



Vos nouveaux droits en matière bancaire

*Ce que vous devez savoir
sur l'accès aux services
bancaires de base*

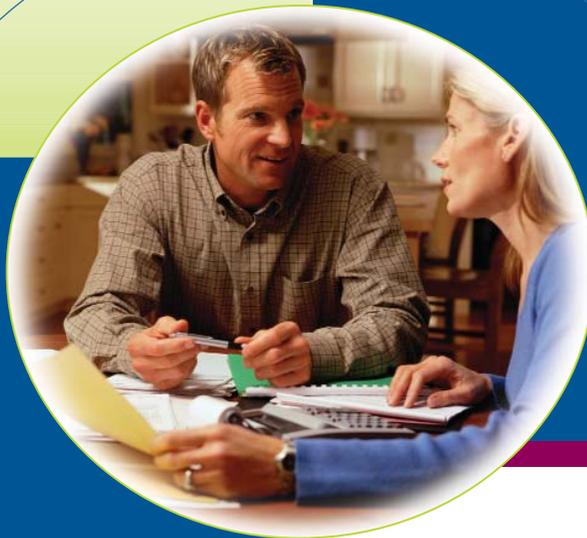




Table des matières

Protéger les consommateurs : la nouvelle réglementation bancaire fédérale...	2
Ouverture d'un compte bancaire personnel.....	3
Dans quelles circonstances la banque doit-elle ouvrir un compte bancaire personnel?.....	4
De quoi ai-je besoin pour ouvrir un compte bancaire personnel?.....	5
Dans quelles circonstances la banque peut-elle refuser d'ouvrir un compte bancaire personnel?.....	8
Que puis-je faire si la banque refuse de m'ouvrir un compte bancaire personnel?.....	8
Et si la banque veut consulter une agence d'évaluation du crédit aux fins de vérification?.....	9
Quelle utilisation la banque fait-elle de l'information recueillie sur votre solvabilité?.....	11
Encaissement des chèques du gouvernement du Canada.....	12
Dans quelles circonstances la banque doit-elle encaisser les chèques du gouvernement du Canada?.....	12
De quoi ai-je besoin pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada?.....	13
Et si la banque refuse d'encaisser le chèque?.....	15
Qui sommes-nous?.....	16
Comment communiquer avec nous.....	17



Protéger les consommateurs : la nouvelle réglementation bancaire fédérale

Le 30 septembre, 2003, le gouvernement du Canada a introduit le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est chargée de veiller à l'application du règlement afin de s'assurer que tous les Canadiens et Canadiennes puissent obtenir les services bancaires de base suivants :

- ◆ ouverture d'un compte bancaire personnel pour encaisser un chèque de paye ou régler une facture;
- ◆ encaisser, dans les succursales bancaires qui distribuent de l'argent au public, la plupart des chèques du gouvernement du Canada, et ce gratuitement. Ce règlement s'applique seulement aux non-clients de la banque à laquelle vous présentez votre chèque.

Ce guide contient des renseignements généraux pour vous informer de vos nouveaux droits en matière bancaire.



Ouverture d'un compte bancaire personnel

En vertu du nouveau règlement, les banques ne peuvent refuser d'ouvrir un compte bancaire dans les cas suivants :

- ◆ vous n'avez pas d'emploi;
- ◆ vous avez déclaré faillite; ou
- ◆ vous ne déposez pas d'argent dans le compte immédiatement.

Il existe toutefois des situations où la banque peut être en droit de vous demander de déposer de l'argent. Par exemple, si vous commandez des chèques et que vous devez payer pour ce service, la banque peut vous demander de déposer suffisamment d'argent dans votre compte pour couvrir le coût des chèques.

