



## Nouveaux produits et services non réglementés

Sur le marché très compétitif d'aujourd'hui, les institutions financières offrent de plus en plus de services et de produits nouveaux afin de répondre aux besoins changeants de leurs clients. Avec cette offre de produits et de services novateurs, vient une responsabilité accrue, celle de s'assurer que les consommateurs comprennent bien le mode de fonctionnement des produits et des services qu'on leur offre, et savent combien ils coûtent.

Un sondage mené en 2003 par Statistique Canada a révélé que 42,6 % des consommateurs ne répondaient pas à la norme minimale en matière d'alphabétisation pour lire et comprendre des documents. Il est donc primordial que les documents d'information soient rédigés en un langage simple, clair et concis, qui attire l'attention du lecteur sur les éléments d'information les plus importants.

Pour les produits qui ne tombent pas sous le coup de la réglementation concernant l'information à communiquer, l'ACFC recommande que les institutions, à titre de pratique exemplaire, adoptent certains des principes énoncés dans divers règlements contenus dans la *Loi sur les banques*, la *Loi sur les sociétés d'assurances* et la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*. Ces règlements visent à faire en sorte que les consommateurs canadiens reçoivent en temps opportun des renseignements objectifs, exacts et comparables sur les produits et les services financiers.

Lorsqu'elles offrent un nouveau produit en matière de prêt ou de crédit qui peut ne pas être assujéti au *Règlement sur le coût d'emprunt*, il serait souhaitable que les institutions financières consultent les lignes directrices qui suivent au sujet de la communication de l'information.

### Mode de communication de l'information

La façon dont l'information est communiquée aux consommateurs aura une grande influence sur leur compréhension du sujet. Lorsque vous fournissez des renseignements sur un produit financier, assurez-vous de décrire le produit de la façon la plus simple possible. Utilisez des phrases courtes. Ne dissimulez pas l'information dans des paragraphes longs et complexes, ou dans des listes de données. Utilisez un gros caractère facile à lire et évitez les polices de petite taille. Joignez à l'information



concernant le produit un document distinct portant sur le coût d'emprunt, qui énonce les conditions de l'emprunt de façon claire, concise et logique. Cette façon de procéder aidera les consommateurs à saisir les éléments d'information dont ils ont besoin pour prendre une décision éclairée.

### **Moment choisi pour la communication initiale de l'information**

En divulguant le coût d'emprunt et l'information concernant le produit dès le début du processus — c'est-à-dire avant que le consommateur signe un accord d'achat — vous lui donnez la possibilité d'examiner toutes les caractéristiques du produit ou du service, et l'occasion de s'assurer de bien comprendre les conditions proposées dans l'accord d'achat.

### **Divulgarion du coût d'emprunt total**

Le *Règlement sur le coût d'emprunt* présente en détail la façon de décrire le coût d'emprunt total. Le *Règlement* permet de s'assurer que les consommateurs reçoivent tous les renseignements qui leur permettront de comparer les produits et d'évaluer les options qui s'offrent à eux, afin d'obtenir le produit qui répond le mieux à leurs besoins.

### **Divulgarion du mode de calcul des intérêts**

L'une des façons les plus efficaces d'expliquer le mode de calcul des intérêts consiste à donner aux consommateurs, par écrit, des exemples détaillant la manière de calculer leurs paiements pour rembourser leur prêt, et d'indiquer en détail le montant total des intérêts qu'ils paieront sur le prêt. Assurez-vous de décrire le taux d'intérêt de la même façon que vous le feriez pour tout autre type de prêt, en exprimant le taux d'intérêt en un taux annuel.



## Moment choisi pour la communication de l'information dans le cas des modifications et des renouvellements

Assurez-vous d'informer à l'avance les consommateurs de tout changement qui sera apporté à la convention de crédit et des conditions de renouvellement de celle-ci. En procédant de la sorte, vous donnez aux consommateurs le temps d'examiner les changements et vous les aidez à évaluer l'incidence de ces changements.

En adoptant ces « pratiques exemplaires » pour ce qui est de la communication de l'information concernant des produits **non réglementés**, vous veillerez à ce que les consommateurs soient convenablement informés et à ce qu'ils reçoivent le même type de renseignements qu'ils recevraient pour des produits et des services semblables réglementés.

Vous voudrez peut-être consulter les [\*Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier\*](#), publiés par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Ce document énonce des « pratiques exemplaires » à l'intention des intermédiaires financiers qui traitent avec les consommateurs de produits et de services financiers.