

# Communiqué

Pour diffusion immédiate

2003- 07

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

OTTAWA, le 10 décembre 2003 – Aujourd'hui, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a publié les résultats de l'évaluation mystère qui a porté sur plus de 1 600 succursales bancaires partout au pays, au printemps dernier.

« L'évaluation mystère est un outil que nous utilisons pour avoir une idée de l'information que les succursales bancaires mettent à la disposition des consommateurs, a expliqué le commissaire de l'Agence Bill Knight. Plus les consommateurs sont informés, meilleures sont les décisions qu'ils prennent. »

L'évaluation mystère de l'ACFC a porté sur le respect des exigences législatives concernant la communication de l'information et d'autres pratiques des succursales. Un sommaire des résultats est fourni ci-dessous.

### Exigences réglementaires

Sujets couverts par l'évaluation mystère	Nombre de succursales visées par l'évaluation mystère	Nombre de succursales qui mettaient l'information à la disposition des consommateurs ou la fournissaient sur demande	Pourcentage de succursales qui mettaient l'information à la disposition des consommateurs ou la fournissaient sur demande	Numéro de page dans le rapport
Affichage d'avis concernant les fermetures de succursales	37	36	97,3	6
Déclarations annuelles	1 553	1 065	68,6	7
Encaissement des chèques du gouvernement fédéral sans frais	1 651	1 569	95,0	7
Frais de service appliqués aux comptes d'épargne	1 653	1 414	85,5	8
Politique de retenue sur les chèques	1 653	833	50,4	8
Taux d'intérêt et termes des prêts <sup>1</sup>	713	517 <sup>1</sup>	72,5 <sup>1</sup>	9
Taux d'intérêt et fréquence du versement des intérêts sur les comptes d'épargne	1 653	700	42,3	9
Ventes liées coercitives	1 653	1 241	75,1	10

<sup>1</sup> Il se pourrait que les résultats ne reflètent pas le véritable comportement des succursales bancaires, car les clients mystères ont peut-être tenu compte des cartes et des marges de crédit.

## Pratiques des succursales

Sujets couverts par l'évaluation mystère	Nombre de succursales visées par l'évaluation mystère	Nombre de succursales qui mettaient l'information à la disposition des consommateurs ou la fournissaient sur demande	Pourcentage de succursales qui mettaient l'information à la disposition des consommateurs ou la fournissaient sur demande	Numéro de page dans le rapport
Comptes à frais modiques	1 642	1 387	84,5	10
Encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral par des non-clients	1 652	1 417	85,8	11
Procédure de traitement des plaintes	1 653	1 356	82,0	11
Stock de brochures mises à la disposition des consommateurs	1 653	1 306	79,0	12

L'évaluation mystère est un outil que l'ACFC utilise pour surveiller le comportement des institutions financières sous réglementation fédérale. Il existe d'autres outils, comme l'examen général annuel de la situation des institutions canadiennes, les sondages auprès des consommateurs et l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements.

L'ACFC a retenu les services d'un cabinet spécialisé en recherches pour recruter les clients mystères devant mener l'évaluation dans 1 653 succursales bancaires à l'échelle du Canada.

Il est possible de consulter la version intégrale du rapport de l'évaluation mystère en visitant la rubrique Conformité du site Web de l'ACFC, à l'adresse [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca).

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été créée en octobre 2001 pour surveiller les mesures de protection des consommateurs prises dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et diversifier les activités d'éducation des consommateurs.

- 30 -

Personnes-ressources, Relations avec les médias :

Brigitte Mineault  
Agente, Affaires publiques  
(613) 941-4221

[brigitte.mineault@acfc-fcac.gc.ca](mailto:brigitte.mineault@acfc-fcac.gc.ca)

Lyse Laramée  
Agente principale, Demandes de renseignements  
(613) 941-3975

[laramee.lyse@acfc-fcac.gc.ca](mailto:laramee.lyse@acfc-fcac.gc.ca)

*News release available in English*