



Vous êtes ici: [Accueil](#) > [À propos de la CSFO](#) > [Superintendent's Guideline](#) > Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers

[IMPRIMER](#)

L'ARSF est en train de revoir toutes les directives de réglementation de la CSFO, y compris, mais sans s'y limiter, les formulaires, les lignes directrices et les FAQ.

Les directives de réglementation existantes resteront en vigueur jusqu'à ce que l'ARSF en publie de nouvelles.

Suivez la CSFO dans les médias sociaux



[Information corporative](#) >

[Mesures d'application](#) >

[Publications et ressources](#) >

[Explorez la CSFO](#)

Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers

Ligne directrice du surintendant n° 03/18

Introduction

Contexte

Les risques qui pèsent sur la stabilité du système financier peuvent provenir non seulement de défaillances dans la gestion du capital et des finances, mais aussi de mauvaises pratiques commerciales et d'un traitement inéquitable des consommateurs de services financiers. Les consommateurs ont besoin d'avoir la certitude que les fournisseurs de services et de produits financiers agiront dans leur intérêt et les traiteront de manière équitable.

La Commission des services financiers de l'Ontario (« CSFO ») s'attend à ce que les fournisseurs de services financiers qu'elle réglemente accordent déjà un traitement équitable aux consommateurs; en fait, la CSFO procède à une vérification de ce paramètre pendant ses activités de surveillance et de supervision. Il est néanmoins nécessaire de clarifier les attentes de la CSFO dans le cadre de son mandat conféré par la Loi de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente.

Portée

La CSFO publie cette ligne directrice pour informer toutes les personnes ayant obtenu un permis de la CSFO ou qui sont enregistrées auprès de la CSFO dans les secteurs des credit unions/caisses populaires, des sociétés de prêt et de fiducie et du courtage hypothécaire (les « services financiers ») des attentes de la CSFO quant au traitement équitable des consommateurs de services financiers ainsi que des membres des credit unions/caisses populaires et des sociétés d'assurance mutuelle agricole de l'Ontario.

Pour les besoins de cette ligne directrice, les consommateurs de services financiers ainsi que les membres des credit unions/caisses populaires et des sociétés d'assurance mutuelle agricole de l'Ontario seront collectivement désignés sous le nom de « consommateurs »; et les personnes et les sociétés autorisées par la CSFO ou enregistrées auprès de celle-ci qui sont visées par cette ligne directrice seront désignées comme les « titulaires de permis ». Le terme « consommateurs » comprend tous les clients actuels et

⚠ Avis d'interruption du service en ligne

Prière de consulter notre [calendrier des interruptions](#) prévues du service pour de plus amples détails.

potentiels des titulaires de permis.

Objet

L'objet de cette ligne directrice est d'établir une compréhension commune pour la CSFO et ses titulaires de permis de ce qu'est le traitement équitable des consommateurs. La ligne directrice donne une orientation pour les activités d'une entreprise de services financiers et cherche à renforcer la confiance du public et des consommateurs envers les secteurs des services financiers réglementés par la CSFO.

Pour l'essentiel, les attentes de la CSFO figurent déjà, directement ou indirectement, dans les lois existantes ou elles font partie des pratiques exemplaires acceptées par le secteur. Toutefois, le traitement équitable des consommateurs n'est pas qu'une question de loi; c'est une façon éthique de mener les activités et une culture d'entreprise qui placent les intérêts du consommateur au cœur de toutes les décisions d'affaires.

Le traitement équitable des consommateurs consiste à donner la priorité aux consommateurs et à tenir compte de leurs attentes ou besoins à chaque étape du cycle de vie d'un produit, dès le moment où un produit est conçu et distribué jusqu'à l'exécution des modalités du contrat commercial.

Mise en œuvre

Responsabilité de traiter les consommateurs de façon équitable

Les attentes de la CSFO concernent l'ensemble des titulaires de permis, peu importe s'ils ont des rapports directs avec le consommateur et s'ils participent à toutes les étapes du cycle de vie d'un produit. Cela comprend les titulaires de permis qui conçoivent un produit de services financiers et ceux qui en font la distribution ou la vente aux consommateurs (parfois appelés « intermédiaires »).

