

Allocution préparée à l'avance et prononcée par Richard Cordray  
Directeur de l'Office de la protection financière du consommateur  
à l'intention de la Conférence de la  
Ligue des Citoyens Latino-américains Unis (LULAC)  
à Washington, DC  
le 15 février 2012

Je vous remercie infiniment de m'accueillir parmi vous aujourd'hui. C'est en effet pour moi un insigne honneur d'avoir été invité à prendre la parole devant vous pendant votre Conférence législative nationale. Grâce à ses programmes d'éducation des enfants d'immigrants, de promotion de l'autonomisation financière, de lutte en faveur des droits des agriculteurs, la LULAC a contribué à améliorer les vies des personnes d'origine d'Amérique latine pendant des générations.

Lorsque en ma qualité de fonctionnaire, je travaillais dans l'Ohio dans des bureaux tant au niveau de l'État que de celui des collectivités locales, j'ai toujours été profondément édifié et ému de pouvoir prendre la parole pendant les cérémonies de naturalisation. À mon avis, ces occasions constituaient l'expression visible de ce que Walt Whitman appelait une "Nation des Nations". Des femmes et des hommes du monde entier, réunis pour devenir des citoyens des États-Unis d'Amérique. D'habitude je suis capable de faire cette plaisanterie quelque peu boiteuse, bien qu'éloquente, que nous avons devant nous des gens qui sont venus dans notre pays de tous les continents excepté l'Antarctique!

Ces cérémonies ne sont pas uniquement une formalité juridique; elles sont l'aboutissement d'un engagement dans le long terme, souvent un cheminement difficile, qui renverse entièrement le monde qu'on a connu jusqu'à ce moment et appliquer un courage considérable pour s'atteler à quelque chose de totalement nouveau. Quel compliment pour l'Amérique! Des gens sont prêts à se battre contre des obstacles sans fin pour essayer à nouveau de se créer une vie parmi nous tout en sachant qu'ils se heurteront aux préjugés et aux malentendus bien longtemps après leur arrivée dans ce pays. Au cours de ces cérémonies, j'ai entendu

des témoignages personnels de familles d'Amérique latine et d'autres familles qui sont arrivées dans ce pays avec les bras et les cœurs ouverts, résolues à chercher un avenir meilleur dans ce grand pays de liberté et de possibilités. Comme le leader du parti minoritaire à la Chambre des députés l'a fait remarquer, "Chaque immigrant rend l'Amérique plus américain!".

Nous de l'Office de la protection financière du consommateur, croyons véritablement dans les principes fondamentaux d'ouverture et de justice. Nous savons que les produits et les services financiers représentent beaucoup plus que de simples transactions - ils peuvent définir la manière et les moyens régissant nos vies. Nous voulons que les consommateurs latinos - sur un pied d'égalité avec tous les autres consommateurs - bénéficient des informations qu'il leur faut pour faire les choix judicieux , les choix qui améliorent leur vie et les potentialisent pour réussir. Des informations grâce auxquelles ils ne tombent pas victimes des pièges et des jeux de dupes qui risquent de les mener aux difficultés et à la ruine financières. Nous considérons que l'éducation et la capacité en matière financière sont des composantes fondamentales de la citoyenneté. Il est important non seulement d'apprendre comment participer à notre démocratie, mais également d'apprendre comment devenir autonome dans notre économie de marché ouvert.

De nombreuses familles ont subi les contrecoups de la récession, mais les avoirs des ménages hispaniques en particulier ont chuté de 66 pour cent de 2005 à 2009. Une vaste tranche de cette baisse est due à la crise immobilière. Trop souvent, les plus pauvres et les plus démunis d'entre nous - et très souvent, les *plus nouveaux venus* parmi nous - sont les plus exploités dans notre système financier. Nous voulons travailler avec vous pour renverser ces tendances. Nous voulons renforcer les protections du consommateur en faveur des Latinos tout comme nous voulons le faire pour tous les consommateurs en Amérique. Nous voulons rendre les gens plus conscients de leurs droits en tant que consommateurs, et les mettre en mesure de prendre des décisions qui

s'avèrent soutenables pendant toutes les étapes de leur vie pour eux-mêmes et leurs familles.

