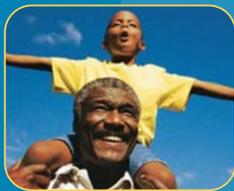




Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Communiquer avec les Canadiens



Rapport annuel 2002-2003

Protéger les consommateurs  Informer les Canadiens

Canada 

Notre *mission*

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a pris l'engagement d'améliorer le secteur financier du Canada en :

- **assurant une surveillance efficace et efficiente des institutions financières pour veiller à ce qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs;**
- **fournissant de l'information qui permet aux consommateurs de comprendre leurs droits et de prendre des décisions éclairées en matière financière.**

Comment communiquer avec l'ACFC

Pour obtenir plus de renseignements, formuler des commentaires ou vous procurer des exemplaires de la présente publication, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Téléphone 1 866 461-2232 (sans frais)
(Centre de communications avec les consommateurs)

Télécopieur 1 866 814-2224 (sans frais)

Courriel

information info@acfc-fcac.gc.ca

publications pub@acfc-fcac.gc.ca

demandes des médias media@acfc-fcac.gc.ca

Site Web www.acfc-fcac.gc.ca

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

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

PDF: FC1-2003F-PDF

0-662-89344-1

Table des matières

<i>Communiquer avec les Canadiens</i>	3
Lettre du commissaire	
<i>Le bilan de l'année</i>	12
Rôles opérationnels, responsabilités et réalisations	
<i>Plaintes et demandes de renseignements d'ordre général des consommateurs</i>	34
Donner suite aux préoccupations des consommateurs	
<i>États financiers</i>	45
<i>Annexes</i>	
A : Glossaire	60
B : Processus de gestion des cas de l'ACFC	63
C : Dispositions et règlements visant les consommateurs	64
D : État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs au 31 mars 2003	66
<i>Liste des figures</i>	68



Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le 22 septembre 2003

L'honorable John Manley, C.P., député
Vice-premier ministre et ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0M6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui couvre la période allant du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003, soit la première année d'activités complète de l'Agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le commissaire,

William (Bill) G. Knight

c.c. L'honorable Maurizio Bevilacqua, C.P., député,
secrétaire d'État (Institutions financières internationales)

Communiquer avec les Canadiens

Lettre du commissaire

Pendant la première année d'activités complète de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), nous nous sommes essentiellement employés à aider les Canadiens à faire face à la multitude de questions financières qui ont des répercussions sur leur vie quotidienne. Nous nous sommes engagés à familiariser les consommateurs avec leurs droits et responsabilités, et à les aider à comprendre les produits et les services financiers qu'ils utilisent.

En 2002-2003, à titre d'organisme de réglementation, nous nous sommes penchés sur de grandes questions de consommation comme l'accès aux comptes bancaires, les fermetures de succursales bancaires, ainsi que la divulgation des taux d'intérêt appliqués aux cartes de crédit et des frais connexes, et du coût d'emprunt. Nous avons également travaillé à la mise en place d'un cadre de conformité pour les institutions financières, qui prévoit des mécanismes de surveillance de la conformité et de repérage des modes de comportement. Pendant l'année, j'ai constaté que dans 23 cas, on a enregistré 43 violations des dispositions visant les consommateurs et 13 cas de non-respect des codes de conduite (voir les figures 9 et 10, p. 32 et 33).

Pour favoriser l'amélioration suivie du secteur financier, nous avons fourni de l'information à chaque institution financière ainsi qu'aux consommateurs sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues pendant l'année et sur leur nature. Dans ce même ordre d'idées, nous afficherons dans notre site Web des résumés généraux des décisions que j'ai prises à l'égard des questions de conformité qui se sont présentées.



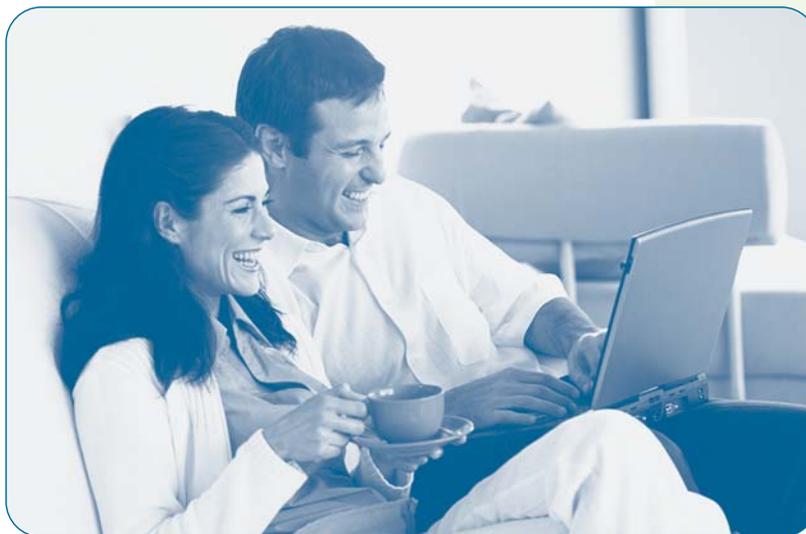
L'exécution des diverses composantes de notre mandat nous donne l'assurance que nous continuerons d'offrir une aide efficace à un nombre croissant de Canadiens souhaitant obtenir l'information qui convient, au bon moment, afin de prendre des décisions éclairées en matière financière.

En 2002-2003, à titre d'organisme de réglementation, nous nous sommes penchés sur de grandes questions de consommation comme l'accès aux comptes bancaires, les fermetures de succursales bancaires, ainsi que la divulgation des taux d'intérêt appliqués aux cartes de crédit et des frais connexes, et du coût d'emprunt.

Nos réalisations

En 2002-2003, nous avons entrepris de nombreuses initiatives liées à l'information et à la réglementation. Par exemple, nous avons fait en sorte que l'information diffusée dans les documents d'information hypothécaires soit plus exacte et conviviale, et nous avons amélioré la communication des conditions qui régissent l'utilisation des cartes de crédit. Nous avons établi un cadre qui amène les institutions financières à répondre de leur conformité aux dispositions visant les consommateurs des lois financières fédérales auxquelles elles sont assujetties. Nous avons fourni aux consommateurs des données comparatives sur les marchés qui n'étaient pas faciles à obtenir, par exemple des renseignements détaillés sur les frais imposés pour l'utilisation des guichets automatiques bancaires (GAB). Nous leur avons également donné des instruments d'information pour les aider à effectuer des comparaisons lorsqu'ils ont l'intention de se procurer une carte de crédit et d'obtenir des services bancaires. Nous avons produit plusieurs brochures et publications, toujours dans l'optique de l'éducation des consommateurs, et nous avons reçu des dizaines de milliers de demandes d'exemplaires de la part des Canadiens.

L'intérêt que l'ACFC a suscité de la part des médias et du public témoigne de notre succès. Moyennant des dépenses minimales, nous avons réussi à mobiliser l'attention des médias, d'un océan à l'autre. Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, il a été question de l'ACFC dans tous les grands quotidiens vendus dans les principaux centres urbains du pays, et dans des journaux communautaires, à la radio et à la télévision, dans des émissions bien connues d'actualité et traitant des questions de consommation et des affaires. Cette couverture a permis à des millions de Canadiens de se rendre compte que nous sommes là pour les aider, et elle explique les milliers de communications qui ont eu lieu entre les Canadiens et l'Agence, au moyen de notre site Web, par courriel, par télécopieur et par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs.



Tous les mois, des milliers de consommateurs canadiens s'adressent à nous pour obtenir des renseignements crédibles et compréhensibles qui les aideront à prendre des décisions financières en meilleure connaissance de cause. Ils comprennent de plus en plus que l'ACFC a un rôle clé à jouer pour les protéger et les informer. À notre avis, la mesure de notre succès ne tient pas au nombre de plaintes traitées, mais bien au nombre de personnes que nous avons aidées.

Par ailleurs, nous avons entretenu des relations de travail efficaces avec les institutions financières sous réglementation fédérale. Nous avons établi un cadre de réglementation qui permet à l'ACFC de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs des lois auxquelles elles sont assujetties. Ce cadre nous donne les moyens de veiller à la communication, par les institutions, de renseignements pertinents aux consommateurs; au respect des règles concernant les fermetures de succursales bancaires; à la mise en place de procédures de traitement des plaintes; à la diffusion des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité; et à l'adhésion à des organismes indépendants de règlement des différends. De plus, l'ACFC surveille que les institutions financières respectent leurs codes de conduite volontaires; elle enquête sur les plaintes; et elle rend compte au ministre, au Parlement et au public de l'observation des codes en question.

L'ACFC s'est employée à établir des relations professionnelles avec les institutions financières, qui sont propices à un dialogue franc, transparentes et dans l'intérêt de tous les intervenants.

Pendant notre première année d'activités complète, nous avons adopté des positions très fermes dans le cadre de la négociation d'ententes de conformité avec les institutions financières. En établissant ces précédents, nous avons encouragé les institutions bien établies à intégrer la conformité à leur modèle de fonctionnement et à leur mode de commercialisation, et nous avons montré aussi bien aux institutions financières qu'aux consommateurs ce à quoi ils pouvaient s'attendre de la part de l'ACFC.

Dans le cadre des recherches que nous avons menées, les citoyens ont exprimé leurs points de vue très clairement : ils veulent prendre leurs propres décisions en matière financière et ils veulent connaître les faits qui leur permettront de le faire.

Grâce à notre programme de conformité et d'information, nous avons donné aux consommateurs les moyens de faire les choix auxquels ils tiennent, à titre individuel. Notre démarche revêt une importance accrue pour la société dans son ensemble. Les auteurs de l'ouvrage *Dialogue entre citoyens sur l'avenir du Canada* l'ont exprimé de façon explicite en écrivant :

Les participants [se disent] prêts à assumer davantage la responsabilité de leur propre style de vie ou de leurs propres choix de consommation pour améliorer la situation de l'environnement et de la santé. En revanche, ils insistent pour avoir une information plus complète et plus accessible de la part des gouvernements et de l'industrie.¹

Nous avons établi un cadre qui amène les institutions financières à répondre de leur conformité aux dispositions visant les consommateurs des lois financières fédérales auxquelles elles sont assujetties.

¹ Mary Pat MacKinnon et coll., *Dialogue entre citoyens sur l'avenir du Canada : Un contrat social pour le 21^e siècle*, Ottawa, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 2003, p. 29.

Au chapitre des grandes réalisations de l'ACFC, il convient également de noter qu'au cours de l'exercice écoulé, l'Agence a accueilli le premier Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, qui s'est déroulé à Ottawa en février 2003.

D'après moi, les gens sont prêts à devenir des citoyens participatifs s'ils peuvent obtenir l'information dont ils ont besoin. L'ACFC contribue largement à la participation générale des citoyens en raison de sa fonction qui l'amène à aider bon nombre d'entre eux à prendre part aux décisions qui influent sur leur vie et leur bien-être financier.

Depuis la création de l'ACFC, nous avons appris une leçon des plus importantes : en donnant suite aux plaintes des consommateurs, nous exerçons une influence sur de nombreux autres Canadiens. En effet, grâce à notre intervention auprès d'une institution financière, des éclaircissements ont été apportés à une disposition sur les pénalités d'intérêt concernant les prêts hypothécaires auxquelles s'exposent les consommateurs qui souhaitent rembourser leur solde hypothécaire avant l'échéance. Cette simple intervention de la part de l'ACFC a permis à au moins 180 000 consommateurs de mieux comprendre cet aspect des hypothèques et les futurs détenteurs d'hypothèques en tireront également profit. De même, une simple plainte reçue par l'ACFC au sujet de la non-communication de l'information concernant une carte de crédit a été lourde de conséquences : elle s'est traduite par des remboursements à plusieurs dizaines de milliers de consommateurs et par une meilleure divulgation de l'information par l'institution en cause. Nous avons également noté les réactions proactives de la part de certaines institutions financières qui ont informé l'ACFC de l'existence d'un problème tout en prenant des mesures pour le résoudre. Dans de telles situations, l'ACFC a travaillé de concert avec les institutions pour veiller à la mise en œuvre des mesures correctives prises.

Au chapitre des grandes réalisations de l'ACFC, il convient également de noter qu'au cours de l'exercice écoulé, l'Agence a accueilli le premier Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, qui s'est déroulé à Ottawa en février 2003. Les représentants des organismes de réglementation de divers pays ont pu échanger leurs connaissances au sujet des pratiques exemplaires et des pièges éventuels, et discuter des questions de l'heure comme la divulgation de l'information concernant les produits financiers, les tendances qui se dessinent en ce qui touche l'endettement des ménages et l'évolution des programmes d'éducation des consommateurs. Ce forum a également donné aux participants l'occasion de partager des outils d'apprentissage et des résultats de recherche qui leur avaient été utiles.

L'ACFC vise à protéger les consommateurs et à s'assurer qu'ils possèdent les connaissances dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées dans le domaine financier. Nos réalisations fructueuses de la dernière année sont la preuve que l'ACFC devient une ressource très précieuse pour les Canadiens.

Nos préoccupations

Plusieurs questions et tendances constatées au cours de la dernière année sont une source de préoccupation pour l'ACFC.

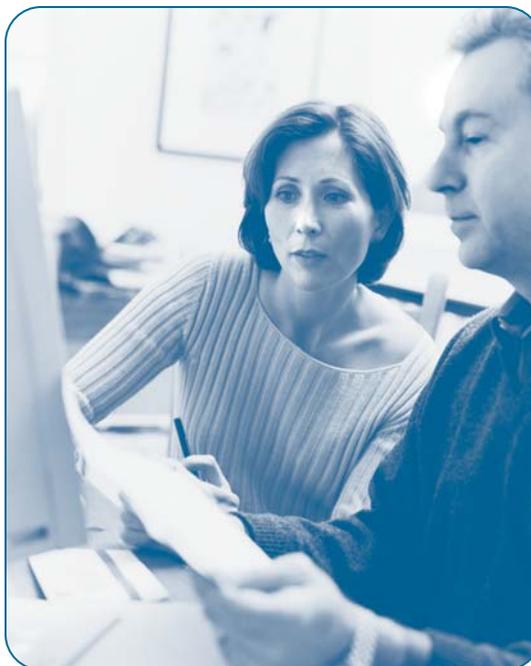
Accès aux services bancaires

L'accès à un compte bancaire de base est essentiel pour que tous les citoyens jouissent pleinement de leurs droits. Qu'il s'agisse d'encaisser un chèque de paye, de constituer un compte d'épargne pour la famille ou de payer les factures ou le loyer, l'accès à un compte bancaire est essentiel à la participation entière de tous les Canadiens à notre société.

Toutefois, notre expérience nous indique que des Canadiens se voient toujours refuser la possibilité d'ouvrir un compte bancaire en raison de leurs piètres antécédents en matière de crédit. En fait, 25 p. 100 de toutes les plaintes relatives à la conformité découlent du refus d'une banque d'ouvrir un compte. Les piètres antécédents en matière de crédit sont le motif le plus fréquemment invoqué à l'appui de ce genre de refus, suivi de la faillite.

Pour remédier à ce genre de situation, le gouvernement travaille à l'élaboration de règlements qui amélioreront l'accès aux services bancaires de base. L'année dernière, dans notre premier rapport annuel, nous avons recommandé l'adoption de règlements spécifiques sur l'accès des Canadiens aux comptes bancaires de base. Je suis heureux d'annoncer que les principaux règlements ont été élaborés et entreront en vigueur le 30 septembre 2003. Ils permettront aux Canadiens d'accéder au système financier du pays — une étape essentielle à franchir pour participer activement à notre économie et à notre société.

Je tiens à noter, à ce propos, le rôle joué par le ministère des Finances pour la conduite de nos vastes consultations auprès du secteur financier et l'avancement d'une question sociale de cette importance.



Le nouveau *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* énoncera les exigences applicables à l'ouverture d'un compte bancaire de base. Dans la plupart des cas, les piètres antécédents de crédit ou une faillite subie dans le passé ne seront plus, en soi, des motifs de refus. Certes, il existera toujours des raisons légitimes pour une banque de refuser d'ouvrir un compte. Au nombre des motifs de refus valables figurent les suivants : avoir un motif raisonnable de croire que le compte sera utilisé à des fins illégales; savoir que la personne a commis une fraude au détriment d'une institution financière au cours des sept dernières années; et découvrir que la personne a fourni de faux renseignements à la banque.

L'ACFC assurera une surveillance des plus vigilantes de l'application de la réglementation sur l'accès. Nous veillerons à ce que les institutions respectent l'esprit des règlements et répondent au besoin d'accès aux services bancaires des Canadiens.

En janvier 2003, pour la première fois, l'ACFC a participé à une réunion tenue avec plusieurs organisations œuvrant pour la défense des consommateurs qui, pour des raisons d'ordre économique ou liées au niveau d'instruction, sont enclins à connaître des problèmes financiers.

