



protéger

Rapport annuel 2001-2002

éduquer



Si vous désirez 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.

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

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

Télécopieur (613) 941-1436

Courriel info@fcac-acfc.gc.ca (*Information*)
pub@fcac-acfc.gc.ca (*Publications*)
media@fcac-acfc.gc.ca (*Demandes des médias*)

Site Web www.acfc-fcac.gc.ca

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 cat. FCI-2002

ISBN 0-662-66711-5

Imprimé au Canada sur du papier recyclé

Table des matières

4	Lettre d'accompagnement
5	Introduction
9	Lettre du commissaire Bill Knight
9	Notre raison d'être et nos activités
10	L'évolution du marché : un défi qui s'adresse à tous
10	Le défi de l'information
11	Le défi de la prestation des services
11	Nos réalisations à ce jour
12	Les prochaines étapes
12	Notre objectif
12	Nos préoccupations
13	Quelques réflexions conclusives
17	Rôles et responsabilités de l'organisation
17	Le commissaire
17	Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques
18	Centre de communications avec les consommateurs
19	Notre site Web
19	Direction des services juridiques
19	Direction des services administratifs
19	Direction de la conformité et des relations avec l'industrie
23	Plaintes et demandes de renseignements des consommateurs
23	Traitement des plaintes par l'ACFC
23	Rôle de l'ACFC
23	Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs
24	Traitement des plaintes par les institutions financières
24	Plaintes concernant le service général
25	Aperçu des plaintes que nous avons reçues
25	Infractions présumées à la loi ou non-respect présumé des codes de conduite
27	Plaintes et demandes de renseignements concernant le service général
31	Dépôt de dossiers concernant la fermeture de succursales
31	Mot de la fin
32	Déclaration d'engagement des employés de l'ACFC
33	Annexes
33	Annexe A : Glossaire
34	Annexe B : Processus de gestion des cas de l'ACFC
35	Annexe C : Dispositions et règlements visant les consommateurs
36	Annexe D : État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs au 31 mars 2002
37	Annexe E : Processus de traitement des plaintes : exemple générique
38	Information financière
38	Points saillants
39	Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers
40	États financiers
43	Notes aux états financiers



Édifice Enterprise Building
427 ouest av. Laurier Ave. West
Ottawa, Ontario K1R 1B9

Le 20 septembre 2002

L'hon. John Manley, C.P., député
Vice-premier ministre et ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 34 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, j'ai le plaisir de vous soumettre mon premier rapport annuel, qui couvre la période allant de la date de création de l'Agence, soit le 24 octobre 2001, au 31 mars 2002.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Commissaire

William G. Knight

c.c. : L'hon. Maurizio Bevilacqua, C.P., député
Secrétaire d'État (Institutions financières internationales)

Introduction

- **Quels renseignements mon institution financière doit-elle me fournir si je désire obtenir un prêt?**
- **Peut-elle me demander une pièce d'identité simplement pour ouvrir un compte?**
- **N'est-elle pas tenue d'encaisser mon chèque d'assurance-emploi?**
- **Que doit faire ma banque si elle décide de fermer la succursale avec laquelle je fais affaire?**

Les consommateurs ont un grand nombre de questions concernant le secteur financier — ainsi que les produits et les services financiers, et leurs droits.

Les consommateurs avertis jouent un rôle important sur les marchés. En effet, ils peuvent faire naître un solide sens de la discipline en matière concurrentielle s'ils comprennent les produits et les services qui leur sont offerts, s'ils peuvent obtenir facilement de l'information sur les modalités, les conditions et les risques inhérents aux produits et faire des comparaisons leur permettant de prendre les bonnes décisions, au bon moment et en toute connaissance de cause.

Les sondages menés ont cependant révélé que 64 p. 100 des Canadiens ne possèdent qu'une connaissance très faible ou modeste du secteur financier — en particulier les femmes et les Canadiens plus jeunes, moins instruits et à faible revenu. Seulement 18 p. 100 savent que les banques offrent un service d'ombudsman pour faciliter le règlement des conflits ou des plaintes des consommateurs visant les institutions financières.

En 1998, à l'issue d'un examen minutieux du secteur des services financiers, le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien (appelé Groupe de travail MacKay, du nom de son président l'avocat Harold MacKay, de la Saskatchewan) a formulé 124 recommandations concernant le secteur des services financiers. Le Groupe de travail a fait remarquer que « le cadre actuel de protection du consommateur ne contribue pas à réduire aussi efficacement que cela serait souhaitable le déséquilibre qui existe entre les institutions et les consommateurs sur le plan de l'information et du pouvoir de négociation ».

Après avoir examiné le rapport du Groupe de travail, deux comités parlementaires ont tenu des consultations publiques dans tout le pays et présenté

leurs propres recommandations. En 1999, le gouvernement a publié un document d'orientation intitulé *La réforme du secteur des services financiers canadien : un cadre pour l'avenir*, dans lequel il proposait la création de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (appelée l'ACFC ou l'Agence).

L'ACFC a été créée en octobre 2001, lorsque la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* est entrée en vigueur, dans le contexte de la solution adoptée pour redresser le déséquilibre entre les consommateurs et les institutions financières.

L'Agence a été dotée d'un mandat à double volet de protection et d'éducation.

Le mandat confié à l'Agence se divise en cinq fonctions :

- superviser les institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer la mesure dans laquelle elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour respecter leurs obligations à l'égard des consommateurs;
- surveiller le respect des codes de conduite volontaires adoptés par les institutions financières fédérales et des engagements publics pris par celles-ci en vue de protéger les intérêts des consommateurs;
- sensibiliser les consommateurs à leurs droits et aux obligations des institutions financières envers eux;
- favoriser la compréhension du secteur financier et des produits et des services qu'il offre tout en visant à améliorer la disponibilité, l'accessibilité et la clarté de l'information financière s'adressant aux consommateurs. L'ACFC exerce cette fonction en collaboration avec ses partenaires.

Au cours des premiers mois qui ont suivi la mise en place de l'Agence, nous avons progressé sur ces divers fronts et, ce faisant, fait avancer notre mission de protection et d'éducation des consommateurs. Dans le présent rapport, nous vous décrivons de façon plus détaillée notre raison d'être et nos activités.

notre mandat :

Nous supervisons les institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer la mesure dans laquelle elles se conforment non seulement à la loi, mais aussi à leurs propres codes volontaires et initiatives, et nous rendons compte de nos constatations.

Nous informons les consommateurs au sujet des services financiers et des obligations des institutions financières.



Lettre du commissaire Bill Knight

Je vous soumetts mon premier rapport à titre de premier commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Dans le présent rapport, nous vous expliquons notre mode de fonctionnement et notre façon de nous y prendre pour mettre en place une agence déterminée à protéger et à éduquer les consommateurs.

Selon les principes fondamentaux de notre philosophie, les Canadiens — quel que soit leur revenu — devraient avoir accès aux services financiers de base; les consommateurs canadiens de services financiers devraient bénéficier d'un marché concurrentiel qui leur permet de faire des choix judicieux parmi un large éventail de produits et de services financiers aux prix divers; et les consommateurs canadiens devraient pouvoir accéder facilement à des mécanismes efficaces de règlement des plaintes lorsqu'ils pensent ne pas avoir été traités équitablement.

Cette philosophie me convient très bien grâce à l'expérience que j'ai acquise dans le secteur financier et au sein de la fonction publique avant de me joindre à l'équipe de l'ACFC.

À la Centrale des caisses de crédit du Canada, j'ai contribué à la mise en place d'une solide institution réunissant un service de valeurs mobilières, un service de gestion des actifs et un service de placement collectif. Les besoins des consommateurs faisaient partie intégrante de ce processus.

Puis, comme député à l'écoute des électeurs ayant des « plaintes à titre de consommateurs » visant le gouvernement fédéral, et comme membre du Comité permanent de la Chambre des communes sur les finances, j'ai appris à connaître les défis quotidiens des consommateurs canadiens et j'ai acquis une compréhension du processus des politiques gouvernementales que je mets maintenant en pratique dans

l'exercice de mes fonctions de dirigeant d'un organisme de surveillance.

J'en ai retiré un enseignement des plus précieux en ce qui touche la communication avec les consommateurs et le traitement des questions intéressant la politique publique ainsi que le secteur financier.

Notre raison d'être et nos activités

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été créée pour s'attaquer au déséquilibre qui caractérise les relations qui existent entre les institutions financières et leurs clients, partiellement en regroupant les activités liées à la protection des consommateurs qui étaient autrefois réparties entre plusieurs organismes.

Avant la création de l'ACFC, c'est au Bureau du surintendant des institutions financières qu'il incombait d'appliquer des lois fédérales visant la protection des consommateurs, tandis que le ministère des Finances était chargé de surveiller le respect des codes d'autoréglementation et que le Bureau de la consommation d'Industrie Canada assurait l'éducation des consommateurs.

L'ACFC fournit aux consommateurs des renseignements leur permettant de faire des choix judicieux. Par exemple, nous leur communiquons de l'information qui peut les aider à choisir une carte de crédit ou un forfait de service de compte au sein d'une institution financière.

Dans l'exercice de notre fonction de surveillance à l'égard des dispositions des lois fédérales visant les consommateurs, nous disposons des outils qui sont indispensables pour assurer la protection des consommateurs.

