

Le 9 septembre 2019

**Envoyé par courriel : [finplannerconsult@gov.sk.ca](mailto:finplannerconsult@gov.sk.ca)**

Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan

601, 1919 Saskatchewan Drive

Regina, SK S4P 4H2

À l'attention de : Dean Murrison, Directeur, Département des valeurs mobilières

**Objet : Réponse à la consultation sur la réglementation des planificateurs et des conseillers financiers**

C'est avec plaisir que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) fait part de ses commentaires à la Financial and Consumer Affairs Authority (FCAA) de la Saskatchewan concernant la réglementation des planificateurs et des conseillers financiers en Saskatchewan, notamment sur l'utilisation des titres de planificateur financier et de conseiller financier.

L'OSBI est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et les firmes des secteurs des services financiers partout au Canada à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits. Ses services sont offerts dans les deux langues officielles. L'OSBI répond aux requêtes des consommateurs, mène des enquêtes équitables et accessibles au sujet des différends non résolus, et partage ses connaissances et son expertise avec les intervenants et le public. Si un consommateur a une plainte contre une institution de dépôt ou une firme d'investissement membre de l'OSBI et qu'il n'a pas été en mesure de la résoudre avec l'institution ou la firme, l'OSBI mènera une enquête sans frais pour le consommateur.

L'OSBI est bien placé pour observer les difficultés que les consommateurs de services financiers doivent surmonter lorsqu'ils traitent avec les professionnels du secteur. Comptant plus de 1 400 firmes participantes partout au Canada, nous répondons chaque année à plus de 5 000 demandes de la part de consommateurs et de petites entreprises et enquêtons sur plus de 700 plaintes portant sur un large éventail de problèmes que les consommateurs n'ont pas réussi à régler directement avec leurs firmes de services financiers.

L'OSBI appuie l'initiative de la FCAA visant à améliorer et à moderniser la réglementation de la planification et du conseil financiers en Saskatchewan, gage d'une amélioration de ces services et de préservation du traitement équitable et de la protection des consommateurs, qui comptent de plus en plus sur les professionnels de la finance. Dans le marché complexe et interconnecté actuel des services financiers, une meilleure protection pour les consommateurs de services financiers, ainsi qu'une plus grande clarté et une sensibilisation accrue du public quant aux rôles et responsabilités des planificateurs et conseillers financiers sont des mesures positives qui contribuent à la solidité et à la stabilité du secteur des services financiers en Saskatchewan et maintiennent la confiance du public envers les systèmes sur lesquels elle repose.

Aujourd'hui, les Canadiens n'ont guère d'autre choix que d'assurer le contrôle de leur propre sécurité financière et la planification de leur retraite à un degré que les générations précédentes n'ont pas connu. Avec la baisse de la prévalence des régimes de retraite à prestations déterminées et l'augmentation de la disponibilité et de la complexité des produits financiers ces dernières années, les Canadiens comptent, plus que jamais, sur une planification et des conseils financiers de qualité. La persistance du faible rendement des produits d'épargne traditionnels, tels que les certificats de placement garanti, les obligations et les comptes d'épargne, est également à l'origine de la nécessité accrue pour les Canadiens de faire appel à une aide professionnelle afin de comprendre comment atteindre leurs objectifs financiers.

#### *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances (Ontario)*

Comme le mentionne l'invitation de la FCAA à formuler des commentaires sur ce sujet, le gouvernement de l'Ontario a récemment adopté la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances* (Loi de l'Ontario). À notre avis, la proposition de la Loi de l'Ontario visant à restreindre l'utilisation des titres de planification et de conseils financiers à ceux qui répondent aux critères de certification d'un organisme d'accréditation approuvé constitue une mesure positive vers l'amélioration de la protection du consommateur dans ce domaine et la garantie de normes plus uniformes pour l'ensemble des prestataires de conseils financiers de la province.

