



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

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

Mémoire de l'Association canadienne des paiements

28 février 2014

*Note : Le présent mémoire reflète les vues de l'ACP et pas nécessairement celles de
l'une ou l'autre de ses institutions membres individuelles.*



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

Table des matières

Sommaire	i
1. Introduction et contexte	1
Intérêts des consommateurs et l'ACP.....	1
2. Établir un ensemble exhaustif de principes de protection des consommateurs.....	4
3. Améliorations pouvant être apportées au cadre actuel.....	6
3.1 Prendre en compte les besoins des Canadiens vulnérables	7
3.2 Pouvoirs des organismes de supervision en matière de reddition de comptes et d'application de la loi	7
3.3 Innovation	8
3.4 Communication de renseignements sur les produits et les services financiers	9
3.5 Caractère exhaustif	9
4. Poursuivre le dialogue grâce à la mobilisation	10
5. Conclusion.....	10



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

Sommaire

L'Association canadienne des paiements (ACP) est heureuse de participer à la consultation du gouvernement sur le renforcement du cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada. Par ses systèmes nationaux de compensation et de règlement pour les paiements de détail et de gros, l'ACP joue un rôle essentiel dans le système financier du Canada. Pour s'acquitter de son mandat statutaire, l'ACP a la responsabilité de promouvoir l'efficacité, la sécurité et le bien-fondé de ses systèmes et de tenir compte des intérêts des usagers.

L'ACP se réjouit des améliorations apportées au cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers par l'élaboration d'un code complet de protection des consommateurs de produits et services financiers, étant donné les écarts qui existent actuellement dans le niveau et le type de la protection accordée aux consommateurs canadiens, y compris aux utilisateurs des services de paiement. Depuis quelques années, l'ACP a pris diverses mesures pour comprendre les tendances de la consommation et intégrer les intérêts des consommateurs dans ses règlements administratifs, règles et normes ainsi que dans ses cadres de politiques et ses pratiques exemplaires. Les contributions de l'ACP à cet important dialogue s'appuient sur cette expérience. Voici une brève synopsis de nos vues :

- L'ACP voit d'un bon œil l'adoption par le gouvernement d'un ensemble de principes qui serviront à ancrer un code complet de protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada pour remplacer l'actuelle panoplie de lois et de règlements en la matière. Le fait que le gouvernement tire parti de l'expérience acquise dans d'autres pays et, en particulier, des *Principes sur la protection des consommateurs de services financiers du G-20* contribue à assurer un cadre efficace et proportionné de protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada.
- Alors que le code de protection des consommateurs ne doit pas être prescriptif au point de priver l'industrie de sa marge de manœuvre, les principes qui le sous-tendent doivent être suffisamment clairs parce que les approches qui sont trop abstraites ou ambiguës peuvent créer de l'incertitude pour l'industrie financière, compliquer la mise en application et entraver l'innovation ou miner la confiance des consommateurs. Pour accroître l'efficacité d'un code de protection des consommateurs au niveau des résultats visés, le gouvernement devrait peut-être envisager une combinaison de grands principes (complétés d'un guide d'interprétation) et, là où il y aura lieu, de règles plus prescriptives. Les solutions optimales sont celles qui corrigent les lacunes de la protection des utilisateurs, tout en favorisant la compétitivité des marchés (intérieurs et internationaux).
- Un code complet de protection des consommateurs de produits et services financiers devrait s'appliquer à l'ensemble des institutions financières, des fournisseurs de services et des exploitants de systèmes qui offrent des services de paiement semblables. Limiter son application aux seules institutions financières sous réglementation fédérale diminue l'efficacité globale du code proposé pour ce qui est de la protection des droits des consommateurs et de la promotion



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

de la confiance des consommateurs dans les produits financiers dans un marché financier en rapide évolution et innovateur.