Fermetures de succursales

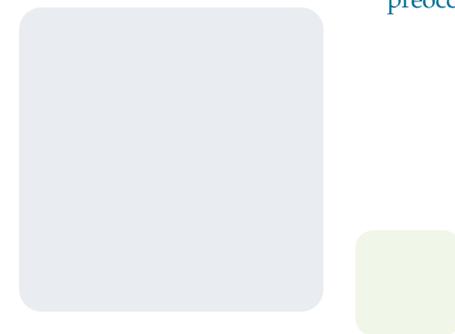
Cette année, nous avons reçu 282 préavis de fermeture de succursales, conformément aux exigences de la loi. Aucune loi n'interdit les fermetures. Au même titre que la plupart des entreprises au Canada, les institutions financières décident elles-mêmes de l'emplacement de leurs établissements et du type de service qu'elles offriront à leurs clients. Toutefois, pour la première fois, les fermetures de succursales sont maintenant régies par des textes officiels. En vertu des nouvelles règles, les institutions financières doivent donner à leurs clients et à l'ACFC un préavis d'au moins quatre mois pour les informer de leur intention de fermer une succursale. On peut également les obliger à tenir des réunions publiques pour discuter de leur décision de fermer une succursale et des conséquences qui en découlent.

Ce genre de réunion donne aux consommateurs et aux petites entreprises l'occasion de discuter officiellement des répercussions de la fermeture d'une succursale, car la banque est obligée de tenir une réunion et d'écouter ce que ses clients ont à dire. Les réunions publiques donnent également aux clients le temps de prendre d'autres arrangements pour leurs opérations bancaires, ce qui atténue les répercussions de la fermeture.

L'application des règles a abouti à des résultats surprenants et positifs : dans plusieurs collectivités, des consultations se sont déroulées entre les institutions financières et les habitants des collectivités pour trouver des solutions aux problèmes engendrés par la fermeture d'une succursale. Dans certains cas, les institutions ont proposé de laisser un GAB à l'emplacement de la succursale fermée. Dans d'autres cas, les heures d'ouverture du nouvel établissement bancaire ont été prolongées et parfois des dispositions ont même été prises pour assurer le transport au nouvel établissement.

Dans un cas, une coopérative de crédit a accepté de venir s'installer dans une collectivité touchée par la fermeture de la succursale bancaire. Pour sa part, la banque n'a pas exigé de frais pour le transfert des REER à la nouvelle institution. Une autre banque a laissé un de ses représentants sur place et l'a chargé de se rendre chez ses clients détenteurs d'un prêt ou d'une hypothèque.

Certes, de telles initiatives sont un bon départ, mais on peut certainement faire plus. C'est précisément le cas lorsqu'on pense aux conséquences qu'ont les fermetures de succursales pour les personnes âgées. Le cas des consommateurs pour lesquels il ne sera pas facile de se rendre à une nouvelle succursale et celui des consommateurs qui pourraient avoir du mal à accéder aux services bancaires ou à les obtenir au moyen d'un GAB ou de la technologie nouvelle nous préoccupent particulièrement.



Les connaissances en matière financière

En janvier 2003, pour la première fois, l'ACFC a participé à une réunion tenue avec plusieurs organisations œuvrant pour la défense des consommateurs qui, pour des raisons d'ordre économique ou liées au niveau d'instruction, sont enclins à connaître des problèmes financiers. Les participants à cette réunion ont discuté des problèmes auxquels ces Canadiens se heurtent et se sont penchés sur les meilleurs moyens d'intervenir auprès d'eux. Pour donner suite à cette réunion, l'ACFC songe à tenir des discussions avec les intervenants intéressés, à la fois pour envisager des initiatives conjointes et pour discuter d'un éventuel projet pilote avec des partenaires spécifiques.

Prêts sur salaire

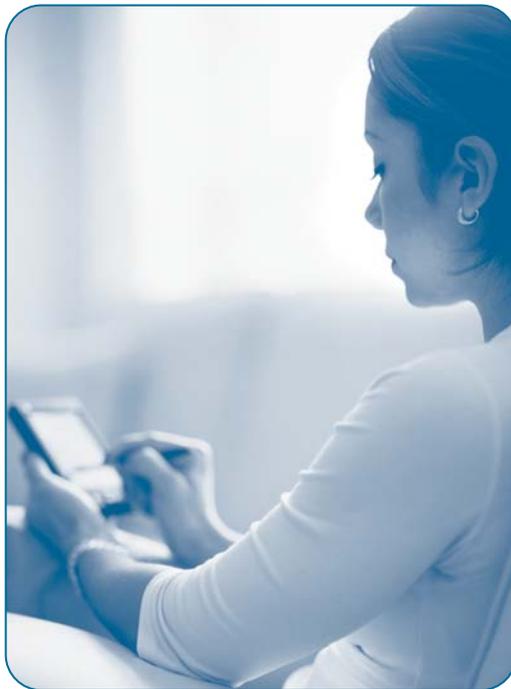
L'ACFC fait partie du Comité sur les mesures en consommation, un groupe de travail fédéral-provincial qui s'occupe du marché du crédit à la consommation parallèle. Le Comité s'inquiète de l'incidence sur les consommateurs de ce marché qui offre des services financiers parallèles, par exemple des prêts sur salaire. À titre de commissaire de l'ACFC, j'ai accepté une demande faite par le Comité, lequel souhaite que l'ACFC prépare des documents d'information pour aider les consommateurs à comprendre les pièges du recours aux prêts sur salaire.



Antécédents en matière de crédit

Les statistiques que nous avons établies au cours de l'exercice écoulé ont révélé que de nombreux consommateurs se tournent vers l'ACFC pour se faire aider à réduire ou à consolider leurs dettes, ou parce qu'en raison de leurs piètres antécédents de crédit, on a refusé de leur faire crédit. En conséquence, nous tenons désormais un registre des personnes que nous renvoyons à un service de conseil en matière de crédit à la consommation.

Dans le même ordre d'idées, nous consignons les demandes de renseignements qui nous parviennent des consommateurs au sujet des agences d'évaluation du crédit. Il s'agit d'organismes privés assujettis à la réglementation provinciale, qui se chargent de recueillir des renseignements sur la solvabilité des consommateurs, pour ensuite les transmettre à leurs organisations membres après avoir obtenu l'autorisation préalable des intéressés.



L'ACFC reçoit de nombreuses demandes de renseignements de la part de particuliers qui veulent savoir comment s'y prendre pour obtenir une copie de leur dossier de crédit ou encore comment communiquer avec une agence d'évaluation du crédit. Nous recevons également beaucoup de plaintes de la part des consommateurs au sujet des erreurs commises dans leur dossier de crédit. L'ACFC se charge de fournir directement aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin, et elle divulgue aussi des renseignements d'ordre général sur le sujet dans son site Web et dans ses publications. D'après la nature des demandes de renseignements et des plaintes que nous avons reçues sur des questions de crédit, nous nous interrogeons sur la capacité des consommateurs à gérer les dettes qu'ils accumulent, en particulier lorsque la conjoncture économique se détériore.

Nos activités se poursuivent

Les auteurs de *Dialogue entre citoyens sur l'avenir du Canada* écrivent : « On attend toujours de l'État qu'il crée un climat propice à l'entreprise, qu'il fixe des normes et qu'il tienne la bride au monde des affaires². »

En communiquant aux consommateurs des renseignements leur permettant de prendre des décisions éclairées en matière financière, et en surveillant la façon dont les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs, l'ACFC s'intègre naturellement dans ce contexte social élargi. À mesure que le public prendra davantage conscience des activités que mène l'ACFC, les citoyens se rendront compte que notre intention est de tenir les institutions responsables de leurs actes dans le secteur des services financiers. Lorsque les Canadiens prendront connaissance

² MacKinnon, p. xii.

des décisions que j'ai formulées à titre de commissaire et constateront que je considère une violation comme étant très grave, ils acquerront davantage d'assurance quant à leur droit de participer pleinement dans ce domaine.

Pour l'ACFC, l'imputabilité, la transparence et, surtout, la participation des citoyens sont primordiales. Pour favoriser la participation, nous sommes résolus à faire en sorte que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs. Mais nous tenons également à fournir aux consommateurs les moyens de prendre des décisions éclairées en matière financière, car nous savons que des citoyens avertis stimulent la discipline concurrentielle dans le secteur financier.

Nous avons beaucoup travaillé pour faire respecter la loi et pour améliorer le secteur, mais nous avons encore énormément à faire. Par exemple, nous avons entrepris l'examen de centaines de documents d'information hypothécaires, à la grandeur du secteur, en raison de nos craintes quant à la façon dont l'information est communiquée aux consommateurs.

En 2003-2004, l'ACFC :

- continuera de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs;
- effectuera des travaux de recherche qualitative pour que les documents d'information que nous préparons à l'intention des consommateurs soient plus accessibles aux groupes à faible revenu et peu instruits;
- continuera de sensibiliser le public à ses services en entretenant des relations avec les journalistes et les chroniqueurs sur les questions de consommation financière, ainsi qu'avec les médias universitaires, ethniques et communautaires;

- continuera de faire paraître des publications, nouvelles et améliorées, à l'intention des consommateurs, afin de combler le manque d'information décelé sur le marché, par exemple le *Guide du coût des services bancaires* (qui pourrait toucher 5 millions de lecteurs), une version améliorée du rapport *Les cartes de crédit : à vous de choisir*, et de nouveaux documents d'information pour les consommateurs traitant de questions relatives à l'ouverture de comptes, aux prêts, aux hypothèques et aux antécédents de crédit.

Suite à cette première année d'activités complète, je tiens à exprimer ma profonde reconnaissance envers les Canadiens pour le vif intérêt qu'ils ont manifesté à l'égard des questions financières et pour la diligence dont ils ont fait preuve en portant leurs préoccupations à l'attention de l'Agence.

Je remercie également nos nombreux intervenants, y compris les associations qui œuvrent pour les consommateurs et les institutions financières que nous réglementons, pour leur précieuse contribution à l'amélioration du secteur financier, dans l'intérêt du secteur et des consommateurs.

Enfin, je tiens à souligner la qualité du travail accompli au cours de l'année écoulée par le personnel dévoué et novateur de l'ACFC. Nous devons notre succès à son dévouement envers l'Agence et sa mission.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



William (Bill) G. Knight

Pour l'ACFC, l'imputabilité, la transparence et, surtout, la participation des citoyens sont primordiales. Pour favoriser la participation, nous sommes résolus à faire en sorte que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs.

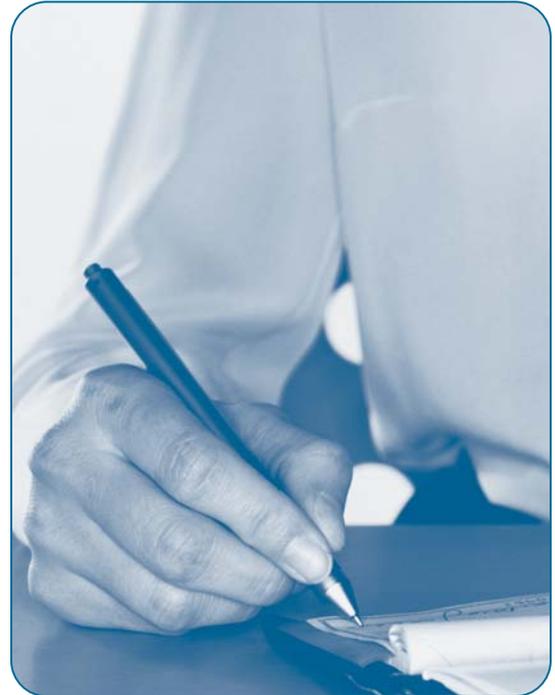
Le bilan de l'année

Rôles opérationnels, responsabilités et réalisations

Le commissaire

Le commissaire de l'ACFC est nommé pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. Bill Knight est le premier commissaire de l'Agence. Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- déposer chaque année un rapport au Parlement et rendre compte régulièrement au ministre des Finances des activités et des constatations de l'ACFC;
- gérer les activités de l'ACFC, notamment assumer la responsabilité de tous les aspects de la gestion des programmes, des finances, de l'administration et des ressources humaines;
- surveiller plus de 470 institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, de même qu'à leurs propres codes de conduite volontaires et engagements publics;
- élargir les initiatives lancées à l'échelle nationale en matière d'éducation pour définir et répondre aux besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières.



Le commissaire est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et siège au Comité de régie du conseil. Il fait aussi partie du Comité de surveillance des institutions financières, présidé par le surintendant des institutions financières. De plus, il est membre du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances, et à ce titre, il fournit des conseils sur les grandes questions de consommation et, ce faisant, apporte une importante contribution aux conseils stratégiques que le Comité fournit au ministre des Finances.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

La Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada exige que l'ACFC sensibilise les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables et favorise leur compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent. À cette fin, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques exerce les fonctions suivantes :

- préparer des documents d'information pour permettre aux consommateurs de mieux connaître les obligations législatives des institutions financières, ainsi que les produits et les services financiers;

- mener des travaux de recherche et des sondages;
- diffuser de l'information par l'intermédiaire des médias, du site Web de l'ACFC et des intervenants;
- assurer la liaison avec les groupes communautaires, les associations et d'autres intervenants.

Relations avec les médias

En 2002-2003, l'ACFC n'a pas cessé d'accroître ses activités en matière de publication et elle a lancé plusieurs nouvelles initiatives de communication. La figure 1 fait état de la couverture médiatique dont l'ACFC a fait l'objet en 2002-2003 par les médias imprimés, radiodiffusés et électroniques.

La Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada exige que l'ACFC sensibilise les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables et favorise leur compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Figure 1 — Mentions par les médias, par sujets
Du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003

Sujets	Nombre	Pourcentage
Comptes	19	8
Rapport annuel	7	3
Frais bancaires	12	5
Services bancaires	5	2
Encaissement des chèques du gouvernement fédéral	9	4
Guide du coût des services bancaires	34	13
Cartes de crédit	44	17
Les cartes de crédit : à vous de choisir (automne)	15	6
Les cartes de crédit : à vous de choisir (printemps)	47	19
Salon financier	5	2
Généralités	29	12
Prêts à rembourser le jour de paye	5	2
Autres	18	7
Total pour l'exercice	249	100

N.B. Englobe la couverture médiatique imprimée, radiodiffusée et électronique. Les résultats pourraient sous-estimer le nombre réel de mentions pendant la période, car l'ACFC ne disposait pas d'un système de suivi complet pendant toute l'année.

Certains chiffres pourraient être approximatifs, car l'ACFC n'avait pas accès à un système de suivi complet du début à la fin de l'exercice. Nous savons cependant que pendant la période considérée, l'Agence a été mentionnée au moins 249 fois par les médias. La figure 1 montre que l'ACFC et les documents d'information qu'elle prépare ont fait l'objet de mentions plus nombreuses suite à la parution de nouvelles publications de premier plan comme le *Guide du coût des services bancaires* et le numéro du printemps de *Les cartes de crédit : à vous de choisir*. L'ACFC a bénéficié d'une importante couverture médiatique, à l'échelle du Canada, dans les deux langues officielles.

Ce type de couverture est de loin la façon la plus rentable d'informer les Canadiens et de les sensibiliser aux activités que mène l'ACFC. Les journaux jouent un rôle particulièrement utile en transmettant nos messages. Les statistiques révèlent que la plupart des consommateurs qui se sont adressés à notre centre d'appels avaient trouvé le numéro de téléphone de l'ACFC dans le journal. Les médias nous ont permis de joindre des millions de Canadiens en un laps de temps très court.

Diffusion de l'information

Pendant l'année écoulée, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a distribué plus de 95 000 publications à divers groupes, notamment les consommateurs, les groupes de défense des consommateurs, les parlementaires, les bibliothèques et les institutions financières.

Les visiteurs du site Web de l'ACFC ont téléchargé les publications de l'Agence plus de 45 000 fois. La Direction a distribué près de 10 000 publications préparées par l'Agence lors des salons professionnels auxquels elle a participé. Des consommateurs à titre individuel et des organisations ont demandé et reçu plus de 9 500 publications.

Les trois documents les plus demandés étaient les suivants : *Les cartes de crédit : à vous de choisir* (21 115 exemplaires); le *Guide du consommateur de services bancaires de base* (13 347 exemplaires); et la brochure *Ce que vous ne savez pas peut vous toucher* (12 660 exemplaires).

Figure 2 — Distribution des documents d'information de l'ACFC, du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003

	<i>Documents téléchargés du site Web de l'ACFC</i>	<i>Demandes directes</i>	<i>Par la liste de distribution de l'ACFC</i>	<i>Liaison spéciale¹</i>	<i>Total partiel</i>
Brochures	17 224	8 245	—	2 500	27 969
Publication conjointe ACFC et SADC	—	—	—	25 000	25 000
Rapports ²	28 392	1 350	8 020	5 000	42 762
Total	45 616	9 595	8 020	32 500	95 731

1 Comprend le publipostage, les salons professionnels et les réunions.
 2 Comprend le *Rapport annuel* de l'ACFC, le *Guide du coût des services bancaires*, *Demandes de renseignements et plaintes* et *Les cartes de crédit : à vous de choisir*.