Dans les pages qui suivent, nous vous présentons des renseignements qui répondront aux questions suivantes :

- ◆ Dans quelles circonstances la banque doit-elle ouvrir un compte bancaire personnel?
- ◆ De quoi ai-je besoin pour ouvrir un compte bancaire personnel?
- ◆ Dans quelles circonstances la banque peut-elle refuser d'ouvrir un compte bancaire personnel?
- ◆ Que puis-je faire si la banque refuse de m'ouvrir un compte bancaire personnel?
- ◆ Et si la banque veut consulter une agence d'évaluation du crédit aux fins de vérification?
- ◆ Quelle utilisation la banque fait-elle de l'information recueillie sur votre solvabilité?

Le nouveau règlement s'applique aux comptes bancaires personnels dont vous faites la demande en personne dans une succursale ou un point de service bancaire. Il ne s'applique pas aux comptes que vous ouvrez par téléphone ou sur Internet, ou encore aux comptes d'affaires ou commerciaux.



Dans quelles circonstances la banque doit-elle ouvrir un compte bancaire personnel?

À l'exception d'un certain nombre de motifs de refus précis, la banque doit vous ouvrir un compte personnel si :

- ◆ c'est un compte personnel dont vous faites la demande en personne dans une succursale ou dans un point de service bancaire où des comptes bancaires personnels sont offerts. Par exemple, si vous vous présentez à une succursale bancaire qui n'offre que des comptes commerciaux, vous ne pourrez peut-être pas ouvrir un compte bancaire personnel;
- ◆ vous fournissez à la banque les renseignements suivants :
 - ◆ votre nom;
 - ◆ votre date de naissance;
 - ◆ votre adresse, le cas échéant;
 - ◆ votre emploi, le cas échéant;
- ◆ vous êtes en mesure de produire des pièces d'identité acceptables;
- ◆ vous consentez à ce que la banque vérifie votre identité, si elle le demande; et
- ◆ vous consentez à ce que la banque se renseigne pour savoir si les motifs de refus s'appliquent à vous, si elle le demande [Voir "*Dans quelles circonstances la banque peut-elle refuser d'ouvrir un compte bancaire personnel?*", à la page 8]. Pour ce faire, il arrive souvent que les banques s'adressent à une agence d'évaluation du crédit.

Après avoir vérifié vos pièces d'identité et si les raisons de refus s'appliquent à vous, la banque pourrait aussi vous demander de lui présenter une pièce d'identité provenant de la " liste A " [voir pages 6 et 7] qui porte votre signature et votre photographie. La banque pourrait faire une telle demande si elle avait des doutes quant à votre identité.

Les banques sont tenues d'afficher dans un endroit fréquenté par le public un avis énonçant ces exigences. Elles doivent également vous fournir cette information par écrit, si vous le lui demandez.



Preuve de résidence

Malgré que vous ne soyez pas tenus de détenir une adresse permanente, il se peut que la banque vous demande également de lui présenter une preuve démontrant que vous habitez bien à l'adresse que vous lui avez donnée. Par exemple, les factures de services publics sont des documents sur lesquels figurent votre nom et votre adresse et qui peuvent servir comme preuve de résidence.

De quoi ai-je besoin pour ouvrir un compte bancaire personnel?

Pour vous ouvrir un compte bancaire personnel, vous devez présenter soit deux pièces d'identité acceptables ou une pièce et un répondant. Il doit s'agir de deux pièces originales en bon état. Elles doivent également être valides, car elles ne seront pas acceptées après leur date d'expiration.

Si vous n'avez qu'une pièce d'identité acceptable, vous devez être accompagné d'une autre personne qui peut confirmer votre identité. La personne doit être un client en règle de la banque ou un particulier jouissant d'une bonne réputation dans la communauté où la succursale est située.

Pour vérifier votre identité, la banque peut également vous demander de lui présenter un document, par exemple une facture de services publics, sur lequel figurent vos nom et adresse.

De plus, si le compte bancaire personnel que vous ouvrez rapporte des intérêts, la *Loi de l'impôt sur le revenu* oblige la banque à vous demander de lui fournir votre numéro d'assurance sociale (NAS). Si le compte ne porte pas intérêt, vous n'avez pas à présenter votre NAS à la banque comme pièce d'identité si vous choisissez de ne pas le faire.