En donnant aux consommateurs une information financière juste, au bon moment, nous leur permettons de prendre des décisions judicieuses.

▲Éduquer

▼Protéger

À titre d'organisme de surveillance de la conformité aux dispositions des lois fédérales visant les consommateurs, l'ACFC dispose des outils lui permettant de protéger les consommateurs en dépit des changements profonds qui surviennent dans le secteur des services financiers.

Le secteur financier a sa part de responsabilités envers les consommateurs. L'ACFC travaille avec les institutions financières pour les aider à s'acquitter de ces responsabilités en veillant à ce qu'elles se dotent de mécanismes de traitement des plaintes afin de régler les différends qui surgissent couramment en ce qui touche les services et les contrats.

Nous avons adopté une approche « sans surprise », qui nous amène à coopérer avec le secteur financier lorsque des problèmes se présentent et à les régler avant qu'ils ne deviennent graves ou systémiques.

Nous travaillons également à l'établissement de relations avec d'autres ministères fédéraux, d'autres organes de réglementation et d'autres ordres de gouvernement, au Canada et à l'extérieur du pays.

Nous forçons des liens avec des groupes de défense des consommateurs pour diffuser les documents éducatifs que nous élaborons par l'entremise de leurs canaux de distribution et pour acquérir une meilleure compréhension de leurs préoccupations et de leurs priorités.

Nous collaborons avec l'Association des banquiers canadiens dans le cadre de divers programmes d'information et de sensibilisation.

Nous créons des partenariats avec des organismes qui viennent en aide aux Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisation, pour fournir à ces consommateurs de l'information sur les services financiers de base.

L'accent mis sur la collaboration se traduit par la création de liens solides et nous permet d'accroître la portée de nos programmes de sensibilisation. Les relations que nous mettons en place s'appuient sur le partage de l'information, la transparence et l'ouverture.

L'évolution du marché : un défi qui s'adresse à tous

Le défi de l'information

Le secteur des services financiers connaît une profonde évolution. La technologie de l'information et le phénomène de la mondialisation sont le moteur de l'innovation et créent de nouvelles possibilités, de nouvelles demandes et de nouveaux risques.

De nombreux produits et services nouveaux sont offerts aux consommateurs, tant par de nouveaux venus que par les intervenants traditionnels du secteur financier, et de nouveaux modes de fonctionnement, hors succursales, ont fait leur apparition. Dans ce marché en évolution, les distinctions faites autrefois entre les institutions financières s'estompent.

Un choix plus vaste que jamais s'offre aux consommateurs dans le secteur des services financiers. Même si dans l'ensemble le changement peut être bénéfique aux consommateurs, le choix accru qui s'offre à eux peut aussi être déroutant et occasionner un déséquilibre en matière d'information encore plus prononcé entre les consommateurs et leurs institutions financières.

Le Canada n'est pas le seul pays aux prises avec les défis qu'apportent ces changements. Le secrétaire au Commerce des États-Unis Paul O'Neill, par exemple, a fait de l'éducation en matière financière une priorité du Trésor américain. Pour ce faire, il a annoncé des plans visant la création d'un nouvel organisme pour l'éducation en matière financière, qui se verra confier un mandat semblable au nôtre.

Comme l'a dit un jour Francis Bacon « la connaissance, c'est le pouvoir ». Éduquer les consommateurs en leur donnant de l'information financière juste, au bon moment, leur permettra de prendre des décisions judicieuses. L'ACFC peut fournir aux consommateurs les instruments dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés. Des consommateurs habilités exigeront davantage des institutions avec lesquelles ils font affaire. Lorsque les consommateurs feront le tour du marché pour trouver l'institution répondant le mieux à leurs besoins financiers, les institutions s'efforceront d'être plus concurrentielles et de satisfaire à leurs exigences, et le marché n'en sera que meilleur tant pour les institutions financières que pour les consommateurs.

Le défi de la prestation des services

Les consommateurs plus jeunes sont davantage susceptibles de faire l'essai des modes de prestation des services novateurs que sont les centres d'appels, les modules automatisés ou Internet, mais le marché vieillit. Les membres de la génération du baby-boom s'adressent de plus en plus à leurs institutions financières dans l'optique de la retraite et le changement démographique que l'on observe ne sera pas sans répercussion sur les services que les institutions financières offrent à leurs clients.

Les consommateurs canadiens apprécient la commodité de la télématique bancaire (Internet, téléphone, guichet automatique bancaire et carte de débit) mais plusieurs d'entre eux, y compris les petites entreprises, tiennent encore à faire affaire directement avec un représentant du service à la clientèle de leur institution financière. Aussi, les institutions doivent-elles se doter de divers modes de prestation des services et ne pas se limiter à offrir un choix entre les « succursales » et les « clics de souris ».

La transformation du marché des services financiers oblige l'ACFC à trouver des moyens convenables d'assurer la conformité non seulement dans un cadre traditionnel, mais aussi dans un univers virtuel. Par ailleurs, l'Agence doit suivre le rythme de l'évolution des besoins en matière d'éducation et d'information des consommateurs en adoptant de nouveaux programmes et en élargissant les programmes existants en fonction des produits et services financiers offerts récemment sur le marché.

Nous nous préparons à relever ces défis de plein fouet.

Nos réalisations à ce jour

L'ACFC n'existe que depuis quelques mois, mais des progrès ont déjà été accomplis. Voici quelques faits saillants qui ont marqué l'année jusqu'à maintenant :

- Nous avons recruté et formé un effectif de 28 employés, issus des secteurs public et privé.
- Nous avons lancé un site Web et mis en place le centre d'appels de l'Agence — le Centre de communications avec les consommateurs; nous avons aussi publié un certain nombre de brochures qui font état des droits et des responsabilités du consommateur.
- Nous avons veillé à maintenir l'efficacité de nos opérations et à n'utiliser que les ressources nécessaires.
 - Nous avons conclu un marché de services en matière d'informatique et de communication avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - Nous avons confié la gestion de notre centre d'appels à la Société d'assurance-dépôts du Canada.

- Nous avons délégué l'administration de nos ressources humaines et financières au Bureau du surintendant des institutions financières.
- Le 3 décembre 2001, nous avons publié notre premier rapport *Les cartes de crédit : À vous de choisir*.
- Le 9 janvier 2002, nous avons soumis notre projet de plan d'activités ainsi que l'ébauche d'un cadre de conformité aux intervenants du secteur financier.
- Les 5 et 6 février 2002, nous avons tenu notre première séance de planification stratégique, à laquelle a participé Harold MacKay, l'ancien président du Groupe de travail, en qualité de personne-ressource clé.
- Du 12 au 14 février 2002, nous avons tenu des consultations avec le secteur financier au sujet de notre projet de cadre de conformité.
- Le 28 février 2002, nous avons publié le *Guide du consommateur de services bancaires de base*, conjointement avec le rapport annuel d'Industrie Canada sur le coût des services bancaires.

Nos publications offrent aux consommateurs des conseils exprimés en langage clair. Elles contiennent des données comparatives sur divers produits financiers et leurs prix, des aide-mémoire utiles ainsi que des feuilles de calcul dont les consommateurs peuvent se servir pour définir leurs habitudes financières et établir leurs besoins. On peut obtenir ces renseignements en consultant notre site Web ou en communiquant avec le Centre de communications avec les consommateurs.

Les prochaines étapes

Notre objectif

Au cours de l'année à venir, nous prévoyons accroître l'information au sujet des droits et des responsabilités du consommateur. Nous mettrons à jour notre publication *Les cartes de crédit : À vous de choisir* ainsi que nos autres brochures et publications, et nous en préparerons de nouvelles, au besoin. Nous travaillerons en collaboration avec les divers intervenants du secteur pour régler les questions de l'heure et répondre aux nouveaux besoins des consommateurs.

Le renforcement de nos valeurs fondamentales demeurera une priorité pour nous.

- Nous travaillerons dans un environnement ouvert et transparent.
- Nous consulterons les intervenants du secteur.
- Nous comblerons les lacunes des consommateurs sur le plan des connaissances.
- Nous mettrons en place notre cadre de conformité et notre mécanisme de surveillance.
- Nous informerons le public et les institutions financières, une fois par trimestre, des types de plaintes et de demandes de renseignements que nous recevons.
- Nous suivrons l'évolution des plaintes et tenterons de déceler des tendances.

Nos préoccupations

Je suis commissaire depuis seulement quelques mois, mais j'ai remarqué que des tendances se dessinent déjà. Le plus grand nombre de plaintes reçues par l'Agence dans le cadre de son mandat de réglementation proviennent de consommateurs auxquels on a refusé d'ouvrir un compte bancaire, généralement en raison de leurs antécédents en matière de crédit.

Pour le moment, l'ACFC veille au respect d'un engagement public pris par l'Association des banquiers canadiens, au nom de ses membres, sur l'accès aux services bancaires de base. Après avoir examiné une cinquantaine de cas se rapportant à cet engagement, nous n'avons relevé aucun cas de non-respect. Néanmoins, nous estimons que les institutions financières visées n'ont pas, dans bien des cas, respecté l'esprit de l'engagement public.

Nous recommandons qu'au cours de l'année à venir, le gouvernement élabore et adopte des règlements précis portant sur l'accès aux comptes. C'est essentiel pour que nous puissions protéger le principe de l'accès aux services financiers de base pour tous les consommateurs canadiens.

