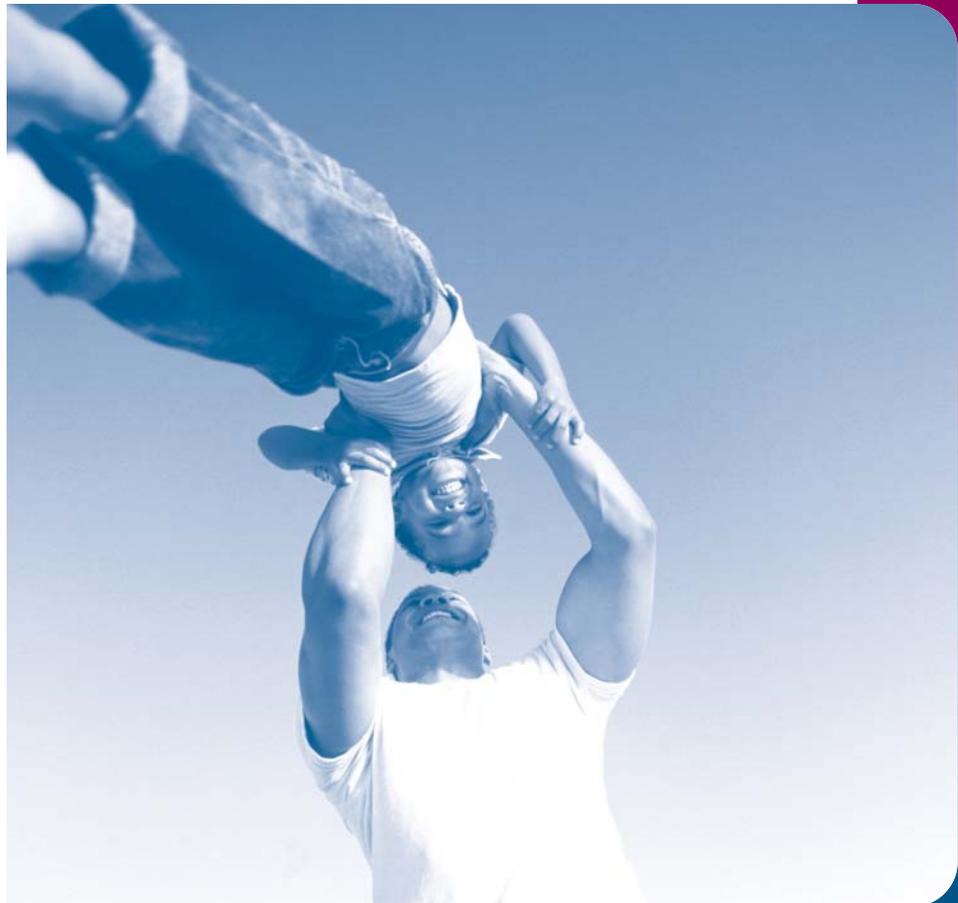




Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Dans l'intérêt *des Canadiens*



RAPPORT ANNUEL 2003 - 2004



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.gc.ca

publications pub@acfc.gc.ca

demandes des médias media@acfc.gc.ca

Site Web www.acfc.gc.ca

Adresse 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)

N° de catalogue : FCI-2004F-PDF

ISBN : 0-662-77095-1



Table des matières

<i>Lettre du commissaire</i>	3
<i>Le bilan de l'année</i>	
Aperçu	7
Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques	9
Direction de la conformité et des relations avec l'industrie	19
<i>Dans l'intérêt des Canadiens</i>	
Questions qui préoccupent les Canadiens	25
Donner suite aux préoccupations des Canadiens	35
Activités de l'ACFC	37
Rendement de l'ACFC	41
<i>Liste des figures et schémas</i>	45
<i>États financiers</i>	46
<i>Annexes</i>	
A : Glossaire	59
B : Dispositions et règlements visant les consommateurs	62
C : État des règlements	64
D : Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC	66



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

Le 22 septembre 2004

L'honorable Ralph E. Goodale, C.P., député
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 2003 au 31 mars 2004, soit la deuxième 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 G. Knight

c.c. L'honorable John McKay, C.P., député,
secrétaire parlementaire du ministre des Finances



Lettre du *commissaire*

La deuxième année d'activités complète de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est maintenant terminée. Pour nous, il ne fait aucun doute que cette année aura été marquée par la mise en œuvre du Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, le 30 septembre 2003. Le Règlement prescrit le droit légitime des Canadiens d'avoir accès aux services bancaires de base, y compris le droit d'ouvrir un compte de dépôt personnel.

Le nouveau *Règlement* confère à l'Agence le plein pouvoir législatif de remplir son mandat, lequel consiste à informer les Canadiens de leurs droits et responsabilités dans le secteur financier, et à surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs. En remplissant son mandat et en appliquant le nouveau *Règlement*, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada travaille dans l'intérêt des Canadiens et du secteur.

La contribution de l'Agence est indéniable. En effet, ses activités sont en grande partie dictées par une demande sans cesse croissante des consommateurs à l'égard de ses services, ce qui indique manifestement que les Canadiens ne demandent qu'à recevoir l'aide et l'information que nous mettons à leur disposition.

En 2003-2004, la demande exprimée à l'égard de nos publications imprimées a presque doublé par rapport à l'année précédente, et le nombre de téléchargements des publications affichées dans le site Web de l'Agence a presque quintuplé.

Les relations que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada entretient avec les Canadiens servent d'avertissement précoce en attirant notre attention sur les éventuels problèmes relatifs à la réglementation et aux codes de conduite volontaires. Nous pouvons ainsi adopter une approche proactive pour ce qui est de tels problèmes, et les aborder avant qu'ils n'aient des répercussions sur de grands nombres de Canadiens. Cette façon de procéder rend encore plus utiles les activités que mène l'Agence, car une décision prise par le commissaire dans un cas donné peut avoir une incidence sur la situation financière de dizaines, voire de centaines, de milliers de Canadiens.

En 2003-2004, j'ai pris de nombreuses décisions qui ont témoigné de l'application vigoureuse de la réglementation par l'Agence. Les Canadiens s'attendent à ce que le marché soit juste et concurrentiel, et les décisions que j'ai prises traduisent l'engagement de l'Agence de la consommation en matière financière envers les consommateurs canadiens.

Les décisions prises l'année dernière se rapportaient à des cas liés à des droits importants des consommateurs et à des questions les intéressant, notamment :

- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation inexacte du coût d'emprunt;
- la non-divulgation des taux d'intérêt applicables aux cartes de crédit;
- la non-divulgation des taux hypothécaires;
- le défaut d'afficher des avis concernant les frais;
- le défaut de donner un préavis de fermeture de succursale.

Les décisions que j'ai prises ont donné lieu à de nombreuses lettres de réprimande, des ententes de conformité, des procès-verbaux de violation et une sanction administrative pécuniaire de 50 000 \$ (qui fait actuellement l'objet d'un appel).

En 2004-2005, la conformité sera notre principal cheval de bataille. Nous appliquerons le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* à la lettre. Nous mettrons les consommateurs et les institutions financières au courant du fait que les Canadiens ont le droit de recevoir des services bancaires de base, et que ces droits doivent être respectés.

Ce faisant, nous veillerons à l'application transparente de la réglementation. Si nous décelons un cas de violation qui pourrait être lourd de conséquences pour les consommateurs, nous en informerons le public dès que la décision du commissaire sera finale.

Nous continuerons aussi à établir des partenariats qui pourront nous aider à communiquer avec les Canadiens et à faire en sorte qu'ils connaissent leur droit à des services bancaires de base. Entre autres initiatives, nous travaillerons avec des organisations qui tentent de venir en aide aux Canadiens vulnérables, en particulier ceux dont les capacités de lecture et d'écriture sont limitées. Nous nous pencherons également sur les problèmes se rapportant aux obligations dont les banques doivent s'acquitter envers les petites entreprises.

Lorsque je pose un regard rétrospectif sur nos réalisations en 2003-2004, la réaction positive de milliers de Canadiens à l'égard des efforts déployés par l'Agence m'impressionne et me réjouit à la fois. La diligence avec laquelle ils ont porté leurs préoccupations à notre attention a très largement contribué à l'exécution couronnée de succès de notre mandat. Un partenariat fort a vu le jour entre l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et les Canadiens; c'est l'une de nos grandes réalisations.

Je tiens à remercier nos nombreux autres partenaires et intervenants, notamment les institutions financières que nous réglementons, pour leur précieuse contribution à l'amélioration du secteur financier dans l'intérêt du secteur et des consommateurs.

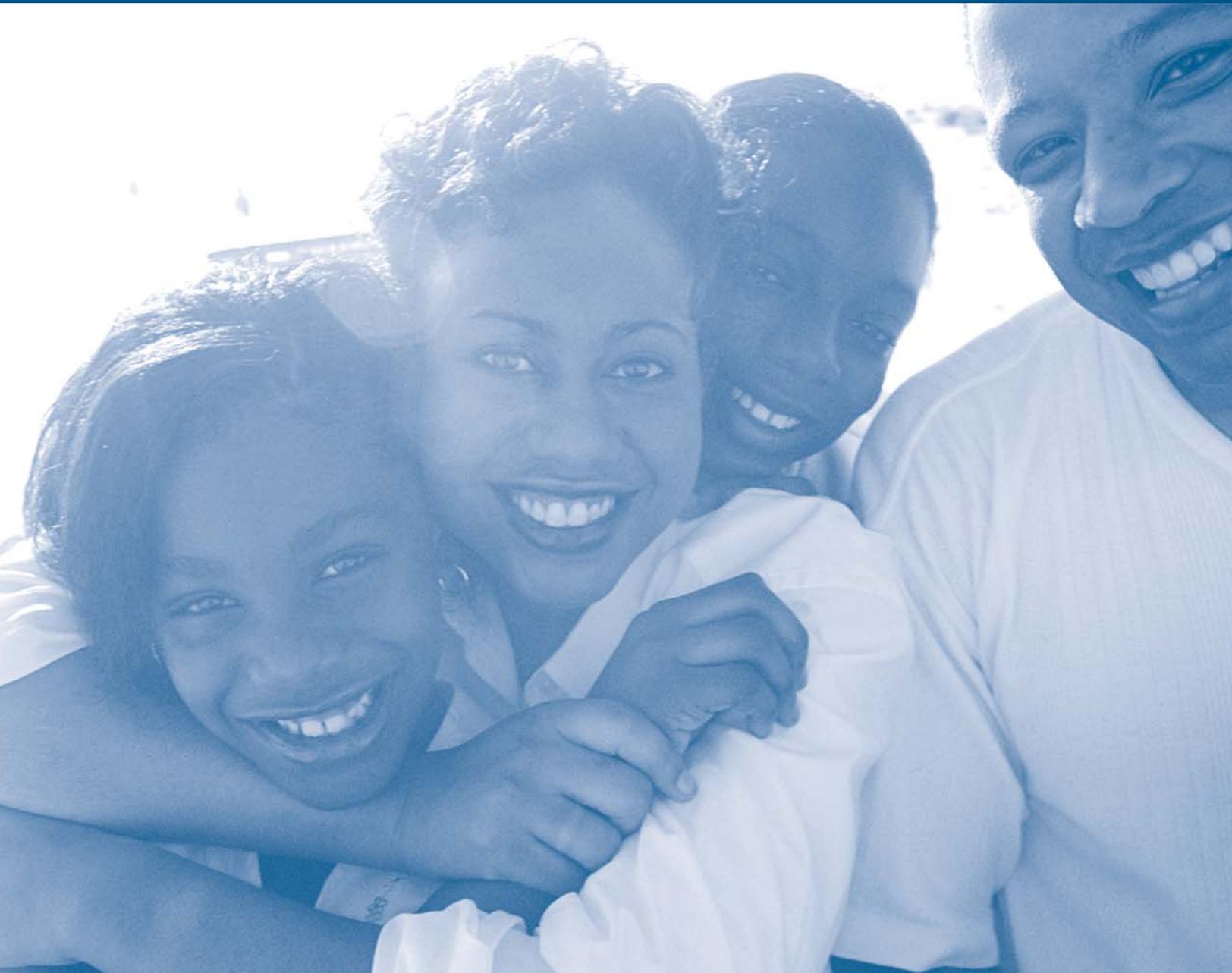
Je conclurai en soulignant le travail tout à fait remarquable des membres du personnel expérimenté, novateur et débordant d'énergie de l'Agence au cours de l'année écoulée. Le succès que nous constatons aujourd'hui n'aurait pas été possible sans le dévouement dont ils ont fait preuve envers l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et sa mission.

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



William G. Knight





Le **bilan** de l'année

En matière financière, les Canadiens veulent faire leurs propres choix. Ils reconnaissent cependant l'importance de la fonction de surveillance des institutions financières qu'exerce le gouvernement pour assurer leur protection. Et c'est là où la mission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) prend tout son sens auprès des Canadiens, car elle se situe sur ces deux fronts.

À l'ACFC, notre vision est celle d'un secteur financier juste et concurrentiel, au sein duquel les Canadiens peuvent obtenir facilement des renseignements fiables et objectifs qui les aident à prendre des décisions éclairées en matière financière. Nous croyons également en un secteur où les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs, la transparence est la règle et non l'exception, et l'intervention est rapide et efficace pour faire obstacle à la non-conformité.

Vu le mandat qui lui est confié et la façon dont elle remplit sa mission d'information et de protection des consommateurs, l'Agence se distingue nettement des services de médiation ou de protection du citoyen qu'offrent les banques et d'autres institutions financières. De tels services se fondent uniquement sur les plaintes reçues. Ils sont offerts lorsqu'un problème survient entre un consommateur et une institution, et ils répondent à une situation donnée. Pour sa part, l'ACFC a adopté une stratégie plus proactive. En effet, nous veillons à repérer les problèmes éventuels avant qu'ils ne surgissent et nous prenons des mesures préventives pour éviter qu'ils n'aient des répercussions à grande échelle.

Aider les Canadiens à prendre des décisions éclairées

L'ACFC est le point d'accès à des renseignements formulés en un langage simple, qui permettent aux consommateurs d'avoir une idée claire et précise de leurs droits et responsabilités dans le secteur financier. Munis de cette information, les consommateurs peuvent choisir les stratégies et les outils financiers qui répondent le mieux à leurs besoins.

L'augmentation marquée de la demande des consommateurs à l'égard de nos publications imprimées et électroniques témoigne du succès que nous avons remporté dans ce domaine. Le nombre de brochures et de livrets imprimés que nous avons distribués a presque doublé, passant de 50 115 en 2002-2003 à 91 381 en 2003-2004. Quant au nombre de téléchargements du Web, il est passé de 45 616 en 2002-2003 à 221 682, soit une hausse de près de 500 p. 100.

Écouter les Canadiens

L'ACFC prête une oreille attentive aux consommateurs, et elle répond à leurs questions. Les documents que nous produisons pour éduquer les consommateurs donnent suite aux tendances que nous relevons dans les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons. Cette façon de procéder nous permet de repérer les lacunes en matière d'information et de les combler. Les consommateurs se montrent enthousiastes à l'égard de l'information que nous leur offrons. En 2003-2004, les consommateurs ont communiqué avec nous 17 880 fois, comparativement à 14 505 fois en 2002-2003.

Améliorer le secteur financier

L'ACFC établit des normes qui améliorent le secteur financier. Elle accomplit des progrès sur les plans de la transparence et de la divulgation, et travaille avec les institutions financières pour être sûre que celles-ci fournissent une information complète, exacte et claire aux consommateurs. Elle prend également des mesures pour veiller à ce que le cadre de conformité mis en place avec les institutions financières soit toujours d'actualité.

À l'interne, l'ACFC élabore des normes pour son propre rendement en matière de service. Les résultats constatés sont excellents : d'après les résultats d'un sondage indépendant mené à la fin de 2003, la satisfaction des consommateurs envers l'ACFC est très élevée. Près de 90 p. 100 des répondants au sondage ayant eu recours à son Centre de communications avec les consommateurs étaient d'avis que les préposés avec lesquels ils se sont entretenus faisaient très bien leur travail.



Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

Informers les Canadiens

En 2003-2004, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'ACFC s'est surtout occupée de sensibiliser davantage les Canadiens à la nouvelle réglementation sur l'accès aux services bancaires et de conseiller les consommateurs sur la façon dont ils peuvent obtenir des renseignements qui les aideront à faire des choix judicieux en matière financière.

Produits et instruments d'information pour les Canadiens

En 2003-2004, la Direction a redoublé d'effort pour distribuer des documents d'information à divers publics, notamment les consommateurs, les groupes de défense des consommateurs, les parlementaires, les bibliothèques et les institutions financières.

Guides du consommateur

En 2003-2004, la demande exprimée à l'égard des deux guides du consommateur de la Direction, à savoir *Les cartes de crédit : à vous de choisir* et le *Guide du coût des services bancaires*, est demeurée élevée.

- **Les cartes de crédit : à vous de choisir**
La Direction a fait paraître deux numéros de ce guide très apprécié au cours du dernier exercice. Pour qu'il soit le plus facile possible à utiliser, l'Agence en a modifié la présentation en janvier 2004. La trousse contient maintenant quatre livrets

rédigés en un langage simple et dix tableaux qui décrivent les diverses catégories de cartes de crédit. La trousse comprend également une feuille de calcul interactive que les consommateurs peuvent utiliser lorsqu'ils magasinent pour une carte de crédit, ainsi qu'un glossaire des termes propres aux cartes de crédit.

Les quatre livrets sont les suivants :

- *Comment tirer profit d'une carte de crédit : comprendre les termes et conditions de votre carte*
- *Vos droits et responsabilités : le coût d'emprunter avec une carte de crédit*
- *Bien gérer votre argent : comment économiser avec une carte de crédit*
- *En toute sécurité : comment protéger votre carte de crédit et vos antécédents en matière de crédit*

Les dix tableaux comparent les caractéristiques de diverses cartes de crédit et les frais qui s'y appliquent, notamment les cartes de crédit standard et à taux réduit, ainsi que les cartes de crédit pour étudiants, les cartes de crédit avec garantie et les cartes de crédit or ou platine.

- **Guide du coût des services bancaires**
Ce guide convivial décrit presque tous les forfaits de services bancaires qu'offrent 14 institutions financières canadiennes. Il aide les consommateurs à comparer les forfaits pour choisir celui qui répond le mieux à leurs besoins.

Le guide interactif a été conçu en format Web et en format d'impression facile à utiliser. Les deux versions contiennent de l'information sur les comptes pour étudiants, pour jeunes, pour personnes âgées et les comptes à frais modiques, ainsi que des conseils et des renseignements visant à aider les consommateurs à réduire leurs frais bancaires mensuels.

