

# FINANCIAL CONSUMER PROTECTION FRAMEWORK CADRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

**Information session**  
**Séance d'information**

June 22, 2022 | le 22 juin 2022

Jason Bouzanis  
Assistant Commissioner, Public Affairs  
Sous-commissaire adjoint, Affaires publiques

# AGENDA

## ORDRE DU JOUR

1. Purpose
2. Background
3. Public awareness strategy
4. Digital products
5. Working together to raise awareness
6. Q&A

1. But
2. Contexte
3. Stratégie de sensibilisation du public
4. Produits numériques
5. Collaborer pour accroître la sensibilization
6. Questions et réponses

---

## Our vision

To be a leader and innovator in financial consumer protection

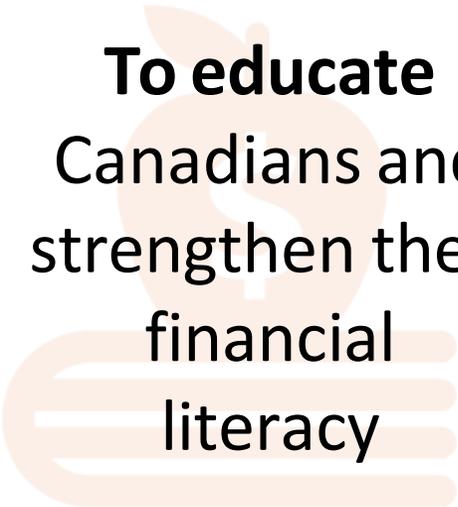
## Our mission



**To protect**  
consumers of  
financial  
products and  
services



**To supervise**  
regulated  
entities



**To educate**  
Canadians and  
strengthen their  
financial  
literacy

## Notre vision

Être un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers

## Notre mission

### Protéger

les consommateurs  
de produits et  
services financiers



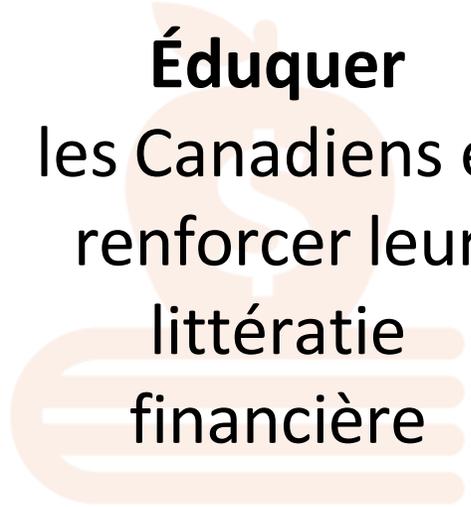
### Superviser

les entités  
réglementées



### Éduquer

les Canadiens et  
renforcer leur  
littératie  
financière



## TODAY'S PURPOSE

## BUT DE LA PRÉSENTATION

- Provide information on FCAC's **public awareness strategy** for Canada's new Financial Consumer Protection Framework
  - Overview of FCAC's planned activities and resources
  - Highlight importance of collective action to inform Canadians
- Présenter des éléments de la **stratégie de sensibilisation du public** de l'ACFC pour le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada
  - Présenter les activités et les ressources prévues de l'ACFC
  - Souligner l'importance d'une action collective pour informer les Canadiens

# FINANCIAL CONSUMER PROTECTION FRAMEWORK: A SIGNIFICANT MILESTONE IN CONSUMER PROTECTION



Responds to  
consumer issues  
raised by FCAC  
and  
stakeholders



Legislation received  
Royal Assent in  
2018



Supporting  
regulations  
published in August  
2021



60+ new or  
enhanced  
protections for  
bank customers  
come into force on  
**June 30, 2022**

# CADRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS : UNE ÉTAPE IMPORTANTE POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS



Le Cadre répond aux problèmes des consommateurs soulevés par l'ACFC



La législation a reçu la sanction royale en 2018

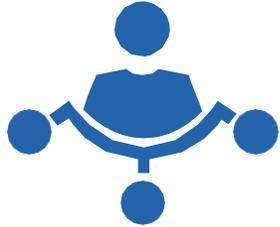


Les règlements d'application ont été publiés en août 2021



Plus de 60 protections nouvelles ou améliorées seront offertes aux clients des services bancaires dès le **30 juin 2022**