D'autres questions touchant les consommateurs de services financiers nous préoccupent, notamment celles-ci :

- les documents d'information concernant des produits comme les cartes de crédit, les cartes de débit et les hypothèques, qui sont incompréhensibles et portent à confusion;
- les frais supplémentaires auxquels de nombreux consommateurs ne s'attendent pas, y compris ceux imposés par les guichets automatiques bancaires à marque privée (à étiquette blanche);
- les frais d'intérêt exorbitants imposés par les sociétés de prêt d'urgence (remboursables le jour de paye). L'ACFC tient à s'assurer que les consommateurs sont au courant des pièges de tels services financiers.

Notre rôle évoluera à mesure que l'industrie se transformera. Ce qui ne changera pas cependant, c'est l'importance que j'accorde aux intérêts des consommateurs. L'ACFC s'emploie à habiliter les consommateurs en leur donnant les instruments d'information qui leur

permettront d'obtenir, auprès des institutions financières de leur choix, les produits et les services qui répondent à leurs besoins.

En surveillant le secteur financier pour le compte des consommateurs, nous pouvons contribuer à assurer que les consommateurs sont protégés en dépit des changements profonds qui surviennent dans le secteur.

Quelques réflexions conclusives

En résumé, il me paraît évident qu'il existe un lien inextricable entre les fonctions de l'ACFC ayant trait à la protection et à l'éducation des consommateurs de services financiers. Les consommateurs qui connaissent leurs droits et les obligations des institutions financières sont plus susceptibles d'exercer ces droits et de s'attendre à ce que leur institution fasse preuve d'une bonne conduite sur le marché.

Mais soyons réalistes. De nos jours, les gens sont très occupés et il est difficile pour eux de prendre le temps de comprendre leurs droits en matière financière et de déchiffrer les complexités des produits financiers proposés. Cependant, prendre des décisions en étant mal informé peut coûter cher au consommateur et comporter des risques inutiles.

Par conséquent, je suis déterminé à travailler avec les intervenants du secteur afin d'élaborer des instruments d'information utiles à l'intention des consommateurs, par exemple des listes de conseils et des aide-mémoire faciles à lire, et à faire en sorte que les consommateurs puissent se procurer facilement des documents éducatifs rédigés en langage clair.

Dans le cadre de nos initiatives relatives à l'éducation, nous devons trouver des façons novatrices de mettre à la portée de *tous* les consommateurs canadiens de l'information financière qui répond à leurs besoins. Il devient manifeste que notre principal défi consiste à mettre en place un cadre de base pour que les Canadiens puissent acquérir suffisamment de connaissances en matière financière. L'Agence examinera les possibilités qui nous permettront de relever ce défi.

Dans la mesure du possible, l'ACFC travaillera avec les enseignants pour aider la prochaine génération de consommateurs canadiens à acquérir les connaissances dont ils auront besoin pour prendre de bonnes décisions financières. À tout le moins, ils devraient savoir quel genre d'information leur serait utile et comment s'y prendre pour l'obtenir.

En ce qui touche le mandat de protection des consommateurs de l'Agence, je suis déterminé à travailler avec les institutions financières pour combler les lacunes que le cadre de conformité de l'Agence a permis de déceler, et pour le faire en temps opportun afin de réduire le risque que d'autres consommateurs rencontrent les

mêmes problèmes. Les institutions seront également tenues d'assurer que leur personnel comprend la loi et s'y conforme.

Je me suis engagé à diffuser l'information que les consommateurs ont portée à notre attention afin que tous les Canadiens puissent prendre connaissance d'enjeux qui les touchent de près. Nous communiquerons aussi les renseignements à chaque institution financière sous forme de rapports publiés en temps opportun sur des sujets précis concernant leurs activités. Ces rapports aideront les institutions à s'attaquer de façon proactive aux problèmes touchant les consommateurs.

L'Agence, le secteur financier et les consommateurs ont intérêt à veiller à ce que le consommateur canadien ait facilement accès aux produits financiers et soit en mesure de prendre des décisions éclairées, et à ce que les institutions financières puissent répondre aux questions qu'on leur pose et régler les plaintes qu'on leur présente.

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



William G. Knight

Les institutions financières sous réglementation fédérale doivent se conformer aux dispositions des lois fédérales visant les consommateurs. Nous avons élaboré notre cadre de conformité après avoir tenu de vastes consultations avec les intervenants du secteur.

Nos publications offrent aux consommateurs des conseils exprimés en langage clair et contiennent des données comparatives sur les produits financiers et leurs prix, ainsi que des aide-mémoire utiles et des feuilles de calcul dont les consommateurs peuvent se servir pour définir leurs habitudes financières et établir leurs besoins.



Rôles et responsabilités de l'organisation

Le commissaire

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

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

Le commissaire est également chargé de l'application du régime de sanctions administratives pécuniaires prévu par la *Loi sur l'ACFC*. Il peut dresser un procès-verbal de violation si une institution financière ne remplit pas ses obligations législatives envers les consommateurs. Le commissaire peut également rendre publique la nature de la violation et imposer des amendes pouvant atteindre 100 000 \$. (Veuillez consulter la section traitant de la conformité pour d'autres renseignements.)

Organigramme — Agence de la consommation en matière financière du Canada Graphique 1



Le commissaire de l'ACFC est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada 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, et du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances, et à ce titre, il s'assure que les conseils stratégiques fournis par ce comité au ministre des Finances tiennent compte du point de vue des consommateurs.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques prépare des brochures, des guides et d'autres documents pour informer les consommateurs des obligations juridiques des institutions financières, effectue des recherches et mène des sondages, et diffuse l'information par l'entremise des médias, du site Web de l'ACFC et des intervenants.

L'information que nous communiquons aux consommateurs — dans notre site Web et par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs — peut aider ces derniers à choisir une carte de crédit ou un forfait de service de compte au sein d'une institution financière.

▲Éduquer

▼Protéger

Si un consommateur pense qu'une institution financière n'a pas respecté ses obligations juridiques, nous voulons en être informés.

La Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada exige que l'ACFC favorise « la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent ». À cette fin, la Direction a produit deux publications :

- *Les cartes de crédit : À vous de choisir.* Cette publication explique les différents types de cartes de crédit, contient des tableaux comparatifs des taux d'intérêt et d'autres variables, et explique la terminologie propre aux cartes de crédit en langage clair.
- *Guide du consommateur de services bancaires de base.* Cette publication annuelle donne aux consommateurs les moyens de comprendre leurs besoins en matière de services bancaires, de comparer diverses possibilités et de choisir le type de forfait qui répond le mieux à leurs besoins. L'édition 2001 du Guide met aussi l'accent sur les besoins de certains segments de la société comme les consommateurs à faible revenu et traite de sujets comme les guichets automatiques bancaires à marque privée (à étiquette blanche).

La Direction est également chargée de mieux faire connaître les obligations des institutions financières et les responsabilités des consommateurs. Pour ce faire, elle a publié un certain nombre de brochures traitant de sujets spécifiques :

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

Au 31 mars 2001, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques avait envoyé par la poste plus de 1 000 exemplaires de chacun des principaux rapports de l'ACFC aux députés, aux bibliothèques, aux institutions

financières, aux groupes de défense des consommateurs et à d'autres intéressés, et elle avait reçu 131 demandes visant ses publications.

En outre, la Direction travaille à mieux faire connaître l'Agence au public. Elle a publié des communiqués, entre autres pour annoncer l'ouverture de l'Agence et le lancement de ses principales publications. Ainsi, plus de la moitié des demandes de renseignements des médias auxquelles la Direction a répondu se rapportaient aux publications *Les cartes de crédit : À vous choisir* et le *Guide du consommateur de services bancaires de base*.

Le commissaire et le commissaire adjoint ont tous deux participé à de vastes consultations tenues auprès de groupes de défense des consommateurs, d'autres organes de réglementation, d'associations du secteur financier et des premiers dirigeants des institutions financières. Ils ont présenté des exposés à ces divers publics ainsi qu'à d'autres groupes de politique gouvernementale et à des établissements d'enseignement supérieur, afin de les informer et de faire le point sur le mandat et les activités de l'Agence, de répondre à leurs questions et de discuter de leurs préoccupations.

Centre de communications avec les consommateurs

Pour communiquer avec l'Agence, de nombreux consommateurs s'adressent d'abord au Centre de communications avec les consommateurs, service que l'Agence partage avec la Société d'assurance-dépôts du Canada. Des agents d'information y sont affectés pour répondre aux questions des consommateurs et offrir leur aide dans la langue officielle de leur choix.

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

Au 31 mars 2002, 4 769 appels téléphoniques, lettres, courriels et visiteurs avaient été reçus. Environ un quart des questions abordées, soit 1 560 en tout, concernaient les cartes de crédit.

Notre site Web

<http://www.acfc-fcac.gc.ca>

Notre site Web est l'aspect visible que nous présentons au public. Nous recevons près de 60 000 « visites » d'environ 8 000 personnes ou organisations en moyenne par mois.

La section « Salle des médias » du site est la plus fréquemment visitée, suivie de la section « Pour les consommateurs ». Au 31 mars 2002, les visiteurs avaient consulté près de 8 000 fois nos publications en direct. Les consommateurs peuvent également télécharger directement les publications, ce qui permet d'épargner des frais d'impression et de distribution. Notre document en direct le plus consulté est le *Guide du consommateur de services bancaires de base*; il a été téléchargé plus de 7 000 fois. Parmi nos brochures, la plus populaire est *Comptes à frais peu élevés*.

