutions financières du Canada.

Contribuer au rééquilibrage de la relation asymétrique qui existe entre les institutions financières et leurs clients est une fonction nécessaire du gouvernement, notamment parce que les produits financiers sont de plus en plus compliqués et de plus en plus souvent proposés en ligne et sous format numérique. En outre, ce processus est d'autant plus nécessaire que les connaissances financières de nombreux Canadiens sont fort limitées.

Le mémoire ci-joint indique clairement que les néo-démocrates continuent de croire que des marchés concurrentiels assujettis à une réglementation raisonnable sont le meilleur moyen d'atteindre les buts souhaités que sont l'accroissement de la confiance des consommateurs dans les produits financiers et la prévention de prix de monopole et de pratiques commerciales anticoncurrentielles. Nous accueillons donc avec plaisir ce processus important et examinerons avec grand intérêt les autres mémoires qu'il suscitera.



Glen Thibeault  
Porte-parole du NPD, Protection du consommateur, petites entreprises et tourisme

## Compétence législative

Bien que la réglementation des institutions financières est dans l'ensemble une compétence du gouvernement fédéral, certaines questions touchant l'élaboration d'un cadre exhaustif de protection des consommateurs de produits financiers, comme les obligations contractuelles, relèvent de la compétence des provinces.

Par conséquent, dans les cas où il y a chevauchement de compétence entre le pouvoir fédéral et le pouvoir provincial, et dans les juridictions où il existe déjà une législation provinciale similaire, il pourrait être utile d'inclure dans les documents d'orientation du cadre de réglementation une disposition autorisant le gouverneur en conseil à exempter les provinces qui souhaiteraient ne pas être assujetties à la réglementation nationale afin de continuer à appliquer leur propre réglementation provinciale.

## Rehausser les compétences en littératie financière

Selon certaines estimations, 26 % des Canadiens ont des difficultés avec la numérité même la plus élémentaire, alors que 56 % n'ont pas un niveau de numérité suffisamment élevé pour démontrer qu'ils ont les compétences et connaissances requises pour bien fonctionner dans la société canadienne. Le fait que de nombreux Canadiens aient des compétences inadéquates en littératie financière est un problème qui a été soulevé lors de rencontres avec des groupes de défense des consommateurs. Considérant la gamme de plus en plus complexe de produits financiers proposés par les institutions financières et d'autres organismes, le NPD estime qu'améliorer la littératie financière des Canadiens devrait être un élément central d'un système global de protection des consommateurs de produits financiers.

Le gouvernement devrait d'abord et avant tout s'efforcer de définir clairement la notion de littératie financière dans le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers. Une telle définition pourra nous permettre d'établir des buts précis à atteindre pour le nouveau poste de chef du développement de la littératie financière.

Les néo-démocrates approuvent la définition suivante de la littératie financière : « Le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables et être mieux renseigné sur les occasions et les risques financiers. »

En outre, bien que la création du poste de chef du développement de la littératie financière soit un bon point de départ pour améliorer les compétences en littératie financière des Canadiens, le Groupe de travail sur la littératie financière avait formulé plusieurs autres recommandations qui n'ont pas encore été mises en œuvre par le gouvernement.

Il s'agissait tout d'abord de créer un conseil consultatif sur la littératie financière, composé d'un groupe diversifié, afin de conseiller le chef du développement de la littératie financière sur la mise en œuvre et l'évolution de la stratégie nationale. Ce conseil consultatif devrait inclure des

enseignants, des organisations de protection du consommateur et des membres d'organisations syndicales en plus des représentants du gouvernement et des institutions financières. Selon les néo-démocrates, la création d'un tel conseil consultatif devrait être se faire le plus rapidement possible car celui-ci contribuerait de manière importante à rehausser le niveau de littératie financière au Canada.

