



POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

2005-11

# Communiqué

## L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA PUBLIE LES RÉSULTATS DE SA DEUXIÈME ÉVALUATION MYSTÈRE

**Ottawa, le 26 octobre 2005** – Aujourd'hui, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a rendu public les résultats de son évaluation mystère 2004-2005.

L'ACFC souscrit à une démarche proactive pour surveiller le degré de conformité du secteur des services financiers sous réglementation fédérale à l'égard des lois fédérales adoptées pour protéger les consommateurs. L'évaluation mystère est un outil important dont dispose l'Agence pour recueillir de l'information et identifier des enjeux dans le secteur des services financiers. « Nous travaillons afin de soutenir un marché concurrentiel et équitable. L'évaluation mystère nous aide à atteindre cet objectif en nous fournissant de l'information importante », a déclaré le commissaire de l'ACFC, Bill Knight.

L'évaluation mystère, qui a eu lieu entre novembre 2004 et mars 2005, avait pour objectif de recueillir des renseignements et d'identifier d'éventuels problèmes liés aux services bancaires de base. Adopté en 2003, le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* permet aux Canadiens d'encaisser, sans frais, les chèques du gouvernement du Canada à concurrence de 1 500 \$, et d'ouvrir un compte de dépôt de base sans devoir y déposer un montant minimal.

Dans l'ensemble, les banques qui ont fait l'objet de visites mystères ont obtenu un taux de succès de 84 % en ce qui a trait aux exigences législatives concernant l'ouverture de comptes de dépôt de détail de base et un taux de succès de 91 % en ce qui concerne l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada.

Un sommaire des résultats figure dans le tableau qui suit.



Évaluation mystère 2004-2005 – Sommaire des résultats				
Ouverture de comptes				
Nombre total d'essais	Nombre d'essais infructueux	Taux de succès	Dépôt minimal requis	Nombre d'avis de refus remis par écrit
292	48	84 %	30	5
Encaissement de chèques du gouvernement fédéral				
Nombre total d'essais	Nombre d'essais infructueux	Taux de succès	Frais exigés pour l'encaissement	Nombre d'avis de refus remis par écrit
212	20	91 %	2	1

« Bien qu'il y ait toujours place à l'amélioration, dans l'ensemble, les résultats s'avèrent positifs », a déclaré Bill Knight. « Toutefois, cet exercice a décelé un problème flagrant en ce qui concerne la remise d'avis de refus aux consommateurs par les banques. Le Règlement précise clairement que les banques doivent informer les consommateurs par écrit lorsqu'elles refusent de leur ouvrir un compte bancaire ou d'encaisser un chèque du gouvernement fédéral. En outre, les consommateurs sont en droit de recevoir, par écrit, un avis de refus incluant des instructions sur la façon de communiquer avec l'ACFC, s'ils souhaitent lui signaler leur situation. C'est une démarche primordiale pour tenir les consommateurs informés de leurs droits et essentielle pour permettre à l'ACFC de surveiller la conformité du secteur envers les mesures adoptées par le gouvernement fédéral pour protéger les consommateurs », explique le commissaire Knight.

Pour en savoir plus sur l'évaluation mystère 2004-2005 de l'ACFC, veuillez consulter le document d'information ci-joint. Pour connaître les résultats de l'évaluation mystère, les membres du public peuvent visiter le site Web de l'ACFC à l'adresse [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca) et se rendre à la rubrique Conformité.

L'ACFC veille au respect des lois sur la protection des consommateurs, des codes de conduite et des engagements publics qui s'appliquent aux banques et aux sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances constituées en vertu d'une loi fédérale. Elle fournit aussi des renseignements exacts et objectifs aux consommateurs sur les produits et services financiers et elle informe les Canadiens au sujet de leurs droits lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

- 30 -

**Relations avec les médias :**

Martine Bélanger  
Agente de relations avec les médias  
(613) 941-8982  
belanger.martine@acfc.gc.ca

John Kane  
Agent de communications  
(613) 941-8988  
kane.john@acfc.gc.ca

*Available in English*