Direction des services juridiques

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

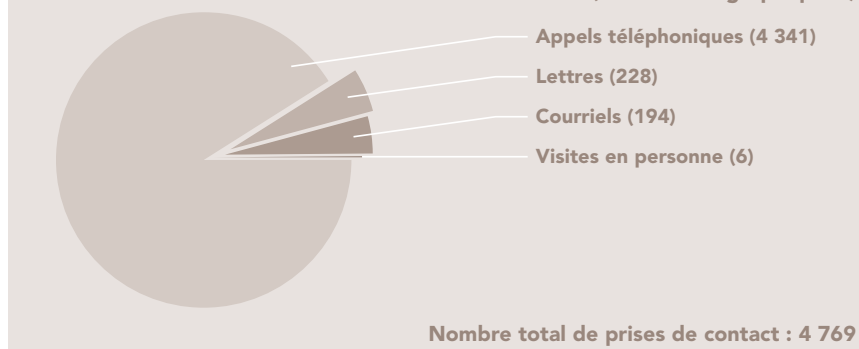
Direction des services administratifs

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

Comment les consommateurs ont communiqué avec l'ACFC (du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

Graphique 2

(Voir aussi le graphique 7)



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 un avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour obtenir des services en matière d'informatique et de communication.

Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

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 sociétés coopératives de crédit.*

Les consommateurs peuvent consulter ces dispositions en direct dans la section « Renseignements sur la conformité » du site Web de l'ACFC.

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC surveille l'application des dispositions visant les consommateurs et fait en sorte que les institutions financières assujetties s'y conforment. Ces dispositions s'accompagnent d'exigences relativement à des activités comme celles-ci : l'ouverture de comptes de dépôt de détail; l'encaissement de chèques

du gouvernement fédéral; la fermeture de succursales; 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'élaboration de procédures pour le traitement des plaintes; la préparation de déclarations annuelles sur les responsabilités envers la collectivité; et la divulgation du coût d'emprunt.

Les responsabilités de la Direction comprennent les suivantes :

- faire enquête sur les plaintes des consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois susmentionnées et y donner suite;
- gérer l'application du cadre de conformité et en vérifier l'efficacité (le cadre est abordé plus en détail dans une partie ultérieure du présent rapport);
- examiner la situation des institutions financières fédérales pour s'assurer qu'elles se conforment au cadre de conformité;
- surveiller 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.

Les codes volontaires sont des engagements pris par les institutions financières pour guider leur conduite. Ils couvrent des questions comme les cartes de débit et les relations en matière de crédit avec les petites entreprises. Même s'il s'agit de codes « volontaires », ce qui veut dire que l'ACFC ne peut pas obliger les institutions financières à les appliquer, l'Agence s'attend à ce qu'elles s'y conforment. À cette fin, elle surveille le respect des codes, enquête sur les plaintes et rend publics les résultats de sa surveillance.

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

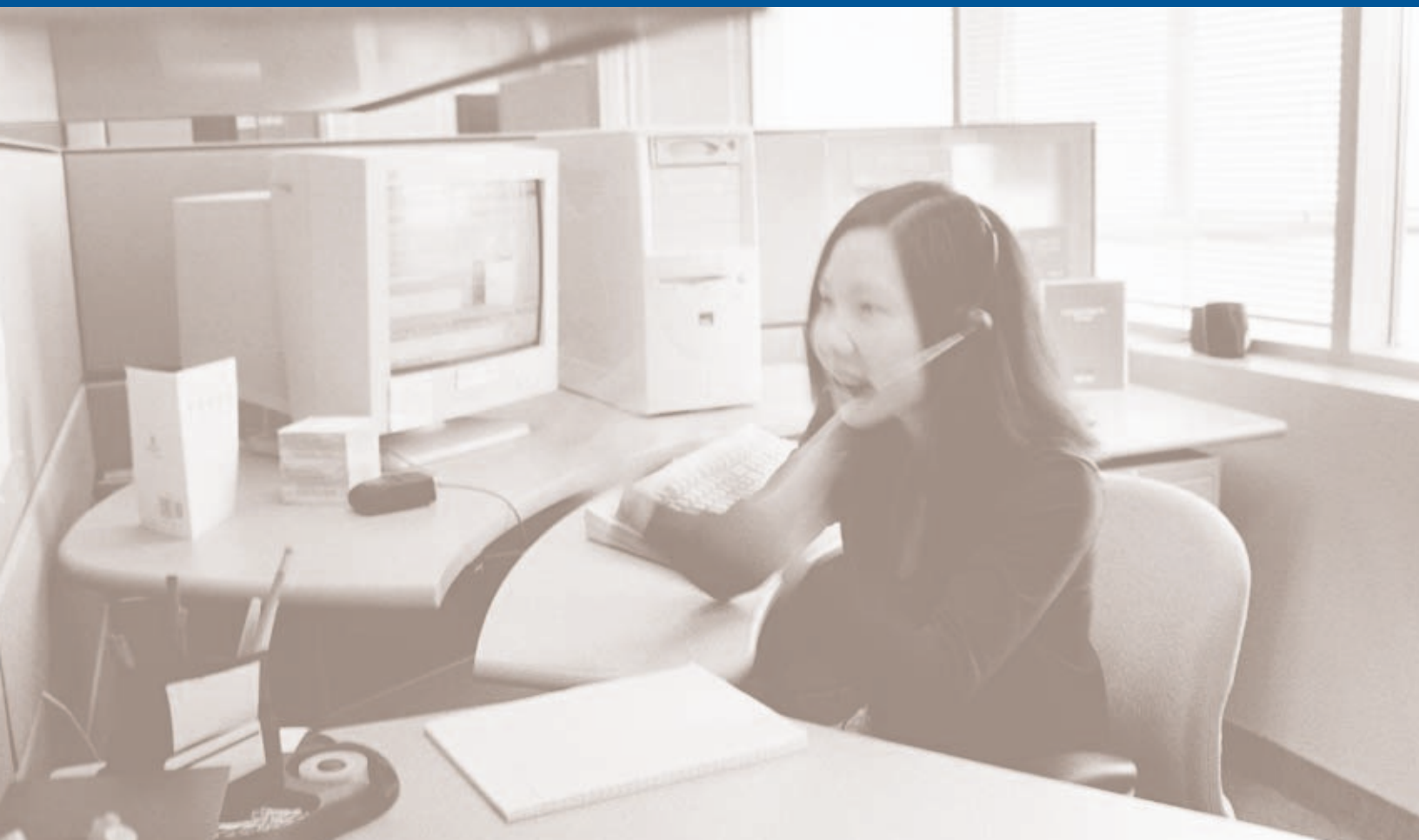
L'ACFC n'utilise pas une approche traditionnelle en matière de réglementation. Elle s'est dotée d'un cadre de conformité après avoir tenu de vastes consultations avec les intervenants. Le processus consultatif nous a permis de partager nos idées en toute franchise et de solliciter l'apport et les commentaires des intervenants. Nous avons intégré bon nombre de leurs suggestions à notre cadre et avons mis celui-ci à leur disposition.

Les méthodes que nous utilisons pour assurer la conformité vont de la persuasion à l'imposition d'amendes et, s'il le faut, la publication de la nature des cas d'infraction aux dispositions visant les consommateurs. L'approche que nous adoptons dans un cas donné dépend de plusieurs facteurs, notamment la gravité et la fréquence du problème, la mesure dans laquelle l'infraction est un cas isolé, est d'ordre systémique ou est commise délibérément, et le degré de collaboration que nous obtenons dans le cadre des enquêtes que nous menons.

L'annexe B présente le processus de gestion des cas que suit l'Agence pour les infractions présumées aux dispositions visant les consommateurs. L'annexe C contient un tableau des règlements et des dispositions visant les consommateurs dont l'application est suivie de près par l'Agence pour assurer la conformité. L'annexe D indique l'état actuel des dispositions et des règlements visant les consommateurs que l'ACFC surveille.

L'ACFC enquête sur les plaintes qui mettent en cause les banques ainsi que les sociétés d'assurances et les sociétés de fiducie et de prêt constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale, pour déterminer s'il y a eu infraction aux dispositions visant les consommateurs.

Lorsque les consommateurs demandent réparation, nous les informons du processus mis en place au sein des institutions financières pour résoudre les plaintes concernant le « service général », comme la qualité du service, les politiques de l'institution et les heures d'ouverture.



Plaintes et demandes de renseignements des consommateurs

Traitement des plaintes par l'ACFC

Rôle de l'ACFC

L'Agence est habilitée à traiter seulement les plaintes liées aux infractions concernant les dispositions des lois et des règlements fédéraux visant les consommateurs.

Elle n'est pas autorisée à régler les plaintes concernant le « service général », comme la qualité du service, les politiques de l'institution ou les heures d'ouverture. Cependant, elle informe les consommateurs des mécanismes de traitement des plaintes que les institutions financières fédérales ont mis en place.

Le commissaire peut recueillir les renseignements personnels qu'il juge nécessaires pour veiller à ce que les institutions financières fédérales se conforment aux dispositions visant les consommateurs. La confidentialité de cette information est assurée par l'ACFC.