Brochures et livrets

Dans son effort constant de sensibilisation aux obligations des institutions financières et aux responsabilités des consommateurs, l'ACFC a publié plusieurs nouveaux livrets et brochures :

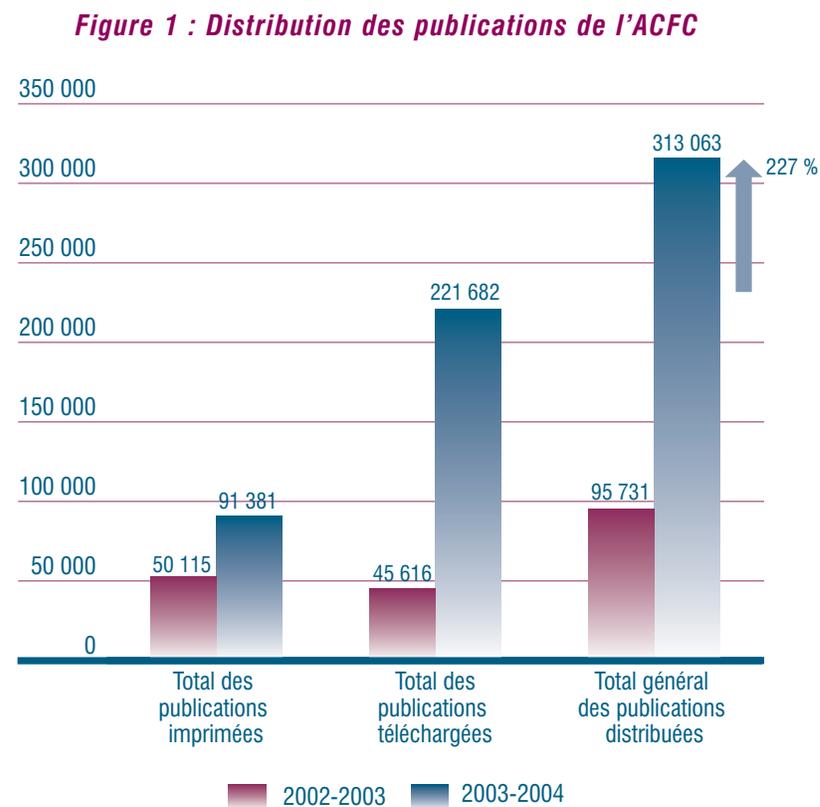
- *Ouvrir un compte de banque personnel*
- *Encaisser sans frais des chèques du gouvernement du Canada*
- *Vos droits et responsabilités : ce que vous devez savoir lorsque vous ouvrez un compte bancaire*
- *Vous songez à un produit de placement lié au rendement boursier? Ce que vous devez savoir sur les épargnes à terme indicielles vendues au Canada*
- *Et si votre succursale fermait ses portes?*

L'ACFC a continué de distribuer quatre brochures publiées antérieurement, en version imprimée et en format électronique :

- *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*

La Direction a également produit une nouvelle affiche dont le but est de faire connaître l'ACFC aux consommateurs. Des exemplaires ont été distribués à l'échelle du Canada par l'intermédiaire des divers partenaires qui contribuent au rayonnement de l'ACFC (voir la section intitulée « Initiatives de liaison externe », p. 14).

La figure 1 montre l'augmentation spectaculaire du nombre de publications distribuées par l'ACFC en version imprimée et par téléchargement de son site Web. Le pourcentage d'augmentation est en effet surprenant : 227 p. 100 au cours du dernier exercice.



Comprendre les besoins des Canadiens à faible revenu et aux capacités de lecture et d'écriture limitées

Pour remplir son mandat de protection et d'information des consommateurs, l'ACFC doit veiller à ce qu'ils comprennent bien l'information qu'elle leur fournit.

En 2003-2004, l'ACFC a dirigé plusieurs groupes de consultation réunissant des consommateurs à faible revenu et aux capacités de lecture et d'écriture limitées, pour savoir comment ils réagissaient face aux documents de base qu'elle publie dans le cadre de son volet d'éducation. Des participants francophones et anglophones de Saint John, Montréal, Toronto et Vancouver ont examiné deux publications de l'ACFC : *Ouvrir un compte de banque personnel* et *Encaisser sans frais des chèques du gouvernement du Canada*. Les documents étaient rédigés en un langage simple. Chaque publication a été présentée sous trois formes : une brochure, un livret et une fiche de renseignements.

Les groupes de consultation ont permis à l'Agence de se rendre compte de la manière dont ces consommateurs utilisent et comprennent ses documents, et de la façon dont l'information peut leur être plus accessible. Les données obtenues seront d'une valeur inestimable pour élaborer, ultérieurement, des documents destinés à ce public. Dans un premier temps, nous réviserons les brochures soumises aux groupes de consultation afin d'intégrer les enseignements tirés.

Comme le montre la démarche consultative adoptée, l'ACFC souhaite que le plus grand nombre possible de Canadiens comprennent le contenu de ses publications. À cette fin, l'ACFC a créé un comité de rédaction chargé d'examiner certaines publications pour vérifier si elles sont conformes aux normes de rédaction en un langage simple.

Nous avons également travaillé avec la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français. Cette organisation nous a aidés à évaluer les niveaux

d'alphabétisation requis pour comprendre nos publications et nous a fourni des recommandations sur la façon de les rendre plus accessibles aux consommateurs qui ont des capacités d'écriture et de lecture limitées.

Ressources du site Web

La rubrique la plus fréquemment visitée du site Web de l'ACFC a été « Pour les consommateurs », suivie de « Publications » et de « Renseignements sur la conformité ». Pendant l'année écoulée, le site a été visité en moyenne par 700 visiteurs par jour, soit près du double de la moyenne quotidienne de l'année précédente. En 2003-2004, on a compté plus de 250 000 visites du site Web, contre environ 132 000 en 2002-2003 (voir la figure 2, p. 12).

Depuis que l'ACFC a lancé son site Web en octobre 2001, le nombre de visites enregistré par mois n'a cessé de s'accroître (voir la figure 3, p. 12). Janvier 2004 a été le mois record de l'exercice écoulé; on a enregistré 32 555 visites après la parution de la publication *Les cartes de crédit : à vous de choisir* dans sa nouvelle version.

En 2003-2004, les documents et les outils les plus fréquemment demandés par l'intermédiaire du site Web ont été *Les cartes de crédit : à vous de choisir*, le *Guide du coût des services bancaires*, le *Rapport annuel* et le *Guide du consommateur de services bancaires de base*. Les publications de l'ACFC ont été téléchargées du Web à 221 682 reprises, soit près de 5 fois plus qu'en 2002-2003.

Les ressources de l'ACFC dans le Web sont décrites dans les paragraphes qui suivent.

Les décisions du commissaire

Depuis l'automne 2003, l'ACFC diffuse dans son site Web les décisions finales du commissaire à l'égard des cas de conformité se rapportant à la violation d'un règlement ou au non-respect d'un code de conduite ou d'un engagement public. En rendant les décisions publiques, l'ACFC réalise l'objectif qu'elle s'est fixé en matière de transparence et de divulgation.

Figure 2 : Utilisation du site Web de l'ACFC

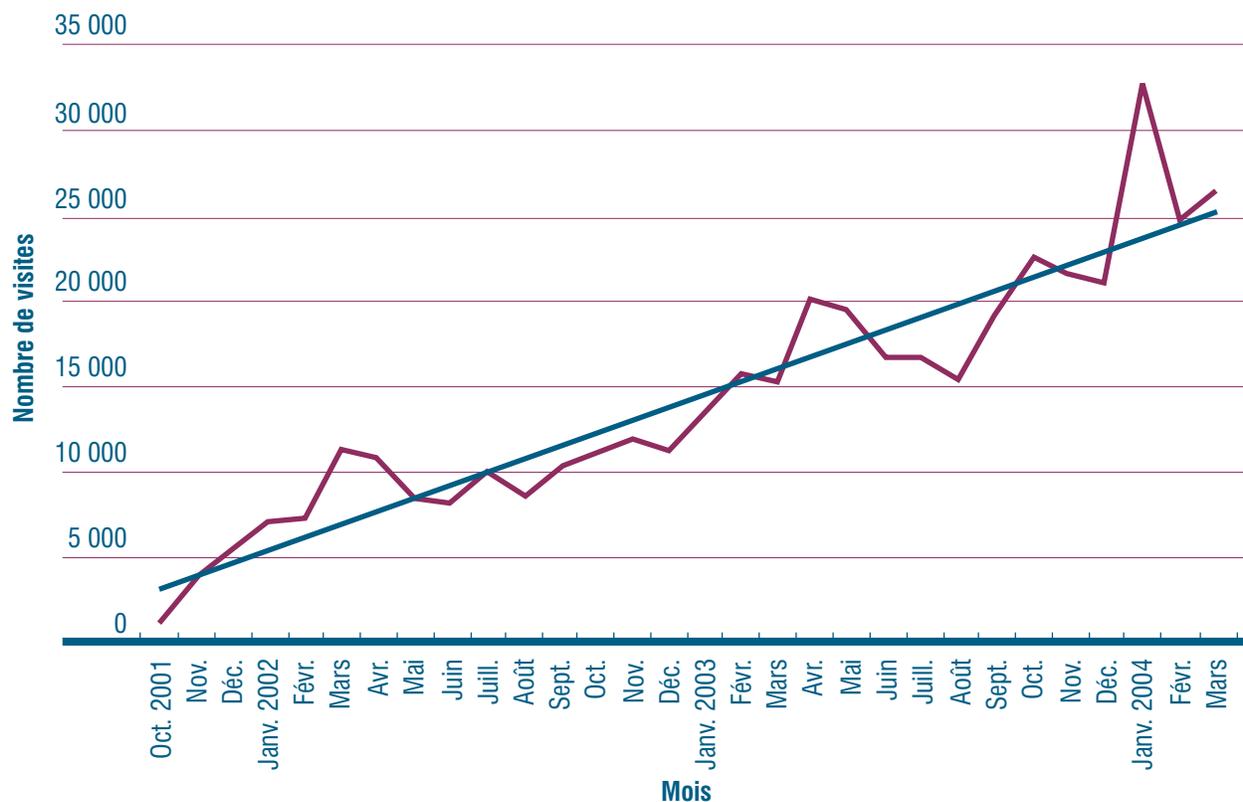
	<i>Exercice</i>		
	<i>2001-2002¹</i>	<i>2002-2003</i>	<i>2003-2004</i>
Nombre de visites ²	34 718	132 197	254 854
Nombre moyen de visites par jour	190	362	696
Durée moyenne des visites (en minutes) ³	00:16:27	00:13:38	00:11:51
Durée médiane des visites (en minutes) ⁴	00:02:14	00:02:23	00:02:33
Nouveaux outils interactifs et jeux-questionnaires			Nombre de visites, 2003-2004
Jeu-questionnaire sur les droits et responsabilités			3 412
Jeu-questionnaire sur les cartes de crédit			3 181
Jeu-questionnaire sur les hypothèques			10
Outil <i>Guide du coût des services bancaires</i>			14 744
TOTAL DES VISITES, OUTILS INTERACTIFS ET JEUX-QUESTIONNAIRES			21 347

1 Les chiffres se rapportent à une période de 5,5 mois, soit de l'ouverture de l'Agence le 14 octobre 2001 au 31 mars 2002.

2 Le **nombre de visites** représente le nombre total de fois que les visiteurs ont consulté le site de l'ACFC. Si la limite du temps mort est dépassée, on suppose que le visiteur 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.

3 La **durée moyenne des visites** représente la durée totale de la visite du site divisée par le nombre total de visites.

4 La **durée médiane des visites** représente 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 la durée moyenne des visites.

Figure 3 : Consultation du site Web de l'ACFC par mois, depuis son lancement

Mises à jour et guides offerts uniquement en ligne

• **Mises à jour sur les frais imposés pour l'utilisation des GAB**

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a poursuivi sa recherche sur les frais prélevés pour l'utilisation des guichets automatiques bancaires (GAB) et elle a produit une mise à jour, à l'intention des consommateurs, sur les frais qui s'appliquent pour les retraits d'argent aux GAB.

• **Faits et conseils sur les prêts hypothécaires**

Ce guide des prêts hypothécaires à l'intention des consommateurs traite :

- de ce que les consommateurs devraient savoir avant de présenter une demande d'hypothèque;
- des responsabilités des consommateurs en matière d'hypothèques;
- des droits des consommateurs en matière d'hypothèques, selon la législation fédérale;
- de ce que les consommateurs devraient savoir après avoir fait une demande d'hypothèque;
- des conditions des prêts hypothécaires;
- des moyens permettant de rembourser une hypothèque plus rapidement.

• **Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit**

La Direction a préparé cette brochure en collaboration avec Industrie Canada. On peut la consulter dans le site Web de ce ministère ou au moyen du lien qui est proposé dans le site Web de l'ACFC. Ce document explique aux consommateurs ce qu'ils doivent faire s'ils sont victimes d'une fraude par carte de débit et fournit de l'information sur les questions de responsabilité.

L'ACFC donnera accès à une version à jour du Code de pratique canadien des services de cartes de débit dès que les modifications apportées au Code actuel de l'industrie entreront en vigueur. L'ACFC siège à titre d'observateur au Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, qui compte des représentants du gouvernement fédéral, des provinces, des institutions financières

et de l'industrie. Le Groupe se réunit pour examiner le Code et y apporter des modifications, au besoin; le but visé est de faire en sorte que le Code protège les consommateurs et reflète les pratiques courantes du marché.

• **Comptes à frais modiques**

Cette brochure décrit les comptes bancaires à frais modiques qu'offrent huit institutions financières canadiennes et présente les caractéristiques respectives de ces comptes.

Outils interactifs

• **Guide du coût des services bancaires**

Le Guide, qui est régulièrement mis à jour, permet à ceux qui le consultent de sélectionner leur région géographique et la catégorie de consommateurs à laquelle ils appartiennent. Une fois cette sélection faite, le Guide indique les forfaits de services bancaires offerts dans leur région, en fonction de leurs besoins particuliers. Ils peuvent ensuite comparer les divers forfaits et choisir celui qui répond le mieux à leurs besoins.

• **Calculatrices hypothécaires**

En 2003-2004, l'ACFC a mis au point une calculatrice hypothécaire accessible en ligne. La nouvelle calculatrice d'admissibilité à un prêt hypothécaire :

- aide les consommateurs à déterminer, selon leur niveau de revenu et d'endettement, s'ils peuvent obtenir un prêt hypothécaire pour la propriété qu'ils souhaitent acheter;
- montre la façon dont les prêteurs calculent les ratios qui les aident à déterminer si un consommateur peut obtenir un prêt hypothécaire;
- fournit des conseils aux consommateurs sur ce qu'il faut faire si la calculatrice indique qu'ils ne sont pas admissibles à un prêt hypothécaire.

Jeux-questionnaires

En 2003-2004, la Direction a élaboré deux nouveaux jeux-questionnaires interactifs offerts en ligne. Le jeu-questionnaire sur les cartes de crédit et le jeu-questionnaire sur les hypothèques sont des produits rédigés en un langage simple qui aident les

consommateurs à s'informer sur le sujet du jeu-questionnaire et sur leurs droits en vertu de la loi fédérale.

Questions et réponses

Située sous la rubrique « Pour les consommateurs » du site Web, la page « Questions et réponses » est l'une des bases de données les plus complètes du genre au Canada; elle permet aux consommateurs d'obtenir des renseignements financiers relatifs à leurs propres intérêts. En 2003-2004, près de 7 000 visiteurs ont su profiter de cette ressource — un chiffre qui témoigne sans contredit de son succès.

Initiatives de liaison externe

L'ACFC est une organisation de petite taille, qui est relativement nouvelle. La liaison externe est donc un volet extrêmement important de sa stratégie pour informer et protéger les consommateurs canadiens dans le plus vaste éventail économique, social et géographique possible.

Deux facteurs principaux expliquent le succès phénoménal de notre programme de liaison externe. Il s'agit d'une part de l'aide sans faille que nos partenaires nous ont apportée en distribuant les documents d'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, et d'autre part de l'ardeur au travail de l'équipe de liaison externe de l'ACFC ayant coordonné le programme. Près de la moitié des publications que nous avons distribuées en 2003-2004 était constituée des deux brochures préparées par l'ACFC pour expliquer la réglementation qui s'applique à l'ouverture des comptes bancaires personnels et à l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral.

Protéger les Canadiens vulnérables

Les Canadiens à faible revenu ou ayant des capacités d'écriture et de lecture limitées figuraient parmi les principaux groupes ciblés par l'effort de liaison externe de l'ACFC en 2003-2004.

Pour nous aider à les joindre, nous avons cherché à former des alliances stratégiques avec des partenaires tels les ministères fédéraux et les organismes sans but lucratif dont les services sont destinés aux personnes appartenant à ce genre de groupes. Le fait que nous

avons distribué près de 68 000 livrets et brochures par l'intermédiaire de notre programme de liaison externe donne une idée de l'ampleur qu'il revêt. En outre, nous nous sommes adressés à un grand nombre de personnes lors de séances d'information tenues dans les collectivités et de visites scolaires, ainsi que dans le cadre de salons professionnels et de conférences.

Gouvernement

• Développement des ressources humaines Canada

En août 2003, l'ACFC a lancé un projet pilote avec l'ex-ministère Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Le projet a notamment consisté à exposer les documents d'information de l'ACFC dans les bureaux de DRHC à Winnipeg et à les utiliser dans le cadre des activités de liaison communautaire menées par DRHC dans le Sud du Manitoba.

La réaction au projet a été favorable et des centaines de publications ont été distribuées. À l'administration centrale de DRHC, les gestionnaires de programme de Service Canada ont entendu parler du projet. Ils ont décidé de commencer à offrir les brochures *Ouvrir un compte de banque personnel* et *Une nouvelle approche concernant l'aide aux consommateurs* dans les centres d'accès de Service Canada situés partout au pays. En mars 2004, l'ACFC a été la « vedette du mois » des centres d'accès de Service Canada, et des milliers de brochures de l'ACFC ont été distribuées.

• Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC), autrefois l'Agence des douanes et du revenu du Canada, mène de nombreuses activités de liaison externe. Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, qui aide les Canadiens à faible revenu à remplir leurs déclarations d'impôts, en est un exemple. À la fin de 2003, l'ACFC s'est adressée à l'ARC et lui a proposé une initiative de liaison externe. Grâce à cette initiative, l'ARC a distribué des milliers de brochures de l'ACFC portant sur le nouveau *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*.

En 2004-2005, l'ACFC participera à un autre programme de l'ARC. Il s'agit du programme Enseignons l'impôt, qui permet d'aider 5 000 enseignants au niveau secondaire à familiariser les étudiants avec le régime fiscal canadien. Les enseignants seront invités à offrir à leurs étudiants des publications de l'ACFC contenant de l'information qui leur est spécialement destinée sur les cartes de crédit et les forfaits de services bancaires.

- **Ministères provinciaux**

À la fin de 2003, l'ACFC a déployé des efforts concertés ciblant tous les ministères provinciaux chargés des services sociaux. L'Agence savait que la nouvelle réglementation portant sur l'accès aux services bancaires pouvait faciliter l'ouverture d'un compte bancaire pour les Canadiens à faible revenu, et que ceux-ci pourraient y faire déposer leurs prestations directement. Il convenait donc que des documents d'information de base de l'ACFC, notamment les brochures sur l'accès aux services bancaires, soient offerts dans tous les bureaux de services sociaux des provinces.

L'ACFC a également entrepris des activités de liaison s'adressant aux ministères provinciaux chargés de la consommation. Elle voulait s'assurer qu'il existait des liens complets et actualisés dans leurs sites Web respectifs, et que les centres d'appels de ces ministères disposaient d'information sur l'ACFC. Ces initiatives se poursuivront en 2004-2005.

Organisations non gouvernementales

L'ACFC a commencé à établir des partenariats avec diverses organisations non gouvernementales (ONG) qui fournissent des services aux Canadiens à faible revenu. Il s'agit entre autres d'organisations sans but lucratif offrant des conseils en matière de crédit ou des services publics d'éducation et d'aide juridiques, comme la Public Legal Education Association of Canada et la People's Law School à Vancouver. Ces démarches visent à informer les Canadiens sur leurs droits, en particulier dans le contexte de la réglementation de l'accès aux services bancaires.