## PREPARING FOR COMING INTO FORCE



FCAC Commissioner provided with **new powers** in April 2020



FCAC Supervision and Enforcement Branch held **regular meetings with industry**



**3 new Guidelines published** following public consultations



**Secure portal** to facilitate complaint reporting requirements of banks

# SE PRÉPARER POUR L'ENTRÉE EN VIGUEUR



De **nouveaux pouvoirs** ont été accordés à la commissaire de l'ACFC en avril 2020



La Direction générale de la surveillance et de la mise en application de l'ACFC a tenu des **rencontres avec l'industrie de façon régulière**



**Trois nouvelles lignes directrices** ont été publiées après des consultations publiques



Le **portail sécurisé** permet aux banques de remplir leurs obligations en matière de signalement des plaintes

# FCAC'S PUBLIC AWARENESS STRATEGY

## STRATÉGIE DE SENSIBILISATION DU PUBLIC DE L'ACFC

### Target audience

- Consumers of banking products and services.
- 98% of Canadians aged 18 and over have a personal chequing or savings account with a bank, credit union or trust company\*

### Timeline

- FCAC's public awareness activities started in March 2022 (e.g. electronic alerts).
- Most activities will take place leading up to coming into force on June 30.
- Public awareness activities will continue through summer into fall.

### Public cible

- Consommateurs de produits et services bancaires.
- 98% des Canadiens de 18 ans et plus ont un compte chèque ou d'épargne dans une banque, une coopérative de crédit ou une société de fiducie.\*

### Échéancier

- Les activités de sensibilisation du public de l'ACFC ont commencé en mars 2022 (p. ex. alertes électroniques).
- La plupart des activités se dérouleront jusqu'à l'entrée en vigueur le 30 juin.
- Les activités de sensibilisation du public se poursuivront pendant l'été et l'automne.

# FCAC PUBLIC AWARENESS STRATEGY : STRATEGIC APPROACH



A **consumer-first approach** to raise public awareness



Focus on key protections  
**consumers should know** (e.g. electronic alerts, appropriate products, complaint-handling)



**Engage and collaborate** with financial ecosystem (e.g. financial services industry, governments and regulators, consumer groups, other key players)



Develop **informative, plain language resources** in both official languages

# STRATÉGIE DE SENSIBILISATION DU PUBLIC DE L'ACFC : APPROCHE STRATÉGIQUE



Sensibiliser le public grâce à une **approche axée sur les consommateurs**



Insister sur les principales protections que **les consommateurs devraient connaître** (p. ex. alertes électroniques, produits convenables, examen des plaintes)



**Mobiliser** les intervenants de l'écosystème financier et **collaborer** avec eux (p. ex. secteur des services financiers, gouvernements et organismes de réglementation, organisations de consommateurs, autres acteurs clés)



**Développer des ressources informatives en langage clair** dans les deux langues officielles

# PUBLIC AWARENESS STRATEGY: FCAC ACTIVITIES



## Consumer Education

- Educating consumers through information and resources
- Updating FCAC's consumer information to reflect new and enhanced protections



## Web Content

New, dedicated web content for consumers including:

- Landing page with an overview of the Framework (*published April 1, 2022*)
- New consumer content: Your banking rights and upcoming new protections (*published June 9, 2022*)



## Communications

- News release and media relations
- Radio spots
- Info kits for parliamentarians

# STRATÉGIE DE SENSIBILISATION DU PUBLIC : ACTIVITÉS DE L'ACFC



## Éducation des consommateurs

- Éduquer les consommateurs au moyen de renseignements et d'outils factuels
- Actualiser l'information aux consommateurs de l'ACFC pour qu'elle corresponde aux protections nouvelles et améliorées



## Contenu Web

- Du nouveau contenu Web axé sur les consommateurs comprenant :
- Page d'accueil avec un aperçu du Cadre (*publiée le 1er avril 2022*)
- Nouveau contenu pour les consommateurs : Vos droits bancaires et les nouvelles mesures de protection à venir (*publiée le 9 juin 2022*)