L'Agence est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi qu'aux règlements qui s'y rattachent.

Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs

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

Les institutions financières fédérales doivent respecter les dispositions des lois fédérales visant les consommateurs. Si un consommateur pense qu'une institution financière n'a pas respecté ses obligations juridiques, nous voulons en être informés.

Lorsque les consommateurs qui rapportent une infraction aux dispositions visant les consommateurs demandent réparation, nous les informons du processus mis en place au sein des institutions financières aux fins de réparation.

Aux termes de notre cadre de conformité, les institutions financières fédérales sont également tenues de signaler à l'ACFC les plaintes présentées par leurs clients, si ces plaintes semblent indiquer qu'il y a eu infraction à la loi.

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

Lorsqu'un consommateur nous appelle pour déposer une plainte, nous lui posons des questions détaillées afin de déterminer la mesure dans laquelle la plainte relève de notre compétence et se rapporte à une infraction éventuelle à la loi. Si nous devons faire des recherches, nous rappelons le consommateur dans les 48 heures. Lorsque nous avons cerné la situation exposée par le consommateur et déterminé s'il s'agit ou non d'une plainte relevant de notre compétence, nous informons le consommateur des choix qui s'offrent à lui. Si la plainte est liée à une éventuelle infraction à la loi, un agent de conformité de l'ACFC communique avec l'institution financière du consommateur pour discuter de la plainte. S'il est recommandé de poursuivre la démarche, un agent peut demander au consommateur et à l'institution financière de fournir par écrit des renseignements concrets.

Si l'institution a bel et bien commis une infraction, nous pouvons lui adresser une lettre d'avertissement ou dresser un « procès-verbal de violation » et imposer

Lorsque nous avons cerné la situation exposée par le consommateur et déterminé s'il s'agit ou non d'une plainte relevant de notre compétence, nous informons le consommateur des choix qui s'offrent à lui.

▲Éduquer

▼Protéger

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

une sanction pécuniaire. Nous pouvons également rendre publique la nature de la violation, y compris le nom de l'institution qui l'a commise ainsi que le montant de la pénalité imposée.

Traitement des plaintes par les institutions financières

Depuis le 24 octobre 2001, l'ACFC travaille avec les institutions financières fédérales pour veiller à ce qu'elles mettent en place les procédures de règlement des plaintes requises. L'annexe E présente un exemple générique du processus de traitement des plaintes d'une institution financière. Au 31 mars 2002, la majorité des institutions satisfaisaient à cette exigence. Nous poursuivons nos démarches auprès de celles qui n'ont pas encore déposé copie de leur procédure à l'ACFC, car celle-ci constitue un aspect important de la marche à suivre pour traiter les plaintes que les consommateurs pourraient déposer au sujet d'une institution donnée.

Plaintes concernant le service général

Bien que l'ACFC ne soit pas habilitée à régler les plaintes concernant le « service général », nous essayons d'aider les consommateurs lorsque nous le pouvons. Par exemple, l'Agence sensibilise les consommateurs aux mécanismes de règlement des plaintes déjà mis en place au sein des institutions financières.

L'ACFC n'accorde aucune réparation ni compensation monétaire aux consommateurs qui pensent avoir été traités injustement par leur institution financière.

L'Agence ne s'occupe pas des plaintes concernant :

- l'établissement du prix des produits (par exemple, les primes d'assurance, les frais de service, les frais applicables aux cartes de crédit);
- la qualité du service reçu;

- les politiques concernant l'octroi de prêts et le crédit;
- les erreurs de facturation, les questions touchant la publicité ou les contrats.

Si les consommateurs de services financiers veulent déposer une plainte concernant le service général, la première étape consiste à essayer de régler le problème en s'adressant directement à leur institution financière. Pour ce faire, ils peuvent être appelés à traiter avec le personnel d'une succursale ou avec un représentant local. Les institutions financières doivent aider les consommateurs qui veulent formuler une plainte. En vertu de la loi, toutes les institutions financières fédérales sont tenues de se doter d'un processus de traitement des plaintes et d'y affecter du personnel. Le secteur financier est l'une des rares industries au Canada devant satisfaire à cette exigence en matière de service à la clientèle. Cela constitue un élément de la solution visant à remédier au déséquilibre qui existe entre les institutions financières et les consommateurs sur le plan du pouvoir de négociation.

La plupart des institutions financières fédérales adhèrent à un service d'ombudsman ou à un organisme indépendant de règlement des différends, dont le rôle est de faciliter le règlement des différends de façon juste et impartiale. Lorsque les consommateurs demandent réparation et que leur plainte n'est pas réglée de manière satisfaisante à l'aide du processus de traitement des plaintes de l'institution financière, ils peuvent soumettre la plainte à l'examen d'un tiers. Ce service ne revêt aucun caractère exécutoire, et il est offert à tout particulier ou à toute petite entreprise souhaitant déposer une plainte contre une institution financière fédérale.

L'ACFC attend avec impatience la création d'ici un an du Centre du Réseau de

conciliation du secteur financier (CRCSF). Cet organisme fournira des services d'ombudsman aux consommateurs canadiens souhaitant faire appel à un mécanisme de recours en raison de plaintes déposées contre des banques, des sociétés d'assurance-vie, des sociétés d'assurances multirisques, des courtiers en valeurs mobilières et des courtiers de fonds mutuels. La possibilité de travailler en partenariat avec le CRCSF nous permettra de mieux accomplir notre mandat de protection des consommateurs canadiens de services financiers.

Aperçu des plaintes que nous avons reçues

Infractions présumées à la loi ou non-respect présumé des codes de conduite

Vu que l'ACFC a été créée en octobre, les graphiques présentés dans le présent rapport annuel contiennent des données qui se rapportent uniquement aux opérations menées au cours des premiers mois qui ont suivi l'ouverture de l'Agence. Nous avons l'intention d'actualiser l'information régulièrement et de la mettre à la disposition des consommateurs canadiens pour les tenir pleinement au courant de nos activités et de nos constatations.

Le graphique 3 indique le nombre total de plaintes se rapportant à des cas de « non-conformité présumée » aux dispositions visant les consommateurs ou de « non-respect présumé » des codes de conduite volontaires et des engagements publics des institutions financières fédérales reçues par l'ACFC entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2002.

Nombre de plaintes reçues se rapportant à des cas de non-conformité/non-respect présumé, par sujet de conformité
(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

Graphique 3

	Plaintes
Carte de crédit : changement apporté au CE*	2
Carte de crédit : non-divulgation du CE*, des intérêts ou des frais	3
Chèques du gouvernement fédéral : frais d'encaissement	1
Code concernant les cartes de débit	2
Code — Petites entreprises	1
Comptes : communication de l'information, frais ou services	3
Comptes : comptes à frais peu élevés	3
Comptes : entente et procédure de traitement des plaintes	1
Comptes : frais de tenue de compte	1
Comptes : préavis d'augmentation des frais	14
Comptes : refus d'ouvrir (antécédents en matière de crédit/faillite)	54
Comptes : refus d'ouvrir (généralités)	12
Comptes : refus d'ouvrir (pièce d'identité)	5
Comptes : solde minimal requis	1
Coût d'emprunt — Généralités	4
Engagement public	1
Information non divulguée sur la façon de communiquer avec l'ACFC	2
Mise en place d'une procédure de traitement des plaintes	1
Prêts : avis de modification du CE*	4
Prêts : information concernant le remboursement, rabais/frais	1
Prêts : non-divulgation du CE* au moment de l'octroi	2
Prêts : non-divulgation du CE* (publicité)	4
Retenues sur les chèques : dépôts	4
Ventes liées avec coercition	8
Total	134

*CE désigne le « coût d'emprunt » et renvoie aux obligations d'information imposées par les règlements fédéraux.

État des cas traités Graphique 4
(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

Aucune infraction	31
Infraction	0
Non-respect	0
Réglés	6
Respect	49
Retirés	21
Total partiel	107
Nombre total de cas reçus (Voir le graphique 3)	134
Nombre total de dossiers fermés	107
Nombre total de cas toujours sous enquête	27

(Pour une définition des termes, consulter le glossaire à la page 33)

Nombre de plaintes reçues se rapportant à des cas de non-conformité/non-respect présumé, par type d'institution Graphique 5
(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

Banques nationales	108
Banques étrangères	8
Banques inconnues*	12
Sociétés de fiducie	4
Succursales de banques étrangères — Service complet	2
Total	134

*Lorsque le consommateur a communiqué avec l'ACFC, il n'a pas précisé le type de banque concerné.

Nombre de dossiers fermés de cas de non-conformité/non-respect présumé, par type de disposition Graphique 6
(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

(Voir aussi le graphique 4)

Aucune infraction	31
Infraction	0
Non-respect	0
Réglés	6
Respect	49
Retirés	21
Nombre total de dossiers fermés	107

Sur les 134 plaintes reçues par l'ACFC depuis le 24 octobre 2001, 54 se rapportaient au refus d'ouvrir un compte en raison des antécédents du consommateur en matière de crédit. Le refus d'ouvrir un compte est un important sujet de préoccupation et c'est ce qui motive 40 p. 100 du nombre total de plaintes liées à des questions de conformité reçues par l'ACFC. De mauvais antécédents en matière de crédit constituent le motif de la majorité des refus.