Ainsi, dans un discours-programme qu'il a prononcé à l'assemblée annuelle du Conseil de crédit du Canada (CCC), le commissaire de l'ACFC a exprimé le désir de voir le CCC et l'ACFC travailler ensemble pour améliorer les connaissances en matière financière des Canadiens moins instruits et à faible revenu.

Les membres du CCC appartiennent à des organismes provinciaux, dont l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS). En octobre 2003, l'ACFC a lancé une initiative qui a amené l'OACCS à exposer les brochures de l'ACFC dans ses bureaux et à utiliser les publications de l'ACFC comme ressources documentaires. Au début de 2004, l'initiative a été élargie pour inclure les membres du CCC de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador.

L'ACFC a également commencé à étudier la possibilité de former des partenariats avec des ONG pour venir en aide aux immigrants. Dans le but de renseigner ceux-ci, nous avons conclu un contrat avec une firme spécialisée dans l'éducation en matière financière des néo-Canadiens; cela nous a permis de tirer parti d'une expérience acquise de première main. Dans le cadre de cette entente, quatre séances d'information sur l'ACFC ont été tenues à Toronto au YMCA du centre-ville et au Yorkdale Centre. En tout, 230 personnes ont assisté à ces séances, qui ont été fort bien accueillies.

Salons professionnels

En 2003-2004, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a de nouveau participé au Salon financier à titre d'exposant. Cet important salon professionnel du secteur financier a attiré approximativement 6 000 visiteurs à Toronto en janvier 2004, et 3 000 autres visiteurs à Vancouver en février. En 2003-2004, l'Agence a actualisé son stand afin de refléter sa nouvelle image de marque et y a présenté des publications et du matériel promotionnel de l'ACFC. Le nouveau stand et la distribution de documents d'information ont eu pour effet d'accroître considérablement la visibilité de l'Agence à ce salon.

Séances d'information

En janvier 2004, l'ACFC a tenu sa deuxième table ronde annuelle avec les dirigeants des principaux groupes de défense des consommateurs du Canada, notamment :

- la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire;
- le Conseil canadien de la consommation;
- l'Association des consommateurs du Canada;
- Option consommateurs;
- le Centre pour la défense de l'intérêt public;
- l'Union des consommateurs.

Les représentants de l'ACFC ont fourni une analyse des tendances et des enjeux se manifestant au sein du secteur financier, et ont demandé aux participants d'exprimer leurs points de vue et leurs commentaires à cet égard. Ils ont aussi parlé des activités menées par l'Agence dans le domaine de la conformité et ont présenté les constatations tirées de l'évaluation mystère ayant été effectuée (voir p. 19).

Initiatives d'envergure internationale

Pour se tenir au courant des tendances internationales en matière de réglementation, l'ACFC a continué d'assumer le rôle de secrétariat pour le Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, qui a vu le jour en janvier 2003. Le Forum compte maintenant parmi ses membres 16 organismes appartenant à 13 pays ainsi que les Nations Unies.

En novembre 2003, l'ACFC a eu le plaisir d'accueillir Verona Hanlon, de l'Irish Financial Services Regulatory Authority (le seul organisme de réglementation de l'ensemble des services financiers, y compris les questions de consommation, de l'Irlande), qui a visité le Canada dans le cadre d'un échange du Forum international.

Services aux consommateurs

Centre de communications avec les consommateurs

Le Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC est notre principal point d'accès. Près de 87 p. 100 des Canadiens qui communiquent avec nous le font par l'intermédiaire de notre ligne téléphonique sans frais.

Des agents d'information répondent aux questions des consommateurs et offrent leur aide dans les deux langues officielles. Le Centre est ouvert de 8 h 30 à 18 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi. 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.

Puisque la première impression des consommateurs au sujet de l'ACFC passe par leurs communications avec les membres du Centre, ceux-ci sont tenus de fournir un service de qualité supérieure. Par conséquent, ils sont formés pour :

- être bien renseignés dans tous les domaines du secteur des services financiers canadien;
- être parfaitement familiers avec les dispositions visant les consommateurs que l'ACFC est chargée de faire respecter, et pouvoir les expliquer;
- posséder une connaissance détaillée de l'information figurant dans les publications et le site Web de l'ACFC.

D'après les résultats d'un sondage mené à la fin de 2003 pour déterminer la satisfaction des consommateurs face aux services du Centre, les agents d'information donnent un excellent service. Pour en savoir plus sur les résultats du sondage, se reporter à la page 43.

Correspondance

En 2003-2004, les consommateurs ont adressé 2 013 lettres et courriels à l'ACFC. Toute la correspondance reçue est versée dans le système de suivi de l'Agence et transmise à l'Unité de la correspondance, qui accuse réception de chaque lettre ou courriel.

Un agent de correspondance examine soigneusement la communication pour vérifier si elle se rapporte à une éventuelle violation des dispositions visant les consommateurs. S'il semble qu'il pourrait s'agir d'une question de conformité, le dossier est remis à un agent de conformité, aux fins d'enquête. Si l'agent de conformité établit qu'il ne s'agit pas d'une question liée à la conformité, le dossier est alors rendu à l'agent de correspondance, pour qu'il rédige une réponse.

En temps normal, l'Unité de la correspondance répond à une lettre par une lettre, et à un courriel par

un courriel. Toutefois, lorsqu'il faut davantage de renseignements, que la question peut être tirée au clair de vive voix ou que le problème semble être urgent, l'agent peut tout simplement téléphoner au consommateur. L'entretien est alors suivi d'une lettre de confirmation ou d'une note consignée au dossier.

Dans les lettres qu'ils préparent, les agents de correspondance de l'ACFC s'efforcent d'aborder avec délicatesse les préoccupations exprimées par les consommateurs et de fournir des réponses complètes et clairement exprimées. Ils fournissent autant de renseignements pertinents que nécessaire et, le cas échéant, joignent aux lettres les publications de l'Agence qui se rapportent à la question traitée.

Parmi les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons, certaines portent sur des questions qui relèvent de la compétence d'une autre organisation. En pareil cas, les agents de correspondance fournissent les coordonnées des organismes de réglementation, des services de médiation ou des organismes de règlement des différends compétents.

Relations avec les médias

Couverture médiatique de l'ACFC

En 2003-2004, la couverture médiatique globale de l'ACFC s'est accrue de 70 p. 100 par rapport à l'année précédente. En effet, l'ACFC a été mentionnée dans plus de 400 articles et bulletins d'actualité dans tout le pays, ce qui a donné environ 46,7 millions « d'impressions d'audience », soit le nombre de lecteurs multiplié par le nombre de fois qu'ils ont vu un message concernant l'ACFC.

L'ACFC adopte une approche proactive envers les médias, c'est-à-dire une stratégie dont l'objectif est de mieux faire connaître les publications de l'Agence et les autres initiatives qu'elle mène. En 2003-2004, l'Agence a également répondu à des centaines d'appels de journalistes souhaitant obtenir des renseignements fiables sur des questions intéressant les consommateurs de produits et de services financiers.

Les trois principales questions abordées par les médias dans le cadre de la couverture médiatique de l'ACFC étaient les suivantes :

- les cartes de crédit (214 mentions dans les médias);
- les frais de service (81 mentions dans les médias);
- l'évaluation mystère (23 mentions dans les médias).

Ce type de couverture est de loin la façon la plus rentable d'informer les Canadiens sur leurs droits et de les sensibiliser aux activités que mène l'ACFC. Les médias demeurent d'importants circuits de distribution de l'information de l'ACFC. La presse écrite joue un rôle particulièrement utile en livrant nos messages aux consommateurs. Les statistiques révèlent qu'un grand nombre des consommateurs ayant communiqué avec nous avaient obtenu nos coordonnées dans un journal.

En janvier 2004, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a produit plusieurs articles sur les cartes de crédit, les frais prélevés aux GAB et le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, qu'elle a fait paraître dans des journaux communautaires et ruraux, partout au Canada. En tout, 164 articles ont été publiés dans divers journaux communautaires et locaux, et diffusés dans plusieurs sites Web, touchant ainsi un auditoire de 3,6 millions de consommateurs.

En décembre 2003, un tableau de forfaits de services bancaires à taux réduit pour personnes âgées figurait dans le magazine d'intérêt général *50 Plus*. Les aînés constituent l'un des principaux groupes cibles de l'ACFC. Le tableau en question reprenait l'information affichée dans le site Web de l'ACFC.

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

L'ACFC a reçu de nombreux appels, lettres, courriels et visites de consommateurs désireux d'en savoir plus sur une vaste gamme de sujets. Une de nos publications trimestrielles, *Demandes de renseignements et plaintes*, fait connaître le genre de demandes de renseignements et de plaintes que nous recevons.

Elle est transmise aux médias par courriel et elle est accessible dans notre site Web. Cette publication électronique souligne les questions les plus courantes posées par les consommateurs qui communiquent avec l'ACFC et donne des réponses faciles à comprendre.

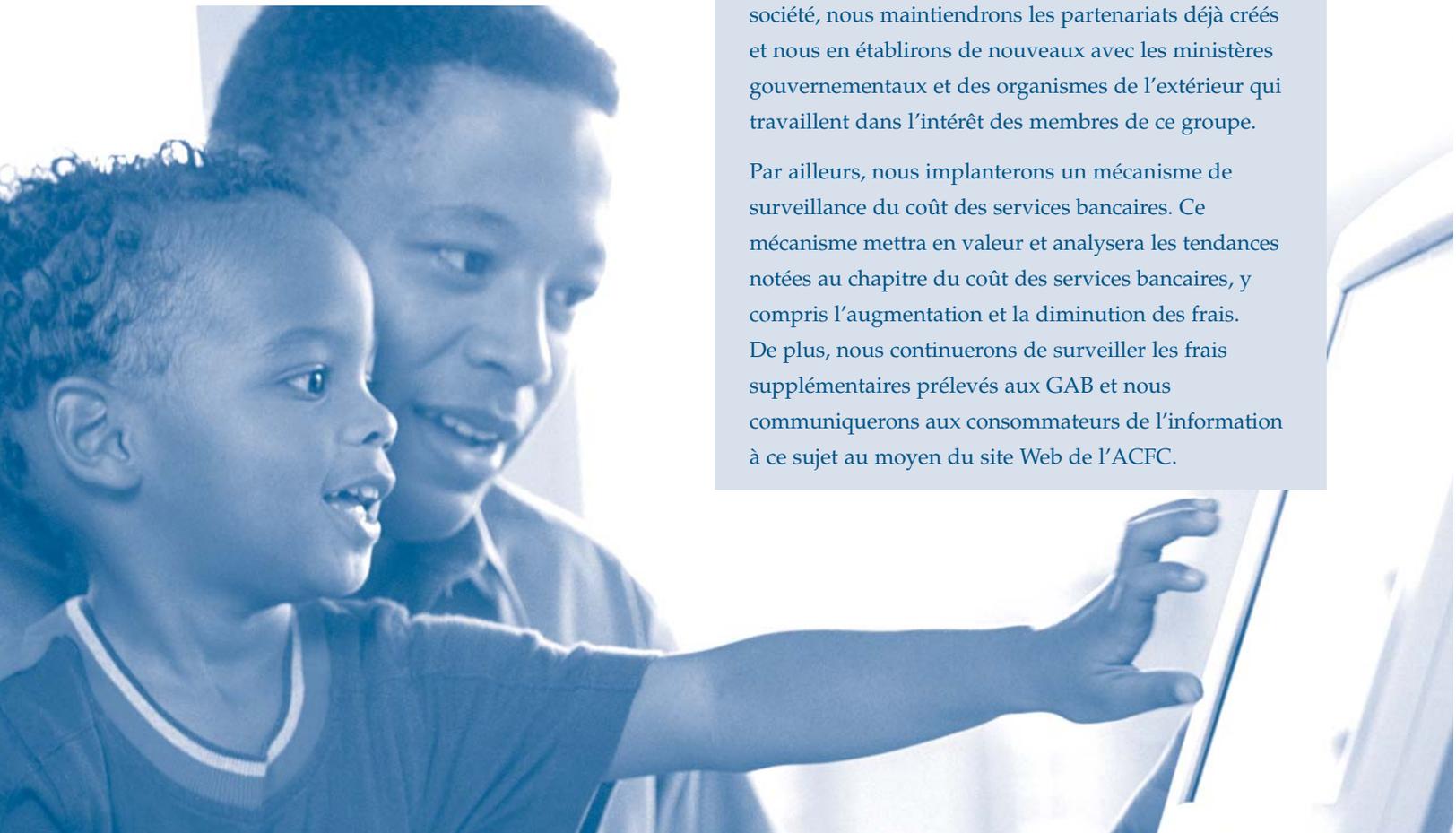
Perspectives d'avenir

En 2004-2005, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques s'occupera principalement de mieux faire connaître le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* et d'informer les Canadiens sur la façon dont le *Règlement* protège leurs droits à ces services.

À cet égard, nous insisterons surtout sur les besoins des Canadiens vulnérables — en particulier les Canadiens aux capacités de lecture et d'écriture limitées. Pour les aider, nous augmenterons et nous réviserons notre série de fiches de renseignements de base, qui expliquent les produits et les services bancaires courants, y compris les cartes de crédit et les comptes bancaires.

La liaison externe occupera également une place importante en nous aidant à joindre les Canadiens vulnérables et à faire en sorte qu'ils connaissent leurs droits et sachent que l'ACFC est une source d'information fiable. Pour toucher ce groupe de la société, nous maintiendrons les partenariats déjà créés et nous en établirons de nouveaux avec les ministères gouvernementaux et des organismes de l'extérieur qui travaillent dans l'intérêt des membres de ce groupe.

Par ailleurs, nous implanterons un mécanisme de surveillance du coût des services bancaires. Ce mécanisme mettra en valeur et analysera les tendances notées au chapitre du coût des services bancaires, y compris l'augmentation et la diminution des frais. De plus, nous continuerons de surveiller les frais supplémentaires prélevés aux GAB et nous communiquerons aux consommateurs de l'information à ce sujet au moyen du site Web de l'ACFC.



Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

Protéger les consommateurs

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC a pour rôle de surveiller et d'appliquer les lois qui protègent les consommateurs lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières.

Mettre en œuvre le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base

L'année 2003-2004 aura été marquée par la mise en œuvre du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, le 30 septembre 2003. Le *Règlement* empêche les banques de refuser d'ouvrir un compte de dépôt personnel de base aux personnes qui en font la demande même s'ils n'ont pas d'emploi, font ou ont déjà fait faillite, ou encore ne déposent pas d'argent dans leur compte. Le *Règlement* exige également que les banques encaissent sans frais les chèques du gouvernement du Canada jusqu'à concurrence de 1 500 \$ même si les demandeurs ne sont pas clients, pourvu qu'ils puissent présenter des pièces d'identité acceptables.

Maintenant que le *Règlement* est en vigueur, l'ACFC est en mesure de voir à ce que les Canadiens puissent obtenir un service considéré comme essentiel à la stabilité financière personnelle : un compte bancaire de base.

Évaluation mystère de l'ACFC

Au printemps 2003, l'ACFC a piloté une importante évaluation mystère dans plus de 1 600 succursales bancaires au Canada, l'objectif étant de déterminer la

façon dont les banques s'y prennent pour satisfaire aux exigences en matière de divulgation et pour respecter d'autres pratiques.

L'ACFC a retenu les services d'un cabinet spécialisé en recherches, qui s'est chargé d'envoyer 250 clients mystères dans les succursales bancaires pour poser des questions souvent demandées par les consommateurs ordinaires. Les questions portaient sur des sujets comme les taux d'intérêt, les frais de service et les déclarations sur les responsabilités envers la collectivité. Après le dépouillement des résultats, nous avons présenté à chaque banque les constatations se rapportant à sa performance. Lorsque des lacunes ont été décelées, nous avons travaillé avec les banques pour les combler.

Le rapport complet qui fait état des résultats de l'évaluation mystère de l'ACFC réalisée en 2003 est affiché dans notre site Web :

www.acfc.gc.ca/fra/conformite/default.asp

Décisions du commissaire de l'ACFC relativement à des cas représentatifs importants

L'ACFC protège les consommateurs en assurant le respect des lois et en surveillant l'application des codes de conduite volontaires et des engagements publics. En 2003-2004, nous avons commencé à afficher toutes les décisions prises par le commissaire dans le site Web de l'ACFC. Cela visait à favoriser l'atteinte de notre objectif consistant à accroître la

transparence et informer les consommateurs et le secteur financier au sujet des questions qui pourraient avoir une incidence sur eux. Il s'agit des cas pour lesquels le commissaire a dû prendre une décision finale concernant la violation d'un règlement ou le non-respect d'un code de conduite ou d'un engagement public. Une décision donnée peut avoir des conséquences pour des centaines de milliers de consommateurs. Dans les paragraphes qui suivent, on trouvera un échantillon représentatif des décisions prises par le commissaire en 2003-2004.

Ventes liées avec coercition

Une banque a accepté d'accorder une marge de crédit et un prêt hypothécaire à un consommateur. Lorsque le consommateur a décidé d'obtenir un prêt hypothécaire auprès d'une autre institution, la banque a retiré son offre de marge de crédit et lui a indiqué que la marge de crédit ne pouvait lui être accordée s'il n'acceptait pas un prêt hypothécaire.

En vertu du paragraphe 459.1(1) de la *Loi sur les banques*, les banques n'ont pas le droit d'exercer des pressions indues afin de forcer une personne à se procurer un produit ou un service auprès de cette institution ou une entité de son groupe pour obtenir un autre produit ou service de la même banque. En conséquence, une lettre de réprimande faisant état d'une violation a été adressée à la banque.

Après avoir reçu la lettre de réprimande, la banque a pris une mesure réparatoire, notamment en réitérant son offre de marge de crédit personnelle. La banque a aussi indiqué la marche à suivre au personnel de la succursale, s'est assurée que l'information pertinente en matière de conformité était mise à la disposition du personnel et des clients, et a tenu une séance de formation plus approfondie à l'intention du personnel de première ligne.

Divulgence inexacte du coût d'emprunt

Dans la convention avec les détenteurs de sa carte de crédit, une banque n'a pas divulgué de façon exacte le mode de calcul de l'intérêt applicable dans tous les cas. Une lettre de réprimande faisant état d'une violation lui a été adressée.

Au moment où la lettre de réprimande lui a été adressée, la banque était déjà en voie de modifier sa procédure interne pour communiquer convenablement la façon dont elle prélevait des intérêts et informer les clients des changements apportés.

En veillant à calculer l'intérêt exactement de la façon décrite dans la convention avec les détenteurs de carte, la banque s'assure que les consommateurs disposent de l'information dont ils ont besoin pour comprendre les conditions de la convention.

Non-divulgence des taux d'intérêt applicables aux cartes de crédit

L'ACFC travaille à l'amélioration du secteur des cartes de crédit en veillant à ce que les consommateurs connaissent le taux d'intérêt annuel applicable à une carte avant qu'ils n'en fassent la demande. Dans un cas qui fait actuellement l'objet d'un appel, le commissaire en est arrivé à la conclusion que le formulaire de demande de carte de crédit de la banque, qui faisait état d'un « taux aussi bas que », n'était pas conforme à la réglementation, car le taux d'intérêt annuel n'y était pas indiqué. Le commissaire a imposé une sanction de 50 000 \$.

Non-divulgence des taux hypothécaires

Une succursale bancaire a affiché une annonce publicitaire dans sa vitrine indiquant un taux hypothécaire, mais elle a omis de divulguer la durée du prêt. Une lettre de réprimande faisant état d'une violation a été adressée à la banque.