- Une autorité de supervision (p. ex., l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) devrait avoir la responsabilité explicite de l'administration des principes qui servent à ancrer le code, et être investie des pouvoirs nécessaires pour s'acquitter de sa responsabilité. S'il faut plus d'une autorité (p. ex., fédérale et/ou provinciale), il y aurait lieu d'encourager la collaboration et la coordination pour éviter les doubles emplois et les chevauchements inutiles.
- L'ACP appuie d'emblée la concertation pour continuer de positionner le Canada comme chef de file en matière de réglementation des services financiers, y compris de littératie financière, d'inclusion financière et de politique de protection des consommateurs de produits et services financiers. Comme le reconnaît le document de consultation, l'atteinte de cet objectif passe par la mobilisation continue de tous les intervenants. Selon l'expérience de l'ACP, la consultation des groupes de consommateurs, de son Comité consultatif des intervenants et des comités de membres de l'ACP a contribué à la clarté et à l'efficacité de ses règlements administratifs, règles, normes et politiques. Des mécanismes de consultation pour la protection des consommateurs de produits et services financiers seraient certainement avantageux.



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

1. Introduction et contexte

L'Association canadienne des paiements (ACP) se réjouit de voir le gouvernement fédéral élaborer un code complet de protection des consommateurs de produits et services financiers et est heureux de participer à cette consultation pancanadienne sur le renforcement du cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada¹. Notre mémoire se veut un commentaire général sur les thèmes présentés dans le document de consultation² et répond directement aux questions posées par le gouvernement dans les domaines où l'expérience de l'ACP en formulation de politiques et de règles peut contribuer à éclairer et à façonner ce cadre très important pour la protection des consommateurs canadiens.

Pour situer le contexte de notre mémoire, nous présentons ci-après un bref survol de l'ACP et de ses travaux concernant les intérêts des consommateurs. Les autres sections de notre mémoire suivent la structure proposée dans le document de consultation.

Intérêts des consommateurs et l'ACP

L'ACP a pour mandat statuaire de concevoir et de mettre en œuvre des systèmes nationaux de compensation et de règlement, de favoriser l'interaction de ses systèmes avec d'autres systèmes relatifs à l'échange, la compensation et le règlement des paiements, et de favoriser le développement de nouvelles technologies et méthodes de paiement. Pour s'acquitter de son mandat, l'ACP a la responsabilité de promouvoir l'efficacité, la sécurité et le bien-fondé des systèmes de compensation et de règlement et de tenir compte des intérêts des usagers.

Par ses systèmes nationaux de compensation et de règlement pour les paiements de détail et de gros, l'ACP joue un rôle essentiel dans le système financier du Canada³. Depuis trois décennies, l'ACP travaille avec ses membres, ses intervenants et le gouvernement à offrir une vaste gamme d'instruments de paiement aux Canadiens. L'ACP aide ses institutions financières membres à offrir aux consommateurs des mécanismes de paiement innovateurs et commodes, comme les opérations par guichet automatique partagé, les transferts électroniques de fonds au point de vente, les paiements en ligne par Internet à partir des comptes des clients, les débits préautorisés (DPA), les paiements électroniques de factures et les dépôts directs.

¹ Nous utilisons le terme « cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers » pour désigner les dispositions de protection du consommateur que renferment la *Loi sur les banques*, la réglementation, les codes volontaires, les engagements sectoriels et les Lignes directrices du commissaire émises par l'Agence de consommation en matière financière du Canada. Voir l'annexe B du *Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada : Document de consultation* (3 décembre 2013).

² *Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada : Document de consultation* (3 décembre 2013).

³ Les membres de l'ACP comprennent la Banque du Canada, les banques à charte, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés coopératives de crédit centrales, les fédérations de caisses populaires et certaines autres institutions financières sous réglementation fédérale ou provinciale.



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

Pour la gestion de ses systèmes et de ses opérations connexes, l'ACP établit un vaste cadre de règlements administratifs, règles et normes qui régissent l'échange intermembres quotidien des effets de paiement dont la compensation et le règlement s'effectuent par les systèmes de l'ACP. Ce cadre, qui est mis au point de manière ouverte et transparente, définit les attributs des effets de paiement acceptables pour l'échange, ainsi que les droits, les responsabilités, les mécanismes de recours et les exigences minimales de sécurité pour les paiements qui sont compensés par les systèmes de l'ACP, tels les DPA et les opérations par carte de débit.