Les néo-démocrates restent également préoccupés par le fait qu'il n'y a aucune exigence explicite concernant le bilinguisme pour le poste de chef du développement de la littératie financière. À notre avis, la personne chargée d'améliorer la littératie financière dans tout le Canada doit absolument être capable de communiquer en français et en anglais. Le ministre d'État aux Finances a donné au Comité permanent des finances l'assurance que ce poste serait occupé par une personne bilingue, mais le gouvernement n'a malheureusement pas inclus cette exigence dans la loi. S'assurer que le titulaire est capable de communiquer avec les Canadiens dans les deux langues officielles est crucial pour assurer le succès de la fonction.

En ce qui concerne l'atteinte des objectifs pour le poste de chef du développement de la littératie financière, nous pensons qu'il faudrait établir des indicateurs de succès. D'après les obligations de rapport figurant dans la loi actuelle, le chef du développement de la littératie financière pourrait se contenter de dresser la liste des mesures prises sans avoir à faire une analyse des succès obtenus.. On pourrait renforcer cette obligation en exigeant la production de rapports indiquant dans quelle mesure les actions du chef du développement de la littératie financière auront permis d'améliorer la littératie financière des Canadiens.

Finalement, considérant l'explosion de l'offre de produits financiers offerts en ligne, il est crucial d'envisager les questions de littératie financière dans contexte des nouvelles technologies mobiles. Les néo-démocrates estiment que l'éducation en littératie financière doit prendre en compte l'adoption plus fréquente des plates-formes de commerce électronique et des systèmes de paiement mobiles. Combler cette lacune sera un élément déterminant afin de pouvoir élaborer des mesures de protection des consommateurs modernes et adaptées aux besoins du XXI<sup>e</sup> siècle..

## Pratiques standardisées de divulgation et de facturation

Les contrats des institutions financières sont depuis trop longtemps excessivement et inutilement compliqués ce qui, trop souvent, amène le consommateur à payer plus que ce à quoi il pouvait raisonnablement s'attendre. Étant donné l'absence apparente de compétences en littératie financière d'une grande proportion des Canadiens, veiller à ce que les pratiques de divulgation et de facturation soient claires, concises et, dans la mesure du possible, standardisées devrait être un objectif important d'un futur cadre de protection du consommateur.

Afin d'aider le consommateur à bien gérer ses propres besoins financiers et à prendre des décisions éclairées au sujet des produits financiers et, les néo-démocrates appuient l'adoption

de pratiques de divulgation pré- et post-contractuelles standardisées. , Lorsque c'est possible et applicable une telle mesure pourrait permettre au consommateur de comparer divers produits, notamment les formulaires d'inscriptions, les états de compte et autres services de même nature.

Ces pratiques standardisées devraient répondre à des critères préétablis exigeant que l'information soit claire, concise, exacte, fiable, comparable, facilement accessible et, si possible, dans les deux langues. En outre, ces pratiques standardisées devraient comprendre à la fois les coûts fixes et les coûts variables, ainsi que les pénalités financières éventuelles comme les frais de résiliation.

Il existe de nombreux exemples internationaux dont on pourrait s'inspirer pour instaurer un système de pratiques de divulgation standardisées pré- et post-contractuelles. Le gouvernement australien a imposé la publication de fiches d'information standardisées sur les principaux produits financiers. Qu'il s'agisse de prêts domiciliaires ou de cartes de crédit, on estime aujourd'hui que l'adoption par l'Australie de fiches d'information standardisée d'une seule page aide grandement le consommateur à comparer les modalités et le prix des produits pour finalement prendre des décisions financières éclairées et responsables.

## **Protéger le consommateur dans le monde du commerce en ligne**

L'un des thèmes central de ce mémoire est la nécessité d'accroître la sécurité des transactions en ligne, la littératie numérique et la confiance des consommateurs à l'égard du marché électronique, et ce, de façon à encourager l'adoption du commerce électronique au Canada.

L'Union européenne a déjà mis en place plusieurs mécanismes pour créer un environnement favorisant le commerce électronique tout en s'assurant en même temps que les citoyens sont protégés à l'égard de pratiques complexes, voire délibérément trompeuses. Ces mécanismes devraient constituer la base du dispositif nécessaire afin de réglementer le marché électronique.