Dès qu'elle a été informée du problème, la banque a retiré l'annonce publicitaire. Elle a ensuite envoyé une circulaire à toutes ses succursales pour rappeler aux employés la politique en vigueur, qui consiste à faire approuver toutes les annonces publicitaires par le service de commercialisation de l'institution.

Défaut d'afficher des avis concernant les frais

Une société de fiducie a omis d'afficher des avis sur les frais imposés dans neuf de ses succursales, ce qui est contraire à la réglementation. Une lettre de réprimande faisant état de neuf violations lui a été adressée.

Après avoir reçu la lettre de réprimande, la société de fiducie a pris des mesures pour afficher sa liste de frais imposés, partout où elle possédait des bureaux. La société de fiducie a également passé en revue sa façon de procéder pour mettre les documents d'information à la disposition des intéressés, et elle a adopté un mécanisme pour s'assurer que le barème des frais serait mis à jour en temps opportun et sur une base permanente, comme l'exige la réglementation.

Défaut de donner un préavis de fermeture de succursale

Une banque n'a pas informé le commissaire d'un projet de fermeture de succursale en lui donnant un préavis de quatre mois. Elle a également omis d'aviser les clients et les membres du public touchés en leur donnant un préavis d'au moins quatre mois. De plus, les préavis donnés aux clients touchés ne précisaient

pas la marche à suivre pour communiquer avec le commissaire. En outre, la banque n'avait pas informé les consommateurs que le commissaire pouvait exiger la tenue d'une réunion publique entre les représentants de la banque, des membres de l'Agence et tout autre intéressé pour discuter de la fermeture. Une lettre de réprimande faisant état de quatre violations de la part de la banque lui a été adressée.

Après avoir reçu la lettre de réprimande, la banque a modifié son processus interne pour s'assurer que désormais la loi serait respectée.

La figure 4 illustre le règlement des problèmes de conformité qui ont été portés à l'attention de l'ACFC. L'Agence a établi 39 cas de violation des règlements et a conclu une entente de conformité. Elle a adressé 17 lettres de réprimande, a dressé 3 procès-verbaux de violation et a imposé 3 sanctions administratives pécuniaires.

Figure 4 : Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2003-2004

<i>Dispositions visant les consommateurs</i>	<i>Nombre de dossiers fermés avec violations</i>	<i>Nombre de violations établies</i>	<i>Décisions du commissaire</i>
Comptes			
Divulgence de l'information sur les comptes, des frais ou des services aux clients et au public	1	9	1 lettre de réprimande
Fermures de succursales			
Préavis requis	7	16	6 lettres de réprimande, 1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire (10 000 \$)
Cartes de crédit			
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt	1	1	1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire (5 000 \$)
Divulgence de l'information requise sur les relevés mensuels	1	1	1 lettre de réprimande et 1 accord de conformité
Divulgence du coût d'emprunt, du taux d'intérêt ou des frais applicables aux cartes de crédit*	5	6	4 lettres de réprimande, 1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire (50 000 \$)
Chèques du gouvernement du Canada			
Frais d'encaissement	2	3	2 lettres de réprimande
Prêts			
Obligation de divulguer le coût d'emprunt dans la publicité	2	2	2 lettres de réprimande
Ventes liées			
Ventes liées avec coercition	1	1	1 lettre de réprimande
TOTAL GÉNÉRAL	20	39	

* Un cas fait actuellement l'objet d'un appel devant la cour fédérale.

Progrès accomplis au chapitre des pratiques en matière de divulgation

Voici des exemples qui mettent en lumière l'approche proactive adoptée par l'ACFC. Lorsque des questions liées à la conformité surgissent, l'Agence intervient avant qu'elles n'aient de conséquences pour un grand nombre de Canadiens.

Examen de la divulgation par les banques des pénalités pour remboursement anticipé des prêts hypothécaires

L'ACFC a examiné les documents des sept grandes banques sur les pénalités de remboursement anticipé des prêts hypothécaires. Son objectif était de déterminer la mesure dans laquelle ces documents d'information étaient rédigés en un langage simple et contenaient tous les renseignements dont l'emprunteur a besoin. À l'issue de cet examen, plusieurs banques ont décidé de prendre des mesures pour améliorer leurs documents d'information sur les prêts hypothécaires.

Examen de la divulgation des taux d'intérêt applicables aux cartes de crédit

L'ACFC a examiné les formulaires de demande de carte de crédit de plusieurs sociétés émettrices pour vérifier si les taux d'intérêt étaient précisés. La loi exige que les consommateurs soient informés du taux d'intérêt applicable au moyen d'un avis lorsqu'ils font une demande de carte. L'ACFC a découvert que certaines sociétés émettrices ne divulguaient pas cette information. Les contrats de cartes de crédit des principales sociétés émettrices au Canada font actuellement l'objet d'un examen.

Examen de la procédure de traitement des plaintes des banques

En mai et en juin 2003, la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie a tenu des réunions avec des représentants de cinq grandes banques afin de mieux comprendre les procédures internes qu'elles ont adoptées pour le règlement des plaintes. Les

rencontres ont permis à l'ACFC de vérifier si ces institutions satisfaisaient aux exigences du cadre de conformité de l'ACFC en ce qui touche le signalement des plaintes par les banques elles-mêmes. Grâce à cette initiative, l'ACFC a reçu un nombre accru de ce type de plainte au cours du mois ayant suivi l'examen, et certaines banques ont apporté des changements pour combler les lacunes de leurs procédures.

Examens généraux annuels

À l'automne 2003, l'ACFC a mené à bien son deuxième examen général annuel portant sur l'ensemble des 422 institutions financières sous réglementation fédérale. Cet examen visait à évaluer leur conformité aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. L'ACFC a constaté que les institutions se conformaient généralement aux dispositions et avaient donné suite aux questions portées à leur attention au cours de l'année.

Mise à jour du cadre de conformité

Le cadre de conformité présente la façon dont l'ACFC s'y prend pour surveiller la conformité des institutions financières aux dispositions visant les consommateurs prescrites par la loi et pour suivre de près leur respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics.

En 2003-2004, soit un an après la mise en œuvre du cadre de conformité, l'ACFC a amorcé des consultations auprès du secteur financier afin d'actualiser et de modifier le cadre.

Connexion conformité

La Direction a continué de publier son bulletin trimestriel *Connexion conformité*, qui tient l'industrie au courant de diverses questions liées à la conformité. Pour faciliter la circulation de l'information importante et réduire au minimum l'incidence sur l'environnement, la Direction diffuse désormais le bulletin par voie électronique. Ce changement a été bien accueilli par le secteur.

Perspectives d'avenir

Grâce au *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, l'ACFC est habilitée à s'assurer que les Canadiens ont accès aux services bancaires essentiels. En 2004-2005, la Direction mettra l'accent sur le respect du *Règlement*.

Parmi les principales activités à entreprendre figurent les suivantes :

- actualisation du cadre de conformité;
- suivi de l'engagement relatif aux services non sollicités;
- achèvement de l'examen des documents hypothécaires pour déterminer la mesure dans laquelle ils sont rédigés en un langage simple et examen d'autres documents dans cette optique;
- tenue d'un sondage sur l'accès aux services bancaires de base;
- examen des pratiques du secteur en ce qui touche le code des cartes de débit.





Dans l'intérêt des Canadiens

L'ACFC offre un service très utile aux Canadiens en donnant suite de façon efficace et efficiente aux préoccupations concernant le secteur financier qu'ils portent à son attention. Le nombre de demandes de renseignements et de plaintes que les consommateurs nous ont adressées en 2003-2004 témoigne du besoin que les services de l'ACFC viennent combler.

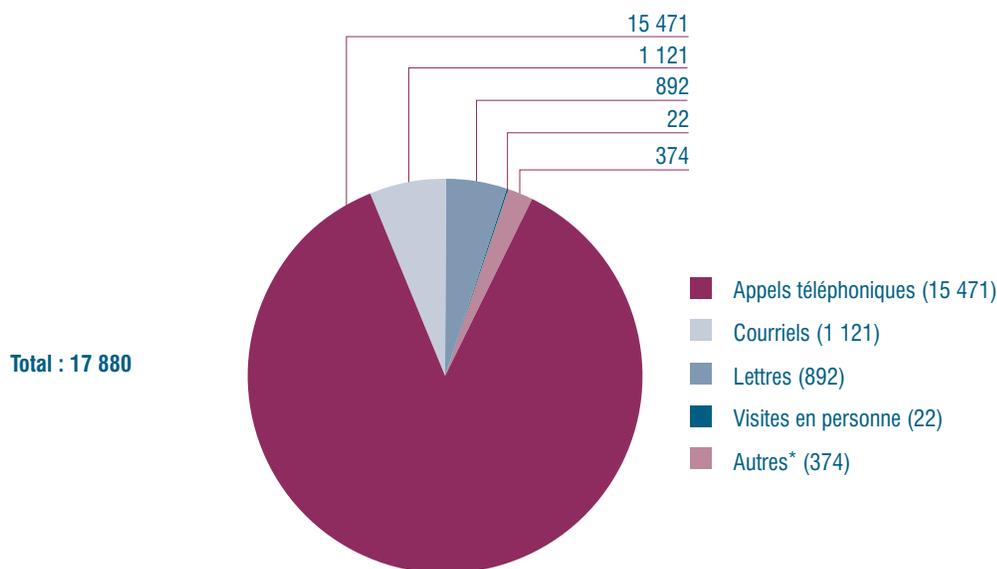
Questions qui préoccupent les Canadiens

L'ACFC suit de près les nombreux types de demandes de renseignements et de plaintes qui lui sont transmises par l'intermédiaire du Centre de communications avec les consommateurs, par courriel et par courrier ordinaire, et par le truchement des commentaires des visiteurs. Les figures suivantes présentent les types de communications enregistrées en 2003-2004 entre l'ACFC et les Canadiens, ainsi que les questions qui préoccupaient les consommateurs qui se sont adressés à nous.

Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues

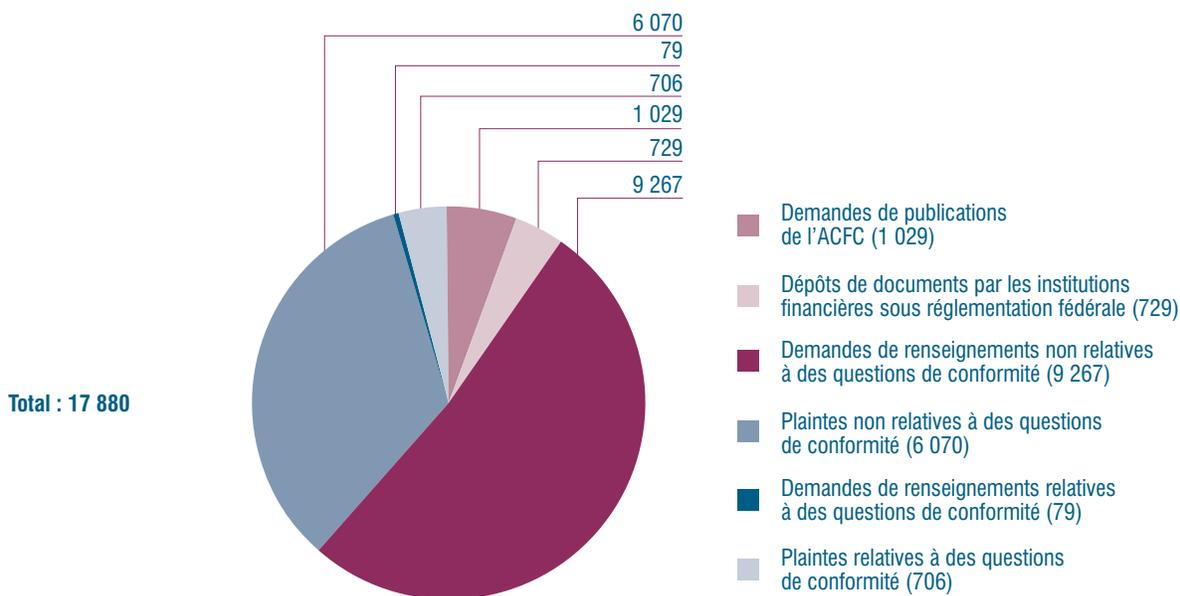
La figure 5 indique le mode de communication des demandes de renseignements et des plaintes reçues par l'ACFC. Le téléphone a été le moyen de communication le plus fréquemment utilisé, suivi de loin par le courriel.

Figure 5 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2003-2004



* Dossiers ouverts par l'ACFC au sujet d'une éventuelle question de conformité, et plaintes signalées.

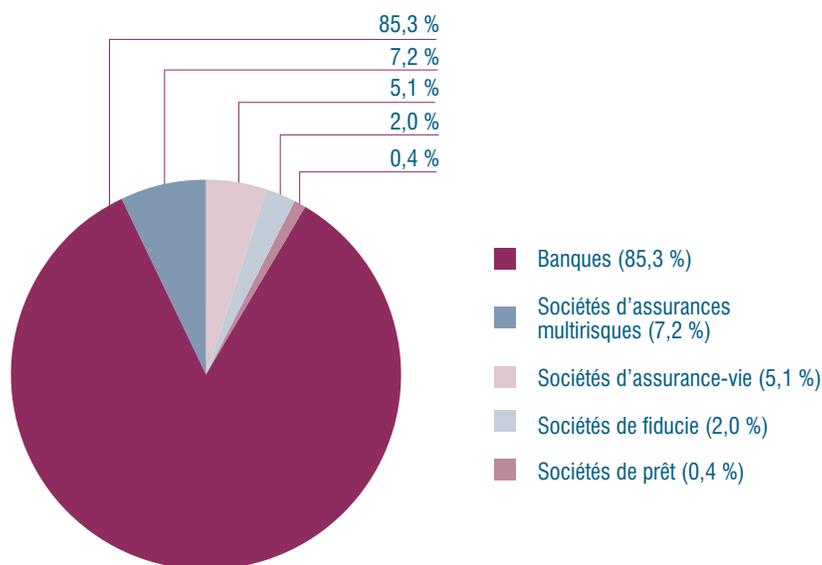
Figure 6 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type, 2003-2004



La figure 6 (ci-dessus) présente une ventilation du nombre total de communications destinées à l'ACFC en 2003-2004, selon le type. Les demandes de renseignements et les plaintes ont été les deux principales catégories.

La figure 7 (ci-dessous) indique que le plus grand nombre de communications reçues de la part des consommateurs portaient sur des questions concernant les banques.

Figure 7 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière fédérale, 2003-2004

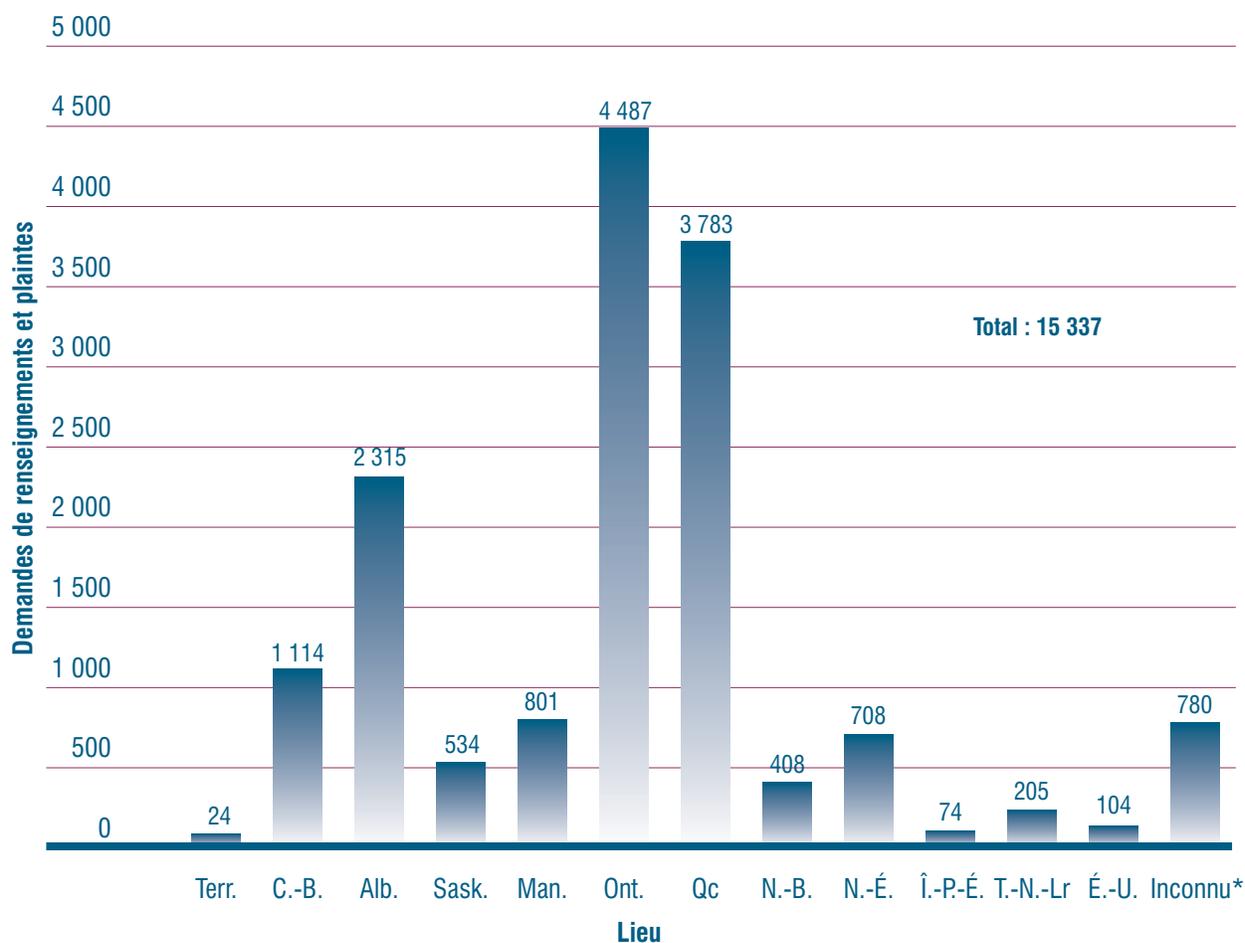


Demandses de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité

L'information contenue dans les figures 8 à 11 se rapporte à des demandes de renseignements et à des plaintes non liées à une disposition visant les consommateurs, à un code de conduite ou à un engagement public. L'information sur les questions relatives à la conformité figure dans la partie suivante.