Les consommateurs sont une composante très importante de l'industrie financière et du marché des paiements. Depuis quelques années, l'ACP a pris diverses mesures pour comprendre les besoins des consommateurs et intégrer leurs intérêts dans les règlements administratifs, règles et normes de l'ACP ainsi que dans ses cadres de politique et pratiques exemplaires. Ainsi, l'ACP a travaillé à :

- l'amélioration des règles sur le débit préautorisé (DPA), qui donnent une plus grande marge de manœuvre aux consommateurs pour les recours, la simplification et l'assouplissement des formulaires d'accord de DPA du payeur, des spécimens de formulaires d'annulation et des exigences de divulgation obligatoire pour les accords de DPA (p. ex., coordonnées pour les recours, dispositions pour l'annulation par le consommateur et les droits de recours, avis d'utilisation d'un fournisseur de services de paiement, le cas échéant, et obligation d'afficher bien en vue les dispositions de renonciation);
- l'amélioration des exigences de divulgation et la clarification de la structure de responsabilité et des exigences d'autorisation pour les mécanismes de débit préprovisionnés;
- une *pratique exemplaire pour le traitement des virements électroniques* pour donner aux entreprises et aux consommateurs des assurances quant au caractère définitif, au moment et à l'avis pour les virements électroniques internes;
- un cadre de correction des erreurs de paiement électronique de factures commises par les consommateurs;
- un nouveau groupe de consommateurs pour discuter des questions de paiement et demander des commentaires sur les initiatives de l'ACP intéressant les consommateurs; et
- des règles souples régissant l'échange d'images de chèques pour permettre à l'industrie d'offrir aux consommateurs la télésaisie des dépôts et clarifier les dispositions de recours.

Pour la formulation des règles qui facilitent les produits de paiement pour les consommateurs, l'industrie compte souvent sur l'ACP pour connaître les besoins des utilisateurs finals. L'ACP travaille collectivement avec les membres de l'industrie, les exploitants de systèmes et les intervenants pour discuter des besoins des consommateurs et obtenir les résultats visés. L'adoption de principes de protection des consommateurs pour ce qui est de l'accès rapide aux fonds, de la divulgation et des



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

recours peut avoir un impact sur les règlements administratifs, règles ou processus de l'ACP. L'ACP est heureuse de l'occasion qui lui est donnée de prendre part à tout dialogue continu sur les problèmes de protection des consommateurs en ce qui concerne les paiements, la compensation et le règlement.



2. Établir un ensemble exhaustif de principes de protection des consommateurs

L'ACP voit d'un bon œil l'adoption par le gouvernement d'un ensemble de principes qui serviront à ancrer un code complet de protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada pour remplacer l'actuelle panoplie de lois et de règlements en la matière.

Alors que le code de protection des consommateurs ne doit pas être prescriptif au point de priver l'industrie de sa marge de manœuvre, les principes qui le sous-tendent doivent être suffisamment clairs parce que les approches qui sont trop abstraites ou ambiguës peuvent créer de l'incertitude pour l'industrie, compliquer la mise en application et entraver l'innovation ou miner la confiance des consommateurs. Pour accroître l'efficacité d'un code de protection des consommateurs au niveau des résultats visés, le gouvernement devrait peut-être envisager une combinaison de grands principes (complétés d'un guide d'interprétation) et, là où il y aura lieu, de règles plus prescriptives.

Le gouvernement devrait-il adopter un ensemble de principes régissant la protection des consommateurs de produits et services financiers qui s'appliqueraient même sans la promulgation de règlements particuliers? Dans l'affirmative, comment cet ensemble de principes devrait-il être administré?