### **Abolir les « arnaques en ligne »**

Il faut protéger le consommateur contre les « arnaques en ligne ». Cette expression désigne les cas où des fraudeurs essayent de piéger les consommateurs en leur faisant payer pour des services supposément « gratuits ». Nous pensons que le consommateur devrait avoir à confirmer explicitement qu'il comprend que ces services sont payants avant d'être facturé pour leur utilisation.

### **Divulgation du coût total**

Lors d'une transaction en ligne, une entreprise devrait être tenue de divulguer le coût total de ses produits ou services en incluant les frais supplémentaires. Un consommateur effectuant une transaction en ligne ne devrait pas avoir à payer des frais dont il n'a pas été correctement informé avant de placer sa commande.

### Interdire les cases pré-cochées sur les sites Web

Lors d'une transaction en ligne, par exemple pour acheter un billet d'avion, le consommateur peut se voir offrir des options supplémentaires durant la procédure d'achat, comme une assurance voyage ou une location d'automobile. Ces services supplémentaires peuvent être offerts au moyen de cases dites « pré-cochées ». À l'heure actuelle, le consommateur est souvent obligé de décocher ces cases s'il ne veut pas acheter ces services supplémentaires. Selon nous, ces cases pré-cochées devraient être interdites afin d'assurer plus de clarté et de transparence lorsque le consommateur effectue de tels achats.

### Un accès équitable aux services bancaires

Selon les principes régissant la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers proposés par le G20, tous les consommateurs de produits financiers devraient être traités de manière équitable, honnête et juste. De plus, les besoins des groupes vulnérables devraient faire l'objet d'une attention particulière. Afin d'atteindre ces objectifs, les néo-démocrates appuient une démarche à trois volets.

Premièrement, pour mesurer l'ampleur du problème, le ministère des Finances et/ou l'Agence de la consommation en matière financière du Canada devraient entreprendre immédiatement une enquête pour cerner l'ampleur et la nature du problème de l'accès aux services bancaires pour les Canadiens à revenus modiques.

Deuxièmement, le gouvernement devrait travailler avec les groupes de protection des consommateurs et les institutions financières pour changer la culture et l'attitude des institutions financières à l'égard des personnes à revenus modiques et ce, afin d'interdire qu'on refuse l'accès à des services bancaires de base pour une question de revenu.

Finalement, le gouvernement devrait agir pour veiller à ce que les institutions financières offrent minimalement une option d'un compte bancaire « sans fioritures » de façon à fournir un service de base à un tarif minime, et ce, sans exiger un solde mensuel minimum.

### Un service juste, indépendant et impartial de règlement des différends

Depuis près de deux décennies, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement du Canada offre au consommateur un service équitable et indépendant de règlement des différends avec les banques. De fait, le ministre des Finances du Canada a signé les principes régissant la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers proposés par le G20 en vertu desquels il s'est engagé à garantir au consommateur canadien l'accès à un système juste et indépendant de règlement des plaintes.

Toutefois, le nouveau régime de réglementation du gouvernement va à l'encontre de cet engagement puisqu'on a permis à deux des grandes banques d'échapper à leur responsabilité. En les autorisant à engager leur propre agence de règlement des différends plutôt que d'avoir

recours à l'ombudsman, le gouvernement a faussé les règles du jeu en faveur des grandes banques. L'ouverture d'un système pluri-arbitral pourrait avoir de graves conséquences pour les consommateurs et les petites entreprises du pays.

Afin d'assurer le respect des règles touchant les institutions financières, il importe que les petites entreprises et les consommateurs aient accès à un service unique et indépendant de règlement des différends comme celui de l'OSBI. Il conviendrait par ailleurs d'étendre la compétence de l'OSBI aux litiges concernant les émetteurs de cartes de crédit et les organismes de paiement, étant donné les nombreux problèmes en ce qui concerne le respect des codes de conduite nouveaux et préexistants.

## Une tarification équitable des services financiers

Le cadre de protection des consommateurs de services financiers doit servir à rehausser le pouvoir du consommateur en améliorant la littératie financière, en assurant plus de transparence et en instaurant un service juste, indépendant et impartial de règlement des différends. En standardisant les pratiques de divulgation et les relevés de facturation, la création de ce cadre offre au gouvernement une excellente occasion de contenir les pratiques les plus odieuses des institutions financières et des autres organismes offrant des produits financiers.