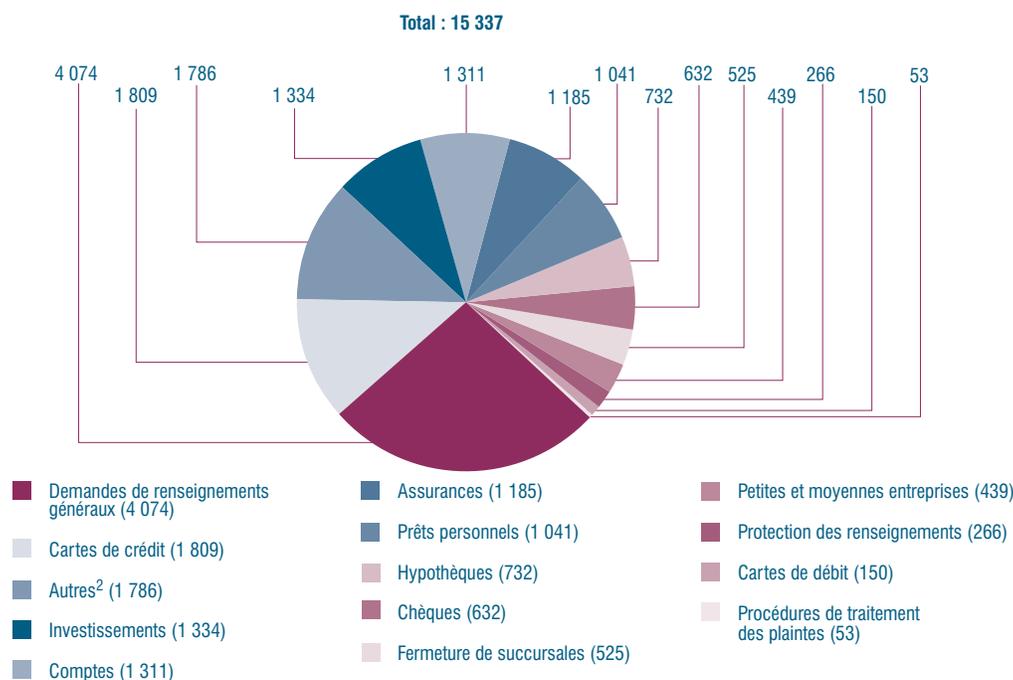
La figure 8 présente la répartition géographique des demandes de renseignements et des plaintes non liées à la conformité. Pris ensemble, l'Ontario et le Québec sont à l'origine de près de 54 p. 100 de ce type de communication.

Figure 8 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon le lieu, 2003-2004



* Le lieu n'a pas été précisé par la personne ayant communiqué avec l'ACFC.

Figure 9 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité¹, selon la catégorie, 2003-2004



1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Comprend les diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, des factures, des services bancaires informatisés et téléphoniques, des questions de succession, des taux de change, de l'usurpation de l'identité, des taux d'intérêt, de la qualité du service, de la réglementation, des frais de service et des ventes liées.

La figure 9 présente le nombre total de communications enregistrées en 2003-2004, selon la catégorie. Les questions concernant les cartes de crédit ont été le principal sujet de préoccupation des consommateurs, après la catégorie des demandes de renseignements généraux (qui couvre une grande variété de sujets).

La figure 10 fait état des types de demandes de renseignements concernant le secteur financier, à l'exception des questions liées à la conformité, qui ont été formulées par les consommateurs en 2002-2003 et en 2003-2004. Au cours du dernier exercice, les demandes de renseignements généraux ont constitué la principale catégorie, suivie des cartes de crédit.

La figure 11 (p. 29) présente les chiffres enregistrés en 2002-2003 et en 2003-2004 pour les types de plaintes autres que celles liées à la conformité. Les cartes de crédit ont été à l'origine de la plupart des problèmes signalés par les consommateurs au cours du dernier exercice.

Figure 10 : Demandes de renseignements reçues pour des questions autres que la conformité¹, selon le type

Catégories	2002-2003	2003-2004
Demandes de renseignements généraux	2 968	3 584
Cartes de crédit	1 368	910
Investissements	324	807
Comptes	297	513
Assurances	302	509
Prêts	287	504
Vérifications auprès d'une agence d'évaluation du crédit	0	438
Hypothèques	196	321
Chèques	183	299
Petites et moyennes entreprises	81	269
Fermetures de succursales	189	267
Protection des renseignements personnels	88	118
Cartes de débit	39	67
Procédures de traitement des plaintes	59	43
Autres ²	501	618
TOTAL POUR L'ANNÉE	6 882	9 267

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Comprend les diverses demandes de renseignements reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, des factures, des services bancaires informatisés et téléphoniques, des questions de succession, des taux de change, de l'usurpation de l'identité, des taux d'intérêt, de la qualité du service, de la réglementation, des frais de service et des ventes liées.

Depuis qu'elle a son nouveau système de gestion des données, l'ACFC inscrit les demandes de renseignements concernant les taux d'intérêt, la qualité du service et les frais de service dans les catégories Comptes, Cartes de crédit et Investissements.

Figure 11 : Plaintes à l'exception de celles relatives aux questions de conformité¹, selon le sujet

Catégories	2002-2003	2003-2004
Cartes de crédit	584	899
Comptes	489	798
Assurances	559	676
Prêts	363	537
Investissements	347	527
Demandes de renseignements généraux	311	490
Hypothèques	338	411
Chèques	259	333
Fermetures de succursales	213	258
Petites et moyennes entreprises	118	170
Protection des renseignements personnels	141	148
Vérifications auprès d'une agence d'évaluation du crédit	0	95
Cartes de débit	59	83
Procédures de traitement des plaintes	11	10
Autres ²	2 408	635
TOTAL POUR L'ANNÉE	6 200	6 070

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Comprend les diverses plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, des factures, des services bancaires informatisés et téléphoniques, des questions de succession, des taux de change, de l'usurpation de l'identité, des taux d'intérêt, de la qualité du service, de la réglementation, des frais de service et des ventes liées. Depuis qu'elle a son nouveau système de gestion des données, l'ACFC inscrit les plaintes concernant les taux d'intérêt, la qualité du service et les frais de service dans les catégories Comptes, Cartes de crédit et Investissements.

Les cinq principaux types de demandes de renseignements et de plaintes reçues en 2003-2004

Afin d'en savoir plus sur les cinq principaux types de demandes de renseignements et de plaintes adressées à l'ACFC en 2003-2004 pour des questions autres que la conformité, consulter la rubrique « Publications » de notre site Web (www.acfc.gc.ca).

Demandes de renseignements et plaintes reçues à propos de la conformité

Les figures 12 à 14 font état des communications enregistrées entre l'Agence et les Canadiens sur la conformité aux dispositions visant les consommateurs ainsi qu'aux codes de conduite et aux engagements publics.

La figure 12 présente l'ensemble des communications relatives à la conformité adressées à l'ACFC depuis sa création. En 2003-2004 (notre deuxième année d'activités complète), le nombre de ces communications a augmenté d'environ 70 p. 100 par rapport à l'année précédente.

La figure 13 (p. 30) donne un aperçu du nombre de cas de conformité, selon la nature des questions liées à la conformité ayant été traitées en 2003-2004. Sur les 1 437 dossiers ouverts, 1 322 étaient fermés à la fin de l'année.

Figure 12 : Nombre total de communications¹ reçues à propos de la conformité, selon la catégorie

	2002-2003	2003-2004
Fermetures de succursales		
Préavis requis	17	4
Demandes visant la tenue de réunions publiques sur les fermetures de succursales ²	133	40
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales	6	6
Codes de conduite³ et engagements publics⁴		
Plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics	242	268
Demandes de renseignements concernant les codes de conduite et les engagements publics	48	44
Procédures de traitement des plaintes		
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes ⁵	8	0
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs	170	440
Demandes de renseignements concernant les dispositions visant les consommateurs	21	33
Plaintes signalées directement par une institution	40	334
NOMBRE TOTAL DE COMMUNICATIONS ENREGISTRÉES AU CHAPITRE DE LA CONFORMITÉ POUR LA PÉRIODE VISÉE	685	1 169

1 Il y a communication lorsqu'une personne ou une institution entre en rapport 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, voir l'annexe A (Glossaire).

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

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

Figure 13 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics, 2003-2004

<i>Dispositions visant les consommateurs</i>	<i>Dossiers en suspens à la fin de 2002-2003</i>	<i>Dossiers ouverts en 2003-2004</i>	<i>Dossiers fermés en 2003-2004</i>	<i>Dossiers en suspens à la fin de 2003-2004</i>
Comptes				
Préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	3	146	149	0
Divulgence de l'information sur les comptes, des frais et des services aux clients et au public ¹	4	10	13	1
Divulgence des frais de tenue de comptes		1		1
Divulgence des taux d'intérêt applicables aux comptes et des méthodes de calcul	1	3		4
Défaut de communiquer et de rendre accessibles les frais imposés pour l'ouverture d'un nouveau et/ou deuxième compte — Clients seulement		3	3	0
Défaut de communiquer et de rendre accessible l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>		3	2	1
Remise des conventions de compte et de la procédure de traitement des plaintes ²		2	2	0
Remise d'avis de refus d'ouvrir un compte		2	1	1
Refus d'ouvrir un compte — Généralités		39	23	16
Refus d'ouvrir un compte — Faillite		12	5	7
Refus d'ouvrir un compte — Antécédents en matière de crédit		54	25	29
Refus d'ouvrir un compte — Pas de pièce d'identité valable		20	15	5
Fermetures de succursales				
Préavis requis	6	4	7	3
Demandes visant la tenue de réunions publiques ³	16	40	52	4
Demandes visant la modification des exigences de préavis	1	6	7	0
Conformité des entités du groupe				
Coût d'emprunt — Généralités	6	8	13	1
Cartes de crédit				
Divulgence en langage simple		1	1	0
Divulgence du taux d'intérêt annuel		16	2	14
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt	1	25	22	4
Divulgence du coût d'emprunt, du taux d'intérêt et des frais ^{4,5}	6	52	37	21
Divulgence de l'information requise sur les formulaires de demande de carte de crédit		10	6	4
Divulgence de l'information requise sur les relevés mensuels ⁶	1	25	19	7
Divulgence concernant les services facultatifs	2	36	34	4
Généralités ⁷	11	23	28	6
Remise de relevés mensuels	1	30	18	13
Remboursements interdits avant la date d'échéance		1	1	0
Solde minimum requis pour les cartes de crédit		2	1	1
Divulgence des frais	5	20	23	2
Divulgence des taux d'intérêt — Généralités		3	3	0
Divulgence des taux d'intérêt dans la publicité	1	2	3	0
Établissement d'une procédure de traitement des plaintes		1		1
Chèques du gouvernement fédéral				
Défaut de communiquer et de rendre accessible l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>		2	0	2
Frais d'encaissement	1	5	5	1
Refus d'encaisser		7	2	5
Retenues sur les chèques déposés	1	33	34	0
Dépôts indexés	1	0	1	0
Prêts				
Divulgence en un langage simple		2	2	0
Divulgence concernant les services facultatifs		2	1	1
Généralités	3	21	21	3
Avis de changement ou de modification de l'accord de prêt ou du coût d'emprunt ⁸	3	21	15	9

Figure 13 (suite)

<i>Dispositions visant les consommateurs</i>	<i>Dossiers en suspens à la fin de 2002-2003</i>	<i>Dossiers ouverts en 2003-2004</i>	<i>Dossiers fermés en 2003-2004</i>	<i>Dossiers en suspens à la fin de 2003-2004</i>
Prêts (suite)				
Remise de relevés mensuels		2	0	2
Obligation de divulguer le coût d'emprunt sous forme de taux annuel		1	1	0
Obligation de divulguer le coût d'emprunt dans la publicité	4	2	3	3
Obligation de divulguer le coût d'emprunt lorsque le prêt est accordé ⁹	3	20	20	3
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	3	4	5	2
Obligation de fournir de l'information sur le remboursement des prêts, les rabais et les frais		23	14	9
Organisme tiers de règlement des différends pour les institutions financières sous réglementation fédérale autres que les banques		3	0	3
Ventes liées				
Ventes liées avec coercition	1	20	17	4
Défaut d'afficher les déclarations sur les ventes liées		4	3	1
Sous-total des cas liés aux dispositions visant les consommateurs	85	774	659	200
Codes de conduite et engagements publics				
Accès aux services bancaires de base				
Aucun dépôt ni solde minimal requis		1	1	0
Refus d'ouvrir — Généralités ¹⁰	2	14	16	0
Refus d'ouvrir — Faillite	0	13	13	0
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit ¹¹	6	53	59	0
Refus d'ouvrir — Situation en matière d'emploi	1		1	0
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	1	6	7	0
Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées		3	2	1
Code sur les cartes de débit¹²	11	66	63	14
Engagements publics pris par les institutions financières				
Accessibilité de la procédure de traitement des plaintes		8	6	2
Engagement d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral		1	1	0
Cartes de crédit	4	76	62	18
Investissements		8	7	1
Autres	1	4	5	0
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites entreprises		13	10	3
Engagement relatif aux services non sollicités		2	0	2
Sous-total pour les codes de conduite et les engagements publics	26	268	253	41
Dépôt de documents³				
Fermetures de succursales¹³				
Succursales en magasin ou satellites ¹⁴	5	138	142	1
Préavis au commissaire	15	193	200	8
Fermetures temporaires ¹⁴		40	40	0
Procédures de traitement des plaintes	8	12	16	4
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité		12	12	0
Sous-total pour le dépôt de documents	28	395	410	13
TOTAL GÉNÉRAL POUR 2002-2003	46	991	882	155
TOTAL GÉNÉRAL POUR 2003-2004	139	1 437	1 322	254

(Notes : Voir la page suivante)

Figure 13 (suite)

- 1 On comptait 3 cas dans le rapport de l'année dernière contre 4 au début de la présente année. Nous avons changé la classification après avoir obtenu davantage de renseignements.
- 2 On comptait 1 cas dans le rapport de l'année dernière contre 0 au début de la présente année. Nous avons changé la classification après avoir obtenu davantage de renseignements.
- 3 Pour une définition, voir l'annexe A (Glossaire).
- 4 On comptait 7 cas dans le rapport de l'année dernière contre 6 au début de la présente année. Nous avons changé la classification après avoir obtenu davantage de renseignements.
- 5 L'un des cas dont le dossier a été fermé fait actuellement l'objet d'un appel devant la cour fédérale.
- 6 On ne comptait aucun cas dans le rapport de l'année dernière contre 1 au début de la présente année. Nous avons changé la classification après avoir obtenu davantage de renseignements.
- 7 On comptait 12 cas dans le rapport de l'année dernière contre 11 au début de la présente année. Nous avons changé la classification après avoir obtenu davantage de renseignements.
- 8 On comptait 2 cas dans le rapport de l'année dernière contre 3 au début de la présente année. L'un des cas dont le dossier a été fermé l'année dernière a été rouvert après que nous avons obtenu davantage de renseignements.
- 9 On comptait 4 cas dans le rapport de l'année dernière contre 3 au début de la présente année. Cet écart est attribuable à une reclassification.
- 10 On comptait 1 cas dans le rapport de l'année dernière contre 2 au début de la présente année. L'un des cas dont le dossier a été fermé l'année dernière a été rouvert après que nous avons obtenu davantage de renseignements.
- 11 On comptait 12 cas dans le rapport de l'année dernière contre 6 au début de la présente année. Nous avons changé la classification après avoir obtenu davantage de renseignements.
- 12 On comptait 9 cas dans le rapport de l'année dernière contre 11 au début de la présente année. Deux des cas retirés ont été rouverts pendant l'année après que les consommateurs nous ont fourni les renseignements requis pour prendre des mesures.
- 13 On comptait 34 cas dans le rapport de l'année dernière contre 20 au début de la présente année. Les améliorations apportées au système et les modifications à la présentation des statistiques de l'ACFC nous ont permis d'établir que le chiffre de l'année dernière avait été surévalué.
- 14 Le dépôt de ces documents n'était pas exigé par la loi, mais ils ont été soumis par les institutions financières tenant à informer le commissaire des modifications apportées aux services de détail.

La figure 14 décrit comment l'ACFC a réglé les cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics en 2003-2004. En tout, 253 dossiers concernant ces cas ont

été fermés. L'accès aux services bancaires, les codes relatifs aux cartes de débit et les codes relatifs aux cartes de crédit ont été les principaux sujets soulevés.

Figure 14 : Dossiers¹ fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite² et aux engagements publics³, selon le type de disposition, 2003-2004

	Types de disposition			Nombre total de dossiers fermés en 2003-2004
	Respect	Non-respect	Retraît ⁴	
Accès aux services bancaires de base				
Aucun dépôt ni solde minimum requis			1	1
Refus d'ouvrir — Généralités	9	1	6	16
Refus d'ouvrir — Faillite	2	2	9	13
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	20	9	30	59
Refus d'ouvrir — Situation en matière d'emploi			1	1
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	2	4	1	7
Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées	0		2	2
Code relatif aux cartes de débit	44	2	17	63
Engagements publics pris par les institutions financières				
Engagement d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral (d'un montant maximal de 1 500 \$)	1			1
Procédures de traitement des plaintes	3		3	6
Cartes de crédit	46	4	12	62
Investissements	5		2	7
Autres	4		1	5
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites entreprises	7		3	10
TOTAL POUR L'ANNÉE, DOSSIERS FERMÉS SELON LE TYPE DE DISPOSITION	143	22	88	253

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

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

3 Pour une définition, 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 15 : Questions relatives aux fermetures de succursales

	2002-2003	2003-2004
Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières	302 ¹	371
Plaintes reçues relativement aux fermetures de succursales²	213	258
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales		
Accordées ³	3	4
Refusées	0	3
En suspens	3	0
Reçues	4	6
Demandes visant la tenue de réunions publiques à propos des fermetures de succursales⁴		
Demandes en suspens	7	4
Demandes reçues	133	40
Demandes retirées	0	6
Nombre de fermetures de succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue d'une réunion ont été reçues, accordées ou refusées		
Nombre de succursales ayant fait l'objet d'une demande visant la tenue d'une réunion ⁵	23	18
Nombre de succursales pour lesquelles le commissaire n'a pas exigé la tenue d'une réunion ⁶	11	5
Nombre de succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	5	10

- 1 Nombre total de préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les succursales 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 L'ACFC reçoit souvent des demandes multiples pour une seule fermeture de succursale; un dossier est créé pour chaque demande. Au cours des exercices précédents, le dossier primaire demeurait actif jusqu'à ce que la décision du commissaire concernant la demande visant la tenue d'une réunion soit reçue. Les dossiers ouverts après la réception de demandes ultérieures, le cas échéant, étaient fermés peu de temps après la réception de celles-ci. Conformément aux lignes directrices actualisées sur le traitement des cas, tous les dossiers ouverts relativement à des demandes visant la tenue d'une réunion demeurent actifs jusqu'à ce que la décision du commissaire soit reçue.
- 6 Il est fréquent que les institutions décident de leur plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire les y oblige officiellement.

La figure 15 (ci-dessus) présente la façon dont l'ACFC a traité les plaintes portant sur les fermetures de succursales en 2002-2003 et en 2003-2004. Dans dix cas, le commissaire a exigé la tenue d'une réunion entre les représentants de la banque, des membres de l'ACFC et tout autre intéressé afin que les fermetures fassent l'objet de discussions plus approfondies.

La figure 16 (ci-dessous) fait état des dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition. En tout, on a enregistré 20 cas qui étaient à l'origine de 39 violations (voir également la figure 4, p. 21).