Informers les Canadiens

Les cartes de crédit : à vous de choisir

Pendant l'année, la Direction a produit trois numéros de ce guide très apprécié du public. Rédigée en un langage clair, la publication *Les cartes de crédit : à vous de choisir* explique :

- les types de cartes de crédit offertes aux consommateurs au moyen de tableaux comparatifs qui mettent en valeur les taux d'intérêt et d'autres facteurs;
- la terminologie propre aux cartes de crédit;
- la façon d'épargner de l'argent en cas de report de solde;
- le mode de calcul des intérêts appliqués aux cartes de crédit;
- la période « sans intérêt » applicable aux nouveaux achats;
- comment profiter au maximum des taux de lancement peu élevés;
- comment établir des antécédents en matière de crédit;
- comment se protéger contre les transactions non autorisées.

Guide du coût des services bancaires

Ce nouveau guide est une version plus complète du *Guide du consommateur de services bancaires de base* publié l'année dernière. Il a été conçu essentiellement sous la forme d'un outil interactif en direct que les consommateurs de produits et de services financiers peuvent utiliser pour trouver le forfait de services bancaires qui répond le mieux à leurs besoins. Il présente la quasi-totalité des forfaits de services qu'offrent 14 institutions financières canadiennes.

L'ACFC a également produit une version imprimée interactive et facile à utiliser de ce guide à l'intention des Canadiens qui ne savent pas comment utiliser un ordinateur ou qui n'y ont pas accès. Les deux versions contiennent de l'information sur les comptes pour étudiants, pour jeunes et pour personnes âgées ainsi que sur les comptes à frais peu élevés, et des conseils et renseignements visant à aider les consommateurs à réduire leurs frais bancaires mensuels.

Le point sur les frais d'utilisation d'un GAB

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a poursuivi sa recherche sur les frais liés à l'utilisation d'un guichet automatique bancaire et a préparé une mise à jour accessible dans le site Web de l'ACFC, qui permet aux consommateurs de se tenir au courant des frais imposés pour les retraits effectués aux GAB.

Brochures

La Direction a continué de mieux faire connaître les obligations des institutions financières et les responsabilités des consommateurs en publiant un certain nombre de brochures traitant de sujets spécifiques :

- *Et si votre succursale fermait ses portes?*
- *Vous éprouvez des difficultés?*
- *Comptes à frais peu élevés*
- *La protection de vos intérêts*
- *Nous travaillons à éduquer et à protéger les consommateurs*
- *Une nouvelle approche concernant l'aide aux consommateurs*
- *Ce que vous ne savez pas peut vous toucher*

Pendant l'année écoulée, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a distribué plus de 95 000 publications à divers groupes, notamment les consommateurs, les groupes de défense des consommateurs, les parlementaires, les bibliothèques et les institutions financières.

Articles parus dans les journaux et les revues

En février et en mars 2003, la Direction a rédigé des articles sur les cartes de crédit et sur les droits et responsabilités des consommateurs, qu'elle a fait paraître dans des journaux communautaires et ruraux, partout au Canada. Ces articles pouvaient être lus par environ 1 million de consommateurs canadiens.

La Direction a également placé une annonce pleine page dans *Protégez-Vous*, un magazine de consommation du Québec qui compte quelque 70 000 lecteurs. L'ACFC songe à faire paraître une annonce semblable dans la revue de langue anglaise *50 Plus* en 2003-2004.

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

L'ACFC reçoit de nombreux appels, courriels, lettres et visites de consommateurs désireux d'en savoir plus sur une vaste gamme de sujets. *Demandes de renseignements et plaintes* est une nouvelle publication trimestrielle qui fait connaître la nature des demandes et des plaintes adressées à l'Agence.

Cette publication est diffusée par courriel aux médias et elle est accessible en direct dans le site Web de l'ACFC. La version électronique contient les questions les plus courantes posées par les consommateurs qui communiquent avec l'ACFC ainsi que des réponses faciles à comprendre.

Jeux-questionnaires

La Direction a produit deux jeux-questionnaires interactifs, accessibles dans le site Web : le « Jeu-questionnaire sur les droits et responsabilités » et le « Jeu-questionnaire sur les cartes de crédit ». Ces jeux-questionnaires sont conçus pour aider les consommateurs à évaluer leurs connaissances sur les produits financiers et sur leurs droits en vertu des lois fédérales. Les deux jeux-questionnaires

contiennent des réponses rédigées en un langage simple afin que les consommateurs puissent se renseigner tout en vérifiant leurs réponses.

Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit

À titre de membre du Groupe de travail sur les transferts électroniques de fonds, la Direction a participé à la préparation de *Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit*. Il s'agit d'une brochure qui explique aux consommateurs quoi faire s'ils sont victimes de ce type de fraude et qui contient de l'information sur les questions de responsabilité. Les consommateurs peuvent consulter la brochure dans le site Web d'Industrie Canada (<http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ca01832f.html>) ou en activant un lien à partir du site Web de l'ACFC (www.acfc-fcac.gc.ca/fra/consommateurs/ressources/cartesdebit.asp).

Liaison externe

En 2002-2003, la Direction s'est unie à la Société d'assurance-dépôts du Canada pour participer au Salon financier à titre d'exposant. Cet important salon professionnel du secteur financier, qui s'est tenu à Toronto et à Vancouver, a attiré près de 10 000 consommateurs canadiens. Le stand de l'Agence et les documents d'information qu'on pouvait s'y procurer ont grandement contribué à la visibilité de l'ACFC. Divers documents d'information étaient exposés, notamment une nouvelle brochure de l'ACFC, une nouvelle publication produite conjointement par l'ACFC et la SADC ainsi qu'un cédérom contenant les principales publications de l'ACFC.

À la fin de janvier 2003, à titre de projet pilote, l'ACFC a organisé un envoi postal général de la publication *Vos finances — réalité et fiction* produite conjointement par l'ACFC et la SADC. La publication a été distribuée à 22 500 ménages de la région de Halifax.

En février 2003, l'ACFC a accueilli le Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, auquel ont assisté des représentants des organismes de réglementation et de sensibilisation de six agences de cinq pays et des Nations Unies, ainsi que des représentants des partenaires du gouvernement fédéral. Le Forum a permis de créer un réseau international d'organismes de réglementation tout en favorisant de précieux échanges d'information. Les enjeux les plus courants auxquels tous les organismes faisaient face étaient la communication en un langage simple de l'information sur les produits financiers et la façon d'informer les consommateurs de leurs droits.

Centre de communications avec les consommateurs

Pour communiquer avec l'Agence, de nombreux consommateurs s'adressent d'abord au Centre de communications avec les consommateurs, un centre d'appels que l'Agence partage avec la

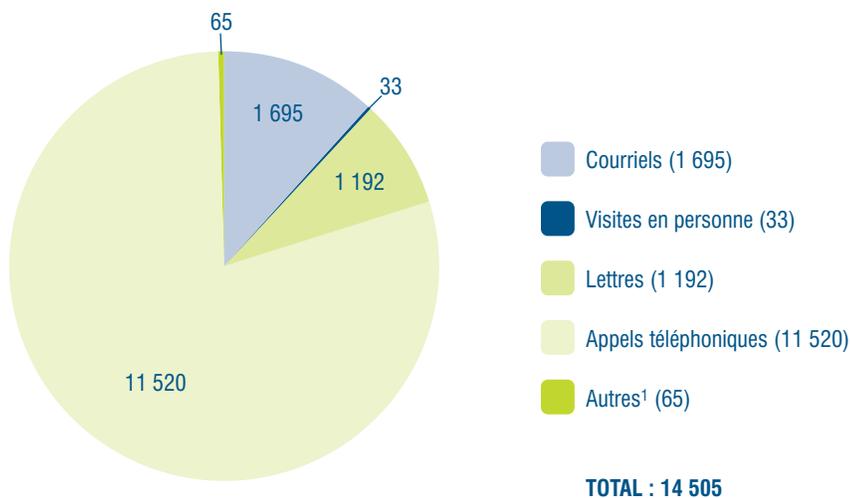
Société d'assurance-dépôts du Canada, qui en assure la gestion. Des agents d'information y sont affectés pour répondre aux questions des consommateurs; ils offrent leur aide dans les deux langues officielles.

Le Centre est ouvert de 8 h 30 à 18 h (heure normale de l'Est). Les personnes qui appellent peuvent laisser un message après les heures d'ouverture, pendant les fins de semaine et les jours fériés. On répond aux messages le jour ouvrable suivant.

À des fins de statistiques, on demande aux personnes qui appellent d'indiquer leur code postal et de préciser comment ils ont entendu parler de l'ACFC.

La figure 3 révèle qu'approximativement 82 p. 100 des communications reçues par l'ACFC au cours de l'exercice écoulé ont été faites par téléphone au Centre de communications avec les consommateurs. (Voir la figure 12, p. 36, qui contient des données réparties par sujets.)

Figure 3 — Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sources



1 Dossiers ouverts par l'ACFC au sujet d'une éventuelle question de conformité ainsi que plaintes signalées à l'ACFC par les institutions financières fédérales.

En février 2003, l'ACFC a accueilli le Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, auquel ont assisté des représentants des organismes de réglementation et de sensibilisation de six agences de cinq pays et des Nations Unies, ainsi que des représentants des partenaires du gouvernement fédéral. Le Forum a permis de créer un réseau international d'organismes de réglementation tout en favorisant de précieux échanges d'information.

Figure 4 — Statistiques concernant le site Web de l'ACFC, selon l'année

	Du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002	Du 1 ^{er} avril 2002 au 31 mars 2003
Nombre de visites ¹	34 718	132 197
Nombre moyen de visites par jour	190	362
Durée moyenne des visites ² (évaluée en minutes)	16:27	13:38
Durée médiane des visites ³ (évaluée en minutes)	2:14	2:23

1 **Nombre de visites** : Nombre de fois qu'un visiteur a consulté le site de l'ACFC. Si la limite du temps mort est dépassée, on suppose qu'il a mis fin volontairement à la visite. Si le visiteur continue à consulter le site après la limite du temps mort, on considère qu'il s'agit d'une nouvelle visite. La limite du temps mort par défaut est de 30 minutes.

2 **Durée moyenne des visites** : Moyenne = durée totale de la visite du site ÷ nombre total de visites.

3 **Durée médiane des visites** : La médiane est le point milieu à partir duquel la moitié des visites sont plus longues et l'autre moitié, plus courtes. La durée médiane se rapproche plus souvent de la durée d'une visite « type » que de la durée moyenne des visites.

Site Web de l'ACFC

Le site Web de l'ACFC (www.acfc-fcac.gc.ca) permet de présenter l'Agence au public. Entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2002, l'ACFC a reçu en moyenne 190 visiteurs par jour, et ce chiffre a augmenté pour passer à 362 visites par jour entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003 (voir la figure 4). La rubrique Pour les consommateurs du site Web est celle qui est la plus visitée, suivie de la rubrique Salle des médias.

Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*. La Direction s'occupe également de veiller au respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics des institutions financières ou de leurs associations.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe C, p. 64. Elles prescrivent les exigences relatives aux activités suivantes :

- l'ouverture de comptes de dépôt de détail;
- l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral;
- la fermeture des succursales de détail;
- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation des politiques sur la retenue des fonds sur les chèques;
- la communication de l'information aux consommateurs à propos de l'ACFC;
- l'établissement d'une procédure de traitement des plaintes;
- la divulgation du coût d'emprunt.

Les codes volontaires sont des engagements que les institutions financières mettent en place de leur propre gré. Ils portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations en matière de crédit avec les petites entreprises. Étant donné qu'il s'agit de codes volontaires, l'ACFC ne peut pas obliger les institutions financières à les appliquer, mais elle s'attend à ce que les institutions financières s'y conforment. À cette fin, elle surveille le respect des codes, enquête sur les plaintes déposées à leur sujet et rend publics les résultats de sa surveillance.

Les responsabilités de la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie sont les suivantes :

- faire enquête sur les plaintes des consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois pertinentes et y donner suite;
- gérer l'application du cadre de conformité et veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment;
- assurer le respect des codes de conduite volontaires ou des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs;
- surveiller les systèmes de suivi de l'ACFC en vue de déceler des tendances.

Parmi les instruments de surveillance dont dispose la Direction, mentionnons les évaluations « mystères », les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel de la situation des institutions financières fédérales et les études effectuées par des tiers.

Les méthodes que nous utilisons pour assurer la conformité vont des mesures administratives à l'imposition d'amendes et, s'il le faut, à la publication de la nature des violations. L'approche que nous adoptons dans un cas donné dépend de plusieurs facteurs, notamment la gravité et la fréquence du problème, la mesure dans laquelle l'institution financière a agi délibérément ou par négligence, et les antécédents de l'institution financière en matière de conformité.

L'annexe B (p. 63) présente le processus de gestion des cas que suit l'ACFC pour les violations présumées des dispositions visant les consommateurs. L'annexe C (p. 64) énumère les règlements et les dispositions visant les consommateurs dont l'application est suivie de près par l'Agence. L'annexe D (p. 66) présente l'état des règlements.

La figure 5 présente une ventilation des questions de conformité traitées par l'Agence depuis sa création le 24 octobre 2001. Au 31 mars 2002, soit après un peu plus de cinq mois d'activités, 46 cas étaient en instance, comparativement à 155 cas au 31 mars 2003. En 2002-2003, l'Agence a ouvert 991 dossiers contre 539 au cours de l'année précédente. En 2002-2003, l'Agence a fermé 882 dossiers, en hausse par rapport à 493 en 2001-2002.

Les codes volontaires sont des engagements que les institutions financières mettent en place de leur propre gré. Ils portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations en matière de crédit avec les petites entreprises.

Figure 5 — Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite

	<i>Dossiers¹ en suspens à la fin de l'exercice 2001-2002²</i>	<i>Dossiers ouverts pendant l'exercice 2002-2003</i>	<i>Dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003</i>	<i>Dossiers en suspens à la fin de l'exercice 2002-2003</i>
DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS				
Comptes				
Préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	1	35	33	3
Divulgence de l'information sur les comptes, des frais ou des services	1	11	9	3
Divulgence des frais de tenue de compte	1	5	6	—
Divulgence des taux d'intérêt applicables aux comptes et des méthodes de calcul	—	2	1	1
Remise des conventions de compte et de la procédure de traitement des plaintes	1	2	2	1
Fermetures de succursales				
Donner le préavis requis	—	17	11	6
Demandes visant la modification des exigences de préavis	6	6	11	1
Demandes visant la tenue de réunions	—	133	119	14
Coût d'emprunt (CE) — Généralités ³	2	11	7	6
Cartes de crédit				
Cartes de crédit — Généralités ⁴	—	18	6	12
Divulgence du taux d'intérêt annuel applicable aux cartes de crédit	—	1	1	—
Divulgence des changements apportés au CE pour les cartes de crédit	1	12	12	1
Divulgence du CE, du taux d'intérêt ou des frais applicables aux cartes de crédit	—	20	13	7
Divulgence concernant les services facultatifs ⁵ pour les cartes de crédit	—	2	—	2
Réception des relevés mensuels de cartes de crédit	—	5	4	1
Divulgence des frais	—	10	5	5
Divulgence des intérêts — Publicité	—	3	2	1
Chèques du gouvernement fédéral — Frais d'encaissement	1	3	3	1
Retenues sur les chèques — Pour les dépôts	—	8	7	1
Dépôts indexés	—	1	—	1
Informers les consommateurs sur la façon de communiquer avec l'ACFC	2	—	2	—
Prêts				
Prêts — Généralités ⁶	—	7	4	3
Avis de changement ou de modification de l'accord de prêt ou du CE	—	11	9	2
Obligation de divulguer le CE dans les annonces publicitaires	4	6	6	4
Obligation de divulguer le CE lorsque le prêt est accordé	1	10	7	4
Obligation de fournir de l'information sur le remboursement des prêts, les rabais ou les frais	1	3	4	—
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	—	4	1	3

Figure 5 (suite)

	<i>Dossiers¹ en suspens à la fin de l'exercice 2001-2002²</i>	<i>Dossiers ouverts pendant l'exercice 2002-2003</i>	<i>Dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003</i>	<i>Dossiers en suspens à la fin de l'exercice 2002-2003</i>
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes ⁷	—	8	8	0
Ventes liées				
Ventes liées avec coercition	1	8	8	1
Déclaration non affichée sur les ventes liées	—	12	12	—
Sous-total des cas liés aux dispositions visant les consommateurs	23	374	313	84
CODES DE CONDUITE⁸ ET ENGAGEMENTS PUBLICS⁹				
Accès aux services bancaires				
Aucun dépôt ni solde minimal requis pour ouvrir un compte	—	1	1	—
Refus d'ouvrir — Généralités	1	9	9	1
Refus d'ouvrir — Faillite	—	32	32	—
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	7	80	75	12
Refus d'ouvrir — Situation en matière d'emploi	—	3	2	1
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	1	28	28	1
Code sur les cartes de débit	—	67	58	9
Engagements publics pris par les institutions financières				
Engagement d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral (d'un montant inférieur à 1 500 \$)	1	8	9	—
Cartes de crédit	—	8	4	4
Investissements	—	2	2	—
Autres	—	4	3	1
Sous-total des cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics	10	242	223	29
DÉPÔT DE DOCUMENTS				
Documents concernant les fermetures de succursales	13	302	281	34
Copie de la procédure de traitement des plaintes	—	67	59	8
Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	—	6	6	0
Sous-total des cas liés au dépôt de documents	13	375	346	42
TOTAL GÉNÉRAL	46	991	882	155

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Un écart est constaté par rapport aux données rapportées durant l'exercice précédent en raison des améliorations apportées au système.