Bien que le gouvernement ait déjà annoncé son intention de mettre fin à certaines de ces arnaques, les néo-démocrates estiment que d'autres mesures sont nécessaires pour garantir que le consommateur ne soit pas financièrement désavantageé par des pratiques lui imposant des coûts excessifs dans ce qui est souvent une relation nécessaire mais néanmoins asymétrique avec les institutions financières et autres organismes financiers.

### Payer pour payer

Le système de « payer pour payer » peut être défini comme étant une somme supplémentaire que le consommateur doit acquitter s'il veut continuer à recevoir sa facture mensuelle par la poste.

Ce système cible de manière injuste les personnes âgées et celles qui n'ont pas régulièrement accès à l'Internet ou qui ne se sentent pas à l'aise avec l'exécution de telles transactions en ligne. De plus, ces frais de facturation représentent une autre dépense inutile pour des familles canadiennes qui ont déjà du mal à joindre les deux bouts.

Bien que l'introduction de ces frais supplémentaires se soit faite sous un prétexte de responsabilité environnementale, les néo-démocrates pensent que les entreprises concernées, devraient plutôt offrir un escompte pour la facturation en ligne au lieu de pénaliser les clients qui utilisent toujours la facturation papier.

Les néo-démocrates considèrent que ce système n'est ni plus ni moins qu'une arnaque de millions de dollars uniquement destinée à gonfler les profits de certaines des sociétés parmi les plus rentables du Canada, et ils sont déterminés à y mettre fin une fois pour toutes.

Bien que les néo-démocrates aient été encouragés par l'annonce récente du gouvernement s'engageant à interdire ce système de « payer pour payer », nous sommes toujours dans l'attente afin de connaître la date à laquelle il sera interdit d'exiger de tels frais. Nous espérons toujours que le gouvernement agira pour interdire définitivement ce genre de frais à la première occasion possible.

### **Plafonner les frais des guichets automatiques**

Chaque année, les Canadiens paient environ 420 millions de dollars pour avoir le privilège douteux de retirer leur propre argent d'un guichet automatique. Ce chiffre représente environ 5 % du revenu des plus grandes banques.

Alors que divers États américains et le Royaume-Uni ont adopté une réglementation réduisant ou plafonnant les frais d'utilisations des guichets automatiques, la plupart des Canadiens qui veulent avoir accès à leurs propres fonds sont obligés de payer des frais déraisonnables à moins d'avoir un solde minimum dans leur compte bancaire.

Selon un rapport du comité sénatorial américain des banques, du logement et des affaires urbaines chaque retrait au guichet automatique coûte en moyenne 0,36 \$ aux banques. Or, la plupart de celles-ci font payer de 1,75 à 3 \$ pour cette opération. L'utilisation « gratuite » de guichets automatiques qu'offrent certaines banques est en réalité couverte par des frais de service mensuels que payent les consommateurs, pouvant varier entre 10 \$ et 30 \$.

Étant donné que 97 % environ des retraits par guichet automatique au Royaume-Uni sont gratuits et qu'on observe aux États-Unis une tendance vers la réduction de ces mêmes frais, les néo-démocrates pensent que plafonner à 0,50 \$ les frais de transactions bancaires serait un compromis raisonnable protégeant le consommateur canadien tout en préservant la possibilité pour les banques d'engranger des profits.

### **Prêts sur salaire**

Selon Statistique Canada, environ 1 famille canadienne sur 20 a déjà eu recours à un prêt sur salaire afin de joindre les deux bouts et cette proportion a augmenté ces dernières années. En règle générale, les personnes ayant recours à ce service sont déjà en difficulté et ont tendance à avoir un revenu familial cumulé inférieur à 30 000 \$.