Si vous ne possédez pas de pièces d'identité acceptables, adressez-vous aux autorités fédérales, provinciales ou territoriales compétentes pour en obtenir.



Pièces d'identité acceptables

Pour ouvrir un compte bancaire personnel, vous devez vous identifier de manière appropriée. Vous pouvez présenter :

- ◆ deux pièces d'identité parmi celles énumérées dans la liste A;
- ◆ une pièce d'identité provenant de la liste A et une pièce d'identité provenant de la liste B; ou
- ◆ une pièce d'identité provenant de la liste A, si votre identité peut être confirmée par un répondant.

Un répondant est un client en règle de la banque ou un particulier jouissant d'une bonne réputation dans la communauté où la banque est située.

Il est important que les pièces d'identité soient originales, valides et en bonne condition.

LISTE A

Pièces d'identité acceptables :

- ◆ un permis de conduire valide, délivré au Canada¹ ;
- ◆ un passeport canadien valide;
- ◆ un certificat de citoyenneté canadienne ou de naturalisation;
- ◆ une carte de résident permanent ou un formulaire IMM 1000 ou IMM 1442 de Citoyenneté et Immigration Canada;
- ◆ un certificat de naissance délivré au Canada;
- ◆ une carte d'assurance sociale délivrée par le gouvernement du Canada;
- ◆ une carte de sécurité de la vieillesse délivrée par le gouvernement du Canada;

¹ Un permis de conduire délivré au Québec peut servir de pièce d'identité, mais les institutions financières ne peuvent l'exiger aux fins de vérification de l'identité.

- ◆ un certificat du statut d'Indien délivré par le gouvernement du Canada;
- ◆ une carte d'assurance-maladie provinciale² ;
- ◆ un document ou une carte qui comporte votre photographie et votre signature, délivré par les entités suivantes :
 - ◆ Insurance Corporation of British Columbia;
 - ◆ Alberta Registries;
 - ◆ Saskatchewan Government Insurance;
 - ◆ Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations;
 - ◆ Department of Transportation and Public Works de la province de l'Île-du-Prince-Édouard;
 - ◆ Services Nouveau-Brunswick;
 - ◆ Department of Government Services and Lands de la province de Terre-Neuve et Labrador;
 - ◆ ministère des Transports des Territoires du Nord-Ouest; ou
 - ◆ ministère du Gouvernement communautaire et des Transports du territoire du Nunavut.

LISTE B

Pièces d'identité acceptables :

- ◆ une carte d'identité d'employé délivrée par un employeur reconnu dans la communauté et portant votre photographie;
- ◆ une carte de guichet automatique bancaire (GAB) ou une carte de client portant votre nom et votre signature, délivrée par une banque ou autre institution financière au Canada;
- ◆ une carte de crédit portant votre nom et votre signature, délivrée par une banque ou autre institution financière au Canada;
- ◆ une carte de client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) portant votre photographie et votre signature;
- ◆ un passeport étranger valide.

² L'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard et le Manitoba interdisent l'utilisation des cartes d'assurance-maladie aux fins d'identification. Au Québec, les institutions financières ne peuvent exiger la carte d'assurance-maladie comme pièce d'identité, mais vous pouvez la présenter si vous le désirez.



Dans quelles circonstances la banque peut-elle refuser d'ouvrir un compte bancaire personnel?

La banque est en droit de refuser d'ouvrir un compte bancaire personnel si :

- ◆ elle a des motifs raisonnables de croire que vous utiliserez le compte à des fins illégales ou frauduleuses;
- ◆ vous vous êtes déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers une institution financière au cours des sept dernières années;
- ◆ elle a des motifs raisonnables de croire que vous lui avez fourni, en toute connaissance de cause, des renseignements trompeurs lorsque vous avez ouvert le compte;
- ◆ elle a des motifs raisonnables de croire que l'ouverture du compte exposerait ses employés ou ses clients à des risques de blessure, de harcèlement ou d'autres abus;
- ◆ vous ne consentez pas à ce qu'elle se renseigne pour savoir si les quatre circonstances ci-dessus s'appliquent à vous et vérifie les pièces d'identité que vous lui avez présentées; ou
- ◆ vous n'êtes pas en mesure de produire des pièces d'identité acceptables.