3 Comprend les questions concernant les écarts entre les taux d'intérêt, les montants des paiements et les responsabilités d'un cosignataire.

4 Comprend les questions concernant les paiements et les frais financiers connexes.

5 Il s'agit de services comme les produits d'assurance.

6 Comprend les questions concernant les changements en matière de paiement et le calcul des pénalités.

7 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

8 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

9 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

À l'issue des consultations tenues en 2001-2002, l'ACFC a mis son cadre de conformité au point. Le cadre indique aux institutions les règles que l'ACFC applique pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Examens

Outre qu'elle s'appuie sur les plaintes des consommateurs pour suivre de près les pratiques courantes des institutions, l'Agence soumet les institutions financières à un examen général annuel pour vérifier si elles appliquent convenablement son cadre de conformité et respectent leurs obligations en vertu des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. Le commissaire rend compte des résultats des examens au ministre.

Méthodes d'examen

À l'automne 2002, l'Agence a amorcé son premier examen général annuel, qui a porté sur toutes les institutions financières sous réglementation fédérale. C'est ainsi que 384 examens ont eu lieu. Ceux-ci visaient les banques nationales et étrangères au Canada, les succursales de banques étrangères ainsi que les sociétés de fiducie et de prêt. Les examens se sont déroulés par entrevue détaillée au téléphone avec les agents responsables de la conformité des institutions ou au moyen d'un questionnaire.

Les agents de conformité de l'Agence ont envoyé à l'avance aux institutions un guide pour les aider à se préparer à l'entrevue. Les entrevues se sont déroulées sur une période de trois mois.

Étant donné qu'un nombre limité de dispositions visant les consommateurs s'applique aux sociétés d'assurances, l'Agence a adapté son questionnaire pour obtenir de l'information sur leur situation en matière de conformité. Il n'a pas été nécessaire de tenir des entrevues en bonne et due forme avec les sociétés d'assurances.

La collaboration et la transparence dont les institutions ont fait preuve ont grandement facilité la fonction de surveillance de l'ACFC.

Résultats des examens généraux annuels

Dans l'ensemble, l'ACFC a constaté que les institutions financières sous réglementation fédérale s'étaient acquittées de leurs obligations en vertu des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. Tout manque de conformité décelé au moyen des examens a été corrigé.

Grâce à ce processus annuel, aux examens portant sur des questions de préoccupation spécifiques et au suivi détaillé des questions courantes mises au jour par les plaintes des consommateurs, nous avons l'assurance de disposer d'un système de surveillance efficace qui attirera notre attention sur les cas de non-respect importants qui surgiront.

Faits saillants

Pour la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie, l'exercice 2002-2003 a été productif.

À l'issue des consultations tenues en 2001-2002, l'ACFC a mis son cadre de conformité au point. Le cadre indique aux institutions les règles que l'ACFC applique pour assurer la conformité aux lois et aux règlements. Il explique le traitement des plaintes des consommateurs par l'ACFC, le processus d'autosurveillance des institutions financières et les mesures mises en place par l'Agence pour renforcer la conformité.

L'ACFC a présenté son cadre de conformité à l'industrie et aux divers groupes de consommateurs au cours du printemps 2002. Le cadre est entré en vigueur le 30 septembre 2002. Pendant l'automne de cette année-là, la Direction a mené à bien son premier examen général annuel des institutions financières visant à déterminer leur degré de conformité aux dispositions visant les consommateurs.

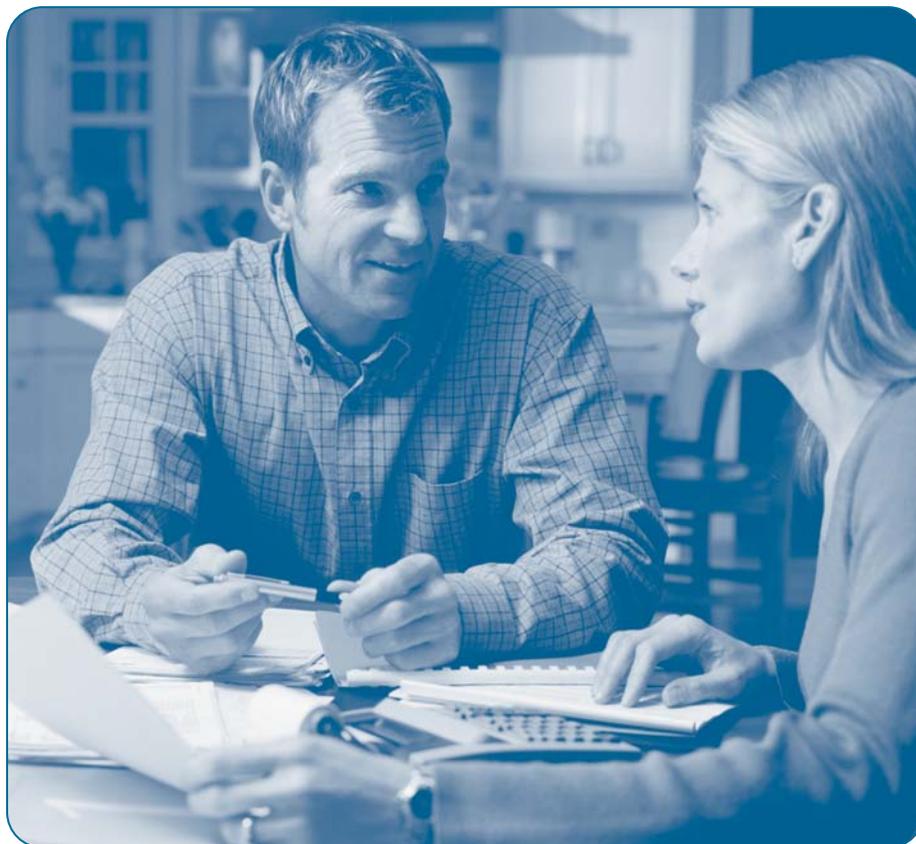
La Direction a également fait paraître un bulletin trimestriel, intitulé *Connexion conformité*, qui a pour objectifs d'informer les institutions des cas de conformité qui ont surgi et de promouvoir de meilleures pratiques en matière de conformité.

Les questions les plus courantes que l'ACFC traite sont les suivantes.

Préavis de fermeture de succursales

Le *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales* est entré en vigueur le 28 février 2002. Il impose un processus officiel aux banques et aux sociétés de fiducie et de prêt, en fixant des délais de préavis que les institutions doivent respecter pour informer leurs clients de la fermeture de succursales. Cette exigence donne aux consommateurs et aux collectivités l'occasion d'envisager d'autres possibilités, de trouver des moyens de réduire au minimum les répercussions des fermetures de succursales ou de découvrir d'autres ressources pour répondre à leurs besoins en services bancaires.





Dans certaines situations, les membres des collectivités touchées peuvent demander au commissaire d'obliger une institution financière à tenir une réunion publique avec les clients de la succursale pour discuter du projet de fermeture.

Depuis la création de l'ACFC, un nombre croissant de Canadiens exercent les droits que leur confère le *Règlement*. L'ACFC a reçu un nombre croissant de demandes visant la tenue de réunions publiques.

Au cours de l'année écoulée, à la demande du public, le commissaire de l'ACFC a exigé la tenue de trois réunions publiques pour discuter de projets de fermeture de succursales. D'autres réunions ont été organisées par les banques elles-mêmes suite à des discussions avec des agents de conformité de l'ACFC.

Enfin, l'ACFC a consulté des banquiers canadiens pour élaborer des règles concernant la tenue de réunions publiques. Les règles en question favorisent les échanges qui permettent aux consommateurs d'exprimer leurs besoins et leurs opinions à l'égard des fermetures de succursales envisagées.

Divulgence du coût d'emprunt

Plusieurs règlements sur le coût d'emprunt précisent l'information que les institutions financières doivent fournir aux emprunteurs au moment de l'octroi d'un prêt, du renouvellement d'un prêt ou encore dans les annonces publicitaires. Ils exigent, entre autres, que les documents d'information sur le coût d'emprunt soient rédigés en un langage simple, clair et concis.

L'ACFC a reçu plusieurs plaintes portant sur des questions visées par la réglementation du coût d'emprunt. Dans un cas, après s'être entretenue avec l'ACFC, une institution financière a clarifié une clause traitant des pénalités d'intérêt dans ses documents d'information sur les hypothèques. L'institution a également décidé de préparer un avis pour rappeler aux consommateurs la nature exacte des pénalités, et elle s'est dotée d'une procédure spéciale à l'intention des personnes qui pourraient trouver que le document n'est pas clair. Plusieurs centaines de milliers de consommateurs ont déjà tiré profit des éclaircissements ainsi apportés, et tous les futurs emprunteurs profiteront eux aussi de la formulation plus claire de cette clause.

L'ACFC a amorcé un examen des documents hypothécaires préparés par les grandes institutions financières fédérales. L'examen vise à déterminer la mesure dans laquelle les documents indiquent convenablement les pénalités imposées pour la résiliation anticipée d'une hypothèque.

Cartes de crédit

La question du coût d'emprunt se pose fréquemment en ce qui concerne les cartes de crédit. Par exemple, une institution financière émettrice de cartes de crédit avait réduit le paiement mensuel minimal exigé pour ses cartes, mais elle avait omis d'en informer ses clients. Ceux-ci ont constaté une fluctuation de leurs paiements, ce qui les a déconcertés. Après une intervention de la part de l'ACFC, plusieurs centaines de milliers de consommateurs ont finalement été informés que le pourcentage du solde requis à titre de paiement minimal avait été réduit. Cela leur a permis de décider s'ils voulaient effectuer le nouveau paiement minimum requis ou maintenir le paiement mensuel minimum exigé avant le changement pour réduire leur dette plus rapidement.

Une autre institution financière émettrice de cartes de crédit n'avait pas informé ses clients de ses frais de conversion de monnaie étrangère, comme l'y oblige le règlement. Elle s'était limitée à indiquer, sur le relevé mensuel, le taux de change global final incluant les frais. Après une intervention de l'ACFC, l'institution a modifié son processus de divulgation afin d'indiquer clairement, sur sa convention de crédit, les frais qui font partie du taux de change. Là encore, cet éclaircissement concernant les frais de l'institution est utile à plusieurs centaines de milliers de consommateurs.

Plusieurs règlements sur le coût d'emprunt précisent l'information que les institutions financières doivent fournir aux emprunteurs au moment de l'octroi d'un prêt, du renouvellement d'un prêt ou encore dans les annonces publicitaires.

Le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base entrera en vigueur le 30 septembre 2003.

Une autre institution financière a fait savoir que l'information indiquée dans sa convention de crédit au sujet de sa méthode de calcul des frais d'intérêt n'était pas claire, et qu'en conséquence elle avait rajusté le crédit accordé aux détenteurs de sa carte. L'ACFC a décidé d'examiner le problème pour s'assurer que l'institution avait bien respecté l'article pertinent du *Règlement sur le coût d'emprunt* et que la modification apportée par l'institution émettrice était convenable.

Ouverture de comptes de dépôt de détail

L'Association des banquiers canadiens (ABC) a élaboré des lignes directrices qu'elle a affichées dans son site Web, et qui résument les conditions relatives à l'ouverture de comptes bancaires. Les lignes directrices en question seront remplacées par le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, qui doit entrer en vigueur le 30 septembre 2003.

Le refus ou l'incapacité d'ouvrir un compte a été l'objet le plus courant des plaintes en matière de conformité que les consommateurs ont présentées à l'ACFC. Dans ce domaine, le rôle de l'Agence se limite à surveiller le respect des engagements publics pris par les institutions financières. Néanmoins, les efforts déployés par l'ACFC pour obtenir de l'information sur chacun des cas qui s'est produit ont souvent incité l'institution en cause à réexaminer la situation de son client. Dans certains cas, la décision initiale a été annulée et les clients ont pu ouvrir un compte bancaire, une étape déterminante à franchir pour réintégrer le monde du travail ou se réinstaller dans une autre région.

Dans un cas, l'enquête menée par l'ACFC a permis à l'institution en cause de déceler une lacune dans son processus d'ouverture de comptes. Après s'être entretenue avec l'ACFC, l'institution a modifié sa procédure et informé ses employés du changement.

Autres questions

Divulgaration du taux d'intérêt

Les discussions d'une institution avec l'ACFC l'ont amenée à modifier sa procédure de communication du taux d'intérêt pour les achats par téléphone de certificats de placement garantis. Depuis lors, l'institution envoie une confirmation écrite à ses clients, par la poste, pour les informer du taux d'intérêt qui s'applique à leur certificat.

Cartes de débit

L'ACFC s'est penchée sur plusieurs cas portés à son attention par des consommateurs qui se sont plaints que leur institution les avait tenus financièrement responsables de certains débits, et ce, même après qu'ils l'eurent informée que leurs cartes de débit avaient été utilisées sans leur consentement.

L'ACFC a suivi de près le respect des codes de conduite de l'industrie, en particulier le Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit. L'ACFC détermine la mesure dans laquelle le code a été respecté et informe les consommateurs de la procédure de traitement des plaintes de l'institution en cause. Les consommateurs peuvent donc déposer une plainte s'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont leur institution financière règle la question. À la suite de l'examen mené par l'ACFC, plusieurs consommateurs ont pu présenter de meilleurs arguments à leur institution.

En 2002-2003, la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie a touché plus de 1 million de consommateurs canadiens de produits financiers, non seulement en prenant des mesures pour régler des cas de conformité, mais aussi en aidant les institutions à améliorer leurs pratiques dans l'intérêt de leurs clients.

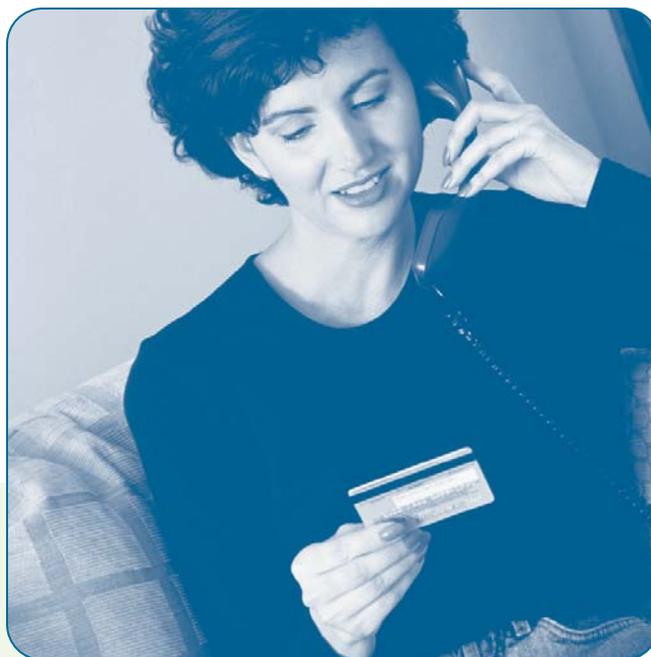
Direction des services juridiques

Le ministère fédéral de la Justice fournit des services juridiques à l'ACFC. Un avocat-conseil de Justice Canada fait partie de la structure de gestion de l'ACFC et relève directement du commissaire. Il donne des conseils sur tous les aspects du mandat et des activités de l'ACFC.

Direction des services administratifs

La Direction des services administratifs offre à l'ACFC des services dans les domaines suivants : ressources humaines, gestion des finances, accès à l'information et protection des renseignements personnels, gestion du matériel, gestion des installations, gestion des documents, informatique, protection, santé et sécurité au travail, courrier et messagerie.

L'ACFC a conclu un marché avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour obtenir des services en matière de ressources humaines et financières, et avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour obtenir des services en matière de technologie et de communication.



Aperçu des questions de conformité

La figure 5 (p. 20) et les figures 6 à 11 (p. 29-33) donnent un aperçu des questions de conformité que l'ACFC a été amenée à régler.