L'absence de cadre juridique commun pour les paiements électroniques au Canada, conjugués à la multiplication des paiements qui échappent à la portée des règles de l'ACP⁴, fait supposer des différences et/ou des écarts dans le niveau et le type de la protection accordée aux utilisateurs des services de paiement. Il peut en découler un risque pour les consommateurs (p. ex., sécurité, protection des renseignements personnels, paiements non autorisés, recours, etc.); cela donne aussi des résultats divergents pour les consommateurs (malgré la similarité des types de paiements).

Bien que pas nécessairement négatives dans la perspective de la concurrence mondiale et de l'innovation, les différences de protection des consommateurs se répercutent sur les consommateurs au niveau de la transparence et, peut-être, de l'uniformité des droits des consommateurs. Elles leur imposent aussi un plus lourd fardeau pour la compréhension de leurs responsabilités dans les régimes de paiement et produits concurrentiels, qui sont de plus en plus complexes (p. ex., intervenants, rôles, responsabilités). La prolifération des paiements électroniques et les niveaux variables de divulgation publique d'un système à l'autre peuvent faire naître une plus grande confusion entre les utilisateurs finals.

L'établissement d'un code complet de protection des consommateurs de produits et services financiers, ancré dans des principes, pourrait aider à régler ce problème. Cependant, en limiter l'application aux seules institutions financières sous réglementation fédérale aura des répercussions

⁴ L'ACP estime que ses systèmes traitent un peu plus de la moitié du volume des paiements de détail autres qu'en espèces qui sont effectués au Canada; le reste du volume des paiements canadiens (c.-à-d. paiements par carte de crédit, paiements internes et autres paiements) ne sont pas assujettis aux règlements administratifs ou règles de l'ACP.



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

négligentes sur l'efficacité globale du cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada pour ce qui est de la protection des droits des consommateurs et de la promotion de la confiance des consommateurs dans des produits financiers sur un marché financier en rapide évolution et innovateur.

De plus en plus, les consommateurs canadiens utilisent de nombreux genres différents de produits de paiement de divers fournisseurs de services de paiement. Certains de ces fournisseurs peuvent être des institutions financières sous réglementation fédérale ou provinciale, et d'autres peuvent être des sociétés de télécommunications, des fournisseurs de services non réglementés ou des intermédiaires. Pour assurer la mise en œuvre universelle des protections des consommateurs de produits et services financiers dans la perspective du consommateur, le code devrait s'appliquer à l'ensemble des institutions financières, des fournisseurs de services et des exploitants de systèmes offrant des services de paiement semblables (et pas seulement aux institutions financières sous réglementation fédérale). Toute différence d'application entre les fournisseurs de services financiers sous réglementation fédérale et les autres risque de déboucher sur l'incertitude pour tous les intéressés, y compris les consommateurs.

Une autorité de supervision (p. ex., l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) devrait avoir la responsabilité explicite de l'administration des principes qui servent à ancrer le code, et être investie des pouvoirs nécessaires pour s'acquitter de sa responsabilité. S'il faut plus d'une autorité (p. ex., fédérale et/ou provinciale), il y aurait lieu d'encourager la collaboration et la coordination pour éviter les doubles emplois et chevauchements inutiles.

Quels éléments devraient être intégrés à un ensemble de principes qui servirait de fondement pour la protection des consommateurs de produits et services financiers? Quels éléments devraient être énoncés en regard de chaque principe afin que ces principes soient significatifs, mesurables et équitables pour les consommateurs et les institutions financières?