## Communications

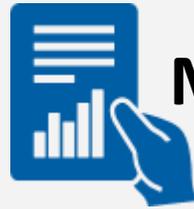
- Communiqué de presse et relations avec les médias
- Des publicités à la radio
- Des trousseaux d'information à l'intention des parlementaires

# PUBLIC AWARENESS STRATEGY: FCAC ACTIVITIES



## Engagement and outreach

- Information sessions for stakeholders
- Stakeholder Bulletin distributed monthly
- Quarterly consumer newsletter (June)



## Marketing

Digital products including:

- Infographics
- Explainer videos
- Social media content and calendar
- Graphics/banners



## Consumer Services Centre

Helps Canadians with consumer protection matters by:

- Responding to enquiries
- Explaining new and enhanced provisions
- Directing to available resources

# STRATÉGIE DE SENSIBILISATION DU PUBLIC : ACTIVITÉS DE L'ACFC



## Engagement et diffusion

- Des séances d'information pour les intervenants
- Le bulletin mensuel à l'intention des intervenants
- Le bulletin trimestriel à l'intention des consommateurs (juin)



## Marketing

Les produits numériques comprennent :

- Des produits infographiques
- Des vidéos d'explication
- Du contenu pour les médias sociaux et un calendrier
- Des graphiques et des bannières Web



## Centre des services aux consommateurs

Aider les Canadiens en matière de protection des consommateurs en :

- Répondant aux demandes de renseignements
- Expliquant les dispositions nouvelles et améliorées
- Redirigeant vers les ressources disponibles

# EXAMPLES OF DIGITAL PRODUCTS



Starting June 30<sup>th</sup>, your bank will have to strengthen how it handles complaints.

## Your bank will have to:

- ✔ Deal with complaints within **56 days**
- ✔ Avoid using misleading terms, such as ombudsperson, that suggest bank employees who handle complaints are independent
- ✔ Help you navigate their complaint-handling procedures to make sure you understand the steps involved



**These measures will help get your issues resolved in a more timely and effective way.**

These protections are part of Canada's new Financial Consumer Protection Framework.

Learn more at [canada.ca/money](https://canada.ca/money)



Starting June 30<sup>th</sup>, you will benefit from new and enhanced protections when dealing with your bank.



### Enhanced disclosures

Your bank will have to provide you with more information about your day-to-day banking so you can make informed and timely decisions.

For example, you will receive:

- ✔ **Electronic alerts** to help you manage your accounts and avoid certain fees
- ✔ **Timely reminders** to renew or cancel your products or services
- ✔ **Separate agreements** for optional products and services to help you understand them better



### Enhanced complaint-handling procedures

Your bank will have to strengthen its complaint-handling procedures so your issues are resolved faster.

For example, your bank will be legally required to deal with complaints within

**56 days**



### Other measures to better protect you

Your bank will have to take further actions to better protect you and meet higher standards for sales practices.

For example, your bank will have to:

- ✔ Offer and sell products or services that are appropriate for your needs
- ✔ Take additional steps to avoid providing misleading information or applying undue pressure when selling you products or services
- ✔ Take additional steps to make sure they get your express consent for each product or service you buy

These protections are part of Canada's new Financial Consumer Protection Framework.

Learn more at [canada.ca/FCAC](https://canada.ca/FCAC)



As of June 30, you will receive new alerts via email, text or app notification

## The alerts:



will let you know when your bank account balance or available credit on your credit card or line of credit falls below a certain amount



will tell you what charges or fees may apply, and how to avoid them



will be sent automatically, but you can change or cancel them



**The alerts will help you manage your accounts and avoid certain fees**

# EXEMPLES DE PRODUITS NUMÉRIQUES



À compter du 30 juin, votre banque devra améliorer sa procédure de traitement des plaintes.

## Votre banque devra :

- ✓ traiter les plaintes dans un délai de **56 jours**
- ✓ vous aider à naviguer sa procédure de traitement des plaintes pour s'assurer que vous en comprenez bien les étapes
- ✓ ne pas vous induire en erreur en utilisant un terme, comme « ombudsperson », qui porte à croire que les employés de la banque qui examinent les plaintes sont indépendants



Ces mesures vous aideront à obtenir des solutions à vos problèmes de manière plus rapide et efficace.

Ces mesures de protection font partie du nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada.