La figure 6 fait état du nombre total de communications reçues par l'ACFC en matière de conformité depuis sa création en octobre 2001. Pour la première période d'examen, qui couvrait moins de six mois, la figure n'indique que 172 communications. Pour la deuxième période, qui couvre la première année d'activités complète de l'ACFC, la figure indique 685 communications.

La figure présente des comparaisons d'une année à l'autre, en ce qui concerne :

- les demandes reçues pour la tenue de réunions publiques liées à la fermeture de succursales bancaires;
- les préavis de fermeture de succursales reçus et les demandes présentées en vue de modifier les exigences de préavis;
- les demandes de renseignements et les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs ainsi qu'aux codes de conduite et aux engagements publics (voir les définitions figurant à l'annexe A);
- le dépôt à l'ACFC d'une copie de la procédure de traitement des plaintes mise en place par chacune des institutions financières;
- les plaintes signalées directement par les institutions.

Après l'entrée en vigueur du règlement sur les fermetures de succursales à la fin de février 2002, le nombre de communications avec l'Agence pour des questions de conformité liées aux fermetures de succursales a augmenté. De même, après la mise en œuvre du cadre de conformité de l'ACFC le 1^{er} septembre 2002, les institutions financières ont rapporté à l'ACFC une quarantaine de plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs.

La figure 7 indique le nombre total de documents que les institutions financières ont transmis à l'ACFC depuis sa création en octobre 2001.

Il s'agit des documents suivants :

- des préavis de fermeture de succursales qui répondent à la définition réglementaire (soit une succursale dans laquelle l'institution financière ouvre des comptes de dépôt de détail et procède à la sortie de fonds pour ses clients par l'intermédiaire d'une personne physique);
- des avis adressés volontairement au commissaire pour l'informer des changements apportés aux services de détail;
- des copies des procédures de traitement des plaintes;
- des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité.

En 2002-2003, l'ACFC a reçu 282 dossiers de fermeture de succursales et 20 avis adressés volontairement pour lui faire connaître les changements apportés aux services de détail.

Après la mise en œuvre du cadre de conformité de l'ACFC le 1^{er} septembre 2002, les institutions financières ont rapporté à l'ACFC une quarantaine de plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs.

**Figure 6 — Nombre total de communications¹ reçues à propos de la conformité
(depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)**

	<i>Du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002</i>	<i>Du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003</i>
Fermetures de succursales		
Donner le préavis requis	—	17
Demandes visant la tenue de réunions publiques sur les fermetures de succursales ²	—	133
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales	6	6
Codes de conduite ³ et engagements publics ⁴		
Plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics	81	242
Demandes de renseignements concernant les codes de conduite et les engagements publics	19	48
Procédure de traitement des plaintes		
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes ⁵	—	8
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs	55	170
Demandes de renseignements concernant les dispositions visant les consommateurs	11	21
Plaintes signalées	—	40
Nombre total de communications enregistrées au chapitre de la conformité pour la période visée	172	685

1 Une communication est enregistrée lorsqu'un particulier ou une institution communique avec l'ACFC au sujet d'une question ou d'une préoccupation, y compris les plaintes et les demandes de renseignements. Sont exclus les dépôts de documents courants.

2 Ce nombre comprend les demandes multiples concernant la même succursale.

3 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

4 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

5 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

**Figure 7 — Nombre total de documents¹ déposés par les institutions financières
(depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)**

	<i>Du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002</i>	<i>Du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003</i>
Dépôt de documents liés aux fermetures de succursales		
Fermetures visées par la définition de succursale ² prescrite par règlement	13	282
Fermetures non visées par la définition de succursale ³ prescrite par règlement	—	20
Dépôt de la procédure de traitement des plaintes	384	67
Dépôt de la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	—	6
Nombre total de documents déposés pour la période visée	397	375

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Le règlement sur les fermetures de succursales s'applique aux succursales dans lesquelles un employé a pour fonctions de remettre de l'argent et d'ouvrir des comptes.

3 Documents dont le dépôt n'est pas exigé par la loi, mais qui ont été déposés par les institutions financières pour tenir le commissaire informé des changements apportés aux services de détail.

La figure 8 indique que 313 dossiers pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs ont été fermés en 2002-2003. Elle précise la mesure dans laquelle il y a eu violation ou non des dispositions visant les consommateurs, ou encore si les cas ont été retirés. (Il arrive souvent que les

cas soient retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de conformité.) Sur les 313 cas, 23 constituaient des violations.

Figure 8 — Dossiers¹ fermés pour des cas de conformité relatifs aux dispositions visant les consommateurs, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)

	Types de disposition					Nombre total de dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003
	Violation ²	Non violation	Retiré ³	Accepté ⁴	Non-accepté ⁵	
Comptes						
Préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	—	26	7	—	—	33
Divulgence de l'information sur les comptes, des frais ou des services	—	8	1	—	—	9
Divulgence des frais de tenue de compte	—	4	2	—	—	6
Divulgence des taux d'intérêt applicables aux comptes et des méthodes de calcul	—	1	—	—	—	1
Remise des conventions de compte et de la procédure de traitement des plaintes	—	1	1	—	—	2
Fermetures de succursales						
Donner le préavis requis	11	—	—	—	—	11
Demandes visant la modification des exigences de préavis	—	—	—	5	6	11
Demandes visant la tenue de réunions ⁶	—	—	—	32	87 ⁷	119
Coût d'emprunt (CE) — Généralités ⁸	—	4	3	—	—	7
Cartes de crédit						
Cartes de crédit — Généralités ⁹	—	5	1	—	—	6
Divulgence du taux d'intérêt annuel applicable aux cartes de crédit	—	—	1	—	—	1
Divulgence des changements apportés au CE pour les cartes de crédit	—	4	8	—	—	12
Divulgence du CE, du taux d'intérêt ou des frais applicables aux cartes de crédit	—	10	3	—	—	13
Divulgence concernant les services facultatifs ¹⁰ pour les cartes de crédit	—	—	—	—	—	—
Réception des relevés de cartes de crédit mensuels	—	2	2	—	—	4

Figure 8 (suite)

	Types de disposition					Nombre total de dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003
	Violation ²	Non violation	Retiré ³	Accepté ⁴	Non-accepté ⁵	
Divulgarion des frais	—	3	1	—	—	4
Divulgarion des intérêts — Publicité	—	2	—	—	—	2
Chèques du gouvernement fédéral — Frais d'encaissement	—	1	2	—	—	3
Retenues sur les chèques — Pour les dépôts	—	4	3	—	—	7
Dépôts indexés	—	—	—	—	—	—
Informers les consommateurs sur la façon de communiquer avec l'ACFC	—	2	—	—	—	2
Prêts						
Prêts — Généralités ¹¹	—	3	1	—	—	4
Avis de changement ou de modification de l'accord de prêt ou du CE	—	5	4	—	—	9
Obligation de divulguer le CE dans les annonces publicitaires	4	2	—	—	—	6
Obligation de divulguer le CE lorsque le prêt est accordé	—	2	6	—	—	8
Obligation de fournir de l'information sur le remboursement des prêts, les rabais ou les frais	—	4	—	—	—	4
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	—	—	1	—	—	1
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes ¹²	8	—	—	—	—	8
Ventes liées						
Ventes liées avec coercition	—	4	4	—	—	8
Déclaration non affichée sur les ventes liées	—	12	—	—	—	12
Nombre total de dossiers fermés par disposition	23	109	51	37	93	
Total annuel						313

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire). Un dossier peut se rapporter à plus d'une violation. Consulter la figure 9 pour d'autres détails.

3 Les cas sont souvent retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de conformité.

4 Le commissaire a accepté la demande de l'institution financière visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales ou la demande du particulier visant la tenue d'une réunion.

5 Le commissaire n'a pas accepté la demande de l'institution financière visant à modifier les exigences de préavis de fermeture de succursales ou la demande d'un particulier visant la tenue d'une réunion.

6 Dans certains cas, il s'agit de demandes multiples concernant une même succursale.

7 Soixante-dix-huit des demandes visant la tenue d'une réunion se rapportaient à une fermeture de succursale en particulier, pour laquelle l'institution a décidé de son plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire l'y oblige officiellement.

8 Comprend les questions concernant les écarts entre les taux d'intérêt, les montants des paiements et les responsabilités d'un cosignataire.

9 Comprend les questions concernant les paiements et les frais financiers connexes.

10 Il s'agit de services comme les produits d'assurance.

11 Comprend les questions concernant les changements en matière de paiement et le calcul des pénalités.

12 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

La figure 9 présente les 43 violations commises, dans 23 cas, que l'ACFC a recensées en 2002-2003. Le commissaire a adressé 22 lettres de réprimande, dressé un procès-verbal de violation (s'accompagnant d'une sanction administrative pécuniaire) et conclu une entente de conformité. La majorité des violations se rapportaient aux préavis de fermeture de succursales et à la communication du coût d'emprunt dans les annonces publicitaires.

La figure 10 indique le nombre de dossiers fermés en 2002-2003 pour des cas relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics. La figure précise la mesure dans laquelle le respect des codes de conduite ou des engagements publics a été compromis ou non, ou encore si le cas a été retiré. On a recensé 13 cas de non-respect, dont 10 se rapportaient au refus d'ouvrir un compte bancaire pour un consommateur.

La figure 11 présente des détails sur les fermetures de succursales en 2002-2003. On note qu'un total de 302 préavis de fermeture ont été déposés, à la fois exigés et volontaires.

La figure porte sur :

- les préavis de fermeture donnés par les banques;
- les plaintes reçues au sujet de fermetures de succursales;
- les demandes reçues, accordées et en traitement, aux fins de dispense de l'obligation de donner le préavis requis;
- les demandes reçues, accordées et en traitement visant la tenue de réunions publiques.

En 2002-2003, l'ACFC a reçu 213 plaintes relatives à des fermetures de succursales et 133 demandes visant la tenue de réunions publiques relatives à la fermeture de 23 succursales.

Figure 9 — Dossiers¹ fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)

	<i>Nombre de dossiers fermés</i>	<i>Nombre de violations établies</i>	<i>Décisions du commissaire</i>
Fermetures de succursales			
Préavis requis	11	18	11 lettres de réprimande ²
Coût d'emprunt (CE) — Généralités ³	—	—	1 entente de conformité ⁴
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes ⁵	8	8	7 lettres de réprimande / 1 avis de violation ⁶ avec sanction administrative pécuniaire
Obligation de divulguer le CE dans les annonces publicitaires	4	17	4 lettres de réprimande
Total annuel	23	43	1 entente de conformité / 22 lettres de réprimande / 1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

3 Comprend les questions concernant les écarts entre les taux d'intérêt, les montants des paiements et les responsabilités d'un cosignataire.

4 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

5 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

6 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

Figure 10 — Dossiers¹ fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite² et aux engagements publics³, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)

	Types de disposition			Nombre total de dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003
	Respect	Non-respect	Retrait ⁴	
Accès aux services bancaires				
Aucun dépôt ni solde minimum requis pour ouvrir un compte	1	—	—	1
Refus d'ouvrir — Généralités	6	—	3	9
Refus d'ouvrir — Faillite	20	2	10	32
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	45	7	23	75
Refus d'ouvrir — Situation en matière d'emploi	—	—	2	2
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	18	1	9	28
Code relatif aux cartes de débit	40	2	16	58
Engagements publics pris par les institutions financières				
Engagement d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral (d'un montant inférieur à 1 500 \$)	6	—	3	9
Cartes de crédit	3	—	1	4
Investissements	2	—	—	2
Autres	2	1	—	3
Nombre total de dossiers fermés par disposition	143	13	67	
Total annuel				223

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

3 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

4 Les cas sont souvent retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de conformité.

Figure 11 — Questions relatives aux fermetures de succursales (pour l'exercice 2002-2003)

Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières	302 ¹
Plaintes reçues relativement aux fermetures de succursales ²	213
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales	
Reçues	6
Acceptées ³	5
En suspens	1
Demandes visant la tenue de réunions publiques sur les fermetures de succursales ⁴	
Nombre total de demandes reçues visant la tenue d'une réunion	133
Nombre de succursales ayant fait l'objet d'une demande visant la tenue d'une réunion	23
Nombre total de succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	5
Nombre total de succursales pour lesquelles le commissaire ⁵ n'a pas exigé la tenue d'une réunion	11
Nombre total de demandes en suspens visant la tenue de réunions	7

1 Comprend tous les préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les fermetures non visées par la définition prescrite par règlement, ainsi que les demandes visant à modifier le préavis requis.

2 Il s'agit de plaintes se rapportant aux fermetures de succursales; les auteurs des plaintes ne demandaient pas la tenue d'une réunion.

3 Le commissaire a accepté la demande de l'institution financière visant à modifier les exigences de préavis de fermeture de succursales.

4 Dans certains cas, il s'agissait de demandes multiples se rapportant à la même succursale.

5 Il est fréquent que les institutions décident de leur plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire les y oblige officiellement.

Plaintes et demandes de renseignements d'ordre général des consommateurs

Donner suite aux préoccupations des consommateurs

Rôle de l'ACFC

Les seules plaintes que l'ACFC est habilitée à traiter sont celles qui se rapportent à la violation des dispositions des lois et des règlements fédéraux visant les consommateurs. Pour le règlement des plaintes d'ordre général, par exemple celles qui portent sur la qualité du service ou les politiques de l'institution, ou encore sur les différends contractuels, nous veillons à ce que les institutions financières se dotent d'une procédure de traitement des plaintes qui prévoit le recours à un mécanisme indépendant de règlement des différends. Nous nous chargeons également de diriger les consommateurs vers les services des institutions financières chargés du règlement des plaintes.

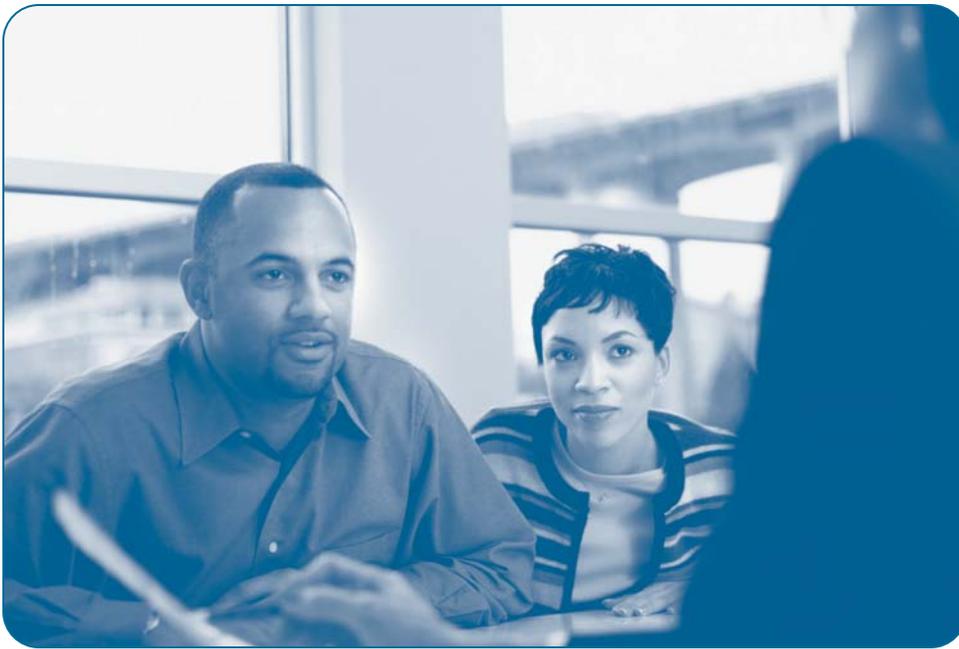
L'ACFC verse dans un dossier l'information concernant toutes les plaintes de nature générale, car le commissaire est tenu de rendre compte annuellement des types de plaintes qui sont portées à son attention. L'information recueillie sert également à déterminer les tendances et nous aide à choisir les sujets à aborder dans les documents d'information que nous produisons à l'intention des consommateurs. Les données que nous fournissons aux institutions financières se présentent dans une forme globale pour que celles-ci puissent réagir face aux tendances qui se dessinent en ce qui touche leurs pratiques et le genre d'information qu'elles transmettent à leurs clients.

Procédures de traitement des plaintes des institutions financières

Toutes les institutions sont tenues de déposer une copie de leur procédure de traitement des plaintes à l'ACFC. De plus, les banques doivent informer leurs nouveaux clients de leur procédure de traitement des plaintes au moment de l'ouverture d'un compte bancaire. Dans le cadre d'une évaluation mystère menée récemment, nous avons vérifié si cette information était disponible dans les succursales bancaires. Nous avons constaté que dans un cas sur cinq, l'information n'était pas facile à obtenir.