Si plus d'un titulaire de permis prend part à la conception, à la commercialisation, à la distribution ou au service après-vente d'un produit ou service financier, la CSFO considère le traitement équitable des consommateurs comme une responsabilité commune à tous les acteurs. Le rôle ou la fonction spécifique qui est joué par un titulaire de permis pourrait varier en fonction du produit ou du service ou des ententes précises en place. Les titulaires de permis devraient veiller à conclure des accords documentés pour ce qui est de leurs relations d'affaires en vue de clarifier leurs rôles et responsabilités respectifs pour les questions relatives au traitement équitable des consommateurs. Les résultats pour les consommateurs ne devraient pas être influencés par le fait qu'un produit est fourni par un, deux ou plusieurs titulaires de permis.

Il incombe aussi aux titulaires de permis de s'assurer que les personnes suivantes connaissent les attentes de la CSFO et s'y conforment pour ce qui est du traitement équitable des consommateurs :

- les employés non titulaires de permis qui interviennent dans le cycle de vie du produit;
- les entrepreneurs tiers qui interviennent dans le cycle de vie du produit et dont la fonction pourrait raisonnablement être remplie à l'interne par les titulaires de permis;
- les intermédiaires qui distribuent les produits des titulaires de permis aux consommateurs.

Principe de proportionnalité

Bien que les attentes de la CSFO visent l'ensemble des titulaires de permis, la mise en œuvre de cette ligne directrice ne constitue pas une approche uniformisée et elle pourrait différer de manière proportionnelle et appropriée à ce qui suit :

- la taille, la structure de propriété, le profil de risque du titulaire de permis ainsi que la nature et la complexité de ses activités;
- les caractéristiques du secteur des services financiers dans lequel le titulaire de permis exerce ses activités;
- la complexité du produit ou service financier offert;
- le degré de sophistication du segment de marché ou des consommateurs des services financiers.

Le principe de proportionnalité donne aux titulaires de permis la souplesse pour concevoir des solutions sur mesure dans le but d'obtenir le résultat visé dans les attentes de la CSFO. Par exemple, la CSFO pourrait ne pas s'attendre à ce qu'un particulier ou une entreprise à propriétaire unique mette en place des politiques et de procédures exhaustives, mais elle pourrait s'attendre à ce que le titulaire de permis dispose de contrôles internes appropriés pour démontrer qu'il applique les principes relatifs au traitement équitable des consommateurs.

Approche axée sur les principes

Cette ligne directrice s'applique aux nombreux secteurs des services financiers. De plus, des titulaires de permis exerçant des activités variées sont visées par la présente ligne directrice, allant des grandes institutions de services financiers qui offrent de nombreux produits hautement complexes aux particuliers qui donnent des conseils sur le caractère adéquat d'un produit. Par conséquent, la CSFO est d'avis qu'il n'est ni possible ni souhaitable d'indiquer exactement ce qu'elle attend de chaque titulaire de permis dans des règles détaillées ou normatives. La présente ligne directrice ne se veut pas une liste exhaustive des pratiques exemplaires. Elle a plutôt pour objet de fournir une orientation et des exemples quant à ce que la CSFO s'attend à constater dans ses demandes de renseignements relatives aux plaintes, ses examens de conformité et les autres points de contact, comme les questionnaires et les attestations, dans le cadre de son mandat de protection des consommateurs. La CSFO a établi des principes de haut niveau qui offrent aux titulaires de permis, aux propriétaires, aux dirigeants et aux cadres supérieurs la souplesse nécessaire pour mettre en application ces principes d'une façon qui est adaptée aux besoins de l'organisme en cause.