Le fait que le gouvernement tire parti de l'expérience des autres pays et, en particulier, des *Principes sur la protection des consommateurs de services financiers du G-20*, contribue à assurer un cadre efficace et proportionné de protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada. Les principes présentés dans le document de consultation au sujet de l'accès aux services financiers, de la communication, de la conduite des affaires et des mécanismes de recours sont des principes pertinents pour un cadre de protection des consommateurs. S'inspirant des travaux qu'il a menés auprès de groupes de consommateurs au sujet des paiements, de la compensation et du règlement, l'ACP soumet les idées suivantes :

- **Transparence et communication rapide** : Le principe de la transparence est une composante essentielle de la communication. Les utilisateurs finals intervenant à une opération devraient avoir la possibilité de comprendre les droits et les responsabilités des intervenants et d'être dûment informés en langue claire, simple et compréhensible de tous les frais, pénalités et intérêts, ainsi que de tout changement des conditions qui peuvent entrer en vigueur. Par



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

exemple, reconnaissant l'importance de la transparence et de la communication rapide, l'ACP a adopté des exigences pour que les consommateurs soient au courant de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils autorisent un accord de DPA. Il y a aussi l'obligation de mettre bien en évidence certains éléments d'un accord⁵. L'ACP donne aussi des modèles d'accords et d'avis d'annulation dans son site Web à l'intention des consommateurs et des entreprises.

- **Mécanismes de recours** : Là où il y a lieu, les consommateurs devraient avoir des options souples pour exercer un recours. Une information claire, simple et facilement accessible au sujet des mécanismes de recours est importante. Les consommateurs devraient pouvoir trouver facilement l'information dont ils ont besoin pour annuler ou contester un paiement conformément aux règles et politiques applicables.
- **Protection des renseignements personnels et des données** : La question de la protection des renseignements personnels et des données des consommateurs a aussi été soulevée lors de consultations passées de l'ACP par des groupes de consommateurs. Un principe sur la protection des données et des renseignements personnels des consommateurs fait partie des *Principes sur la protection des consommateurs de services financiers du G-20*.

Pour faire en sorte que les principes servant à ancrer le code soient significatifs, mesurables et équitables, une approche pour leur interprétation et leur mise en application devrait s'articuler sur les résultats visés et mettre l'accent sur le dialogue continu entre l'autorité de supervision et ceux qui offrent les produits financiers. Cette approche est présentée plus loin sous « Pouvoirs des organismes de supervision en matière de reddition de comptes et d'application de la loi »; et « Poursuivre le dialogue grâce à la mobilisation ».

3. Améliorations pouvant être apportées au cadre actuel

La consolidation d'une panoplie de lois et de règlements simplifierait et améliorerait certes le cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada. Il est important que les solutions pour corriger les lacunes de la protection des utilisateurs favorisent la transparence, tout en restant assez souples pour s'adapter à un marché des paiements qui est dynamique et en évolution. Comme le reconnaissent les *Principes sur la protection des consommateurs de services financiers du G-20*, il faut promouvoir la compétitivité nationale et internationale des marchés pour donner plus de choix aux consommateurs entre les produits ou services financiers et faire en sorte que la compétitivité crée des pressions pour inciter les fournisseurs à accroître l'innovation⁶.

⁵ Voir l'alinéa 15e), et 16g) et l'article 25 de la Règle H1 de l'ACP, à http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf

⁶ *Principes sur la protection des consommateurs de services financiers du G-20* (voir le principe n° 10 sur la concurrence, p. 7).



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

3.1 Prendre en compte les besoins des Canadiens vulnérables

À quelles difficultés particulières les personnes vulnérables sont-elles confrontées? Comment le code de protection des consommateurs devrait-il aborder ces difficultés?

Pour élaborer un cadre de protection des consommateurs, il est important de tenir compte des besoins variables de toutes les personnes concernées. Les mesures présentées à la section 2 sous Communication aident à répondre aux besoins d'information des Canadiens vulnérables. Lors des consultations passées de l'ACP, les groupes de consommateurs ont soulevé les problèmes liés à la mobilité (c.-à-d. difficulté d'accéder à des endroits physiques/succursales) et à l'accès à Internet. Là où il y avait lieu, l'ACP a fait des efforts pour veiller à ce que ses règles ne soient pas restrictives pour ce qui est des moyens de règlement des différends avec les consommateurs. L'ACP y arrive, par exemple, en facilitant la souplesse accrue du service pour permettre les autorisations à distance⁷. Une des façons dont le code de protection des consommateurs peut répondre aux difficultés auxquelles sont confrontés les Canadiens vulnérables est d'encourager l'industrie à assouplir ses mécanismes de recours.