Depuis que l'ACFC a vu le jour, de nombreuses institutions examinent leur procédure de traitement des plaintes, non seulement pour améliorer le processus que doivent suivre les consommateurs, mais aussi pour mieux comprendre les problèmes qui surgissent. Il est en outre souhaitable que les institutions continuent à établir des normes de rendement pour leurs employés et les encouragent à donner suite aux plaintes des consommateurs.

Toutes les institutions sont tenues de déposer une copie de leur procédure de traitement des plaintes à l'ACFC. De plus, les banques doivent informer leurs nouveaux clients de leur procédure de traitement des plaintes au moment de l'ouverture d'un compte bancaire.



Traitement des plaintes par l'ACFC

Quand un consommateur communique avec l'ACFC pour déposer une plainte, celle-ci est examinée pour déterminer la mesure dans laquelle elle relève de la compétence de l'Agence et se rapporte à une infraction éventuelle à la loi. Si nous devons faire des recherches, nous rappelons le consommateur dans les 48 heures.

Lorsque nous avons cerné la situation exposée par le consommateur et déterminé s'il s'agit ou non d'une plainte relevant de notre compétence, nous informons le consommateur des choix qui s'offrent à lui. Si la plainte est liée à une éventuelle violation de la loi, un agent de conformité de l'ACFC communique avec l'institution financière du consommateur pour discuter de la plainte. S'il est recommandé de poursuivre la démarche, un agent peut demander au consommateur et à l'institution financière de lui fournir par écrit des renseignements concrets.

Le consommateur est également informé de la procédure de traitement des plaintes de l'institution. Lorsque la plainte ne relève pas de notre mandat, nous dirigeons le consommateur vers l'organisation la mieux placée pour l'aider.

Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs

L'ACFC enquête sur les plaintes qui mettent en cause toutes les banques et sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt, constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale. L'ACFC n'est investie d'aucune autorité en ce qui touche les coopératives de crédit, les sociétés de financement, les courtiers en fonds mutuels, les courtiers en valeurs mobilières et d'autres institutions financières sous réglementation provinciale.

Les consommateurs peuvent déposer gratuitement auprès de l'ACFC toute plainte se rapportant à la violation d'une disposition visant les consommateurs.

Les institutions financières fédérales doivent respecter les dispositions législatives fédérales visant les consommateurs. Si un consommateur pense qu'une institution financière n'a pas respecté ses obligations juridiques, l'ACFC se chargera de faire enquête.

Aux termes du cadre de conformité, les institutions financières fédérales sont également tenues de signaler à l'ACFC les plaintes présentées par leurs clients, qui ne se règlent pas au palier initial et qui ont pour objet une disposition visant les consommateurs. En pareils cas, il est du devoir de l'institution d'informer immédiatement les consommateurs de la façon de communiquer avec l'ACFC, afin qu'ils puissent le faire s'ils le souhaitent.

Si l'ACFC est d'avis que l'institution a violé une disposition visant les consommateurs, elle peut adresser une lettre d'avertissement ou un procès-verbal de violation à l'institution et imposer une sanction pécuniaire. L'ACFC peut également rendre publique la nature de la violation, y compris le nom de l'institution qui l'a commise ainsi que le montant de la pénalité imposée.

Si le consommateur qui communique avec l'ACFC pour rapporter une violation des dispositions visant

les consommateurs demande également réparation, l'ACFC l'informe du processus mis en place par l'institution financière pour régler la question et dirige le consommateur vers le service ou l'employé de l'institution qui traite ce genre de plainte.

Les consommateurs peuvent déposer gratuitement auprès de l'ACFC toute plainte se rapportant à la violation d'une disposition visant les consommateurs. Les consommateurs peuvent composer sans frais le 1 866 461-2232 ou communiquer avec l'Agence par courriel à l'adresse info@acfc-fcac.gc.ca. L'annexe B (p. 63) présente un schéma de notre processus de gestion des cas.

Aperçu des plaintes et des demandes de renseignements d'ordre général

La figure 12 indique que l'ACFC a reçu en tout 14 505 communications au cours de l'année écoulée. Il s'agissait de demandes de publications, de demandes de renseignements sur les questions de conformité et autres, de plaintes non relatives à la conformité et de cas liés à des questions de conformité.

Figure 12 — Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sujets

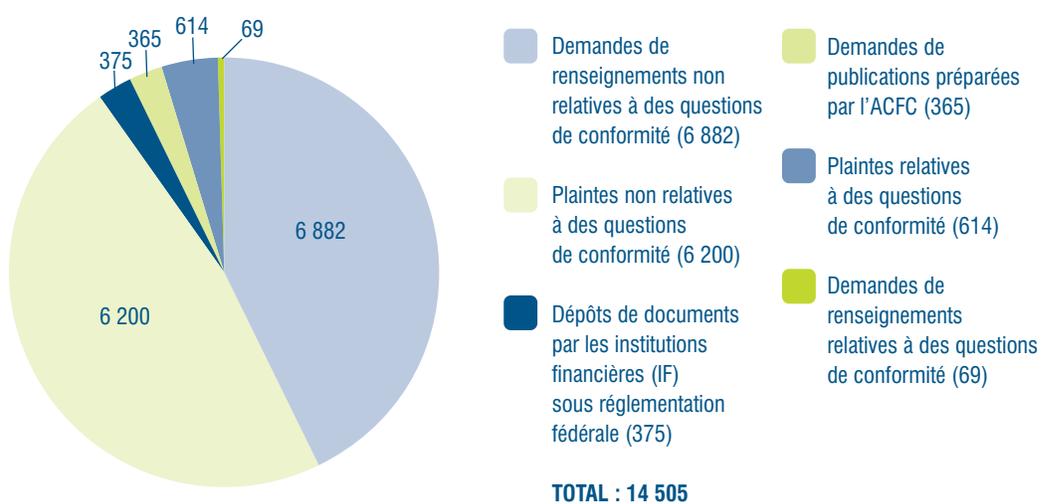


Figure 13 — Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la province ou le territoire¹
(pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Alb.</i>	<i>C.-B.</i>	<i>Man.</i>	<i>N.-B.</i>	<i>T.-N.-Lr</i>	<i>N.-É.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Î.-P.-É.</i>	<i>Qc</i>	<i>Sask.</i>	<i>Terr.</i>	<i>Inconnu²</i>	<i>É.-U.</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Comptes	68	87	20	7	5	15	244	5	251	11	3	67	3	786
Fermetures de succursales	23	74	28	2	7	40	163	0	51	4	0	9	1	402
Chèques	62	35	23	4	0	9	129	0	137	9	4	30	0	442
Procédure de traitement des plaintes	6	12	2	2	0	0	28	0	11	3	0	6	0	70
Cartes de crédit	202	212	89	30	25	54	589	7	555	56	3	125	5	1 952
Cartes de débit	5	6	2	3	0	5	27	0	48	0	0	2	0	98
Demandes de renseignements généraux	511	290	195	77	66	126	787	21	879	116	6	180	25	3 279
Assurances	93	52	29	26	18	64	299	5	226	10	1	33	5	861
Investissements	77	72	41	7	4	23	241	3	148	18	0	33	4	671
Prêts	100	74	43	26	6	51	177	7	100	15	0	48	3	650
Hypothèques	57	61	25	8	8	14	171	3	153	6	0	27	1	534
Protection des renseignements personnels	24	34	12	5	3	6	91	1	36	7	1	9	0	229
Qualité du service	105	94	44	15	8	47	340	3	173	26	2	42	3	902
Frais de service	41	51	20	6	4	16	135	6	1 168	13	0	23	5	1 488
Petites et moyennes entreprises	30	12	8	7	1	5	78	1	32	10	1	11	3	199
Autres ³	40	55	32	8	4	21	180	0	115	9	1	50	4	519
Total (prov./terr.) pour l'exercice	1 444	1 221	613	233	159	496	3 679	62	4 083	313	22	695	62	13 082

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 La province ou le territoire n'a pas été précisé par le consommateur.

3 Comprend les diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématicque bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.

La figure 13 indique qu'en 2002-2003, l'ACFC a reçu 13 082 demandes de renseignements et plaintes portant sur des questions autres que la conformité. La majorité provenait de l'Ontario

(28 p. 100) et du Québec (31 p. 100). Des consommateurs de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont également communiqué fréquemment avec l'ACFC.

Figure 14 — Demandes de renseignements et plaintes selon le type d'institution financière réglementée par l'ACFC, à l'exclusion des questions de conformité¹ (pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Banques</i>	<i>Sociétés d'assurance-vie</i>	<i>Sociétés de prêt</i>	<i>Sociétés d'assurances IARD²</i>	<i>Sociétés de fiducie</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Comptes	656	4	1	3	15	679
Fermetures de succursales	393	0	0	0	7	400
Chèques	358	0	0	0	4	362
Procédure de traitement des plaintes	51	3	0	7	2	63
Cartes de crédit	1 756	2	5	2	8	1 773
Cartes de débit	76	0	0	0	1	77
Demandes de renseignements généraux	804	76	4	26	55	965
Assurances	37	245	0	386	0	668
Investissements	267	39	1	0	31	338
Prêts	353	2	4	0	7	366
Hypothèques	344	13	5	2	27	391
Protection des renseignements personnels	132	14	0	2	4	152
Qualité du service	648	25	1	8	27	709
Frais de service	1 344	12	1	2	8	1 367
Petites et moyennes entreprises	138	1	3	0	1	143
Autres ³	320	12	2	2	12	348
Total, par IF sous réglementation fédérale	7 677	448	27	440	209	8 801

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Incendie, accidents, risques divers.

3 Comprend les diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.

La figure 14 présente une ventilation des types de demandes de renseignements et de plaintes reçues par l'ACFC, sur des questions autres que la conformité. Les données sont présentées selon le type d'institution financière réglementée par l'ACFC. La figure indique que 87 p. 100 des demandes de renseignements et des plaintes se rapportaient aux banques. Dans l'ensemble, l'ACFC a reçu 8 801 demandes de renseignements et plaintes concernant des institutions financières sous réglementation fédérale.

La figure 15 indique qu'en 2002-2003, l'ACFC a reçu 6 882 demandes de renseignements d'ordre général de la part des consommateurs. De ce nombre, 2 968 se rapportaient à des questions générales; les consommateurs voulaient savoir notamment :

- si diverses institutions financières étaient des organismes authentiques;
- si une institution financière donnée était membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada et si les dépôts y étaient assurés;

- comment s’y prendre pour obtenir un prêt étudiant;
- comment s’y prendre pour obtenir des conseils en matière de crédit;
- comment s’y prendre pour obtenir une copie de son dossier de crédit;
- à qui s’adresser pour obtenir de l’information sur les Obligations d’épargne du Canada.

Bon nombre des questions reçues par l’ACFC se rapportaient aux cartes de crédit. Les consommateurs voulaient savoir comment les frais d’intérêt étaient calculés, comment annuler une carte de crédit et comment faire une demande pour certaines cartes, par exemple les cartes s’accompagnant d’une garantie. Un nombre important de consommateurs se sont adressés à l’Agence pour qu’elle les aide à comprendre des lettres qui les informaient des changements apportés aux frais applicables à leurs cartes de crédit.

Figure 15 — Demandes de renseignements généraux reçues sur des questions autres que la conformité¹
(pour l’exercice 2002-2003)

Catégories	Total selon la catégorie, pour l’exercice
Comptes	297
Fermetures de succursales	189
Chèques	183
Procédure de traitement des plaintes	59
Cartes de crédit	1 368
Cartes de débit	39
Demandes de renseignements généraux	2 968
Assurances	302
Investissements	324
Prêts	287
Hypothèques	196
Protection des renseignements personnels	88
Qualité du service	99
Frais de service	135
Petites et moyennes entreprises	81
Autres ²	267
Total pour l’exercice	6 882

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Comprend les diverses demandes de renseignements reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d’intérêt et des ventes liées.

Bon nombre des questions reçues par l’ACFC se rapportaient aux cartes de crédit. Les consommateurs voulaient savoir comment les frais d’intérêt étaient calculés, comment annuler une carte de crédit et comment faire une demande pour certaines cartes, par exemple les cartes s’accompagnant d’une garantie.



La figure 16 présente les types de plaintes (à l'exception de celles se rapportant aux questions de conformité) présentées par des consommateurs à l'ACFC en 2002-2003. Les plaintes concernant les frais de service représentaient 22 p. 100 des 6 200 communications enregistrées à ce propos. Les trois quarts des plaintes découlaient d'une campagne épistolaire lancée par Option consommateurs.

Les consommateurs ont été nombreux à présenter des plaintes à l'ACFC au sujet de la qualité du service fourni par les institutions financières auxquelles ils s'étaient adressés pour obtenir des produits d'investissement et des prêts personnels. Les consommateurs ont également signalé des problèmes généraux se rapportant à leurs comptes bancaires : des fonds manquants, des erreurs commises par le personnel des succursales et des retards dans les transactions causés par les transferts de fonds entre les institutions financières.

Figure 16 — Plaintes à l'exception de celles relatives aux dispositions visant les consommateurs (pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Comptes	489
Fermetures de succursales	213
Chèques	259
Procédure de traitement des plaintes	11
Cartes de crédit	584
Cartes de débit	59
Demandes de renseignements généraux	311
Assurances	559
Investissements	347
Prêts	363
Hypothèques	338
Protection des renseignements personnels	141
Qualité du service	803
Frais de service	1 353
Petites et moyennes entreprises	118
Autres ¹	252
Total pour l'exercice	6 200

¹ Comprend les plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.

**Figure 17 — Demandes de renseignements et plaintes reçues
au sujet des cartes de crédit, à l'exclusion des questions de conformité
(pour l'exercice 2002-2003)**

Catégories	Demandes de renseignements	Plaintes	Total selon la catégorie, pour l'exercice
Demandes/annulations	155	94	249
Paiements de factures	23	103	126
Divulgateion de l'information sur les cartes de crédit	1	3	4
Fraude	13	29	42
Délai de grâce (pendant lequel le consommateur ne paie pas d'intérêts)	3	6	9
Assurance sur les cartes de crédit	10	14	24
Calcul des frais d'intérêt	15	42	57
Sollicitation des émetteurs de cartes pour inciter les consommateurs à faire une demande de carte	54	103	157
Transfert de solde à une autre carte	4	17	21
Autres ²	1 090	173	1 263
Total pour l'exercice	1 368	584	1 952

1 Comprend les demandes de cartes non désirées.

2 Autres questions soulevées par les consommateurs : modification des frais relatifs à une carte de crédit en particulier; cartes de crédit avec garantie; remise en service des numéros de carte de crédit; opposition aux paiements préautorisés; demandes de paiement de la part d'agences de recouvrement; et cartes de crédit non acceptées dans certains pays.

En matière de crédit, les consommateurs ont exprimé leur frustration face aux frais d'intérêt qu'on leur imposait pour des paiements en retard, et ce, même s'ils avaient payé leurs factures de carte de crédit à la date d'échéance ou avant. Ils se sont également plaints de recevoir des formulaires de demande de carte de crédit par la poste, sans en avoir fait la demande; d'être tenus responsables des transactions non autorisées imputées sur leur compte de carte de crédit; et de se heurter à des problèmes lorsqu'ils voulaient que soient discontinués des paiements préautorisés.

Au chapitre des assurances, les consommateurs se sont plaints de l'augmentation sensible de leurs primes d'assurance-habitation et d'assurance-automobile. Ils se sont également plaints du temps que prenait le règlement de leurs demandes de remboursement.

Les figures 17 à 21 (p. 41-44) présentent de façon plus détaillée la nature des demandes de renseignements et des plaintes les plus courantes ne se rapportant pas à des questions de conformité, mais plutôt aux cartes de crédit (figure 17), aux prêts personnels (figure 18), aux hypothèques (figure 19), aux frais de service (figure 20) et à la qualité du service (figure 21).



L'ACFC a reçu plusieurs plaintes à propos des prêts personnels de consommateurs qui avaient cosigné un prêt et étaient tenus responsables du solde impayé parce que l'emprunteur principal n'était pas en mesure de respecter ses engagements en matière de remboursement.

Figure 18 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des prêts personnels, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Demandes de renseignements</i>	<i>Plaintes</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Recouvrement de prêts ¹	51	131	182
Accords de prêt	23	23	46
Calcul des intérêts sur les prêts	10	21	31
Refus d'accorder un prêt	25	49	74
Autres ²	178	139	317
Total pour l'exercice	287	363	650

1 Comprend les problèmes liés au fait que les clients n'ont pas été informés du renvoi d'un prêt impayé à une agence de recouvrement.

2 Autres questions soulevées par les consommateurs : responsabilités des cosignataires d'un prêt; consolidation de dettes; obtention et remboursement de prêts aux étudiants; et comptes de prêt fermés en raison de paiements en retard.