Les attentes de la CSFO quant au traitement équitable des consommateurs de services financiers

La ligne directrice emploie « est tenu de » ou « sont tenus de » lorsqu'une exigence réglementaire s'applique à l'ensemble des titulaires de permis et « devrait » ou « devraient » lorsque, sans être une exigence réglementaire, il s'agit d'une conduite donnée qu'on s'attend à voir le(s) titulaire(s) de permis adopter pour se conformer à un principe. La ligne directrice donne des exemples pour

illustrer les nombreuses façons permettant d'atteindre un résultat, sans nécessairement laisser entendre qu'il existe un seul mode d'action prescrit. Il incombe aux titulaires de permis de connaître leurs obligations en vertu de la Loi.

1. La CSFO s'attend à ce que le traitement équitable des consommateurs constitue un élément fondamental de la gouvernance et de la culture d'entreprises d'un titulaire de permis.

- Les échelons supérieurs d'une organisation (le « ton donné par la direction ») devraient faire rayonner une culture axée sur le traitement équitable des consommateurs. Il incombe au titulaire de permis, à ses propriétaires, ses partenaires, ses dirigeants, son conseil d'administration et sa haute direction de forger cette culture.
- Les titulaires de permis devraient concevoir, mettre en œuvre et communiquer les codes de conduite ou les politiques et procédures qui renforcent une culture axée sur le traitement équitable des consommateurs, et en vérifier la conformité.
- Les politiques devraient être communiquées au public, particulièrement celles qui portent sur la façon dont les consommateurs peuvent obtenir des conseils, accéder à l'information et aux services ou déposer une plainte.
- Les contrats ou ententes d'impartition conclus avec des intermédiaires devraient intégrer les politiques et les procédures qui favorisent le traitement équitable des consommateurs et clarifier les rôles et les responsabilités entourant les fonctions particulières à exécuter tout au long du cycle de vie du produit.
- Tous les titulaires de permis devraient respecter le code de conduite ainsi que les politiques et procédures relatives au traitement équitable des consommateurs de leur entreprise, de leur organisme ou de leur association.
- Les attentes de la CSFO quant à la création d'une culture axée sur le traitement équitable des consommateurs s'appliquent à tous les titulaires de permis, quelle que soit leur taille. Les titulaires de permis qui sont des particuliers, des entreprises à propriétaire unique ou des sociétés de personnes devraient harmoniser leurs décisions et priorités commerciales avec les résultats souhaités quant au traitement équitable des consommateurs d'une manière proportionnelle à la taille et à la complexité de leurs activités. Par exemple, ces titulaires de permis devraient examiner attentivement leurs décisions d'affaires quotidiennes en vue de déterminer si elles appuient ou non le traitement équitable des consommateurs.
- Les titulaires de permis devraient disposer de mécanismes adéquats qui sont raisonnablement conçus pour mesurer l'efficacité des politiques et des pratiques relatives au traitement équitable des consommateurs (p. ex. la sollicitation régulière des commentaires des clients).

2. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis agissent avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent en tout temps, plus particulièrement dans le cadre des relations avec les consommateurs ou de la conception de services ou de produits financiers qui leur sont

destinés.

- Les titulaires de permis œuvrant dans la vente, le service ou les conseils aux consommateurs sont tenus de respecter les compétences obligatoires requises et d'agir avec la compétence, le soin et la diligence qui sont appropriés pour le produit ou service concerné et dans le respect de la situation personnelle et des besoins financiers du consommateur.
- Les titulaires de permis qui participent à la conception et à la gouvernance des produits devraient tenir compte des besoins de leur marché cible. Il pourrait également être nécessaire de choisir les méthodes de distribution qui sont les mieux adaptées au marché cible et de disposer d'un processus établi pour cerner ou atténuer les risques qu'un produit pourrait poser pour des consommateurs donnés (p. ex. une simulation de crise sur le rendement du produit dans un contexte de marché en évolution du marché et la surveillance des produits par suite du lancement pour vérifier s'ils répondent aux besoins du marché sélectionné).
- Les titulaires de permis devraient offrir des programmes de formation sur l'éthique ou l'intégrité, portant plus précisément sur leur propre code de conduite ou leurs normes, ou y prendre part de manière régulière.

3. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis fassent la promotion des services et produits financiers d'une manière claire et équitable sans information fausse ou trompeuse.

- Les titulaires de permis sont tenus de se conformer aux exigences juridiques les obligeant à fournir aux consommateurs des renseignements et des illustrations sur les produits qui sont exacts et clairs et qui ne contiennent aucune information fausse ou trompeuse.
- Bien que le niveau d'information sur les produits devant être mis à la disposition des consommateurs soit tributaire du type, de la complexité et des exigences juridiques précises de chaque produit, l'information transmise aux consommateurs des services financiers devrait toujours :
 - être facile à comprendre (utilisation d'un langage simple autant que possible);
 - expliquer clairement les risques, les exclusions ou les limites qui sont associés à un produit;
 - éviter de dissimuler, de minimiser ou de masquer les énoncés ou les avertissements importants, mais veiller plutôt à bien mettre en valeur l'information importante;
 - être établie en fonction de la situation personnelle et des besoins financiers du consommateur.
- En l'absence de modalités prévues par la Loi régissant la divulgation, les pratiques exemplaires du secteur devraient être adoptées.
- En l'absence d'un échéancier prévu par la Loi pour la divulgation, les titulaires de permis

devraient déterminer à quel moment l'information sera la plus utile pour les consommateurs pendant le processus décisionnel.

- Les consommateurs devraient recevoir des renseignements précis sur leurs droits et obligations (p. ex. leur droit de déposer une plainte ou d'annuler un produit ou service, leurs responsabilités quant à la communication de changements importants), y compris le nom de la ou des personnes-ressources.
- Les titulaires de permis qui prennent part à la conception et à la gouvernance de produits devraient établir des contrôles pour vérifier si les personnes qui s'occupent de la sollicitation, de la vente ou de la prestation de conseils connaissent le produit et comprennent bien le marché cible pour lequel le produit a été mis au point et évitent de vendre ce produit hors du marché cible approprié.
- Les titulaires de permis qui participent à l'élaboration du matériel de commercialisation devraient obtenir l'approbation du concepteur du produit, au besoin, et s'assurer que l'optique du consommateur et un degré élevé d'objectivité sont pris en compte au moment de l'examen du matériel promotionnel ou publicitaire et des autres documents destinés aux consommateurs pour s'assurer de la clarté des documents, de l'utilisation d'un langage simple et de leur conformité.
- Si les produits ou services financiers sont offerts en version numérique, un degré de transparence et de communication semblable à ce qui a cours pour les modes traditionnels devrait être appliqué, notamment, s'il y a lieu, l'accès à un intermédiaire qui est apte à fournir des conseils.

4. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis recommandent des produits qui sont adaptés, compte tenu des circonstances personnelles et de la situation financière du consommateur.

- Le titulaire de permis et le consommateur devraient avoir une compréhension commune de la nature des produits ou des services devant être fournis, par exemple, il faut établir si le consommateur souhaite acheter un produit précis ou s'il veut des conseils professionnels ou une recommandation de produit. Cette compréhension commune devrait être consignée. La CSFO reconnaît que certaines opérations simples, comme effectuer un paiement ou un dépôt, sont davantage orientées sur les services et ne s'accompagnent pas d'une recommandation ou d'un conseil.
- Les titulaires de permis devraient suivre un processus en trois étapes pour s'assurer que le produit offert est dans l'intérêt du consommateur, compte tenu des besoins et de la situation de celui-ci :
 - Apprendre à connaître son client au moyen de différentes méthodes, comme un recensement des faits.

Les moyens utilisés et l'information recueillie pourraient différer selon le type de produit et les exigences juridiques, mais les titulaires de permis devraient, en règle générale, collecter de l'information sur les connaissances et l'expérience du consommateur en matière de finances, ses besoins, ses priorités et sa situation à ce stade de sa vie, sa capacité à payer le produit et sa tolérance au risque. La discussion devrait être consignée.