Figure 16 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2003-2004

Dispositions visant les consommateurs	Non-violation			Refus	Nombre total de dossiers fermés en 2003-2004
	Violation(s)	Retrait	Acceptation		
Comptes					
Préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	139	10			149
Divulgence de l'information sur les comptes, des frais et des services aux clients et au public	7	1	5		13
Défaut de communiquer et de rendre accessibles les frais imposés pour l'ouverture d'un nouveau et/ou deuxième compte — Clients seulement	2		1		3
Défaut de communiquer et de rendre accessible l'information concernant le <i>Règlement sur les services bancaires de base</i>	2				2
Remise des conventions de compte et de la procédure de traitement des plaintes	1		1		2
Remise de l'avis de refus d'ouvrir un compte	1				1

Figure 16 (suite)

<i>Dispositions visant les consommateurs</i>	<i>Non-violation</i>	<i>Violation(s)</i>	<i>Retrait</i>	<i>Acceptation</i>	<i>Refus</i>	<i>Nombre total de dossiers fermés en 2003-2004</i>
Comptes (suite)						
Refus d'ouvrir un compte — Généralités	22		1			23
Refus d'ouvrir un compte — Faillite	4		1			5
Refus d'ouvrir un compte — Antécédents en matière de crédit	15		10			25
Refus d'ouvrir un compte — Pas de pièce d'identité valable	11		4			15
Fermetures de succursales						
Préavis requis		7				7
Demandes visant la tenue de réunions publiques			14	30	8	52
Demandes visant la modification des exigences de préavis				4	3	7
Encaissement des chèques du gouvernement fédéral						
Frais d'encaissement		2	3			5
Refus d'encaisser	1		1			2
Coût d'emprunt — Généralités	12		1			13
Cartes de crédit						
Divulgence en un langage simple	1					1
Divulgence du taux d'intérêt annuel	2					2
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt	17	1	4			22
Divulgence du coût d'emprunt, du taux d'intérêt et des frais ¹	27	5	5			37
Divulgence de l'information requise sur les formulaires de demande de carte de crédit	6					6
Divulgence de l'information requise sur les relevés mensuels	18	1				19
Divulgence concernant les services facultatifs	29		5			34
Généralités	25		3			28
Remise de relevés mensuels	8		10			18
Remboursements interdits avant la date d'échéance	1					1
Solde minimum requis pour les cartes de crédit	1					1
Divulgence des frais	21		2			23
Divulgence des taux d'intérêt — Généralités	3					3
Divulgence des taux d'intérêt dans la publicité	3					3
Retenues sur les chèques déposés	25		9			34
Dépôts indexés	1					1
Prêts						
Divulgence en un langage simple	2					2
Divulgence concernant les services facultatifs			1			1
Généralités	15		6			21
Avis de changement ou de modification de l'accord de prêt ou du coût d'emprunt	10		5			15
Obligation de divulguer le coût d'emprunt sous forme de taux annuel	1					1
Obligation de divulguer le coût d'emprunt dans la publicité	1	2				3
Obligation de divulguer le coût d'emprunt lorsque le prêt est accordé	17		3			20
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	4		1			5
Obligation de fournir de l'information sur le remboursement des prêts, les rabais et les frais	13		1			14
Ventes liées						
Ventes liées avec coercition	12	1	4			17
Défaut d'afficher les déclarations sur les ventes liées	3					3
NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS POUR DES CAS RELATIFS AUX DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS²	483	20	111	34	11	659

1 Un cas fait actuellement l'objet d'un appel devant la cour fédérale.

2 Les 20 cas sont à l'origine de 39 violations (voir également la figure 4, p. 21).

Donner suite aux préoccupations des Canadiens

La gestion des plaintes par l'ACFC

Lorsqu'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 des recherches doivent être faites, nous rappelons l'auteur de la plainte dans les 48 heures.

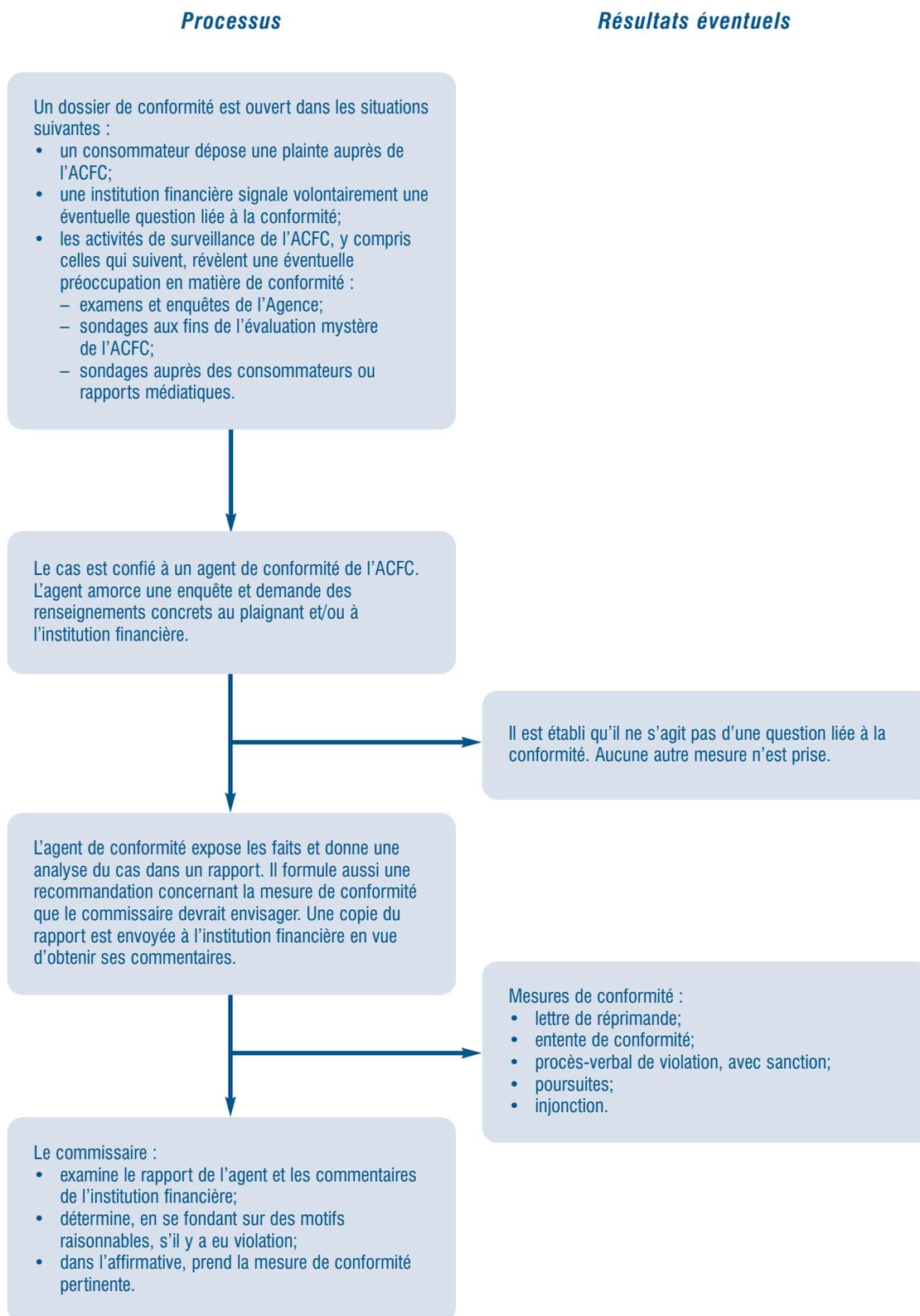
Lorsque nous avons cerné la situation exposée par le consommateur et déterminé s'il s'agit ou non d'une plainte relevant de notre compétence, nous informons le plaignant des choix qui s'offrent à lui. Si la plainte est liée à une éventuelle violation de la loi, un agent

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 à l'auteur de la plainte 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 plaignant vers l'organisation la mieux placée pour l'aider.



Schéma 1 : Processus de gestion des cas de conformité de l'ACFC



Rôles et responsabilités opérationnels

Le commissaire

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

- déposer un rapport chaque année au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances 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 environ 420 institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer si 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 les besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières, et y répondre.

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 s'y rapportant. 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;
- traiter la correspondance avec les consommateurs et exploiter un centre d'appels (conjointement avec la SADC).

Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

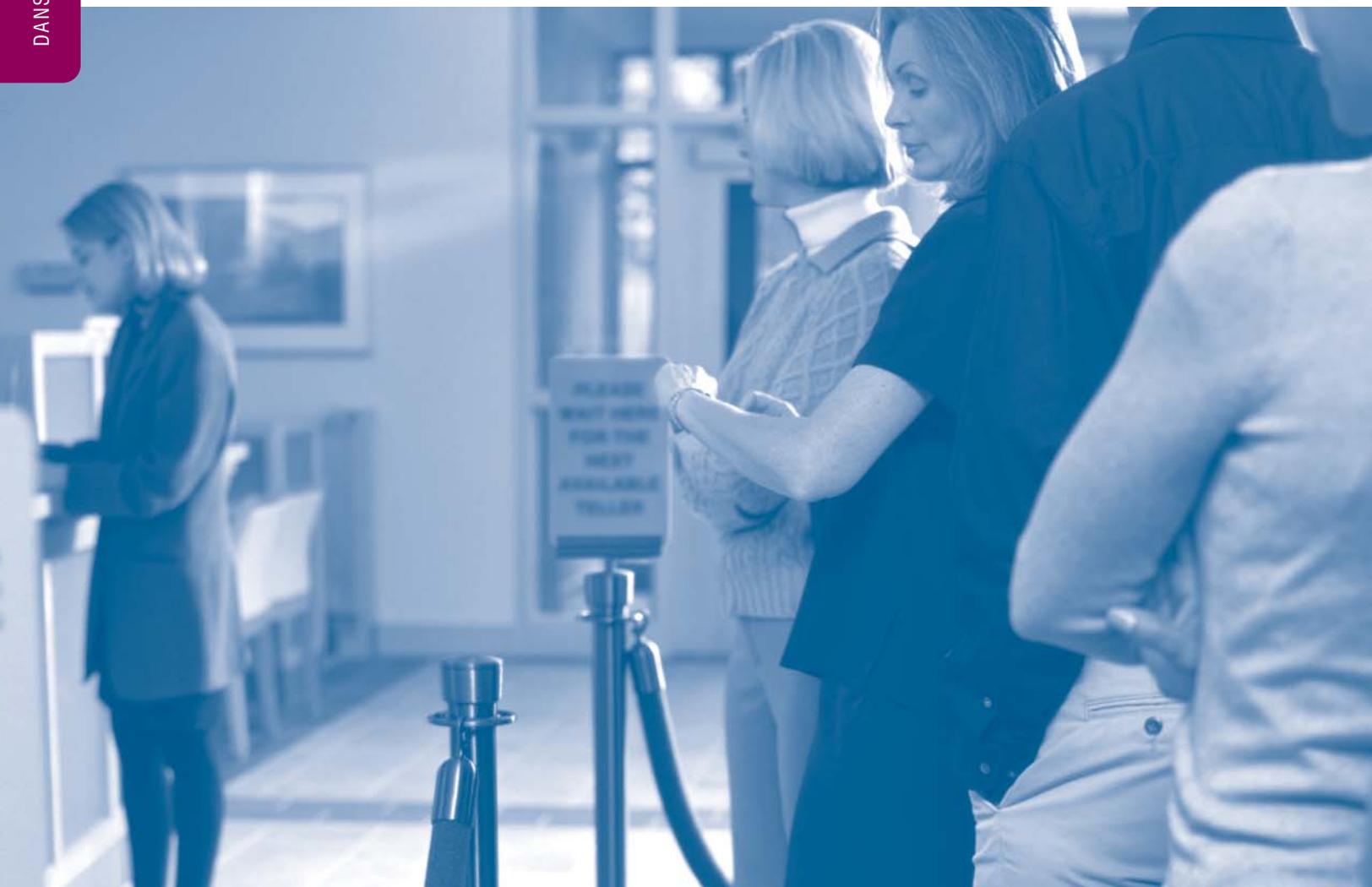
La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi 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 et de leurs associations. Elle est aussi chargée de promouvoir une culture propice à la conformité au sein des institutions financières sous réglementation fédérale.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe B (p. 62). Elles s'appliquent 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 de conduite volontaires et les engagements publics sont mis en place par les institutions financières pour protéger les consommateurs. Ils portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations en matière de crédit avec les petites entreprises. L'ACFC suit de près le respect des codes et des engagements, en enquêtant sur les plaintes et en rendant publiques les constatations qu'elle tire. L'ACFC joue également un rôle préventif en veillant à ce que les dispositions des codes volontaires et des engagements publics soient mises en œuvre.



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

- faire enquête sur les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois que l'ACFC est chargée de faire respecter, 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;
- suivre de près le respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs;
- surveiller les systèmes de suivi de l'ACFC en vue de déceler des tendances;
- encourager les institutions financières à élaborer des politiques et des procédures aux fins de la mise en œuvre des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.

Parmi les instruments de surveillance de la conformité dont dispose la Direction, mentionnons l'évaluation mystère, les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel et les examens spéciaux de la situation des institutions financières fédérales, et les études effectuées par des tiers.

Pour veiller au respect des lois et des règlements, l'ACFC utilise des méthodes qui vont des mesures administratives à l'imposition d'amendes, ou à la publication de la nature d'une violation, du nom de son auteur et du montant de la sanction pécuniaire imposée. L'approche adoptée pour un cas donné dépend de plusieurs facteurs, notamment la gravité et l'ampleur du problème, la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur et les antécédents de l'institution financière en matière de conformité.

Pour remplir le mandat de l'ACFC visant le maintien d'étroites relations avec le secteur financier, des membres de l'Agence rencontrent régulièrement des représentants des institutions financières. Certaines

réunions ont lieu tous les trimestres pour échanger de l'information sur des sujets d'intérêt commun, comme les activités de surveillance, les questions liées à la conformité à l'échelle du secteur et les points de vue du commissaire sur la conformité aux lois, aux règlements, aux codes volontaires et aux engagements publics. Il va sans dire que l'objectif fondamental est de protéger les consommateurs canadiens de produits et de services financiers, et de promouvoir la conformité aux règlements. L'épine dorsale de cette nouvelle culture de la conformité est la collaboration sans réserve des institutions financières.

Direction des services administratifs

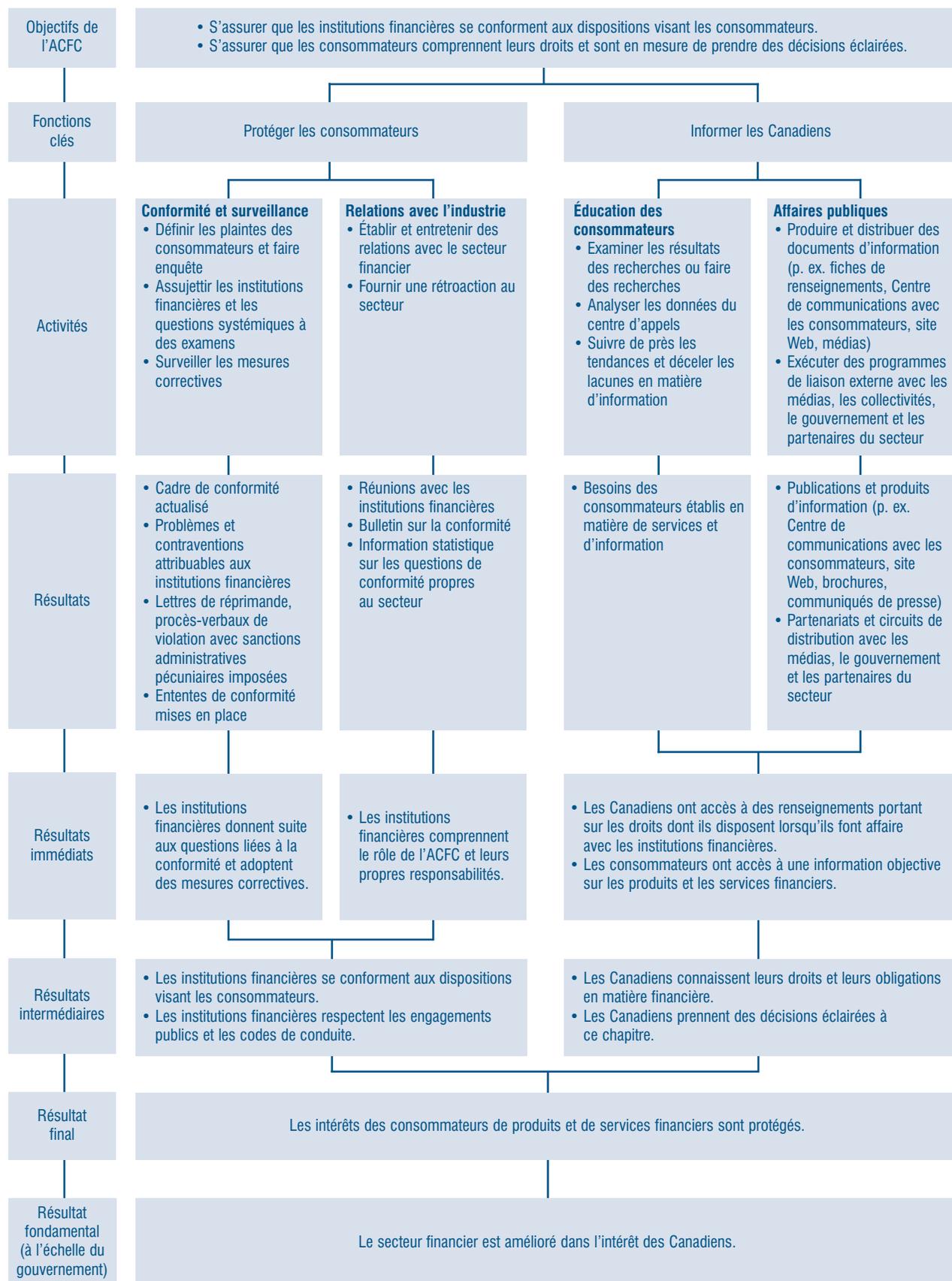
La Direction des services administratifs fournit à l'ACFC des services dans les domaines suivants : ressources humaines, gestion financière, accès à l'information et protection des renseignements personnels, gestion du matériel, gestion des installations, gestion des documents, informatique, protection, 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 des services en matière de technologie et de communication.

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. L'avocat-conseil donne des avis sur tous les aspects du mandat et des activités de l'ACFC.

Schéma 2 : Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats de l'ACFC



Rendement de l'ACFC

L'ACFC surveille son rendement interne pour s'assurer que ses procédures sont efficaces et efficientes, et lui permettent d'offrir le meilleur service possible aux Canadiens. Deux facteurs témoignent de l'importance croissante des activités menées par l'ACFC dans l'intérêt des consommateurs. Il s'agit d'une part de l'augmentation du nombre d'appels au Centre de communications avec les consommateurs, et d'autre part des constatations tirées de notre premier sondage auprès des appelants pour déterminer leur satisfaction, qui révèle que les consommateurs sont très contents de l'aide fournie par l'ACFC.

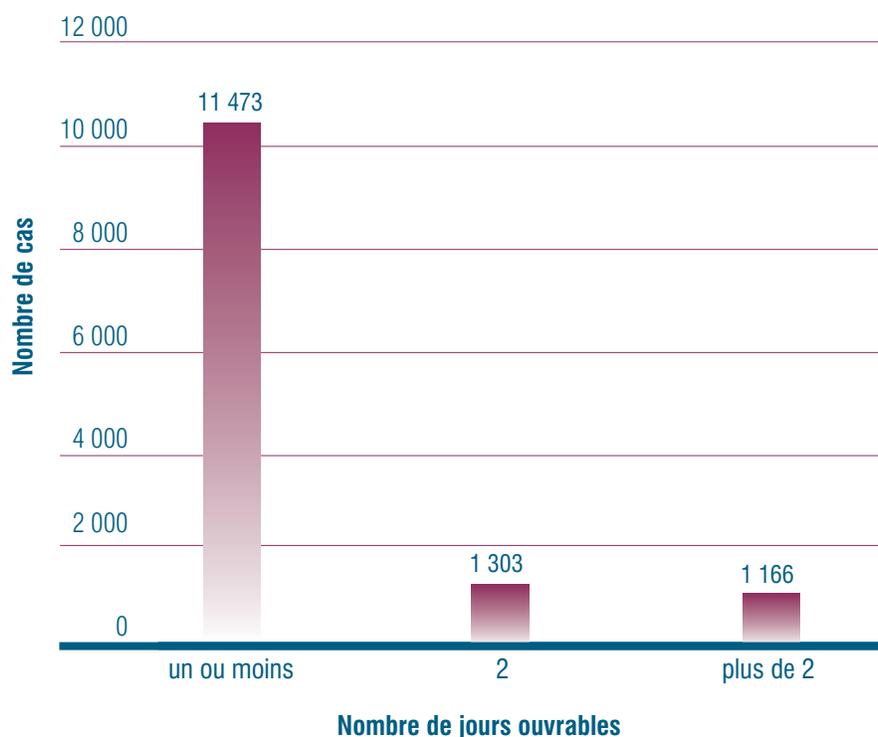
Rendement en matière de services aux consommateurs

L'ACFC assure le suivi statistique de son rendement en matière de services dans trois grands domaines d'activité : le Centre de communications avec les consommateurs, l'Unité de la correspondance et la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie.