Pour plus d'un, le Rêve américain offre une chance de travailler inlassablement - non seulement pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur proche famille, mais également pour aider à subvenir aux besoins des êtres chers qu'ils ont laissé au pays et qu'ils ne reverront peut-être plus jamais. Les transferts d'argent des États-Unis d'Amérique vers l'Amérique latine sont estimés par les chercheurs à des milliards et des dizaines de milliards de dollars chaque année. La LULAC œuvre depuis longtemps, avec l'aide de solides alliés au Congrès comme le Sénateur Daniel Akaka et le Député Luis Gutiérrez, pour assurer que toutes les personnes sont traitées équitablement lorsqu'elles entreprennent ces transactions. Vous avez lutté en faveur d'une plus large transparence et des protections fondamentales pour les consommateurs de façon à protéger ceux qui envoient de l'argent à travers le monde.

C'est une question de justice. Comme je l'ai dit récemment lors d'une déposition devant la Commission des affaires bancaires du Sénat, tout un chacun dans cette salle s'attend à bénéficier, et en fait reçoit les protections fondamentales du consommateur chaque fois qu'il écrit un chèque, chaque fois qu'il effectue un virement bancaire, ou qu'il utilise sa carte de crédit. Il devrait en être de même des personnes qui effectuent des transferts d'argent. Bon nombre de ces personnes ont depuis longtemps le sentiment qu'ils ne peuvent pas faire confiance à cette partie du marché financier. Lorsqu'ils envoient de l'argent chez eux, ou bien ils prennent l'énorme risque de l'expédier par courrier, ou alors ils prennent en charge la dépense et le retard associés à la recherche de quelqu'un en qui, ils l'espèrent, ils peuvent placer leur confiance pour transporter l'argent avec eux lorsqu'ils visitent leur pays d'origine.

C'est avec fierté que nous pouvons dire que les premières règles normatifs émises par le nouvel Office du consommateur il y a quelques semaines ont été des règles normatives sur les transferts d'argent. Jusqu'à ce moment, ceux qui faisaient des transferts internationaux d'argent

bénéficiaient de peu de protection. Des frais cachés et les fluctuations des taux de change signifiaient que les consommateurs ne savaient pas combien d'argent serait reçu à l'autre bout. Les consommateurs qui envoient \$200 d'ici en Haïti pourraient découvrir par exemple que, en fonction de la manière dont la transaction est effectuée, et de la personne qui l'effectue, ils déboursaient entre \$7,99 et \$19,50. Grâce à nos règles normatives, nous espérons accroître la concurrence. En général, tous les frais, taxes et taux de change seront indiqués au client avant que celui-ci effectue son paiement. Le consommateur saura combien d'argent sera reçu, et il pourra chercher les offres les plus intéressantes. Il s'agit-là d'une victoire pour les Latinos et pour tous les consommateurs

Ces protections des consommateurs se sont fait attendre pendant trop longtemps, et comme toutes les protections du consommateur, elles bénéficieront à l'industrie financière si le résultat en est une plus grande confiance dans le marché. Les gens ne devraient pas devoir expédier par voie postale de l'argent liquide dans une enveloppe, ou remettre de l'argent de la main à la main, simplement parce qu'ils ne peuvent pas faire confiance au système. Si nous pouvons réussir à accroître la transparence de ces transactions, nous attirerons plus de clients qui peuvent comparer les options et bénéficier de frais moins élevés et de moindres risques. Tout comme l'assurance-dépôts fédérale a offert des mesures de sauvegarde qui ont redonné confiance aux consommateurs en les encourageant à faire des dépôts après les faillites colossales des banques au moment de la Grande dépression, nos règles normatives sur les transferts d'argent devraient faciliter la confiance dans les transferts internationaux d'argent en améliorant leur fonctionnement et en les rendant plus sûrs.

Un autre aspect des règles normatives sur les transferts d'argent qui œuvre en faveur de la réduction des risques est de tenir les fournisseurs de ces services responsables des erreurs. Selon ces règles, si un consommateur signale un problème associé à une transaction dans un délai de 180 jours, les fournisseurs des services de transfert sont tenus de faire des enquêtes et de redresser les erreurs. Les fournisseurs de

services de transfert pourraient être tenus pour responsables de certaines des erreurs commises par leurs partenaires. Ce nouveau régime crée des incitations pour les compagnies en les encourageant à avoir recours aux services de partenaires fiables tant ici qu'à l'étranger. En somme, les transferts d'argent devront plus prévisibles et plus fiables.