Que puis-je faire si la banque refuse de m'ouvrir un compte bancaire personnel?

Si la banque refuse de vous ouvrir un compte personnel, elle doit vous informer de son refus par écrit. Cependant, la banque n'est pas tenue de vous expliquer les **raisons** de son refus par écrit.



Si vous contestez la décision de la banque et voulez déposer une plainte, demandez à la banque de vous informer de sa procédure de traitement des plaintes. Suivez les étapes qui y sont prévues afin que la décision de la banque soit révisée.

La banque doit aussi vous donner des instructions par écrit sur la façon dont vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

L'ACFC surveille les banques pour s'assurer qu'elles appliquent les dispositions relatives aux consommateurs des lois fédérales, dont le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, qui s'appliquent à elles. L'ACFC analyse l'information qu'elle reçoit des consommateurs et de la banque et prend les mesures appropriées si elle détermine que la banque n'a pas respecté la réglementation.

Et si la banque veut consulter une agence d'évaluation du crédit aux fins de vérification?

Lorsque vous demandez que l'on vous ouvre un compte bancaire personnel, il est fréquent que la banque s'adresse à une agence d'évaluation du crédit pour comparer les renseignements que vous avez fournis avec les informations détenues par l'agence. Les agences d'évaluation du crédit sont des organismes qui tiennent des dossiers de crédit et autres renseignements personnels au sujet de millions de consommateurs canadiens. En consultant votre dossier, la banque prendra connaissance et sera en mesure de confirmer, entre autres choses :

- ◆ vos renseignements personnels, comme votre nom, votre adresse et votre date de naissance;
- ◆ vos antécédents en matière d'emploi;

- 
- ◆ vos dettes courantes et passées;
 - ◆ la mesure dans laquelle vous payez vos factures dans les délais prévus; et
 - ◆ vos antécédents en matière de faillite, jugements et/ou collections par des tierces parties, le cas échéant.

Cela indiquera aussi à la banque si votre adresse, numéro d'assurance sociale et numéro de téléphone ont été utilisés de façon inappropriée.

Cette information aide la banque à déterminer la mesure dans laquelle les motifs de refus s'appliquent à vous. L'information permet également à la banque de déterminer l'utilisation que vous pourrez faire de votre compte.

En vertu de la loi, si la banque consulte une agence d'évaluation du crédit pour vérifier des renseignements, en général elle ne peut pas utiliser l'information recueillie pour refuser de vous ouvrir un compte. La banque ne peut le faire que si la vérification de l'information contenue dans votre dossier de crédit lui fournit des motifs raisonnables de croire que vous avez participé à des activités malhonnêtes ou frauduleuses. Le fait d'avoir de piètres antécédents en matière de crédit ou d'avoir déclaré faillite dans le passé ne constitue pas, en soi, un motif de refus.

Refus de consentir à une vérification de solvabilité

Si vous ne consentez pas à ce que la banque consulte votre dossier de crédit — pensant peut être que ce n'est pas utile étant donné le type de compte que vous voulez ouvrir — la banque vous répondra peut-être qu'elle refuse de vous ouvrir un compte. Si c'est le cas, demandez-lui de vous informer de sa procédure de traitement des plaintes et suivez les étapes prévues afin que la décision de la banque soit révisée. Vous devriez également communiquer avec l'ACFC.



Vous pouvez également communiquer avec l'ACFC pour obtenir davantage de renseignements au sujet des agences d'évaluation du crédit.

Quelle utilisation la banque fait-elle de l'information recueillie sur votre solvabilité?