La Loi de l'Ontario fournit un cadre fondamental à la réglementation des professions liées à la planification et au conseil financiers grâce à des règles qui seront fixées par le gouverneur en conseil et l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers. Ainsi, l'essentiel des critères et des règles qui s'appliqueront aux autorités de délivrance des titres et aux planificateurs et conseillers financiers en Ontario n'a pas encore été établi et fera l'objet de l'élaboration continue des politiques et de la consultation publique en cours. Toutefois, nous souhaiterions faire les remarques et observations suivantes à propos du cadre et des éventuelles répercussions de la Loi.

#### *Une possibilité de réduction des préjudices*

L'interdiction claire de la Loi de l'Ontario sur l'utilisation de titres professionnels du domaine des finances erronés ou trompeurs a un rôle important à jouer pour réduire l'incidence des préjudices financiers et des fraudes commis par des personnes non qualifiées se prétendant planificateurs ou conseillers financiers. Trop souvent, les Canadiens se laissent convaincre d'investir par des charlatans et des fraudeurs non autorisés, qui se mettent ensuite à perdre ou prendre la fuite avec leurs épargnes, causant des torts immenses. Les auteurs n'étant pas des prestataires de services financiers inscrits, en général, il n'y a souvent rien que les organismes de réglementation ou les organisations telles que l'OSBI intervenant dans des secteurs réglementés puissent faire.

La Loi de l'Ontario promet d'aider à sensibiliser davantage le public aux titres de compétences légitimes dans le secteur des services financiers et à mettre à disposition de l'ARSF des outils permettant d'empêcher les personnes non autorisées d'utiliser ces titres. En raison de la gravité des préjudices que peut causer une telle activité, il conviendrait d'envisager l'instauration d'un délit assorti des peines appropriées pour toute violation de ces dispositions.

#### *Un répertoire public des professionnels de la finance*

La Loi de l'Ontario stipule que l'ARSF rendra public une liste actualisée des organismes d'accréditation approuvés et des titres de compétences approuvés, ce qui représente une divulgation publique importante. Ce qui serait toutefois plus utile pour le consommateur, c'est un registre public de tous les planificateurs et conseillers financiers agréés, établi et géré par l'organisme de réglementation public.

Un tel registre permettrait aux citoyens de vérifier par eux-mêmes les diplômes de toute personne qui se présente comme planificateur ou conseiller financier.

#### *Harmonisation des règles interprovinciales*

L'Ontario a pris une première mesure importante au niveau de la réglementation des titres de planification et de conseils financiers et il est encourageant de constater que le problème est actuellement à l'étude en Saskatchewan. La province de Québec a bien progressé et a mis au point un système solide de réglementation des titres professionnels dans le domaine de la finance et des exigences en matière d'accréditation.

Dans la mesure du possible, les responsables provinciaux de l'élaboration des politiques devront œuvrer à l'établissement de règles et de critères communs, de façon à ce que, dans chaque province, les efforts visant à sensibiliser davantage le public et à définir des pratiques exemplaires soient amplifiés au-delà des frontières provinciales et à ce que les risques de confusion ou les conflits de réglementation concernant les titres et diplômes soient réduits au maximum.

Autre point essentiel à l'élaboration de politiques dans ce domaine : l'harmonisation avec les règles et les critères qui s'appliquent déjà dans les canaux de conseils financiers actuellement réglementés, particulièrement dans le secteur des valeurs mobilières et celui des assurances. Les organismes de réglementation des valeurs mobilières, plus particulièrement, ont récemment proposé d'apporter des modifications au Règlement 31-103, y compris des restrictions concernant l'utilisation de titres trompeurs pour les personnes inscrites dans le domaine des valeurs mobilières. Toutes les politiques adoptées par la FCAA dans ce domaine doivent être élaborées afin de garantir l'harmonisation avec toutes les réformes législatives concernant les valeurs mobilières découlant de ces propositions.

#### *Moyen de recours des consommateurs*

Une importante mesure de protection des consommateurs qui devrait être prévue par la réglementation est l'obligation pour les fournisseurs de services financiers de traiter les plaintes de manière juste et l'accès à un mécanisme approprié de recours des consommateurs.

