

**Jacques Hébert**  
Directeur  
Direction du Québec  
Tél. : (514) 840-8724  
Télec. : (514) 282-7551

Le 21 avril 2011

M<sup>e</sup> Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire de l'Autorité  
Autorité des marchés financiers  
800, Square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
Case postale 246, Tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Objet : Consultation sur le projet de ligne directrice sur les pratiques commerciales

M<sup>e</sup> Beaudoin,

L'Association des banquiers canadiens (« ABC ») remercie l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») de lui offrir l'opportunité de commenter le document intitulé « Ligne directrice sur les pratiques commerciales – mars 2011 » (« Document de consultation »).

À titre d'entités de régie fédérale, les banques et leurs sociétés affiliées doivent respecter la législation et la réglementation promulguées par le gouvernement fédéral et ses agences, dont le Bureau du surintendant des institutions financières («BSIF»). Elles sont effectivement assujetties aux différentes lignes directrices publiées par le BSIF et plus particulièrement celles appartenant à la catégorie des saines pratiques commerciales telles qu'entre autres la ligne directrice E-13 – *Gestion du respect de la législation*. Les banques et les membres de leurs groupes financiers sont donc des entités hautement réglementées qui disposent de structures organisationnelles fiables et efficaces pour prévenir les risques.

Les banques et leurs sociétés affiliées sont dotées de robustes mécanismes de protection des intérêts des consommateurs. En plus des normes sectorielles, des codes de conduites et des mécanismes de traitement des plaintes émanant des consommateurs, élaborés par le secteur bancaire, le gouvernement fédéral a utilisé son pouvoir sur les banques afin d'inclure des protections additionnelles dans la *Loi sur les banques* et de soumettre celles-ci à la supervision de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada – organisme fédéral de réglementation de la conduite sur le marché des institutions financières fédérales (« ACFC »). En effet, parmi les différentes fonctions assumées par l'ACFC, celle-ci veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et aux règles fédérales relatives à la protection des consommateurs.

Mentionnons d'entrée de jeu, que l'ABC supporte le choix de l'AMF de privilégier « *une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises* ». Par ailleurs, dans la mesure où une institution financière a déjà mis en place un encadrement respectant l'esprit du projet de ligne directrice sur les pratiques commerciales (« *Projet de ligne directrice* »), nous nous interrogeons sur les moyens que l'AMF entend employer afin de vérifier si l'institution concernée rencontre ses exigences.

Ce commentaire général ayant été formulé, nous nous pencherons dans les paragraphes qui suivent sur les parties A et B du Document de consultation.

### **Partie A – attentes générales (sections A1 à A7)**

Les banques et leurs sociétés affiliées entretiennent des relations à long terme avec leurs clients. Celles-ci font donc une promotion appropriée des produits d'assurance et financiers dans l'optique de maintenir leurs relations d'affaire avec leurs clients. C'est pourquoi le « *traitement équitable des consommateurs* » est au centre de leurs préoccupations.

Le secteur bancaire a élaboré plusieurs codes volontaires visant à protéger les consommateurs et s'est engagé à les respecter. Mentionnons entre autres le « *Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées* ». Soulignons aussi que l'ABC a participé au *Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique* qui a approuvé, en 1999, le « *Guide visant à protéger les clients qui effectuent des transactions en ligne* ». Il a été conçu à partir des commentaires de l'industrie, du gouvernement et de groupes de consommateurs. Ce guide comporte des dispositions portant sur l'information à transmettre au consommateur ainsi que sur la protection des renseignements personnels.

Les consommateurs qui ont des plaintes à formuler en matière de produits et services financiers et plus particulièrement en ce qui concerne l'assurance, peuvent s'adresser à l'ombudsman de l'institution financière avec laquelle ils ont une mésentente ainsi qu'à un organisme externe de résolution des différends. De plus, l'ABC ainsi que ses membres, communiquent déjà l'existence de services de traitement de plaintes en indiquant, entre autres, sur leurs sites Web les étapes à suivre afin qu'une plainte reçoive toute l'attention nécessaire.

L'un des services les plus précieux que les banques et leurs sociétés affiliées puissent offrir est leur capacité de protéger la vie privée de leurs clients. Les banques et leurs sociétés affiliées possèdent en effet leurs propres codes en matière de protection des renseignements personnels.

### **Partie B – attentes spécifiques (sections B1 à B6)**

À la lecture du *Projet de ligne directrice*, nous prenons acte de l'intention de l'AMF d'harmoniser ses attentes avec celles du *Règlement fédéral sur les billets à capital protégé*.

Tel que mentionné précédemment, l'importance de la relation à long terme avec la clientèle pour les banques et leurs sociétés affiliées fait en sorte que celles-ci misent sur une promotion appropriée des divers produits financiers et d'assurance. C'est pourquoi, dans un environnement de centres d'appels, le libellé des textes utilisés par les employés est soigneusement rédigé et suivi par ceux-ci de façon à contenir une divulgation adéquate.

Les sites Web des membres de l'ABC et de leurs filiales contiennent une profusion d'information sur entre autres divers produits financiers, les étapes à suivre dans l'éventualité d'un différend avec une institution financière ainsi que de la littératie financière sur divers sujets.

## **Conclusion**

Les banques et leurs sociétés affiliées - entités de régie fédérale - sont assujetties à un système de réglementation rigoureux ainsi qu'aux lignes directrices émises par le BSIF. De plus, celles-ci ont déjà adopté des pratiques commerciales et élaboré des codes de conduites et des mécanismes de traitement des plaintes afin de protéger les intérêts des consommateurs. Nous invitons donc l'AMF à harmoniser son Projet de ligne directrice avec la réglementation et les lignes directrices fédérales.

Nous vous prions d'agréer, M<sup>e</sup> Beaudoin, l'expression de nos salutations respectueuses.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' with a vertical line through it, and a long, sweeping horizontal stroke above it.