3.2 Pouvoirs des organismes de supervision en matière de reddition de comptes et d'application de la loi

De quels outils et pouvoirs l'ACFC devra-t-elle disposer pour superviser et mettre en application efficacement un cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers axé sur des principes?

Dans le cadre de son approche de l'exercice de ses pouvoirs d'établissement de règles, l'ACP a mené des recherches sur l'utilisation de grands principes, particulièrement en matière de supervision, d'administration et/ou de mise en œuvre des règles. Voici certains des points saillants de ses recherches qui pourraient contribuer au débat. En particulier, l'ACP comprend qu'une approche de l'établissement de règles qui s'appuie sur des principes fonctionne le mieux lorsqu'elle :

- Établit des objectifs et des résultats visés qui sont réalisables, mesurables et faciles à comprendre;
- Suscite un dialogue continu entre ceux qui établissent les principes et ceux qui sont tenus d'y adhérer;
- Utilise des définitions, des interprétations, des lignes directrices et des règles pour lever les ambiguïtés et mieux expliquer les principes;

⁷ Par exemple, les accords de DPA peuvent être établis et révisés à distance ou par des moyens électroniques et les DPA peuvent être contestés à distance ou par des moyens électroniques.



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

- Emploie des techniques souples de mise en application; et
- Laisse aux institutions financières une certaine discrétion quant à la meilleure façon d'atteindre les résultats visés en faisant appel à leurs activités commerciales de base et à leur expertise interne.

3.3 Innovation

Un des plus grands défis qui s'offrent à l'ACP est de voir à ce que les règles appuyant le cadre de compensation et de règlement suivent la cadence inexorable de l'innovation. L'innovation est favorisée lorsque l'approche des règles et des politiques est technologiquement neutre. Limiter l'élaboration d'une règle à un « facteur de forme » donné (comme une carte) ne servirait pas à grand-chose aux utilisateurs du système de paiement, étant donné l'évolution rapide de l'environnement technologique. Surtout dans l'élaboration de son cadre pour les produits point de vente, l'ACP continue d'améliorer ses règles en adoptant cette approche.

Comment le cadre de protection des consommateurs devrait-il tenir compte des technologies et des produits financiers émergents?

Pour la promotion de méthodes de paiement nouvelles ou émergentes, l'ACP compte sur le marché pour des solutions efficaces et facilite l'innovation en fixant des exigences minimales obligatoires dans ses règles pour les paiements échangés et compensés par ses systèmes. Elle encourage ainsi la concurrence, et permet au marché de se développer en allant au-delà des exigences obligatoires minimales. Les institutions financières et les fournisseurs de services devraient avoir la capacité de s'adapter à un environnement de marché changeant et d'exploiter les technologies émergentes.

Un cadre de protection des consommateurs assorti d'objectifs et de résultats visés clairs pour s'attaquer aux problèmes de politique publique permettrait aux institutions financières de calculer la meilleure façon d'y arriver, tout en conservant la capacité d'offrir aux consommateurs de nouveaux moyens de paiement et des produits et services financiers innovateurs respectant les objectifs du cadre. Cela aidera à protéger le choix des consommateurs, au fur et à mesure que des produits et des services innovateurs entrent de plus en plus nombreux sur le marché.

En adoptant un principe de transparence, où les avantages, les risques et les responsabilités que comportent les produits innovateurs sont clairs et communiqués en termes clairs aux consommateurs, le cadre peut protéger les consommateurs (compte tenu de la complexité croissante de ces produits), sans entraver l'innovation. L'application convergente et uniforme d'un cadre par les diverses parties qui offrent des produits semblables est importante pour donner à toutes les parties les mêmes chances d'innover.