- Procéder à une analyse exhaustive des besoins pour bien comprendre les objectifs et les besoins du consommateur en fonction des faits et des renseignements obtenus du consommateur.
- Bien comprendre le produit – faites vos propres vérifications diligentes à l'égard des produits, y compris le fonctionnement, les limites, les exclusions et les principaux risques.

Les titulaires de permis ne devraient formuler des recommandations ou des conseils qu'après avoir suivi le processus susmentionné. La recommandation ou le conseil devrait être consigné et devrait témoigner du lien entre le recensement des faits, l'évaluation des besoins et le produit. Le consommateur de services financiers devrait être en mesure de comprendre les raisons pour lesquelles la recommandation est formulée.

- Dans les cas où on pourrait normalement s'attendre à un conseil, mais que le consommateur choisit de ne pas accepter le conseil, une attestation de la décision du consommateur de rejeter le conseil devrait être consignée.
- Les titulaires de permis qui n'ont pas d'interaction avec les consommateurs, mais qui sont responsables du produit devraient établir des systèmes et des contrôles pour promouvoir/surveiller la pertinence des conseils donnés aux consommateurs à l'égard de ce produit. Ils devraient offrir des programmes de formation continue et surveiller le programme d'éducation obligatoire pour garantir que leurs employés et intermédiaires qui sont chargés de la distribution des produits du titulaire de permis sont au fait des tendances du marché, de la situation économique, de l'innovation en matière de produit et des modifications de la Loi.

5. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis déclarent tout conflit d'intérêts éventuel ou réel.

- Les titulaires de permis sont tenus de respecter les exigences juridiques concernant l'obligation de déclarer et de gérer les conflits d'intérêts éventuels ou réels. La meilleure façon de gérer les conflits d'intérêts réels ou éventuels consiste à les éviter.
- Voici quelques exemples de situations susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts :

- Le paiement ou l'acceptation d'un incitatif, d'une commission ou d'un avantage non monétaire pour la vente de services ou de produits financiers.
 - Un gain financier réalisé ou une perte financière évitée au détriment du consommateur.
 - L'incapacité à agir dans l'intérêt d'un client sans nuire à l'intérêt d'un autre consommateur.
 - Une relation pouvant être perçue comme susceptible d'avoir une incidence sur l'impartialité des conseils qui sont donnés.
- Les titulaires de permis pourront gérer les conflits d'intérêts par différents moyens selon les circonstances. Par exemple, certains conflits d'intérêts pourraient être gérés par voie de la communication ou de la remise au consommateur d'information sur le nom de toutes les entreprises ou de tous les marchés représentés par le titulaire de permis. Advenant une situation où il n'est pas possible de gérer un conflit de manière satisfaisante, les titulaires de permis devraient refuser de fournir le service ou le produit.
 - Les titulaires de permis devraient élaborer et mettre en œuvre une politique de gestion des conflits d'intérêts, en faire le suivi et la communiquer à tous les dirigeants, les administrateurs, les employés, les intermédiaires qui font la distribution des produits du titulaire de permis et les entrepreneurs tiers **décrits à la rubrique Mise en œuvre.**
 - Les titulaires de permis devraient mettre en place des mesures incitatives qui tiennent compte du traitement équitable des consommateurs, plutôt des mesures incitatives orientées uniquement sur la vente de produits précis ou s'appuyant sur le volume des ventes.
 - Les titulaires de permis devraient mener des vérifications pour évaluer la gestion de conflits d'intérêts potentiels ou réels au sein de leurs organisations ou canaux de distribution.

6. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis assurent un service continu et tiennent les consommateurs adéquatement informés jusqu'au moment où toutes les obligations envers le consommateur de services financiers ont été exécutées, y compris le traitement des demandes d'indemnités et le versement adéquat de prestations.

- Les titulaires de permis sont tenus de respecter les exigences juridiques relatives à la tenue d'un dossier des procédures de traitement des demandes d'indemnités, notamment toutes les étapes entre le moment où la demande est formulée et le règlement ou la conclusion de celle-ci.
- Les titulaires de permis devraient mettre en place des ententes qui définissent clairement les conditions, la portée et les limites des services contractuels et qui précisent les rôles et les responsabilités sur des questions comme la politique de service après-vente, les avis et le traitement des demandes d'indemnités et toute autre question se rapportant à la relation avec les consommateurs.