Comme le montre le graphique 4, l'ACFC a reçu 134 plaintes pour violation présumée à la loi ou non-respect présumé d'un code de conduite ou d'un engagement public visant à protéger les intérêts des consommateurs. De ce nombre, 27 faisaient toujours l'objet d'une enquête au 31 mars 2002. Six avaient été réglées, 21 avaient été retirées et pour les autres, on en était arrivé à la conclusion qu'il n'y avait pas eu infraction au règlement ou non-respect des codes de conduite volontaires ou des engagements publics.

Le graphique 5 représente le nombre total de plaintes reçues par l'ACFC, selon le type d'institution financière. Puisque la plupart des dispositions visant les consommateurs s'appliquent aux institutions de dépôt, il est compréhensible que la grande majorité des plaintes — 97 p. 100 des plaintes reçues — mettaient le secteur bancaire en cause.

Le graphique 6 indique le nombre total de plaintes pour non-conformité ou non-respect présumé dont le dossier a été fermé, par type de disposition, entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2002.

Plaintes et demandes de renseignements concernant le service général

Comme le montre le graphique 7, l'ACFC a reçu un total de 4 769 plaintes et demandes de renseignements de la part de consommateurs entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2002. Celles-ci se rapportaient essentiellement aux cartes de crédit, aux prêts et aux hypothèques en cours, aux comptes bancaires et à la qualité du service fourni par l'institution financière du consommateur.

Le graphique 2 (page 19) indique comment les consommateurs ont communiqué avec l'ACFC.

Le graphique 8 indique le type de questions qui préoccupaient le plus les consommateurs.

Cartes de crédit — Les consommateurs ont exprimé leurs préoccupations au sujet des changements apportés aux frais applicables à leurs cartes de crédit et au sujet des formulaires de demande de cartes de crédit non sollicités reçus par la poste.

Comptes de dépôt — Les consommateurs se sont plaints de la « longueur » des périodes de retenue des fonds sur les chèques déposés dans leurs comptes.

Demandes de renseignements d'ordre général — Les consommateurs ont fréquemment communiqué avec l'Agence pour se renseigner sur l'authenticité de diverses institutions financières.

Prêts/hypothèques en cours — Les consommateurs ont présenté des demandes de renseignements concernant les pénalités imposées par leur institution financière pour la résiliation anticipée d'une hypothèque.

Qualité du service — Les consommateurs non-clients d'une institution financière donnée étaient contrariés lorsque celle-ci refusait de les servir.

Le graphique 9 indique le nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçus.

Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçues

(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

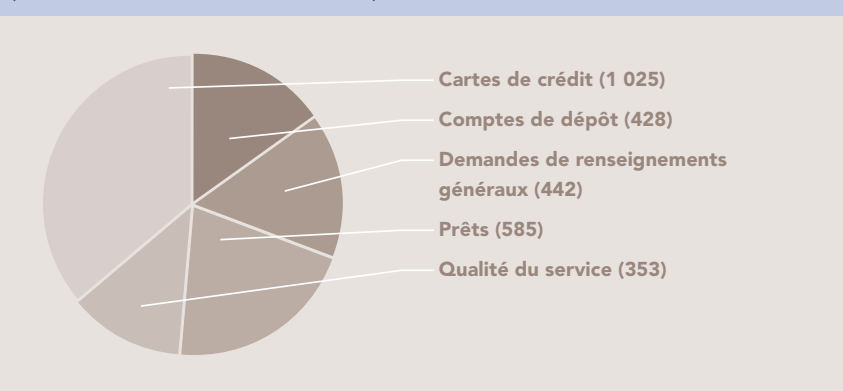
Graphique 7

	Plaintes	Demandes de renseignements	Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements
Banques	1 565	1 306	2 871
Sociétés d'assurance-vie	96	82	178
Sociétés d'assurances multirisques	67	32	99
Sociétés de fiducie et de prêt	95	80	175
Institutions financières non réglementées par le gouvernement fédéral	393	716	1 109
Demandes de renseignements concernant l'ACFC	2	163	165
Divers	5	2	7
Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements	2 223	2 381	4 604
Non-conformité/non-respect	134	31	165
Total général			4 769

Principaux types de plaintes et de demandes de renseignements reçues

(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

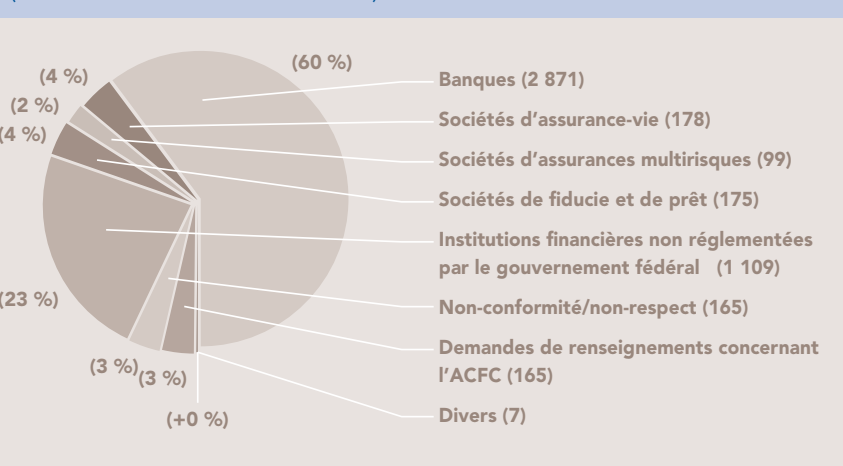
Graphique 8



Pourcentage de plaintes et de demandes de renseignements reçues

(du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002)

Graphique 9



**Les institutions financières
seront tenues de veiller à
ce que leur personnel
comprenne la loi et s'y
conforme.**

**Notre site Web est l'aspect
le plus visible que nous
présentons au public. Nous
recevons près de 60 000
« visites » d'environ 8 000
personnes ou organisations
en moyenne par mois.**



Dépôt de dossiers concernant la fermeture de succursales

Pendant la période du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002, l'ACFC a reçu 13 dossiers d'institutions financières prévoyant des fermetures de succursales.

L'Agence est chargée de s'assurer que ces dossiers satisfont aux exigences réglementaires.

Au 31 mars 2002, tous les dossiers déposés relativement à ces fermetures de succursales étaient encore à l'étude.

Mot de la fin

Dans le cadre de toutes les initiatives que nous entreprenons — à titre de commissaire et d'employés de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada — les besoins des consommateurs de services financiers sont notre première priorité.

Nous avons fait tout notre possible pour que les consommateurs de services financiers soient parfaitement au courant de leurs droits et responsabilités en vertu de la loi et que les institutions financières fédérales du Canada se conforment pleinement aux dispositions visant les consommateurs.

Nous nous sommes engagés à veiller à ce que tous les Canadiens — quels que soient leur lieu de résidence, leur situation financière, leur niveau de

scolarité, leur âge, leur sexe ou leurs antécédents culturels — puissent avoir accès au secteur financier sous réglementation fédérale.

Nous nous sommes en outre efforcés de fournir aux consommateurs des renseignements utiles et complets, en temps opportun, afin qu'ils puissent poser les bonnes questions et faire des choix éclairés parmi le large éventail de produits et de services financiers qui s'offrent à eux.

Notre document en direct le plus consulté est le *Guide du consommateur de services bancaires de base*; il a été téléchargé plus de 7 000 fois. Parmi nos brochures, la plus populaire est *Comptes à frais peu élevés*.

▲Éduquer

▼Protéger

Nous travaillerons avec les institutions financières pour combler les lacunes en matière de conformité en temps opportun.

Annexe A : Glossaire

Aucune infraction — À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que la plainte n'était pas liée à une infraction au règlement.

Dossier fermé — Nombre de cas de conformité qui ont fait l'objet d'une enquête par l'ACFC et dont le dossier était fermé au 31 mars 2002.

En suspens — Nombre de cas de conformité qui faisaient toujours l'objet d'une enquête par l'ACFC au 31 mars 2002.

Infraction — À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que la plainte était bien liée à une infraction à une disposition visant les consommateurs.

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 ne respectaient pas les conditions du code de conduite volontaire ou un engagement public.