Apprenez-en davantage à [canada.ca/argent](https://canada.ca/argent)

[canada.ca/argent](https://canada.ca/argent)

Canada



À compter du 30 juin, vous serez mieux protégé en tant que client d'une banque.



Amélioration des communications

Votre banque devra vous communiquer plus d'information sur vos opérations bancaires courantes afin de vous permettre de prendre des décisions éclairées en temps opportun.

Par exemple, vous recevrez :

- ✓ des alertes électroniques pour vous aider à gérer vos comptes et à éviter certains frais
- ✓ des rappels pour annuler vos produits ou services
- ✓ des accords distincts pour les produits et services optionnels afin de mieux les comprendre



Amélioration des procédures de traitement des plaintes

Votre banque devra renforcer ses procédures de traitement des plaintes pour que vos problèmes soient réglés plus rapidement.

Par exemple, votre banque sera tenue par la loi de traiter les plaintes dans un délai de **56 jours**



Autres mesures pour mieux vous protéger

Votre banque devra prendre des mesures supplémentaires pour mieux vous protéger et répondre à des normes plus élevées en ce qui concerne les pratiques de vente.

Par exemple, votre banque devra :

- ✓ offrir et vendre des produits ou services qui conviennent selon vos besoins
- ✓ prendre d'autres mesures pour éviter de fournir des renseignements trompeurs ou de mettre de la pression lorsqu'elle vous vend des produits ou services
- ✓ prendre d'autres mesures pour obtenir votre consentement exprès pour chaque produit ou service que vous achetez

Ces mesures de protection font partie du nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada.

Apprenez-en davantage à [canada.ca/ACFC](https://canada.ca/ACFC)

Agence de la consommation en matière financière du Canada / Financial Consumer Agency of Canada

Canada



Dès le 30 juin, vous allez recevoir des nouvelles alertes par courriel, message texte ou notification d'application

## Les alertes :



vous informeront lorsque le solde de votre compte bancaire ou le crédit disponible sur votre carte ou marge de crédit passe sous un certain montant.



vous indiqueront quels frais peuvent s'appliquer, et quoi faire pour les éviter.



vous seront envoyées automatiquement, mais vous pouvez les changer ou les annuler.



Les alertes vous aideront à gérer vos comptes et à éviter de payer certains frais.

[canada.ca/argent](https://canada.ca/argent)

Canada

# WORKING TOGETHER TO RAISE AWARENESS

## COLLABORER POUR ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION

- Use FCAC information and resources with your members/networks and share it within your organizations
  - Download FCAC digital products
    - Visit: [Canada.ca/Financial-Literacy](https://Canada.ca/Financial-Literacy)
    - Click on: [Promotional Toolkits](#)
  - Follow us on social media, tag @FCACan to join the conversation
- Utilisez les renseignements et les ressources de l'ACFC avec vos membres/réseaux et les transmettez au sein de votre organisation
  - Téléchargez les produits numériques de l'ACFC
    - Visitez : [Canada.ca/Litteratie-Financiere](https://Canada.ca/Litteratie-Financiere)
    - Cliquez sur : [Trousse promotionnelle](#)
  - Suivez-nous sur les médias sociaux et identifiez-nous @ACFCan pour prendre part à la conversation

---

# QUESTIONS



**CONTACT US**

**CONTACTEZ-NOUS**

[FCAC.Engagement.ACFC@fcac-acfc.gc.ca](mailto:FCAC.Engagement.ACFC@fcac-acfc.gc.ca)



## FOLLOW US! SUIVEZ-NOUS!

 [facebook.com/FCACan](https://facebook.com/FCACan)

 [twitter.com/@FCACan](https://twitter.com/@FCACan)

 Join us on LinkedIn

 [youtube.com/FCACan](https://youtube.com/FCACan)

 [instagram.com/FCACan](https://instagram.com/FCACan)

 [facebook.com/ACFCan](https://facebook.com/ACFCan)

 [twitter.com/@ACFCan](https://twitter.com/@ACFCan)

 Joignez-nous sur LinkedIn

 [youtube.com/ACFCan](https://youtube.com/ACFCan)

 [instagram.com/ACFCan](https://instagram.com/ACFCan)