- Les titulaires de permis devraient fournir aux consommateurs des renseignements à jour et un accès aisé à un procédé de dépôt de demande d'indemnités, d'obtention des prestations ou un accès aux mécanismes de résolution des différends.
- Les titulaires de permis devraient prendre toutes les mesures raisonnables pour communiquer au consommateur l'information sur les changements contractuels au cours de la durée de vie du produit ou toute autre information pertinente pour le consommateur (p. ex. les changements organisationnels ou législatifs susceptibles d'avoir des répercussions pour le consommateur).
- Les consommateurs devraient connaître leurs obligations après la vente et pendant le cycle de vie du projet (p. ex., informer le titulaire de permis en cas de changement à sa situation).
- Si les modalités du contrat sont modifiées, le consommateur devrait être avisé de ses droits et obligations; son consentement devrait être obtenu selon les besoins.
- Les titulaires de permis devraient fournir des services continus aux consommateurs par suite d'une substitution de produits et les informer sur la résiliation anticipée d'un contrat.

7. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis mettent en place des politiques et des procédures pour gérer les plaintes de manière rapide et équitable.

- Les consommateurs sont encouragés à porter plainte directement au secteur comme première étape. Une plainte représente l'expression d'une insatisfaction à l'égard du produit ou du service fourni. La CSFO considère les plaintes, y compris celles qu'il n'est pas obligatoire de signaler à la CSFO, comme un indicateur clé de la façon dont un titulaire de permis exerce ses activités. Les titulaires de permis devraient analyser les données sur les plaintes pour cerner les problèmes individuels ou systémiques qui ont un effet défavorable sur les consommateurs et prendre des mesures correctrices au besoin.
- Les titulaires de permis sont tenus de se conformer aux exigences juridiques relatives à la mise en place de politiques et procédures claires, transparentes et accessibles pour examiner et résoudre les plaintes des consommateurs de manière rapide et équitable, de même que d'un système de tenue des dossiers pour chaque plainte formulée et les mesures prises pour sa résolution. S'il n'est pas possible de régler une plainte, les titulaires de permis sont tenus de remettre aux plaignants une lettre énonçant la position définitive qui comporte des options pour demander d'autres réparations.
- Si le titulaire de permis n'a pas l'obligation légale de prendre part à un mécanisme indépendant de résolution des différends, le titulaire de permis devrait examiner les mécanismes de rechange qu'il pourrait établir.
- Les titulaires de permis devraient assurer un suivi et une vérification des processus de traitement des plaintes et des résultats qui en découlent pour en assurer l'efficacité continue.

8. La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis protègent les renseignements personnels

des consommateurs de services financiers et les informent de toute atteinte à la vie privée.

- Les titulaires de permis sont tenus de respecter les lois sur la protection de la vie privée, y compris les exigences juridiques quant à l'obtention du consentement avec d'accéder ou d'utiliser les renseignements personnels d'un consommateur (p. ex. l'obtention d'un rapport de solvabilité), et d'aviser les consommateurs en cas d'atteinte à la vie privée.
- Les titulaires de permis devraient mettre en place des politiques et des procédures relatives à la protection et à l'utilisation des données personnelles et financières. Il s'agit de créer des mesures de protection pour empêcher une utilisation abusive de l'information, un accès inapproprié à celle-ci ou la communication des renseignements personnels figurant dans les dossiers, en plus d'offrir une plateforme de services en ligne sécuritaire pour les consommateurs.
- Les titulaires de permis devraient établir des politiques et des procédures pour réduire les cyberrisques, renforcer la cyberrésilience et empêcher les cybercrimes, et s'y conformer. Ils devraient disposer d'un programme de gestion des risques efficace qui leur permet de comprendre les incidents en matière de cybersécurité, de les empêcher et de les déceler, d'y donner suite et d'apporter des correctifs.