La banque peut utiliser l'information que lui a fournie l'agence d'évaluation du crédit pour déterminer l'utilisation que vous pourrez faire de votre compte bancaire personnel. Par exemple :

- ◆ elle peut l'utiliser pour établir le montant que vous pourrez retirer de votre compte au moyen d'un guichet automatique bancaire;
- ◆ elle peut l'utiliser pour déterminer si vous pourrez déposer des chèques au moyen d'un guichet automatique bancaire et la durée de la « retenue » sur les fonds que vous déposerez dans le compte au moyen d'un chèque; ou
- ◆ elle peut aussi l'utiliser pour savoir si elle doit vous ouvrir un compte chèques ou un compte d'épargne de base.



Encaissement des chèques du gouvernement du Canada

Vous n'avez pas besoin d'ouvrir un compte bancaire personnel pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada. Toute banque qui distribue de l'argent au public par l'entremise d'un caissier doit encaisser le chèque et ce, gratuitement.

Dans les pages qui suivent, nous vous présentons des renseignements qui répondront aux questions suivantes :

- ◆ Dans quelles circonstances la banque doit-elle encaisser les chèques du gouvernement du Canada?
- ◆ De quoi ai-je besoin pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada?
- ◆ Et si la banque refuse d'encaisser le chèque?

Dans quelles circonstances la banque doit-elle encaisser les chèques du gouvernement du Canada?

Si vous n'êtes pas un client de la banque (c'est-à-dire que vous ne possédez pas un compte personnel de dépôt ou une carte de crédit de cette banque) où vous désirez encaisser un chèque du gouvernement du Canada, la banque doit encaisser le chèque dans la mesure où :

- ◆ le chèque est égal ou inférieur à 1 500 \$;
- ◆ vous présentez une pièce d'identité acceptable; et
- ◆ la banque est en mesure de distribuer de l'argent au public.

En outre, la banque doit offrir ce service gratuitement.

Toutefois, la banque peut refuser d'encaisser le chèque si vous n'êtes pas en mesure de lui présenter des pièces d'identité acceptables.



Elle peut également refuser de le faire si elle a des motifs raisonnables de croire:

- ◆ que le chèque est contrefait;
- ◆ que le chèque a été altéré de quelque manière; ou
- ◆ qu'il y a eu fraude ou illégalité commise relativement au chèque.

De quoi ai-je besoin pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada?

Pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada, vous devez produire :

- ◆ deux pièces d'identité parmi celles énumérées dans la liste ci-dessous; ou
- ◆ une pièce d'identité parmi celles énumérées dans la liste ci-dessous, si celle-ci comporte votre photographie et votre signature.

Si vous ne possédez qu'une pièce d'identité parmi celles énumérées dans la liste, et si elle ne comporte pas votre photographie et votre signature, votre identité doit être confirmée par une personne qui est un client en règle de la banque ou un particulier jouissant d'une bonne réputation dans la communauté où la banque est située.

Il est important que les pièces d'identité soient originales, valides et en bonne condition.

Pièces d'identité acceptables

Pièces d'identité acceptables pour l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada :

- ◆ un permis de conduire valide, délivré au Canada³;
- ◆ un passeport canadien valide;

³ Un permis de conduire délivré au Québec peut servir de pièce d'identité, mais les institutions financières ne peuvent l'exiger aux fins de vérification de l'identité.

- 
- ◆ un certificat de citoyenneté canadienne ou de naturalisation;
 - ◆ une carte de résident permanent ou un formulaire IMM 1000 ou IMM 1442 de Citoyenneté et Immigration Canada;
 - ◆ un certificat de naissance délivré au Canada;
 - ◆ une carte d'assurance sociale délivrée par le gouvernement du Canada;
 - ◆ une carte de sécurité de la vieillesse délivrée par le gouvernement du Canada;
 - ◆ un certificat du statut d'Indien délivré par le gouvernement du Canada;
 - ◆ une carte d'assurance-maladie provinciale⁴;
 - ◆ un document ou une carte qui comporte votre photographie et votre signature, délivré par les entités suivantes :
 - ◆ Insurance Corporation of British Columbia;
 - ◆ Alberta Registries;
 - ◆ Saskatchewan Government Insurance;
 - ◆ Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations;
 - ◆ Department of Transportation and Public Works de la province de l'Île-du-Prince-Édouard;
 - ◆ Services Nouveau-Brunswick;
 - ◆ Department of Government Services and Lands de la province de Terre-Neuve et Labrador;
 - ◆ ministère des Transports des Territoires du Nord-Ouest; ou
 - ◆ ministère du Gouvernement communautaire et des Transports du Territoire du Nunavut;
 - ◆ une carte d'identité d'employé délivrée par un employeur reconnu dans la communauté et portant votre photographie;
 - ◆ une carte de guichet automatique bancaire (GAB) ou une carte de client portant votre nom et votre signature, délivrée par une banque ou autre institution financière au Canada;