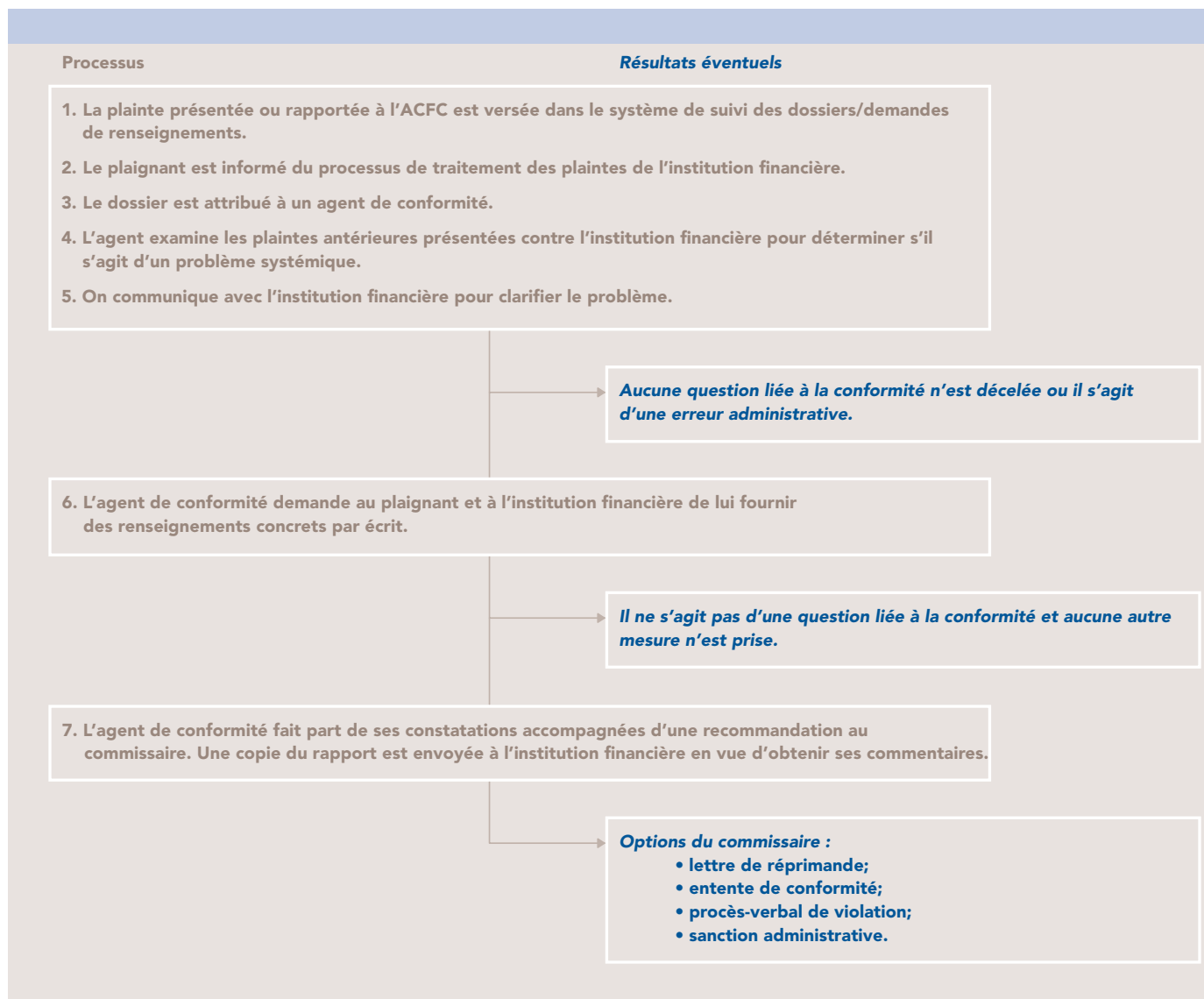
Plainte reçue — Nombre de plaintes reçues et versées dans le système de suivi de l'ACFC entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2002.

Plainte réglée — À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, la plainte est réglée par l'institution financière de façon satisfaisante tant pour l'ACFC que pour le consommateur.

Plainte retirée — Le consommateur a demandé que l'ACFC ne poursuive pas son enquête au sujet de la plainte qu'il avait déposée *ou* le consommateur n'a pas répondu lorsque l'ACFC a tenté de communiquer avec lui dans le but de poursuivre l'enquête.

Respect — À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, les mesures prises par l'institution financière relativement à la plainte ont été jugées compatibles avec le code de conduite volontaire ou l'engagement public de l'institution financière/de l'industrie.

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



Annexe C : Dispositions et règlements visant les consommateurs

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière* 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.*

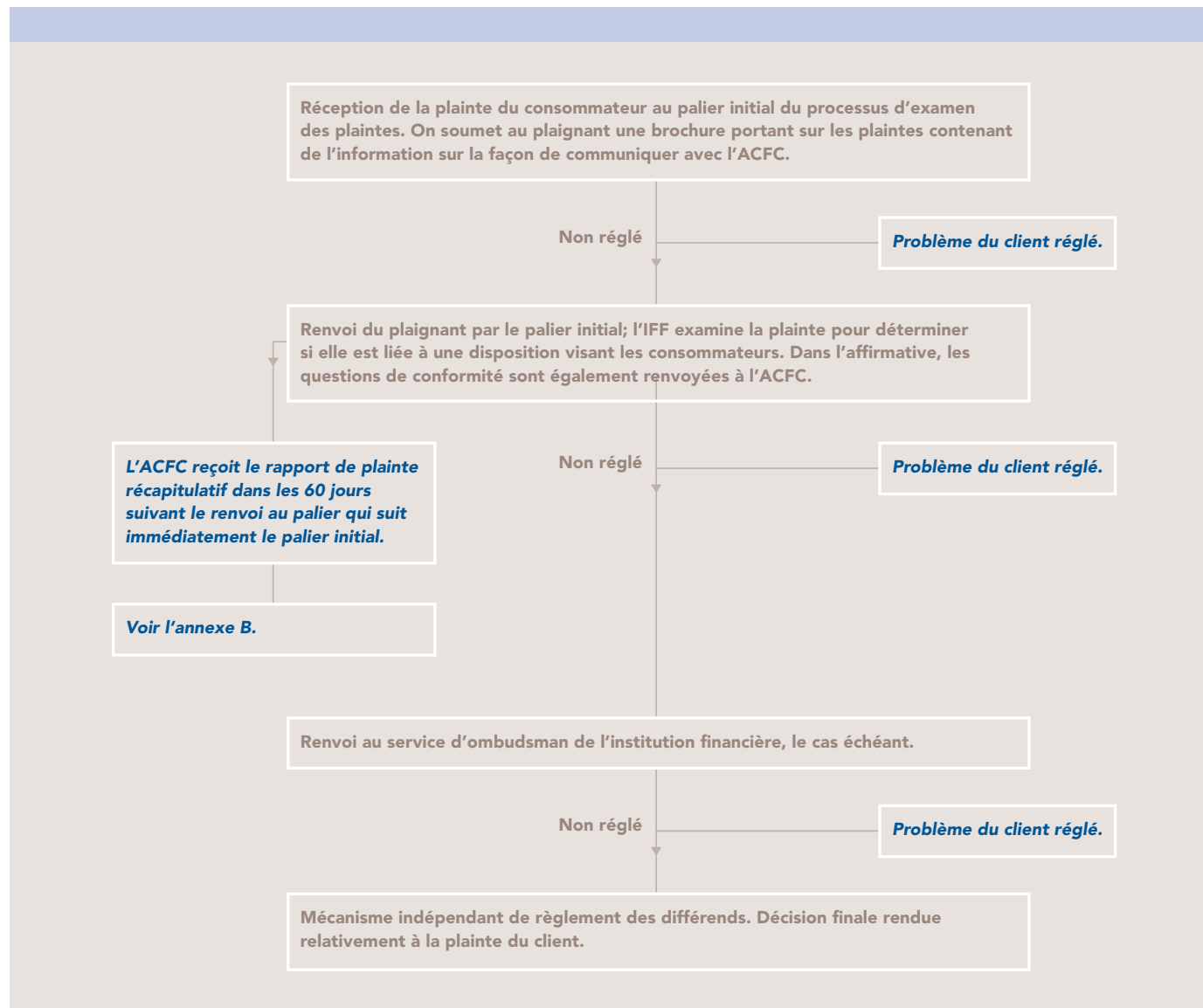
Le tableau qui suit résume les dispositions législatives visant les consommateurs que l'Agence met à exécution ainsi que les types d'institutions financières fédérales assujetties à chaque disposition.

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	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail (pas encore en vigueur)	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais peu élevés (pas encore en vigueur)*	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 de chèques du gouvernement	X	X		X
Obligation des institutions d'encaisser des chèques du gouvernement inférieurs à 1 500 \$, comme le prescrit le règlement (pas encore en vigueur)	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation des grandes institutions (capitaux propres de 1 milliard de dollars ou plus) de déposer des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter d'une procédure de traitement des plaintes et d'en déposer copie à l'ACFC	X	X	X	X
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme de règlement des plaintes	X	X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de divulguer de l'information aux consommateurs, comme le prescrit le règlement	X			
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant le degré de conformité de l'institution	X	X	X	X
<i>*Le gouvernement du Canada et les principales banques ont conclu un protocole d'entente pour offrir des comptes à frais peu élevés.</i>				
Autres dispositions				
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 et les petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement de ses activités chaque année pour faire connaître le nombre de plaintes portées à son attention et leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire	X	X	X	X
Examen de conformité et établissement de rapports	X	X	X	X
Ententes de conformité	X	X	X	X
Cotisations servant à financer l'ACFC	X	X	X	X
Désignation des contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

Annexe D : État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs au 31 mars 2002

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)	En vigueur	SOR/DORS/2002-39
Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)	En vigueur	SOR/DORS/1992-321 modifié par SOR/DORS/2001-469
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)	En vigueur	SOR/DORS/1999-272 modifié par SOR/DORS/2001-468
Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	SOR/DORS/1992-322 modifié par SOR/DORS/2001-470
Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indicels	En vigueur	SOR/DORS/2002-102 au 31 mars 2002
Règlement sur la communication des frais (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication des frais (banques)	En vigueur	SOR/DORS/92-324
Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)	En vigueur	SOR/DORS/99-278
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)	En vigueur	SOR/DORS/2001-472
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)	En vigueur	SOR/DORS/2001-471
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	SOR/DORS/2001-473
Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	SOR/DORS/2002-133
Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)	À venir	
Règlement sur le coût d'emprunt (banques)	En vigueur	SOR/DORS/2001-101
Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)	En vigueur	SOR/DORS/1999-277
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)	En vigueur	SOR/DORS/2001-102
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)	En vigueur	SOR/DORS/2001-103
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	SOR/DORS/2001-104
Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	En vigueur	SOR/DORS/2001-474
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)	En vigueur	SOR/DORS/2002-105
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)	En vigueur	SOR/DORS/2002-104
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	SOR/DORS/2002-106
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)	En vigueur	SOR/DORS/2001-374
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)	En vigueur	SOR/DORS/2001-371
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)	En vigueur	SOR/DORS/2001-370
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)	En vigueur	SOR/DORS/2001-373
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)	En vigueur	SOR/DORS/2001-372
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	SOR/DORS/2001-375
Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	En vigueur	SOR/DORS/2002-101

Annexe E : Processus de traitement des plaintes — Institutions financières sous réglementation fédérale (IFF) : exemple générique



Information financière

Points saillants

Étant donné que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est un nouvel organisme créé le 24 octobre 2001, les états financiers qui suivent couvrent environ six mois d'opérations pour l'exercice 2001-2002.