Bien que le montant moyen des prêts sur salaire au Canada ne soit que d'environ 300 \$, les taux d'intérêt prédateurs que pratiquent ces prêteurs peuvent avoir pour effet de placer l'utilisateur

de ces services dans un cycle d'endettement sans fin qui peut être insurmontable pour de nombreuses familles.

Bien que ce secteur soit réglementé par une mosaïque de dispositions provinciales, le gouvernement fédéral a toujours la possibilité de réprimer les pratiques prédatrices des prêteurs sur salaire en invoquant une disposition du Code criminel qui existe depuis longtemps. En effet, l'article 347 du Code criminel interdit de percevoir un taux d'intérêt supérieur à 60 % par an.

Pour illustrer le caractère usurier de ces taux d'intérêt, prenons l'exemple hypothétique d'un prêt sur salaire de 400 \$ souscrit pour une période de 17 jours. Dans ce cas, l'emprunteur serait tenu de rembourser environ 450 \$, somme qui comprend l'intérêt ainsi que des frais arbitraires perçus par les prêteurs sur salaire. Pour une période de 17 jours, cela représenterait un taux d'intérêt annuel effectif de plus de 1 200 %.

Bien que le gouvernement ait exprimé dans son dernier discours du Trône l'intention de collaborer avec les provinces et territoires pour réprimer les pratiques prédatrices des prêteurs sur salaire, nous sommes encore une fois toujours dans l'attente afin de connaître la date à laquelle cet engagement entrerait en vigueur ainsi que les mesures proposées par le gouvernement pour agir à ce sujet.

En attendant, l'une des mesures que le gouvernement pourrait prendre immédiatement pour commencer à réprimer les pratiques prédatrices des prêteurs sur salaire consisterait à donner aux organismes de police l'instruction de commencer à invoquer l'article 347 du Code criminel afin d'intenter des poursuites contre les prêteurs enfreignant la limite de 60 % de taux d'intérêt annuel figurant dans le code.

En outre, comme la plupart des prêteurs sur salaire exigent des frais de service supplémentaires abusifs, les néo-démocrates affirment que le gouvernement devrait interdire les frais supplémentaires qui font passer les taux d'intérêts effectifs au-delà de la limite de 60 % figurant dans le Code criminel.

## **Cartes de crédit**

Près de 60 % des Canadiens vivent d'une paie à l'autre et affirment qu'ils auraient des difficultés financières si leur chèque de paie avait une semaine de retard. Les banques canadiennes, les CGA, l'Association canadienne de la paie, l'OCDE et le FMI ont tous tiré la sonnette d'alarme au sujet de l'endettement croissant des particuliers et des ménages au Canada. De fait, la dette personnelle des Canadiens s'élève actuellement à 13 141 \$ en moyenne, soit 84 \$ de plus qu'il y a un an.

Cela a une incidence sur la capacité des Canadiens à payer leur hypothèque et à assumer leurs dépenses, ainsi que sur leur possibilité d'épargner pour faire face à une urgence quelconque ou pour simplement faire face à des événements (départ à la retraite, retour aux études, acquisition un logement, etc.).

Les dettes reliées aux cartes de crédit sont probablement les plus problématiques. Alors que les banques et les sociétés de cartes de crédit bénéficient d'un taux d'intérêt à un minimum record, les Canadiens de la classe moyenne et les travailleurs continuent de payer certains des frais et des taux d'intérêt les plus élevés au monde.

Alors que les banques continuent d'exiger des consommateurs des taux d'intérêt exorbitants, l'utilisation des cartes de crédit comme outils de paiement devient de plus en plus important à l'ère du commerce électronique.

Bien que des commerces en ligne acceptent que le client paie par débit en donnant les détails de son compte bancaire, ce mode de paiement reste largement inaccessible au consommateur et n'est généralement accepté que par quelques commerces..

Il est par conséquent vital de trouver un juste équilibre entre l'accès pour le consommateur à la méthode de paiement de son choix et l'assurance que les émetteurs de cartes agissent de manière transparente et éthique.