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

3.4 Communication de renseignements sur les produits et les services financiers

De quels renseignements clés les consommateurs ont-ils besoin et comment ces renseignements pourraient-ils être présentés le plus efficacement possible pour que les consommateurs puissent prendre des décisions financières éclairées? Existe-t-il des circonstances ou des produits particuliers par rapport auxquels les renseignements communiqués ne suffisent pas à fournir aux consommateurs les renseignements requis pour prendre des décisions financières responsables? Quelles améliorations peuvent être apportées aux renseignements communiqués pour fournir aux Canadiens les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables?

Des renseignements pertinents complets (c.-à-d. qui évitent l'infobésité prêtant à confusion) sur les risques et les responsabilités que comportent les offres individuelles de produits et de services servent au mieux les intérêts des consommateurs. Selon l'expérience qu'elle a acquise dans les demandes de renseignements des consommateurs et la tenue de groupes de discussion sur les DPA, l'ACP a appris que l'information en langue simple de même que la mise en évidence des exceptions et des coordonnées facilement disponibles en cas de différends sont très importantes. Des consommateurs éclairés peuvent prendre les meilleures décisions pour leur situation.

3.5 Caractère exhaustif

Quels éléments devrait-on ajouter pour atteindre l'objectif de fournir un code exhaustif des consommateurs de produits et services financiers?

Les consommateurs ne seront pas protégés efficacement dans un environnement réglementé qui ne couvre pas tous les fournisseurs de produits financiers. L'application du code proposé ne devrait pas être limitée aux institutions financières sous réglementation fédérale. Il serait préférable d'appliquer la même réglementation aux mêmes produits afin d'éviter de confondre les consommateurs quant aux règles et aux exigences applicables. Un code de protection des consommateurs pourrait fixer un « plancher » réglementaire et inciter les institutions et fournisseurs de services non réglementés à adopter volontairement ses normes et processus. Cependant, une couverture incomplète peut aussi faire naître la confusion chez les consommateurs de même que des risques d'allégations frauduleuses/trompeuses de la part de fournisseurs de services non réglementés au sujet de leurs pratiques d'affaires et normes.

L'application uniforme et équitable d'un cadre pour les consommateurs de produits et services financiers à l'échelle de l'ensemble de l'industrie est essentielle. Cela comprend l'établissement d'objectifs clairement communiqués et compris qui sous-tendent les grands principes servant à ancrer le code, la mise en application efficace ainsi qu'une vaste couverture qui rend le code obligatoire à l'échelle de l'industrie financière, y compris des segments de l'industrie financière qui échappent actuellement à la réglementation fédérale.



canadian
payments
association

association
canadienne
des paiements

PAYMENTS YOU CAN COUNT ON
DES PAIEMENTS SÛRS

4. Poursuivre le dialogue grâce à la mobilisation

Le gouvernement devrait-il envisager des mécanismes d'amélioration de la participation des intervenants aux processus de réglementation, de supervision et de contrôle de la conformité liés à la protection des consommateurs?

L'ACP appuie d'emblée la collaboration pour continuer de positionner le Canada comme chef de file en matière de réglementation des services financiers, y compris de littératie financière, d'inclusion financière et de politique sur la protection des consommateurs de produits et services financiers. Comme le reconnaît le document de consultation, l'atteinte de cet objectif passe par la mobilisation continue de tous les intervenants.

Pour ce qui est des instruments de paiement ou des produits financiers, en raison de la vaste gamme d'intervenants, d'utilisateurs, de systèmes et de fournisseurs de services, il peut y avoir une certaine confusion au sujet de la responsabilité de la protection des consommateurs. Selon l'expérience de l'ACP, la consultation des groupes de consommateurs, de son Comité consultatif des intervenants et des comités de membres de l'ACP a contribué à formuler des règlements administratifs, règles, normes et politiques clairs et efficaces. Des mécanismes de mobilisation pour les questions de protection des consommateurs de produits et services financiers seraient certainement avantageux.

5. Conclusion

L'ACP est heureuse de l'occasion qui lui est donnée de participer au futur dialogue sur l'amélioration du cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers en ce qui a trait aux paiements au Canada.