L'ACFC a reçu plusieurs plaintes à propos des prêts personnels (figure 18) de consommateurs qui avaient cosigné un prêt et étaient tenus responsables du solde impayé parce que l'emprunteur principal n'était pas en mesure de respecter ses engagements en matière de remboursement. L'ACFC a également reçu des

demandes de renseignements et des plaintes de la part de consommateurs avec lesquels des agences de recouvrement avaient communiqué à propos du remboursement d'un prêt en souffrance. Les consommateurs voulaient connaître leurs droits et savoir comment s'y prendre pour rembourser leur prêt.

Figure 19 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des hypothèques, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Demandes de renseignements</i>	<i>Plaintes</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Demandes d'hypothèque	13	20	33
Recouvrement/saisie	16	45	61
Frais de mainlevée, de transfert et d'administration	12	30	42
Hypothèque en vigueur	24	46	70
Assurances	12	26	38
Pénalité/écart/refinancement	28	55	83
Impôts fonciers	5	20	25
Refus de renouveler	1	3	4
Autres ¹	85	93	178
Total pour l'exercice	196	338	534

1 Autres questions soulevées par les consommateurs : prêts hypothécaires inversés; recours aux régimes enregistrés d'épargne-retraite pour le versement d'acomptes hypothécaires; et frais de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

La figure 19 indique le grand nombre de plaintes présentées par des consommateurs à l'ACFC au sujet des pénalités d'intérêts hypothécaires. Bien souvent, les consommateurs ne comprenaient pas pourquoi le montant de la pénalité sur lequel ils s'étaient renseignés avait augmenté au moment du renouvellement de leur hypothèque. Ils se demandaient également comment la pénalité était calculée.

La figure 20 montre que la majorité des consommateurs qui ont communiqué avec nous au sujet des frais de service se sont plaints des frais liés à l'utilisation d'un GAB. Un certain nombre des plaintes reçues à ce propos découlaient d'une campagne lancée par Option consommateurs.



La majorité des consommateurs qui ont communiqué avec nous au sujet des frais de service se sont plaints des frais liés à l'utilisation d'un GAB.

Figure 20 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des frais de service, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Demandes de renseignements</i>	<i>Plaintes</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Guichets automatiques bancaires (GAB) ¹	19	1 046 ²	1 065
Comptes	30	76	106
Cartes de crédit	14	41	55
Cartes de débit	18	13	31
Investissements	13	72	85
Petites et moyennes entreprises	6	18	24
Autres ³	35	87	122
Total pour l'exercice	135	1 353	1 488

1 Comprend les demandes de renseignements et les plaintes au sujet des GAB des institutions financières et des GAB de marque privée.

2 Plusieurs de ces plaintes ont été déposées à l'issue d'une campagne menée par Option consommateurs.

3 Autres questions soulevées par les consommateurs : frais des opérations spéciales comme les frais pour chèques sans provision; frais imposés aux non-clients pour l'encaissement de chèques personnels; et frais pour les traites, les mandats et les virements télégraphiques.

La figure 21 montre que sur les 902 demandes de renseignements et plaintes portant sur la qualité du service, 803 étaient des plaintes, ce qui représente 89 p. 100 des communications reçues dans cette catégorie. Quelques-unes des plaintes reposaient sur les motifs suivants :

- l'impossibilité d'utiliser les billets de 100 \$ dans les succursales ou les magasins;
- l'insistance acharnée dont le service de recouvrement d'une institution financière ou une agence de recouvrement avait fait preuve au sujet du remboursement d'un prêt;
- le constat d'un coffre bancaire dont le contenu avait été touché;
- l'incapacité d'encaisser un mandat sans être client de l'institution.

Figure 21 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet de la qualité du service, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)

<i>Catégories</i>	<i>Demandes de renseignements</i>	<i>Plaintes</i>	<i>Total selon la catégorie, pour l'exercice</i>
Comptes	12	100	112
Cartes de crédit	6	61	67
Erreurs/retards	14	115	129
Assurances	3	19	22
Investissements	9	100	109
Prêts personnels	2	74	76
Hypothèques	6	37	43
Petites et moyennes entreprises	0	22	22
Autres ¹	47	275	322
Total pour l'exercice	99	803	902

¹ Autres questions soulevées par les consommateurs : impossibilité d'utiliser les billets de 100 \$; harcèlement de la part du service de recouvrement d'une institution ou d'une agence de recouvrement; problèmes concernant le contenu des coffres bancaires; et encaissement de mandats.

États financiers

Points saillants

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée le 24 octobre 2001, en vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le premier rapport annuel de l'Agence pour l'exercice 2001-2002 n'a couvert que cinq mois complets d'opérations. Le présent rapport couvre un exercice entier.

L'ACFC est entièrement financée par les cotisations versées par les institutions financières fédérales. Étant donné que la plupart des dispositions visant les consommateurs dont l'ACFC assure la surveillance concernent les banques, les questions d'ordre bancaire constituent la grande partie du travail de l'Agence. Par conséquent, les banques absorbent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC.

Cette année, le Bureau du vérificateur général du Canada a été nommé par décret vérificateur de l'ACFC. Son rôle consiste à vérifier les états financiers annuels de l'ACFC et à rendre compte des résultats de la vérification au ministre des Finances. Son opinion figure à la page 49 du présent rapport.

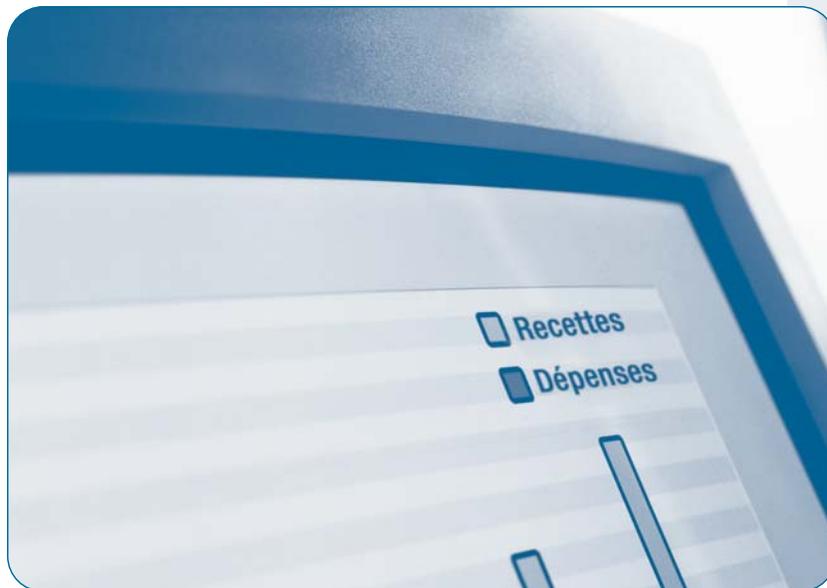
Dans son rapport de cette année, le Bureau du vérificateur général du Canada a déclaré :

...ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.



Cette année, le Bureau du vérificateur général du Canada a été nommé par décret vérificateur de l'ACFC. Son rôle consiste à vérifier les états financiers annuels de l'ACFC et à rendre compte des résultats de la vérification au ministre des Finances.

Vu que l'ACFC est un petit organisme, nous essayons de réaliser des économies en empruntant la voie des partenariats.



Pour sa première année d'activités complète, l'ACFC a effectué des dépenses totalisant 5,4 millions de dollars, soit un chiffre inférieur au montant prévu de 7,2 millions de dollars qui avait été inscrit dans le Plan d'activités 2002-2003 de l'Agence. L'écart tient essentiellement aux facteurs suivants :

- Pendant sa première année d'activités complète, l'ACFC a adopté une approche ciblée à l'égard de son volet Éducation des consommateurs. Nous n'avons pas mis en œuvre un plan de communication plus agressif qui aurait visé un profil accru dans le public en faisant une grande utilisation de la publicité payante. Par contre, l'ACFC a très bien réussi à assurer une importante couverture médiatique des questions qui intéressent les consommateurs à l'échelle du pays.

- Compte tenu des priorités de la charge de travail (notamment une « évaluation mystère » confiée à un entrepreneur ainsi que la rédaction et la production de plusieurs nouvelles publications), certaines activités ont été remises au prochain exercice, soit à 2003-2004.

Vu que l'ACFC est un petit organisme, nous essayons de réaliser des économies en empruntant la voie des partenariats. Nous sous-traitons certains services clés au lieu de créer et d'assurer nos propres services. L'ACFC a conclu des ententes avec de grandes organisations pour se procurer les services suivants :

- Les services touchant la gestion des ressources humaines et financières sont fournis par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).
- Les services en matière d'approvisionnement et de soutien informatiques et de communication sont fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- Le Centre de communications avec les consommateurs (centre d'appels) est géré conjointement avec la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

Ces partenaires possèdent une vaste expérience de la prestation de services de qualité. En travaillant avec le BSIF et la SADC, l'ACFC peut aussi profiter de leurs connaissances et de leur expérience relatives au secteur financier. Par exemple, l'Agence a accès au personnel expérimenté du centre d'appels et peut utiliser des bases de données déjà établies pour calculer les cotisations.

Durant notre première année d'activités complète (2002-2003), nous avons mieux défini et établi le programme d'activités et de services de l'ACFC, conformément à la législation et aux attentes des intervenants. Maintenant que l'Agence fonctionne à plein rendement, nous nous attendons à ce que nos dépenses concordent avec le budget de 7,3 millions de dollars que nous avons prévu pour 2003-2004. Par ailleurs, nous surveillerons l'application de nouveaux règlements sur l'accès aux services bancaires et effectuerons des examens spéciaux.

À mesure que nous progresserons au moyen d'un programme crédible et efficace visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers et à informer les Canadiens, nous continuerons de faire une utilisation efficiente de nos ressources financières.

À mesure que nous progresserons au moyen d'un programme crédible et efficace visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers et à informer les Canadiens, nous continuerons de faire une utilisation efficiente de nos ressources financières.



Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints et de la compatibilité avec toutes les autres données contenues dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économe et efficiente aux fins de l'atteinte des objectifs de l'organisation, et que les opérations sont menées conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements connexes, ainsi qu'aux politiques et aux obligations légales de l'ACFC.

La vérificatrice générale du Canada, qui effectue des vérifications impartiales pour le compte du gouvernement du Canada, a vérifié les opérations et les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

Le commissaire de
l'Agence de la consommation en
matière financière du Canada,



William G. Knight

Le commissaire adjoint de
l'Agence de la consommation en
matière financière du Canada,



Jim Callon

Ottawa, Canada
Le 23 mai 2003



Rapport du vérificateur

Au ministre des Finances

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2003 et les états des résultats et de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada

John Wiersema, CA
vérificateur général adjoint

Ottawa, Canada
Le 23 mai 2003

État de la situation financière

Au 31 mars

	2003	2002
ACTIFS		
Actifs à court terme		
Liquidités disponibles	2 050 040 \$	4 507 326 \$
Cotisations à recevoir	27 994	6 829 109
Autres actifs à court terme	1 625	—
Autres éléments d'actifs	81 571	31 376
Immobilisations (note 5)	683 367	719 088
Total des actifs	2 844 597 \$	12 086 899 \$

PASSIFS

Passifs à court terme

Créditeurs et charges à payer (notes 6 et 7)	720 308 \$	1 289 067 \$
Produit comptabilisé d'avance	650 052	3 690 589
Prêt exigible (note 6)	1 350 000	7 000 000
Avantages sociaux futurs	124 237	107 243
Total des passifs	2 844 597 \$	12 086 899 \$
Avoir du Canada	—	—
TOTAL DES PASSIFS DE L'AVOIR DU CANADA	2 844 597 \$	12 086 899 \$

Engagements (note 8)

Approuvé par :



William G. Knight

Commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État des résultats et de l'avoir du Canada

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2003	Non-vérifié (5 mois — note 9) 2002
RECETTES		
Cotisations	5 383 452 \$	3 297 772 \$
Recettes totales	5 383 452	3 297 772
DÉPENSES		
Salaires et avantages sociaux (note 4)	2 848 840	988 914
Provision pour avantages sociaux futurs	16 994	107 243
Gestion et technologie de l'information (note 7)	611 526	834 796
Services professionnels (note 7)	835 886	621 394
Locaux (notes 7 et 8)	616 611	522 135
Intérêt	101 950	61 449
Déplacements	88 669	19 159
Autres	262 976	142 682
Dépenses totales	5 383 452	3 297 772
Résultats d'exploitation nets	— \$	— \$
AVOIR DU CANADA		
Avoir du Canada au début de l'exercice	—	—
Avoir du Canada en fin d'exercice	— \$	— \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2003	Non-vérifié (5 mois — note 9) 2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultats d'exploitation nets	— \$	— \$
Postes hors caisse compris dans les résultats d'exploitation nets		
Amortissement des immobilisations (note 5)	151 328	58 468
Avantages sociaux futurs accumulés	16 994	107 243
Changements au fonds de roulement		
Diminution / (Augmentation) — Cotisations à recevoir	6 801 115	(6 829 109)
(Augmentation) — Autres éléments d'actifs	(50 195)	(31 376)
(Augmentation) — Actifs à court terme	(1 625)	—
(Diminution) / Augmentation — Crédoiteurs et charges à payer	(568 759)	1 289 067
(Diminution) / Augmentation — Produit comptabilisé d'avance	(3 040 537)	3 690 589
Rentrées de fonds provenant / (utilisés pour) des activités d'exploitation	3 308 322	(1 715 118)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(115 607)	(777 556)
Rentrées de fonds utilisés pour des activités d'investissement	(115 607)	(777 556)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouveaux emprunts pendant l'année	1 350 000	7 000 000
Remboursements pendant l'année	(7 000 000)	—
Rentrées de fonds (utilisés pour) / provenant des activités de financement	(5 650 000)	7 000 000
LIQUIDITÉS DISPONIBLES		
(Diminution) / Augmentation pendant l'année	(2 457 285)	4 507 326
Solde au début de l'exercice	4 507 326	—
Solde en fin d'exercice	2 050 040 \$	4 507 326 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

Notes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et consiste en ce qui suit :

- a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;
- d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;
- e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que l'industrie finance le coût des opérations de l'Agence au moyen de cotisations. Les opérations de l'ACFC sont entièrement financées de cette façon. L'Agence ne reçoit aucun crédit parlementaire annuel et le gouvernement du Canada n'a fait aucun investissement initial dans l'Agence à ses débuts.



Les recettes que l'ACFC tire des cotisations sont exigées conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières* (*Agence de la consommation en matière financière du Canada*), qui énonce la méthode qui sert à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Résumé des principales conventions comptables

a) Présentation

Les états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. L'Agence est entièrement tributaire des cotisations des institutions financières pour financer le coût de ses opérations, y compris le coût des avantages sociaux futurs des employés.

b) Comptabilisation des recettes

L'ACFC rapproche ses recettes des coûts d'exploitation. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre des passifs à court terme (produit comptabilisé d'avance) sur l'état de la situation financière.

Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts d'exploitation de l'exercice en cours et un état des coûts évalués pour l'année précédente par rapport aux coûts réels engagés. Cette évaluation se déroule avant le 31 décembre de chaque année conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des dépenses ou, autrement, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts d'exploitation.

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC contribuent au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le Régime) géré par le gouvernement du Canada. Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. Le montant de la cotisation de l'Agence est actuellement fondé sur un multiple des cotisations que doivent verser les employés et il peut changer au fil du temps en fonction de l'évolution du Régime. Les cotisations représentent le total des engagements contractuels au titre du régime de pension de l'Agence et elles sont couramment imputées aux opérations. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'ACFC n'est pas tenue de verser des cotisations pour combler le déficit actuariel du Régime.

ii) Prestations de fin d'emploi

Dans le cadre d'un régime de prestations de fin d'emploi, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines prestations conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des prestations est régulièrement établi par calcul actuariel et il s'accumule avec le temps, à mesure que les employés rendent les services ouvrant droit à des prestations de fin d'emploi.

Le coût des prestations de fin d'emploi est établi par calcul actuariel à l'aide de la méthode de répartition des prestations au prorata des services. L'évaluation des passifs est fondée sur un taux d'actualisation courant et d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction concernant des facteurs comme les futures augmentations salariales et le taux de démission des employés.