En s'inspirant de la loi américaine, la « Credit Card Protection Act », il conviendrait d'adopter un dispositif réglementaire équilibré pour améliorer la compréhension par le consommateur canadien de sa relation avec les émetteurs de cartes de crédit, les institutions financières et les produits financiers proposés, tout en veillant à ce que ces institutions adoptent des pratiques justes et éthiques de tarification. Un tel dispositif assurerait aux Canadiens un accès continu au crédit et protégerait le consommateur contre le risque d'entrer dans un cycle d'endettement auprès des sociétés de cartes de crédit.

### **Pratiques prédatrices de sollicitation**

Des préoccupations ont été exprimées sur le fait que les lignes directrices de commercialisation touchant la promotion des cartes de crédit auprès des jeunes adultes ne sont pas assez rigoureuses. Aux États-Unis, la loi sur les cartes de crédit, « Credit Card Protection Act », interdit aux émetteurs de cartes de donner des cadeaux en échange d'une carte de crédit aux étudiants sur les campus ou à proximité. Ce type de mesure permet de dissuader les consommateurs imprudents ou distraits d'accepter des obligations financières pouvant déboucher sur des niveaux insupportables d'endettement parmi les jeunes canadiens.

### **Frais de dépassement des limites**

Les consommateurs continuent d'être frustrés par les frais excessifs qu'imposent les institutions financières. L'un des meilleurs exemples est celui des frais imposés aux consommateurs qui dépassent par erreur leur limite de crédit. Ces frais, qui sont typiquement de 50 \$ en moyenne, sont inutiles et déraisonnables à notre époque de communication et de suivi en temps réel. Exiger du consommateur qu'il accepte explicitement de payer des frais en cas de dépassement de sa limite de crédit aurait pour effet de réduire ce coût.

Que le consommateur accepte ou non de payer des frais en cas de dépassement de sa limite de crédit, la banque pourrait conserver le pouvoir facultatif d'autoriser des transactions au-delà de la limite. Dans ce scénario, toute transaction approuvée par carte de crédit ne donnerait lieu à des frais de dépassement de la limite que pour les clients ayant explicitement accepté de les payer.

### **Cartes sans intérêt et sans fioritures**

Alors que les institutions financières et les grandes entreprises du Canada ont pu tirer parti de taux d'intérêt historiquement bas, ces taux n'ont pas toujours été octroyés aux consommateurs canadiens, quels que soient leurs antécédents en matière de crédit. Avec des taux d'intérêt annuels dépassant souvent 25 %, certains consommateurs sont incapables d'assumer leurs obligations initiales, souvent à cause d'une perte d'emploi, et peuvent ainsi tomber dans un cycle d'endettement sans fin.

Bien que les taux d'intérêt annuels exigés aux Canadiens continuent souvent d'être de 25 % supérieurs au taux d'intérêt préférentiel, l'aspect le plus alarmant des taux d'intérêt exigés des consommateurs est qu'ils sont souvent de 5 à 10 % supérieurs à ceux des cartes de crédit de même marque aux États-Unis. Par exemple, une carte de crédit de Staples est assortie d'un taux d'intérêt annuel de 19,90 % aux États-Unis contre 27,99 % au Canada.

Considérant que les risques assumés par les institutions financières dans l'octroi du crédit à la consommation sont sensiblement équivalents entre le Canada et les États-Unis, la grande disparité qui existe entre les taux d'intérêt témoigne d'un marché non concurrentiel où l'on fixe des taux d'intérêt arbitrairement élevés aux consommateurs canadiens quels que soient leurs antécédents en matière de crédit ou leur aptitude à assumer leurs obligations financières.

Cela étant dit, les néo-démocrates estiment que les Canadiens devraient jouir d'un accès raisonnable à une carte de crédit sans fioritures, assortie d'un taux d'intérêt équitable ne dépassant pas de plus de 5 % le taux d'intérêt préférentiel.

### **Calcul plus équitable de l'intérêt**

Aux États-Unis, les sociétés de cartes de crédit sont désormais obligées d'appliquer les paiements excédentaires d'abord au solde assorti du taux d'intérêt le plus élevé.. En outre, la pratique injuste par laquelle les émetteurs utilisent le solde du mois précédent pour calculer les frais d'intérêt du mois en cours, ce qu'on appelle la facturation de type double cycle, y est également interdite. Les consommateurs canadiens méritent les mêmes protections.