⁴ L'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard et le Manitoba interdisent l'utilisation des cartes d'assurance-maladie aux fins d'identification. Au Québec, les institutions financières ne peuvent exiger la carte d'assurance-maladie comme pièce d'identité, mais vous pouvez la présenter si vous le désirez.

- 
- ◆ une carte de crédit portant votre nom et votre signature, délivrée par une banque ou autre institution financière au Canada;
 - ◆ une carte de client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) comportant votre photographie et votre signature; ou
 - ◆ un passeport étranger valide.

Et si la banque refuse d'encaisser le chèque?

Il se pourrait que la banque refuse d'encaisser le chèque du gouvernement du Canada que vous lui présentez, même si :

- ◆ vous produisez une pièce d'identité acceptable; et
- ◆ le chèque est égal ou inférieur à 1 500 \$.

Si la banque refuse d'encaisser le chèque, elle doit vous informer par écrit de son refus. Cependant, la banque n'est pas tenue de vous expliquer les **raisons** de son refus par écrit.

Si vous contestez la décision de la banque et voulez déposer une plainte, demandez à la banque de vous informer de sa procédure de traitement des plaintes. Suivez les étapes qui y sont prévues afin que la décision de la banque soit révisée.

La banque doit également vous donner des instructions par écrit sur la façon dont vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

L'ACFC surveille les banques pour s'assurer qu'elles appliquent les dispositions relatives aux consommateurs des lois fédérales, dont le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, qui s'appliquent à elles. L'ACFC analyse l'information qu'elle reçoit des consommateurs et de la banque et prend les mesures appropriées si elle détermine que la banque n'a pas respecté la réglementation.



Qui sommes-nous?

Nous sommes l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**.

Le gouvernement du Canada a mis sur pied l'Agence afin de protéger vos droits en tant que consommateurs et de vous donner des renseignements sur les produits et services financiers que vous utilisez.

Renseignements

Par l'entremise de notre Centre de communications avec les consommateurs et de nos publications, nous offrons des renseignements faciles à comprendre qui vous permettent de connaître vos droits et de vous aider à choisir les produits et services financiers qui répondent à vos besoins.

Lorsque nous donnons des renseignements, nous ne faisons pas la promotion d'un produit ou d'un service, quel qu'il soit : nous vous présentons des faits qui vous permettront de choisir le produit ou service qui vous convienne le mieux.

Protection

En outre, nous nous assurons que les institutions financières qui sont réglementées par le gouvernement fédéral, telles que les banques et les sociétés de fiducie ou de prêt, observent les lois du Canada qui protègent les consommateurs. Nous vérifions qu'elles respectent leur code de conduite volontaire ainsi que les engagements publics qu'elles ont pris envers vous. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les institutions financières que nous réglementons et les lois qui s'y appliquent, communiquez avec nous.



Comment communiquer avec nous

Si vous estimez qu'une banque ou une société de fiducie ou de prêt n'a pas respecté une loi fédérale sur la protection des consommateurs à l'égard des comptes bancaires, veuillez communiquer avec nous :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Édifice Enterprise, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone (sans frais) : 1 866 461-2232

Télécopieur (sans frais) : 1 866 814-2224

Courriel pour information : info@acfc-fcac.gc.ca

Courriel pour publications : pub@acfc-fcac.gc.ca

Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

Tous nos renseignements et nos services vous sont offerts gratuitement.