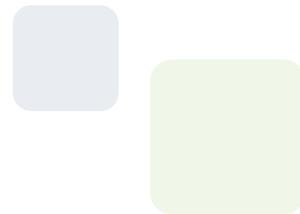
Pour les années au cours desquelles aucun examen actuariel n'est effectué, la direction prépare une estimation des passifs au titre des avantages sociaux futurs des employés à la clôture des comptes en se fondant sur le dernier rapport actuariel et les renseignements courants concernant les employés.

d) Liquidités disponibles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne dépose pas les encaissements dans son propre compte bancaire et ne tire pas de chèques sur celui-ci. Les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un service bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

e) Cotisations à recevoir

Les cotisations à recevoir sont inscrites à titre de montants devant être réalisés ultérieurement et elles représentent une créance de Sa Majesté.



f) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon une méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif, de la façon suivante :

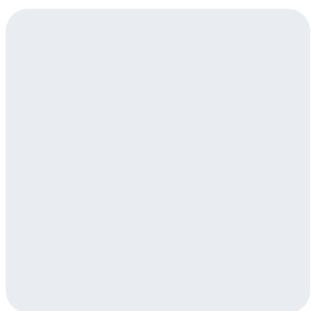
Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Matériel de bureau	4 ans
Mobilier et accessoires	7 ans
Matériel informatique	3 ans
Logiciels	5 ans
Améliorations locatives	moins de la durée de vie utile ou de la durée du bail

3. Incertitude de l'évaluation

La préparation des états financiers exige que la direction établisse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des recettes et des dépenses indiqués dans les états financiers. Au moment de la préparation de ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables. L'élément le plus important pour lequel on utilise des estimations et des hypothèses est la provision de l'Agence pour les avantages sociaux futurs. Cet élément de passif a été déterminé par calcul actuariel pour l'exercice terminé le 31 mars 2002 et évalué par la direction pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

4. Avantages sociaux

L'ACFC a constaté des avantages sociaux d'un montant de 507 813 \$ durant l'année pour ce qui est des avantages sociaux fondés sur un taux de cotisation d'environ 27,5 p. 100. Ce montant se rapportait dans une large mesure aux prestations de pension au titre de la participation des employés au Régime de pension de retraite de la fonction publique.



5. Immobilisations

Catégorie	Solde d'ouverture	Amortissement cumulé		Charge d'amortissement	Amortissement cumulé de fermeture	Solde de fermeture
		Ajouts	d'ouverture			
Améliorations locatives	361 654 \$	14 156 \$	33 898 \$	82 329 \$	116 227 \$	259 583 \$
Mobilier et accessoires	362 907	29 977	21 602	52 482	74 084	318 800
Matériel de bureau	36 845	—	1 198	9 211	10 409	26 436
Matériel informatique	7 650	—	1 062	2 550	3 612	4 038
Logiciels	8 500	71 474	708	4 756	5 464	74 510
Total	777 556 \$	115 607 \$	58 468 \$	151 328 \$	209 796 \$	683 367 \$

6. Prêt exigible

L'ACFC finance ses opérations courantes au moyen de fonds provenant du Trésor. Au 31 mars 2003, les conditions de l'accord de prêt étaient les suivantes, comparativement à l'exercice antérieur :

Principal	1 350 000 \$	(2002 — 7 000 000 \$)
Date d'échéance	21 février 2004	(2002 — 19 mai 2002)
Taux d'intérêt	3,38 %	(2002 — 2,39 %)

L'intérêt est exigible à la date d'échéance et il est comptabilisé au titre des comptes créditeurs et des charges à payer.

7. Opérations entre entités apparentées

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des conventions de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir le mandat de l'ACFC. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les entités suivantes :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

En outre, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Ces opérations ne sont pas détaillées ci-dessous.

Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre entités apparentées de l'Agence pour l'année sur les dépenses totales. Ces opérations sont mesurées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les entités apparentées.

Dépenses	2003	2002 (Non vérifié — 5 mois)
TPSGC — Gestion et technologie de l'information	557 500 \$	700 000 \$
TPSGC — Locaux	458 803 \$	450 849 \$
SADC — Services professionnels (gestion du centre d'appels)	246 496 \$	134 576 \$
BSIF — Services professionnels (services en ressources humaines)	98 232 \$	182 131 \$
BSIF — Services professionnels (services financiers)	102 060 \$	53 287 \$

À la fin de l'année, les montants dus aux entités apparentées susmentionnées sont les suivants :

Créditeurs	2003	2002
TPSGC — Gestion et technologie de l'information	136 000 \$	700 000 \$
TPSGC — Locaux	— \$	— \$
SADC — Services professionnels (gestion du centre d'appels)	82 103 \$	71 000 \$
BSIF — Services professionnels (services en ressources humaines)	8 489 \$	— \$
BSIF — Services professionnels (services financiers)	8 820 \$	— \$

8. Engagements

Le tableau qui suit fait état des engagements contractuels découlant des conventions de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux à bureaux.

Exercice terminé le 31 mars	Conventions de services	Location-exploitation	Total
2004	746 288 \$	291 347 \$	1 037 635 \$
2005	92 264	291 347	383 611
2006	93 417	291 347	384 764
Total	931 969 \$	874 041 \$	1 806 010 \$

9. Données comparatives

Les données comparatives traduisent les résultats des activités et les flux de trésorerie de l'Agence constatés pendant la période de cinq mois allant du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002. Ces données comparatives n'ont pas été vérifiées.

Annexe A : Glossaire

Code de conduite

Code adopté par une institution financière ou une association de l'industrie et rendu public (par exemple dans son site Web), conçu pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille le respect des codes de conduite volontaires des institutions financières sous réglementation fédérale.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité

Déclaration que les grandes institutions financières sont tenues de publier chaque année en vertu de la loi. Elles doivent en remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration expose leur contribution à l'économie et à la société canadiennes.

Disposition visant les consommateurs

Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Documents déposés

Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la loi (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances et Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

Dossier

Dossier ouvert par la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC relativement à une question de conformité comme l'infraction présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

Dossier en suspens

Cas de conformité qui fait toujours l'objet d'une enquête par l'ACFC au 31 mars.

Dossier fermé

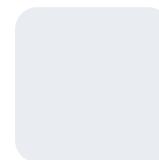
Cas de conformité ayant fait l'objet d'une enquête par l'ACFC et dont le dossier était fermé au 31 mars.

Dossier ouvert

Plainte pour laquelle un dossier a été ouvert et versé dans le système de suivi de l'ACFC.

Engagement public

Engagement public pris par une institution financière ou une association de l'industrie (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'ACFC surveille le respect des engagements publics des institutions financières sous réglementation fédérale.



Entente de conformité

Entente conclue entre le commissaire et une institution financière, précisant des mesures correctives et établissant un échéancier pour leur mise en œuvre, dans le but de favoriser le respect des dispositions visant les consommateurs.

Examen (annuel)

Examen mené par l'ACFC, une fois par année civile, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme de manière générale aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables.

Examen (spécial)

Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme à des dispositions spécifiques visant les consommateurs, qui lui sont applicables.

Lettre de réprimande

Mesure administrative, prévue dans le Cadre de conformité de l'ACFC, qui peut être prise lorsqu'une violation commise par une institution financière se rapporte à un problème isolé et a des répercussions limitées sur le consommateur, mais n'exige pas de procès-verbal de violation. Le commissaire prend note de la violation et confirme, au moyen d'une lettre adressée à l'institution financière en cause, que des mesures correctives acceptables ont été mises en œuvre.

Non-respect

À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que la plainte est fondée et que les mesures prises par l'institution financière en cause ne respectent pas les conditions du code de conduite volontaire qui lui est applicable ou d'un engagement public qu'elle a pris.

Plainte à signaler

Plainte relative à une disposition visant les consommateurs transmise par l'institution financière à l'échelon « à signaler » de la procédure de traitement des plaintes de l'institution. Le Cadre de conformité de l'ACFC exige que les institutions financières sous réglementation fédérale informent l'Agence de toute plainte à signaler (selon la définition énoncée dans le Cadre) liée à une disposition visant les consommateurs.

Procédure de traitement des plaintes

Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services de leur institution.

Procès-verbal de violation

Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer l'institution financière en cause qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC. Le commissaire peut aussi publier la nature de la violation.

Respect (d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public)

À l'issue d'une enquête menée relativement à une plainte par l'ACFC, les mesures prises par une institution financière sont jugées compatibles avec le code de conduite volontaire de l'institution ou l'engagement public présidant aux mesures prises.

Retrait

Retrait d'un cas parce que le consommateur a demandé à l'ACFC de ne pas poursuivre son enquête relativement à la plainte ou parce que le consommateur n'a pas donné suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec lui pour poursuivre son enquête.

Vente liée avec coercition

Pratique soumettant un particulier à des pressions injustifiées ou des mesures coercitives afin de l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée en échange d'un autre produit ou service de cette même source.

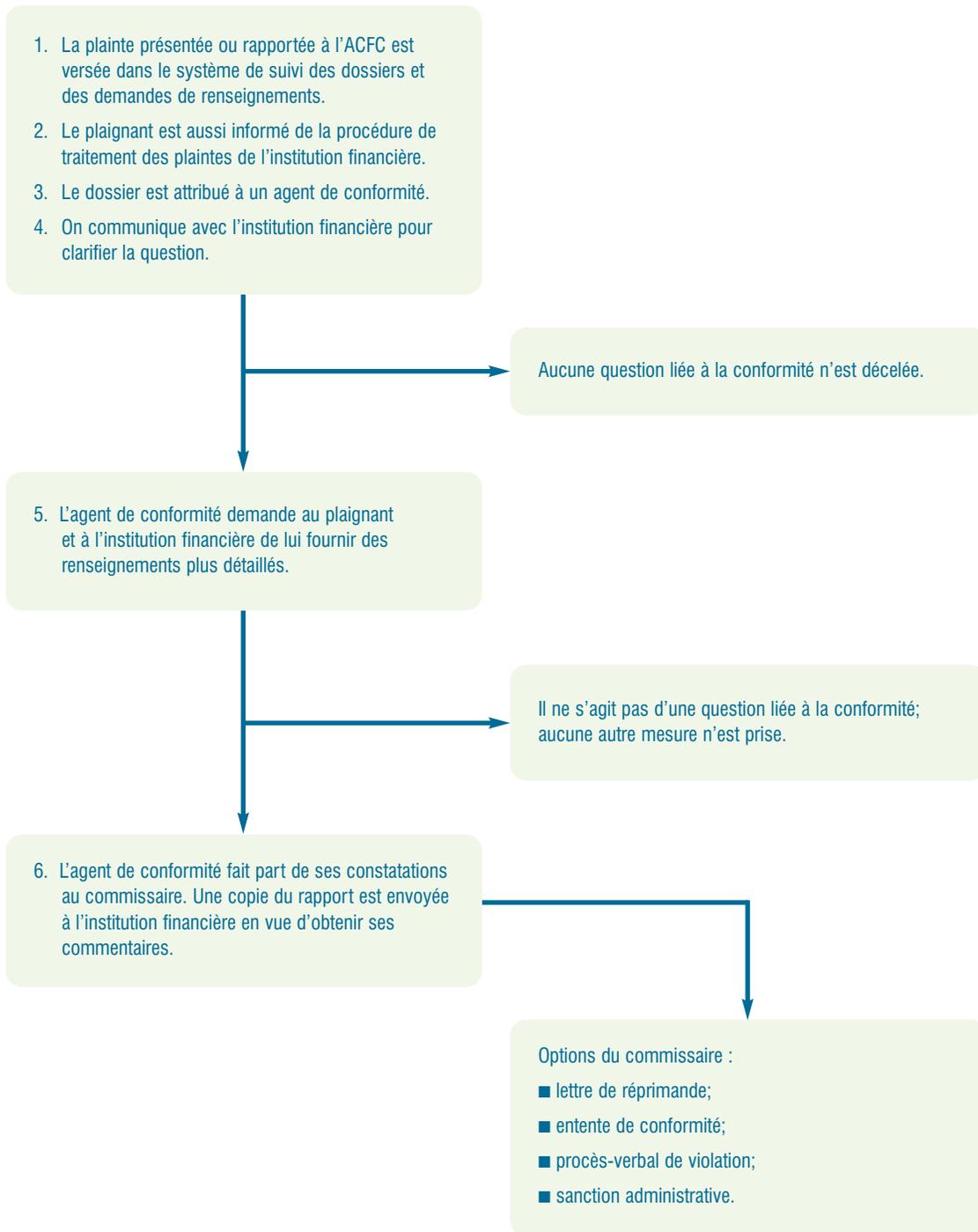
Violation

Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*.

Annexe B : Processus de gestion des cas de l'ACFC

Processus

Résultats éventuels



Annexe C : Dispositions et règlements visant les consommateurs

La Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada prescrit les dispositions visant les consommateurs des lois suivantes :

- Loi sur les banques;
- Loi sur les sociétés d'assurances;
- Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;
- Loi sur les associations coopératives de crédit.

Le tableau qui suit résume les dispositions législatives visant les consommateurs que l'Agence met à exécution ainsi que les types d'institutions financières fédérales assujetties à chaque disposition.

Types de dispositions visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de divulguer les intérêts et les frais applicables aux comptes de dépôt	X	X		X
Obligation de divulguer le coût d'emprunt	X	X	X	X
Obligation de se doter de procédures visant à protéger l'information concernant les clients (aucun règlement en vigueur)	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail (en vigueur en septembre 2003)	X			
Obligation d'aviser les consommateurs que les dépôts ne sont pas assurés lorsque la banque n'est pas membre de la SADC	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais peu élevés (pas en vigueur) <i>N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, les sept grandes banques se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais peu élevés en respectant les lignes directrices établies par le gouvernement.</i>	X			
Droit du consommateur de fermer, sans frais, un compte de dépôt de détail ouvert par téléphone 14 jours suivant l'ouverture du compte	X	X		X
Interdiction d'imposer des frais pour l'encaissement des chèques du gouvernement	X	X		X

Types de dispositions visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement d'un montant inférieur à 1 500 \$, comme le prescrit le règlement (en vigueur en septembre 2003)	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation des grandes institutions (capitaux propres de 1 milliard de dollars ou plus) de déposer des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter d'une procédure de traitement des plaintes et d'en déposer copie à l'ACFC	X	X	X	X
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme distinct de règlement des plaintes		X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de divulguer de l'information aux consommateurs, comme le prescrit le règlement (par exemple, le règlement sur les dépôts indexés et les politiques concernant la retenue sur les chèques)	X	X	X	X
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant le degré de conformité de l'institution aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X

Questions connexes	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de l'ACFC de surveiller les codes de conduite et les engagements publics de l'industrie (par exemple, les codes concernant les cartes de débit ou les petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement, chaque année, du nombre de plaintes portées à son attention et de leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire au besoin	X	X	X	X
Obligation de mener, chaque année, un examen de conformité et d'établir un rapport	X	X	X	X
Capacité à conclure des ententes de conformité	X	X	X	X
Obligation de verser des cotisations pour financer les activités de l'ACFC	X	X	X	X
Capacité à désigner les contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

Annexe D : État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs

au 31 mars 2003

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)	En vigueur	DORS/2002-39
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/2001-370
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)	En vigueur	DORS/2001-371
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)	En vigueur	DORS/2001-373
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)	En vigueur	DORS/2001-372
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)	En vigueur	DORS/2001-374
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2001-375
Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/2002-262
Règlement sur le coût d'emprunt (banques)	En vigueur	DORS/2001-101
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)	En vigueur	DORS/2001-102
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)	En vigueur	DORS/2001-103
Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)	En vigueur	DORS/2002-263
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2001-104
Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/99-278
Règlement sur la communication des frais (banques)	En vigueur	DORS/92-324
Règlement sur la communication des frais (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/1999-272, modifié par DORS/2001-468
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)	En vigueur	DORS/1992-321, modifié par DORS/2001-469
Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/1992-322, modifié par DORS/2001-470
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/2001-471
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)	En vigueur	DORS/2001-472
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)	À venir	

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2001-473
Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	En vigueur	DORS/2001-474
Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	En vigueur	DORS/2002-101
Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indiciels	En vigueur	DORS/2002-102
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)	En vigueur	DORS/2002-104, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)	En vigueur	DORS/2002-105, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2002-106, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés	En vigueur	DORS/99-388, modifié par DORS/2002-338
Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2002-133

Liste des figures

N°	Titre	Page
1	Mentions par les médias, par sujets, du 1 ^{er} avril 2002 au 31 mars 2003	13
2	Distribution des documents d'information de l'ACFC, du 1 ^{er} avril 2002 au 31 mars 2003	14
3	Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sources	17
4	Statistiques concernant le site Web de l'ACFC, selon l'année	18
5	Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite	20
6	Nombre total de communications reçues à propos de la conformité (depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)	29
7	Nombre total de documents déposés par les institutions financières (depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)	29
8	Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux dispositions visant les consommateurs, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)	30
9	Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)	32
10	Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)	33
11	Questions relatives aux fermetures de succursales (pour l'exercice 2002-2003)	33
12	Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sujets	36
13	Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la province ou le territoire (pour l'exercice 2002-2003)	37
14	Demandes de renseignements et plaintes selon le type d'institution financière réglementée par l'ACFC, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	38
15	Demandes de renseignements généraux reçues sur des questions autres que la conformité (pour l'exercice 2002-2003)	39
16	Plaintes à l'exception de celles relatives aux dispositions visant les consommateurs (pour l'exercice 2002-2003)	40
17	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des cartes de crédit, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	41
18	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des prêts personnels, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	42
19	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des hypothèques, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	42
20	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des frais de service, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	43
21	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet de la qualité du service, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	44