Une autre problématique est celle des consommateurs qui ratent par inadvertance et de quelques heures seulement le délai de paiement de leur solde et qui sont ainsi pénalisés en étant forcés de payer des frais d'intérêt pour le mois au complet. À l'époque des technologies de l'information et du suivi en temps réel, ce n'est pas seulement déraisonnable, c'est aussi inutile. Pour cette raison, il serait tout à fait légitime d'étudier la possibilité d'appliquer les frais d'intérêt quotidiens au prorata. Cela signifie que les personnes qui n'ont pas reporté le solde du mois précédent et qui font un paiement total après la date limite n'auront pas à payer l'équivalent de 30 jours d'intérêt mais seulement l'intérêt dû pour chaque jour de retard.

## Sécurité des données et protection des renseignements personnels

La question de la protection des informations personnelles et de la sécurité des transactions est une question fondamentale dans la mesure où de plus en plus de transactions financières se font en ligne. Les consommateurs doivent avoir l'assurance que leurs informations seront protégées. Les commerces détenant des informations sensibles sur leurs clients doivent avoir des règles indiquant dans quelle situation ils seraient tenus de signaler un vol de données électroniques au commissaire à la protection de la vie privée et aux clients concernés.

Il est difficile d'obtenir des informations fiables sur les vols de données électroniques mais nous savons que le vol d'identité a coûté aux Canadiens 76 millions de dollars en 2012. Nous savons aussi qu'un million de canadiens ont jusqu'à présent été victimes de courriels frauduleux concernant leurs informations bancaires.

Malgré la fréquence et l'ampleur de ces transgressions, aucune disposition légale n'oblige les commerces concernés à en faire rapport. Le Canada a donc réellement besoin d'un mécanisme de signalement obligatoire par les institutions financières et leurs homologues afin de signaler les vols de données électroniques. L'obligation de déclarer ces transgressions fait l'objet d'un consensus croissant autant au niveau national qu'à l'international. L'Allemagne, le Royaume-Uni et la France, ont tous déjà adoptés des lois pour exiger la déclaration des vols d'identités aux commissaires à la protection de la vie privée ainsi qu'aux citoyens concernés.

En outre, le consommateur devrait avoir le droit d'être informé lorsque ses données personnelles sont partagées et devrait avoir accès à ses données ainsi que de pouvoir exiger que les données inexactes ou recueillies illégalement soient corrigées ou supprimées.

Les bienfaits d'un tel régime sont clairs puisque le consommateur canadien serait alors rapidement alerté des risques auxquels ses informations personnelles sont exposées en cas de violation des règles de sécurité. Il pourrait alors prendre des mesures immédiates pour protéger ses données sensibles et empêcher le vol de son identité.

## **Exécution de la loi et sanctions monétaires administratives**

Si l'on veut que le cadre de réglementation produise les résultats souhaités, il sera indispensable de mettre en place des mécanismes exécutoires d'application des règles, qui se déclenchaient en cas d'infraction au code. L'un des mécanismes qu'il conviendrait d'envisager très sérieusement serait un système de sanctions monétaires.

Sous un tel régime, l'organisme supervisant l'application du cadre de réglementation aurait le droit d'imposer des sanctions monétaires en cas de transgression des codes de réglementation. De plus, dans ce scénario, cet organisme aurait le droit d'infliger des sanctions monétaires en fonction du type, de la fréquence et de la gravité des infractions, la plupart des sanctions étant déterminées selon un barème progressif en tenant compte des antécédents de conformité du fournisseur de services.

Finalement, si cet organisme décidait que le recours à un système de sanctions monétaires administratives est justifié, il devrait s'assurer que son application répond à des règles uniformes et prévisibles de façon à assurer la stabilité à long terme du cadre de réglementation. Ne pas appliquer le système de manière uniforme et prévisible provoquerait à terme une perte de confiance du consommateur envers la réglementation elle-même, ainsi qu'une réticence des institutions financières à y participer.