Nos règles normatives sur les transferts d'argent s'appliqueront à la plupart des transferts d'argent par voie électronique supérieurs à \$15, et à la plupart des compagnies qui offrent ces transferts, y compris les banques, les institutions d'épargne, les coopératives, entre autres. En outre, les consommateurs auront généralement la possibilité d'annuler toute transaction déjà effectuée, dans un délai de 30 minutes qui suivront le paiement. Ces protections entreront pleinement en vigueur d'ici un an, et nous nous proposons de travailler avec vous pour mener une campagne effective de conscientisation du public en vue d'informer les consommateurs sur l'étendue de leurs nouveaux droits. En fait, il y a quelques mois, alors que nous étions en train de mettre sur pied le nouvel Office du consommateur, nous avons inclus sur notre site Web, en anglais et en espagnol, des bandes vidéo dans lesquelles nous avons expliqué notre rôle dans la mise en œuvre des obligations d'information en relation avec les transferts d'argent. En fait, les deux narrateurs sur ces bandes vidéo (nous les appelons les acteurs de cinéma, Zixta Martinez et Flavio Cumpiano) sont avec vous ici aujourd'hui

Nous sommes parfaitement conscients du fait qu'envoyer de l'argent à des êtres chers dans un autre pays représente un acte de profonde dévotion. Nombre de consommateurs ne gagnent pas beaucoup, et il leur reste très peu à mettre de côté. Diviser vos ressources en deux et en envoyer une partie à vos familles à l'étranger constituent un acte d'abnégation et même, un acte héroïque, et ceux qui le font ont tout le droit de savoir le sort de chaque centime gagné au prix d'un si dur labeur.

Les paroles de la ballade irlandaise très connue *Danny Boy* nous présentent un jeune homme qui doit laisser sa famille en quête d'un

avenir meilleur par-delà les mers tout en sachant la peine qu'il inflige à sa mère de le voir partir. Nous pouvons facilement l'imaginer envoyant de l'argent indéfectiblement pour soulager sa charge chaque fois qu'il en avait la possibilité. Les fils et les mères de nos jours méritent un marché amélioré qui est fiable et transparent, et digne de leur affection mutuelle. C'est là encore l'aspect humain incontournable des transferts d'argent. Il ne s'agit pas là de simples opérations financières, mais du tissu essentiel de la vie des personnes. Ceci est vrai pour les Latinos et ceci est vrai pour toutes les communautés d'immigrants qui enrichissent notre nation en prenant la difficile décision d'ajouter leurs talents et leur courage aux rangs de nos frères Américains.

En ma qualité de premier Directeur de l'Office de la protection financière du consommateur, c'est pour moi un honneur de travailler en collaboration avec une équipe de personnes compétentes qui cherchent constamment des solutions aux problèmes financiers qui exercent un impact tangible et positif sur la vie des Américains. Nous partageons l'avis du légendaire joueur de Baseball, l'humaniste Roberto Clemente, qui s'est exprimé comme suit: "Chaque fois que vous avez la possibilité de changer les choses dans ce monde et que vous ne le faites pas, alors vous perdez votre temps sur la terre". Ici et partout, nous sommes déterminés à saisir les possibilités d'améliorer nos marchés financiers pour qu'ils puissent mieux servir les personnes qui les utilisent. Certains d'entre nous appartenons à une première génération d'Américains, d'autres, à une seconde génération. Certains autres sont ici depuis beaucoup plus longtemps. Mais nous sommes tous pareils lorsqu'il s'agit de nos droits d'attendre un traitement égal. Nous sommes tous pareils lorsqu'il s'agit de mériter que finalement quelqu'un nous appuie et nous protège contre la fraude, et s'assure que nous recevrons un traitement équitable sur les marchés financiers. C'est la raison pour laquelle vous vous êtes battus pour avoir un Office de la protection financière du consommateur, et c'est exactement le travail que nous sommes résolus à accomplir pour ce pays.

Je vous remercie pour tout ce que vous défendez, et je vous remercie encore une fois de m'avoir accueilli ici aujourd'hui.