L'ACFC est entièrement financée par les cotisations versées par les institutions financières fédérales. Vu que la plupart des dispositions visant les consommateurs dont l'Agence assure la surveillance concernent les banques, ces dernières absorbent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC. Par ailleurs, 90 p. 100 de la charge de travail de l'Agence résulte des plaintes présentées par les clients des banques.

Lorsque l'ACFC a été créée, des mesures ont été prises pour réduire les coûts au minimum. Vu sa petite taille, il a donc été jugé utile de conclure des marchés de services avec d'autres organismes plutôt que d'effectuer certaines tâches au sein de l'Agence. Ainsi, des partenariats ont été formés pour l'obtention des services suivants :

- les services touchant la gestion des ressources humaines et financières sont effectués par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF);
- les services en matière d'informatique et de communication sont effectués par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;
- la gestion du centre d'appels (Centre de communications avec les consommateurs) est effectuée par la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

Ces partenaires possèdent une expérience reconnue pour la prestation de services de qualité. En travaillant avec le BSIF et la SADC, l'ACFC peut aussi profiter de leurs connaissances et de leur expérience relatives au secteur financier — qu'il s'agisse d'avoir accès à du personnel expérimenté pour le centre d'appels ou d'utiliser des bases de données établies pour calculer les cotisations.

Au fil du temps, nous continuerons à utiliser nos ressources financières à bon escient afin d'accomplir notre mandat de protéger et d'éduquer les consommateurs canadiens de services financiers.

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 fondés sur les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente en vue d'atteindre les 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.

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

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



William G. Knight



Jim Callon

Ottawa (Canada)
Le 22 juillet 2002

État de la situation financière

Au 31 mars (non vérifié)

2002

ACTIFS

Actifs à court terme

Liquidités disponibles	4 507 326 \$
Cotisations impayées	6 829 109
Autres éléments d'actif	31 376
Immobilisations (note 5)	719 088
Total des actifs	12 086 899 \$

PASSIFS

Passifs à court terme

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

Engagements (note 8)

Approuvé par :



William G. Knight

Commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État des résultats et de l'avoir du Canada

Pour l'exercice terminé le 31 mars (non vérifié)

2002

RECETTES

Cotisations	3 297 772 \$
Recettes totales	3 297 772

DÉPENSES

Salaires et avantages sociaux (note 4)	988 914
Provision pour avantages sociaux futurs	107 243
Gestion et technologie de l'information (note 7)	834 796
Services professionnels (note 7)	621 394
Locaux (notes 7 et 8)	522 135
Administration	223 290
Dépenses totales	3 297 772
Résultats d'exploitation nets	— \$

AVOIR DU CANADA

Avoir du Canada au début de l'exercice	—
Avoir du Canada en fin d'exercice	— \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars (non vérifié)

2002

ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Résultats d'exploitation nets — \$

Postes hors caisse compris dans les résultats d'exploitation nets

Amortissement des immobilisations 58 468

Indemnités de départ constatées 107 243

Changements au fonds de roulement

Hausse — cotisations impayées (6 829 109)

Hausse — autres éléments d'actif (31 376)

Hausse — créiteurs et charges à payer 1 289 067

Hausse — produit comptabilisé d'avance 3 690 589

Rentrées de fonds provenant des activités d'exploitation (1 715 118)

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

Acquisition d'immobilisations (777 556)

Rentrées de fonds provenant des activités d'investissement (777 556)

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

Nouveaux emprunts pendant l'année 7 000 000

Rentrées de fonds provenant des activités de financement 7 000 000

LIQUIDITÉS DISPONIBLES

Augmentation pendant l'année 4 507 326

Solde au début de l'exercice —

Solde en fin d'exercice 4 507 326 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

Notes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2002 (non vérifiées)

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (*Loi sur l'ACFC*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (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. Elle a aussi la responsabilité de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. L'Agence est un organisme du gouvernement du Canada et figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et comprend les éléments suivants :

- 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 concernant les 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 sur l'ACFC* prévoit que l'industrie finance le coût des opérations de l'Agence au moyen de cotisations. Les opérations de l'ACFC sont entièrement financées de cette façon. L'Agence ne reçoit aucun crédit parlementaire annuel et le gouvernement du Canada n'a fait aucun investissement initial dans l'Agence à ses débuts.

Les recettes que l'ACFC tire des cotisations sont imputées 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 matière de fonds de roulement en empruntant des fonds conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi sur l'ACFC*.

2. Résumé des principales conventions comptables

a) Présentation

Les états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Nous désirons prévenir les lecteurs que les états financiers incluent des éléments d'actif et de passif ainsi que des dépenses, qui pour le moment ne sont pas couramment comptabilisés au niveau ministériel. L'instauration de la comptabilité d'exercice au niveau ministériel est un phénomène évolutif. Toutefois, étant donné que l'Agence est entièrement tributaire des cotisations des institutions financières pour financer ses opérations, tous les coûts, y compris le coût des avantages sociaux futurs des employés, et les montants en espèces recueillis auprès des institutions financières réglementées, sont comptabilisés et présentés dans les états ministériels de l'Agence.

b) Comptabilisation des recettes

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

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

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

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

ii) Prestations de fin d'emploi

Dans le cadre d'un régime de prestations de fin d'emploi, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines prestations conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des prestations est établi par calcul actuariel et il est accumulé à mesure que les employés acquièrent le droit à des prestations de fin d'emploi.

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

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 sont effectuées au moyen du 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 impayées

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

f) Immobilisations

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

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

3. Incertitude de l'évaluation

La préparation des états financiers exige de la direction qu'elle établisse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des recettes et des dépenses indiqués dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables. Le poste 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.

4. Avantages sociaux

L'ACFC a constaté des avantages sociaux d'un montant de 148 642 \$ durant l'année pour ce qui est des avantages sociaux fondés sur un taux de cotisation d'approximativement 27 p. 100. Ce montant se rapportait dans une large mesure aux prestations de pension au titre de la participation des employés au Régime de pension de retraite de la fonction publique.

5. Immobilisations

Catégorie	Solde		Amortissement		Amortissement	
	d'ouverture	Ajouts	cumulé d'ouverture	Charge d'amortissement	cumulé de fermeture	Solde de fermeture
Améliorations locatives	—	361 654 \$	—	33 898 \$	33 898 \$	327 756 \$
Mobilier et accessoires	—	362 907	—	21 602	21 602	341 305
Matériel de bureau	—	36 845	—	1 198	1 198	35 647
Matériel informatique	—	7 650	—	1 062	1 062	6 588
Logiciels	—	8 500	—	708	708	7 792
Total	—	777 556 \$	—	58 468 \$	58 468 \$	719 088 \$

6. Prêt exigible

L'ACFC a financé ses opérations courantes au moyen de fonds provenant du Trésor en vertu d'un accord de prêt de six mois avec le ministère des Finances. L'accord de prêt s'accompagne des conditions suivantes :

Principal :	7 000 000 \$
Date d'échéance :	19 mai 2002
Taux d'intérêt :	2,39 p. 100

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

7. Opérations entre entités apparentées

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des conventions de service avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir leur 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. Ces opérations ne sont pas détaillées ci-dessous.

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

Dépenses	2002
TPSGC — Services en matière d'informatique et de communication	700 000 \$
TPSGC — Locaux	450 849 \$
SADC — Gestion du centre d'appels	134 576 \$
BSIF — Services en ressources humaines	182 131 \$
BSIF — Services financiers	53 287 \$

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

Créditeurs	2002
TPSGC — Services en matière d'informatique et de communication	700 000 \$
TPSGC — Locaux	—
SADC — Gestion du centre d'appels	66 307 \$
BSIF — Services en ressources humaines	—
BSIF — Services financiers	—

8. Engagements

D'ici à l'expiration du contrat de location des locaux à bureaux de l'Agence, les paiements minimums requis sont les suivants :

Exercice terminé le 31 mars	Montant
2003	284 793 \$
2004	284 793 \$
2005	284 793 \$
2006	284 793 \$

9. Données comparatives

L'exercice 2001-2002 représente la première année d'activités de l'Agence. Par conséquent, il n'existe aucune donnée comparative.