Le recours pour les consommateurs de services financiers qui n'ont pas réussi à régler leur plainte est internationalement reconnu comme étant un composant important du cadre de protection des consommateurs de services financiers. Les Principes de haut niveau du G20 sur la protection des consommateurs de services financiers approuvés par les ministres des Finances et les gouverneurs de banque centrale des pays du G20 stipulent que les consommateurs des services financiers devraient avoir accès à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours « accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces. »

Un rapport de la Banque mondiale sur les fondamentaux pour la création de services d'ombudsman financier indépendants et efficaces a conclu que l'accès aux services d'un ombudsman financier pouvait accroître la participation du consommateur aux marchés financiers et conduire à une plus grande confiance du consommateur. Le rapport souligne les avantages systémiques qui reviennent au secteur des services financiers dans son ensemble, des coûts de traitement des plaintes réduit et du partage de données par l'ombudsman financier qui peuvent aider à orienter les efforts réglementaires et conduire à une consolidation globale du secteur.

Il est évident que la protection des consommateurs et le traitement juste sont mieux assurés lorsque les plaintes des consommateurs sont réglées rapidement et justement, directement par les fournisseurs de services financiers. Ceci implique que les fournisseurs sont tenus d'avoir un processus de traitement

des plaintes clair et accessible et de proposer aux consommateurs un système de recours adéquat. Pour les consommateurs et les firmes qui ne parviennent pas à résoudre les litiges eux-mêmes, le service d'ombudsman est la façon la plus efficace et productive d'assurer un règlement équitable, abordable et impartial des différends.

Les consommateurs de produits et services d'assurance, bancaires et d'investissement dans l'ensemble du Canada bénéficient actuellement de l'accès aux services de règlement des différends du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et de l'OSBI.

Nous incitons vivement la FCAA à étudier les avantages d'une obligation réglementaire pour tous les planificateurs et conseillers financiers agréés de proposer à leurs clients les services d'un ombudsman indépendant. Proposer une approche uniforme à toutes les firmes de services financiers réglementées serait non seulement dans l'intérêt des consommateurs de services financiers, mais garantirait aussi une norme commune à tous les titulaires de permis de la province.

#### *Protection des consommateurs et protection systémique*

Les ombudsmans des services financiers offrent aux consommateurs une solution alternative économique aux tribunaux dans les dossiers qui impliquent généralement des différends de valeur monétaire limitée et qui engagent des parties dont la complexité, les connaissances et l'accès aux ressources sont très divergents. Les ombudsmans des services financiers offrent l'accès à la justice à ceux qui ne sont pas représentés par un avocat et aux personnes défavorisées par leur capacité à comprendre et à exercer leurs propres droits et assumer leurs obligations.

Un ombudsman pour les services financiers suscite davantage la confiance des consommateurs dans le secteur des services financiers, grâce à la collecte, à l'étude et à la transmission d'informations au public, aux participants de l'industrie et aux organismes de réglementation, notamment l'identification des problèmes susceptibles de présenter un risque systémique.

Un service d'ombudsman à l'échelle de l'industrie est bien placé pour regrouper de manière efficace les questions émergentes, les pratiques exemplaires et les problèmes systémiques susceptibles de nuire aux consommateurs, aux quatre coins de la province et du pays, et en rendre compte.

#### *Le travail n'est pas terminé*

Il reste encore clairement beaucoup de travail d'élaboration de politiques à accomplir avant qu'un régime complet de réglementation des titres professionnels du domaine des finances ne soit en place au Canada. Il s'agit d'un projet considérable et peut-être effrayant dans un premier temps, mais les objectifs sous-jacents sont impérieux et la possibilité d'une amélioration significative par rapport au statu quo doit inciter les organismes de réglementation à œuvrer au perfectionnement de cette initiative importante.

Pour conclure, l'OSBI salue l'initiative de la FCAA d'envisager ce renforcement de la protection des consommateurs de services financiers en Saskatchewan. Nous espérons que nos observations et suggestions contribueront à la réflexion autour de cette initiative et nous nous ferons un plaisir de transmettre d'autres commentaires à la FCAA sur ce sujet important au fur et à mesure de son avancement.

Cordialement,

Sarah P. Bradley,  
ombudsman et chef de la direction