Centre de communications avec les consommateurs

En 2003-2004, le Centre de communications avec les consommateurs a reçu 15 471 appels, soit une hausse de 34 p. 100 par rapport à 2002-2003, année pour laquelle on avait enregistré 11 520 appels. La durée moyenne d'un appel a été d'environ trois minutes. Pour en savoir plus sur les statistiques compilées à ce chapitre, voir la figure 17.

Figure 17 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs, 2003-2004



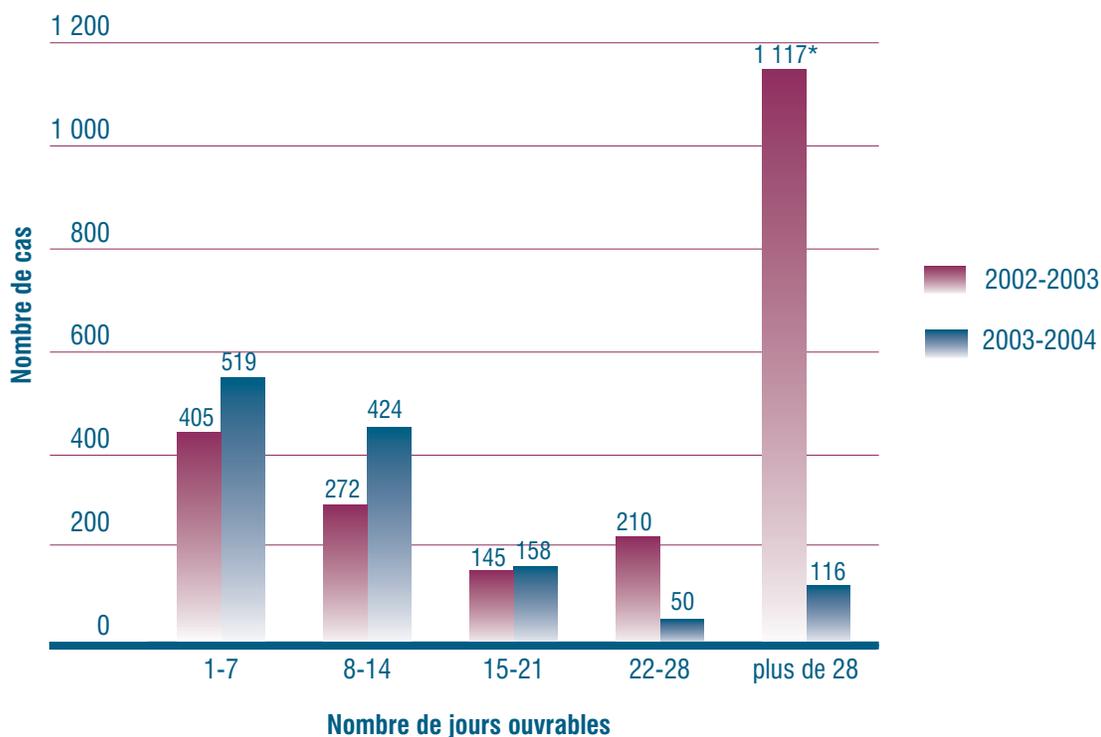
Unité de la correspondance

L'Unité de la correspondance est chargée de répondre aux courriels et aux lettres que les consommateurs adressent à l'ACFC. En 2003-2004, nous avons répondu à 74,5 p. 100 de l'ensemble des communications reçues, dans les 14 jours ouvrables suivant leur réception. Pour plus d'information, voir la figure 18.

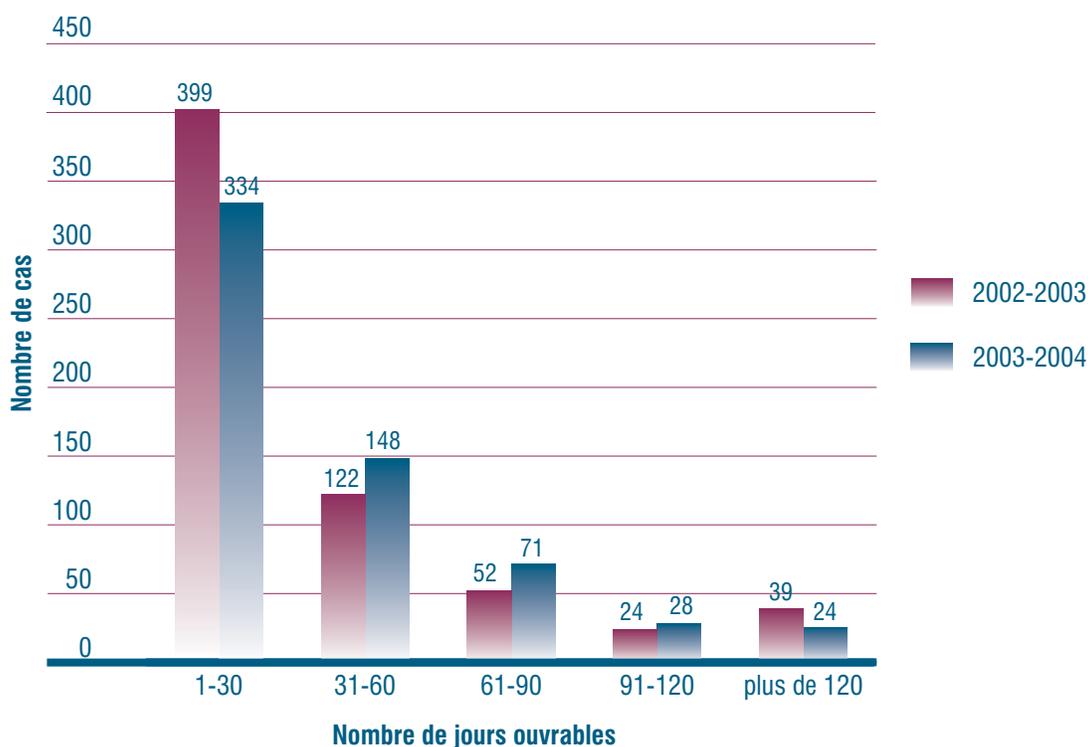
Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie traite les dossiers liés à la conformité le plus efficacement et rapidement possible. Comme le montre la figure 19 (à droite), plus de la moitié des dossiers (55 p. 100) ont été fermés 30 jours après avoir été ouverts. Près de 80 p. 100 des dossiers ont été fermés dans les 60 jours suivant leur ouverture.

Figure 18 : Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité



* L'ACFC a eu l'occasion de répondre à une pétition d'Option consommateurs. En conséquence, elle a reçu plus de 1 500 lettres en même temps. Il convient de noter que celles-ci n'étaient pas assujetties aux normes courantes de l'ACFC sur le temps de réponse.

Figure 19 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité

Sondage mené sur la satisfaction des appelants

En décembre 2003, l'ACFC a retenu les services d'une firme indépendante spécialisée en recherches pour mener un sondage auprès des Canadiens qui avaient téléphoné au Centre de communications avec les consommateurs. Un peu plus de 600 consommateurs ont été interviewés. Dans l'ensemble, le niveau de

satisfaction à l'égard du rôle joué par l'ACFC et envers son personnel était très élevé.

Ce sondage, le premier du genre mené par l'ACFC, servira de point de repère pour évaluer les améliorations. L'ACFC a l'intention de mener un sondage tous les deux ans.

Résultats du sondage :

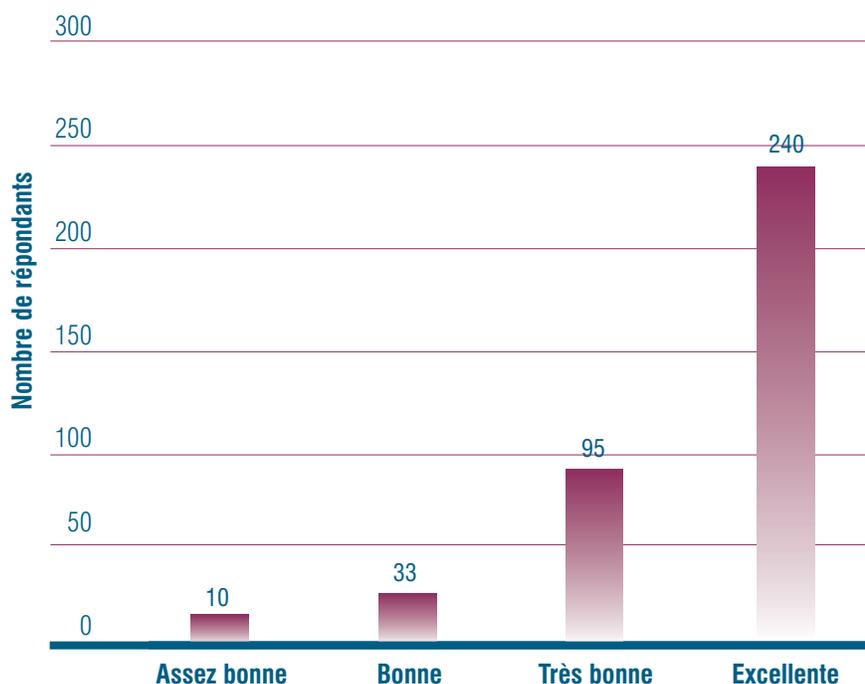
Répondants qui étaient d'avis que le gouvernement devait surveiller les institutions financières pour assurer la protection des consommateurs.	93 %
Répondants qui étaient d'avis que le personnel de l'ACFC avec lequel ils s'étaient entretenus faisait très bien son travail.	88 %
Répondants ayant déclaré qu'ils recommanderaient l'ACFC aux personnes ayant des questions concernant le secteur bancaire.	86 %
Répondants qui étaient d'avis que le Centre était sensible à leurs besoins.	80 %
Répondants qui étaient convaincus de l'exactitude de l'information qu'ils avaient reçue.	75 %
Répondants qui étaient satisfaits du résultat de leur dernière communication avec l'ACFC.	72 %
Répondants ayant déclaré que l'ACFC les avait dirigés vers l'organisme compétent.	71 %
Répondants ayant déclaré qu'ils avaient trouvé facilement la façon de communiquer avec l'ACFC.	61 %
Répondants ayant déclaré qu'ils savaient où aller pour obtenir le service dont ils avaient besoin.	46 %

Évaluation par les consommateurs de la publication *Les cartes de crédit : à vous de choisir*

En janvier 2004, nous avons invité les consommateurs à nous dire ce qu'ils pensaient de la nouvelle présentation de la publication *Les cartes de crédit : à vous de choisir*. Même s'il ne s'agissait pas d'un sondage exhaustif mené à grande échelle, il en est ressorti clairement que les consommateurs avaient

une opinion très positive de l'importance de la publication et que notre approche visant à répondre à leurs besoins donnait de bons résultats. Pour en savoir plus sur les constatations tirées de cette évaluation, voir la figure 20.

Figure 20 : Impression générale des consommateurs au sujet de la publication *Les cartes de crédit : à vous de choisir*, numéro de janvier 2004



Liste des figures et schémas

N°	Titre	Page
Figures		
1	Distribution des publications de l'ACFC	10
2	Utilisation du site Web de l'ACFC	12
3	Consultation du site Web de l'ACFC par mois, depuis son lancement	12
4	Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2003-2004	21
5	Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2003-2004	25
6	Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type, 2003-2004	26
7	Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière fédérale, 2003-2004	26
8	Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon le lieu, 2003-2004	27
9	Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie, 2003-2004	28
10	Demandes de renseignements reçues pour des questions autres que la conformité, selon le type	28
11	Plaintes à l'exception de celles relatives aux questions de conformité, selon le sujet	29
12	Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie	29
13	Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics, 2003-2004	30-32
14	Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, selon le type de disposition, 2003-2004	32
15	Questions relatives aux fermetures de succursales	33
16	Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2003-2004	33-34
17	Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs, 2003-2004	41
18	Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité	42
19	Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité	43
20	Impression générale des consommateurs au sujet de la publication <i>Les cartes de crédit : à vous de choisir</i> , numéro de janvier 2004	44
Schémas		
1	Processus de gestion des cas de conformité de l'ACFC	36
2	Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats de l'ACFC	40



États financiers

Points saillants

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est financée par les cotisations versées par les institutions financières fédérales. Les banques couvrent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC, car la plupart des dispositions visant les consommateurs dont l'ACFC veille à assurer le respect s'appliquent à ces institutions.

Le présent rapport fait état de la deuxième année d'activités complète de l'ACFC. Le budget pour 2003-2004 avait été établi initialement à 7,3 millions de dollars, mais les dépenses se sont chiffrées globalement à 6,2 millions de dollars. L'exercice précédent, elles avaient totalisé 5,4 millions de dollars.

À mesure que nous progressons dans la mise en place des programmes de l'Agence, nous suivons les dépenses de près, et celles-ci demeurent toujours inférieures aux chiffres budgétisés. Cela résulte d'une approche prudente en matière de gestion financière ainsi que de notre capacité à recourir à des partenariats pour partager ou économiser les coûts de fonctionnement.

En 2003-2004, la charge de travail de l'ACFC a connu une augmentation marquée sur les plans de la conformité, de la correspondance et de la liaison externe. Nous avons donc accru notre effectif de cinq équivalents temps plein (ETP). Nous comptons désormais 35 ETP, soit 2 de plus que prévu dans le plan d'activités 2003-2004. Ces ressources additionnelles s'imposaient pour répondre à la demande plus élevée que prévu des Canadiens à l'égard de nos services.

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie a eu besoin de ressources plus importantes qu'elle ne s'y attendait pour effectuer et mener à bonne fin plusieurs vérifications et examens concernant l'industrie. Ils portaient notamment sur les cartes de crédit, les prêts hypothécaires, le suivi des constatations tirées de l'évaluation mystère et la mise en œuvre du cadre de conformité. Le travail occasionné par ces activités s'est ajouté à un volume de cas en nette croissance au chapitre des plaintes. Le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, qui est entré en

vigueur en septembre 2003, donne lieu à un nombre de cas de conformité supérieur aux attentes; un agent de conformité et un agent de soutien ont donc été embauchés pour nous aider à accomplir le travail.

Un agent statistique s'est joint à l'équipe de la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques. Dans le cadre de ses fonctions, il répond à la demande interne et externe concernant les analyses et les rapports relatifs aux tendances en matière de consommation et de conformité. Deux ETP ont été recrutés pour absorber le volume de travail accru occasionné par la correspondance avec les consommateurs et pour renforcer nos efforts de liaison externe. Suite à un changement apporté à sa stratégie de gestion, l'ACFC a décidé d'accroître sa capacité de liaison externe pour mieux cibler ses initiatives plutôt que de rehausser son profil au moyen de la publicité payante dans les médias.

Compte tenu des questions qui ont surgi pendant l'année écoulée, nous prévoyons encore que l'Agence devra effectuer des dépenses annuelles de l'ordre de 7 à 8 millions de dollars. Cela lui permettra de financer un programme modeste mais complet d'activités à l'appui de son mandat, qui comprend la protection et l'éducation des consommateurs à l'échelle du Canada. Parallèlement, nous continuons à réaliser des économies au chapitre opérationnel au moyen d'accords de services communs avec le Bureau du surintendant des institutions financières (pour la gestion des ressources humaines et financières), la Société d'assurance-dépôts du Canada (pour un centre d'appels conjoint) et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (pour du soutien informatique clés en main). Nous établissons en outre des partenariats qui appuient nos initiatives de liaison externe et offrent des possibilités de partage des coûts.

Nous nous efforçons de mettre en œuvre un programme efficace qui répond aux attentes du Parlement et des consommateurs canadiens, tout en demeurant déterminés à faire une utilisation efficace des ressources allouées à l'Agence.

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 du 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 économique 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 28 mai 2004



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 2004 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 2004 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 Rossetti, CA
directeur principal

Ottawa, Canada
Le 28 mai 2004

État de la situation financière

Au 31 mars

2004

2003

ACTIFS

À court terme		
Liquidités disponibles	2 002 702 \$	2 050 040 \$
Cotisations à recevoir	130 569	27 994
Autres actifs à court terme	1 741	1 625
Autres éléments d'actifs	92 713	81 571
Immobilisations (note 5)	576 235	683 367
Total des actifs	2 803 960 \$	2 844 597 \$

PASSIFS

À court terme		
Créditeurs et charges à payer (notes 6 et 7)	577 785 \$	720 308 \$
Produits reportés	624 110	650 052
Emprunt (note 6)	1 500 000	1 350 000
Avantages sociaux futurs	102 065	124 237
Total des passifs	2 803 960 \$	2 844 597 \$
Avoir du Canada	—	—
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR DU CANADA	2 803 960 \$	2 844 597 \$

Engagements (note 8)

Approuvé par :

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



William G. Knight

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des résultats et de l'avoir du Canada

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2004	2003
PRODUITS		
Cotisations	6 176 587 \$	5 382 358 \$
Autres produits	985	1 094
Total des produits	6 177 572	5 383 452
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux (note 4)	3 365 851	2 848 840
Services professionnels (note 7)	1 083 708	835 886
Locaux (notes 7 et 8)	652 047	616 611
Autres	467 683	262 976
Gestion et technologie de l'information (note 7)	424 478	611 526
Intérêt	126 017	101 950
Déplacements	115 960	88 669
Avantages sociaux futurs	(22 172)	16 994
Total des charges	6 213 572	5 383 452
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires et le financement public	(36 000)	—
Sanctions administratives pécuniaires (note 9)	17 000	—
Crédit parlementaire — Fonction moderne de contrôleur (note 10)	36 000	—
Résultats d'exploitation nets	17 000	—
AVOIR DU CANADA AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
Sanctions administratives pécuniaires comptabilisées pour le compte du gouvernement	(17 000)	—
AVOIR DU CANADA À LA FIN DE L'EXERCICE	— \$	— \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2004	2003
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultats d'exploitation nets	17 000 \$	— \$
Postes hors caisse compris dans les résultats d'exploitation nets		
Amortissement des immobilisations (note 5)	172 525	151 328
Avantages sociaux futurs accumulés	(22 172)	16 994
Variations du fonds de roulement		
(Augmentation) / Diminution — Cotisations à recevoir	(102 575)	6 801 115
(Augmentation) — Autres éléments d'actifs	(11 142)	(50 195)
(Augmentation) — Autres éléments d'actifs à court terme	(116)	(1 625)
(Diminution) — Crédoiteurs et charges à payer	(142 523)	(568 759)
(Diminution) — Produits reportés	(25 942)	(3 040 537)
Sanctions administratives pécuniaires versées au Trésor	(17 000)	—
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(131 945)	3 308 321
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations (note 5)	(65 393)	(115 607)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(65 393)	(115 607)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouveaux emprunts pendant l'exercice	6 000 000	1 350 000
Remboursements pendant l'exercice	(5 850 000)	(7 000 000)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	150 000	(5 650 000)
LIQUIDITÉS DISPONIBLES		
(Diminution) des liquidités disponibles pendant l'exercice	(47 338)	(2 457 286)
Liquidités disponibles au début de l'exercice	2 050 040	4 507 326
Liquidités disponibles à la fin de l'exercice	2 002 702 \$	2 050 040 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

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 ministère du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.I 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 d'exploitation de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale financées de cette façon.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés 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 présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer le coût de son exploitation, y compris le coût des avantages sociaux futurs.

b) Comptabilisation des produits

L'ACFC rapproche ses produits des coûts d'exploitation. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre de passif à court terme (produits reportés) 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 tout en tenant compte des coûts cotisés pour l'exercice précédent 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 coûts 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 cotisent au Régime de pensions 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 imputées aux comptes de l'exercice. 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 cessation d'emploi

Dans le cadre d'un régime de prestations de cessation 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 au fur et à mesure que les employés rendent les services ouvrant droit aux prestations de cessation d'emploi.

Le coût des prestations de cessation d'emploi est établi par calcul actuariel à l'aide de la méthode de répartition des prestations au prorata des services. L'évaluation du passif 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 exercices au cours desquels aucun examen actuariel n'est effectué, la direction prépare une estimation du passif au titre des avantages sociaux futurs 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 selon les 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	moindre de la durée de vie utile ou de la durée du bail

3. Incertitude relative à la mesure

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 produits et des charges 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 2004 et estimé par la direction pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

4. Avantages sociaux

Les cotisations patronales versées au Régime de pensions de retraite de la fonction publique sont estimées à 324 052 \$ pour l'exercice (2003 — 259 631 \$).

5. Immobilisations

Catégorie	Valeurs brutes comptables			Amortissement cumulé			Valeurs nettes comptables	
	Solde d'ouverture	Ajouts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Solde de fermeture	2004	2003
Améliorations locatives	375 810 \$	7 033 \$	382 843 \$	116 227 \$	87 053 \$	203 280 \$	179 563 \$	259 583 \$
Mobilier et accessoires	392 884	40 550	433 434	74 084	56 615	130 699	302 735	318 800
Matériel de bureau	36 845	14 817	51 662	10 409	10 146	20 555	31 107	26 436
Matériel informatique	7 650	2 993	10 643	3 612	2 716	6 328	4 315	4 038
Logiciels	79 974	—	79 974	5 464	15 995	21 459	58 515	74 510
Total	893 163 \$	65 393 \$	958 556 \$	209 796 \$	172 525 \$	382 321 \$	576 235 \$	683 367 \$

6. Emprunt

L'ACFC finance ses activités courantes au moyen de fonds provenant du Trésor. Au 31 mars 2004, les conditions de l'accord de prêt étaient les suivantes, comparativement à l'exercice antérieur :

Principal	1 500 000 \$	(2003 — 1 350 000 \$)
Date d'échéance	23 février 2005	(2003 — 21 février 2004)
Taux d'intérêt	2,25 %	(2003 — 3,38 %)

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

7. Opérations entre entités apparentées

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères, organismes 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 son mandat. 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. Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre entités apparentées de l'Agence pour l'exercice sur les charges totales. Ces opérations sont mesurées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les entités apparentées.

<i>Charges</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Conseil du Trésor — Avantages sociaux	628 079 \$	507 813 \$
TPSGC — Locaux	467 388 \$	458 803 \$
TPSGC — Gestion et technologie de l'information	350 562 \$	557 500 \$
SADC — Services professionnels (gestion du centre d'appels)	259 369 \$	246 496 \$
Ministère des Finances — Intérêt sur emprunts auprès du Trésor	125 947 \$	101 668 \$
TPSGC — Services de traduction	123 245 \$	63 687 \$
BSIF — Services professionnels (services financiers)	110 008 \$	102 060 \$
BSIF — Services professionnels (services en ressources humaines)	92 525 \$	98 232 \$

À la fin de l'exercice, les montants dus aux (par les) entités apparentées susmentionnées sont les suivants :

<i>Créditeurs/(débiteurs)</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
TPSGC — Gestion et technologie de l'information	(60 438) \$	136 000 \$
SADC — Services professionnels (gestion du centre d'appels)	70 726 \$	82 103 \$
Conseil du Trésor — Avantages sociaux	62 117 \$	— \$
Ministère des Finances — Intérêt à payer	3 462 \$	4 813 \$
TPSGC — Services de traduction	5 279 \$	6 784 \$
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.

<i>Exercice se terminant le 31 mars</i>	<i>Conventions de services</i>	<i>Location-exploitation</i>	<i>Total</i>
2005	123 464 \$	291 347 \$	414 811 \$
2006	100 465	291 347	391 812
2007	105 489	—	105 489
Total	329 418 \$	582 694 \$	912 112 \$

9. Sanctions administratives pécuniaires

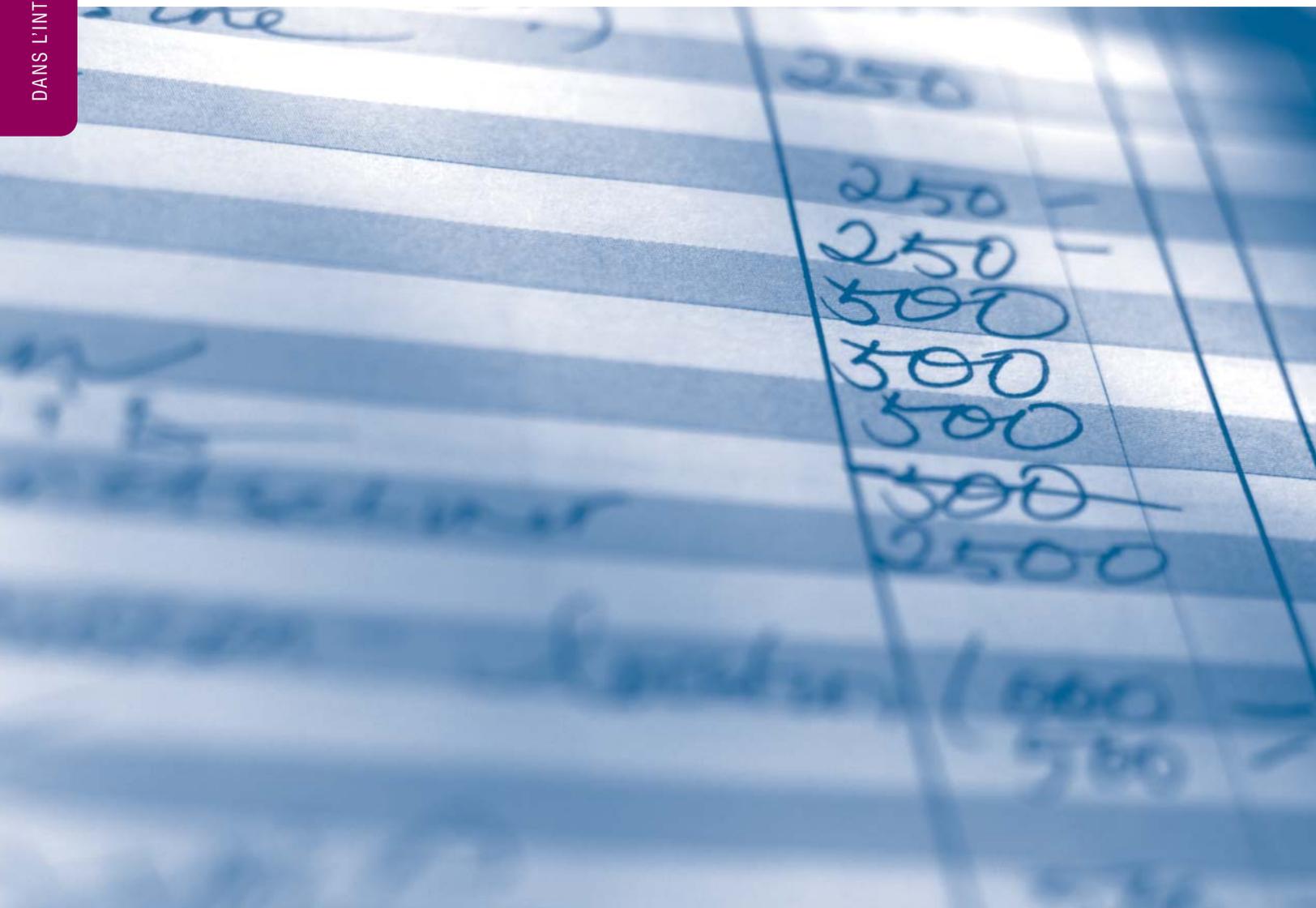
Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi énumérée à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction peut représenter jusqu'à 50 000 \$ pour un particulier et 100 000 \$ pour une institution.

Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, elles n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose à l'industrie pour financer ses coûts d'exploitation.

L'ACFC a perçu 17 000 \$ (somme nulle en 2003) de sanctions administratives pécuniaires pendant l'exercice 2003-2004.

10. Crédit parlementaire

Pendant l'exercice 2003-2004, l'ACFC a reçu un crédit ponctuel de 36 000 \$ (aucun en 2003) pour financer des activités liées à l'initiative de la fonction moderne de contrôleur du gouvernement.



Glossaire

Cadre de conformité

Cadre présentant la façon dont l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'y prend pour surveiller la conformité des institutions financières aux dispositions visant les consommateurs prescrites par la loi et pour suivre de près leur respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics.

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'ACFC surveille le respect des codes de conduite volontaires des institutions financières sous réglementation fédérale.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité

Déclaration que chaque grande institution financière est tenue de publier chaque année en vertu de la loi et dont elle doit remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration expose la contribution de l'institution 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*. Lorsqu'elle est prescrite par règlement, une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Document déposé

Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la législation (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances* ou *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 faisant 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

Cas pour lequel 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.

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. Au moyen d'une lettre adressée à l'institution financière en cause, le commissaire fait état de la violation et confirme que des mesures correctives appropriées 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 d'une institution financière au Canada.

Procès-verbal de violation

Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer une institution financière 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 l'institution financière en cause 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.

Sanction administrative pécuniaire

Sanction pécuniaire que le commissaire peut imposer, et dont le montant peut atteindre 50 000 \$ pour un particulier et 100 000 \$ pour une institution. Le montant est déterminé en fonction de trois critères : la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur; la gravité du tort causé; et les antécédents de l'auteur.

Vente liée avec coercition

Pratique soumettant un particulier à des pressions injustifiées ou à des mesures coercitives pour l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée afin d'obtenir 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

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	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 modiques (pas en vigueur) <i>N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, huit institutions financières se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais modiques 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
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement d'un montant maximal de 1 500 \$, comme le prescrit la réglementation	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 une 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			

<i>Types de dispositions visant les consommateurs</i>	<i>Banques</i>	<i>Sociétés de fiducie et de prêt</i>	<i>Sociétés d'assurances</i>	<i>Associations de détail</i>
Obligation des institutions de divulguer de l'information aux consommateurs, comme le prescrit la réglementation (par exemple la réglementation 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 la conformité aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X

<i>Questions connexes</i>	<i>Banques</i>	<i>Sociétés de fiducie et de prêt</i>	<i>Sociétés d'assurances</i>	<i>Associations de détail</i>
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

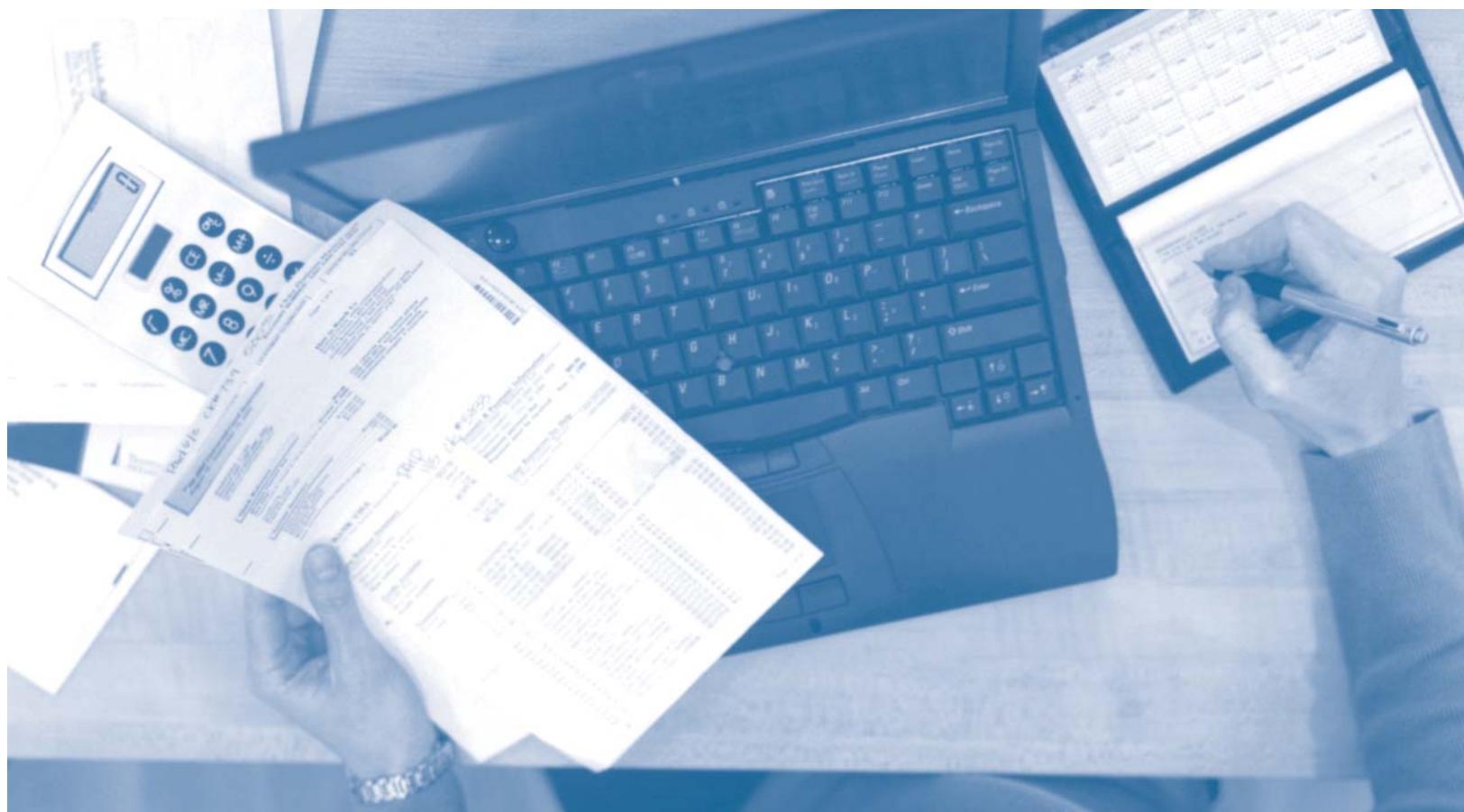


Annexe C

État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs au 31 mars 2004

<i>Titre des règlements</i>	<i>État</i>	<i>N° de référence</i>
<i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>	en vigueur	DORS/2003-184
<i>Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)</i>	en vigueur	DORS/2002-39
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/2001-370
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)</i>	en vigueur	DORS/2001-371
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)</i>	en vigueur	DORS/2001-373
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)</i>	en vigueur	DORS/2001-372
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2001-374
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2001-375
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/2002-262
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (banques)</i>	en vigueur	DORS/2001-101
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)</i>	en vigueur	DORS/2001-102
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)</i>	en vigueur	DORS/2001-103
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2002-263
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2001-104
<i>Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/99-278
<i>Règlement sur la communication des frais (banques)</i>	en vigueur	DORS/92-324
<i>Règlement sur la communication des frais (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2003-297
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/1999-272, modifié par DORS/2001-468
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)</i>	en vigueur	DORS/1992-321, modifié par DORS/2001-469
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2003-298
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/1992-322, modifié par DORS/2001-470

Titre des règlements	État	N° de référence
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/2001-471
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)</i>	en vigueur	DORS/2001-472
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2003-299
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2001-473
<i>Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)</i>	en vigueur	DORS/2001-474
<i>Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)</i>	en vigueur	DORS/2002-101
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indicels</i>	en vigueur	DORS/2002-102
<i>Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)</i>	en vigueur	DORS/2002-104, modifié par DORS/2003-70
<i>Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)</i>	en vigueur	DORS/2002-105, modifié par DORS/2003-70
<i>Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2002-106, modifié par DORS/2003-70
<i>Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés</i>	en vigueur	DORS/99-388, modifié par DORS/2002-338
<i>Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2002-133



Annexe D

Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC

Codes de conduite

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées

Ce code présente les normes adoptées par les banques à l'intention des employés des succursales, qui sont chargés d'offrir de l'assurance crédit, voyage et accident personnel. Il traite de la formation, des renseignements à fournir, des pratiques de promotion, de la protection de la vie privée des clients et des recours qui sont à la disposition de ceux-ci.

Code de pratique canadien des services de cartes de débit

Ce code décrit les pratiques de l'industrie et les responsabilités des consommateurs et de l'industrie. Il a pour objectif de protéger les consommateurs canadiens qui utilisent les services de cartes de débit.

Codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises

Chaque banque élabore et applique son propre code aux relations d'affaires qu'elle entretient avec les petites et moyennes entreprises (PME) clientes. Tous les codes comprennent les éléments clés du modèle de code de conduite de l'ABC, dans lequel figurent les normes minimales à respecter pour les banques qui traitent avec les PME.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien

Ces principes visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada appelés à élaborer un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet.

Engagements publics

Cartes de crédit

Plusieurs institutions financières se sont officiellement engagées à protéger les consommateurs contre l'utilisation non autorisée des cartes de crédit. Ces engagements traitent de la responsabilité des consommateurs en ce qui concerne les opérations frauduleuses.

Comptes à frais modiques

En février 2001, huit institutions financières canadiennes se sont engagées à offrir des comptes qui respectent les lignes directrices établies par le gouvernement fédéral, pour faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services bancaires abordables.

Documents hypothécaires rédigés en un langage simple

Ces documents reflètent l'engagement des banques à accroître la clarté des documents hypothécaires résidentiels.

Engagement relatif au droit de résilier les dépôts indexés effectués par téléphone

Dans l'intérêt des consommateurs ayant effectué des dépôts indexés par téléphone sans avoir reçu le document d'information réglementaire avant leur achat, sept institutions financières canadiennes se sont engagées à leur permettre d'annuler l'achat dans les 48 heures suivant la réception réelle ou présumée du document, selon la première occurrence.

Engagement relatif aux services non sollicités

Six institutions financières canadiennes se sont engagées à mettre en œuvre des procédures conçues pour protéger les consommateurs lorsque des services non sollicités leur sont offerts.

Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés

Ces lignes directrices expliquent les modalités relatives au temps maximal que les banques peuvent prendre pour assurer le transfert des régimes enregistrés comportant des instruments de dépôt.

N.B. Pour une définition des termes « code de conduite » et « engagement public », voir l'annexe A (Glossaire).





Dans l'intérêt des **Canadiens**

R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 3 - 2 0 0 4