



Résultats de l'évaluation mystère de l'ACFC 2003

Contexte

L'évaluation mystère s'inscrit dans les nombreuses activités que mène l'ACFC dans le dossier de la conformité¹. L'ACFC a l'intention de mener une évaluation mystère régulièrement pour vérifier l'information que les consommateurs canadiens reçoivent lorsqu'ils se rendent à leurs succursales bancaires.

Objectifs

Le principal objectif de l'évaluation mystère que l'ACFC a menée récemment visait à déterminer le comportement des banques à l'égard de certaines exigences législatives touchant la communication de l'information et d'autres pratiques.

Les objectifs de l'évaluation étaient les suivants :

- déterminer les renseignements qui sont mis à la disposition des consommateurs qui se rendent dans une succursale bancaire;
- déterminer les secteurs où il y a place à amélioration en ce qui concerne le comportement d'institutions données à l'égard de certaines exigences législatives;
- établir les pratiques exemplaires au sein du secteur des services financiers.

¹ Les activités liées à la conformité peuvent consister en des examens de rapports, d'ouvrages et de résultats de sondages, en des enquêtes sur des plaintes présentées par des consommateurs, en l'analyse de rapports préparés par des institutions financières, en des examens sur place et en d'autres sondages auprès des consommateurs.



Utilisation des résultats par l'ACFC

L'évaluation mystère est un instrument de recherche qualitatif que l'ACFC utilise pour évaluer le comportement des institutions financières à l'égard des exigences législatives et pour examiner les pratiques exemplaires. Lorsque des points faibles sont décelés, l'ACFC peut utiliser les résultats recueillis pour soumettre des institutions en particulier à des enquêtes plus poussées.

L'ACFC a communiqué ses constatations à chacune des banques en cause. Pour combler certaines lacunes vis-à-vis les exigences législatives et autres, l'ACFC a demandé aux banques de dresser des plans d'action.

Méthode

L'évaluation mystère est un instrument d'observation anonyme et de recueil de renseignements sur un sujet donné. Au début de 2003, l'ACFC a fait affaire avec un cabinet spécialisé en recherches pour mettre au point et mener une évaluation mystère.

En février 2003, l'ACFC a donné un préavis aux 11 institutions financières dont les succursales seraient visées par l'évaluation mystère. Dans le préavis on donnait certains éléments qui seraient vérifiés, et on fournissait des renseignements concernant la période pendant laquelle l'évaluation mystère se déroulerait (entre la mi-mars et la fin de juin 2003).

Deux cent cinquante clients mystères ont été recrutés pour mener l'évaluation. À la demande de l'ACFC, le cabinet spécialisé en recherches a demandé aux clients mystères d'adopter le comportement du consommateur canadien moyen – c'est-à-dire de poser les questions de la façon dont le consommateur les poserait. Par exemple, les clients mystères devaient demander des « renseignements décrivant la participation de la banque à la vie communautaire » au lieu de demander une copie de sa « déclaration annuelle ».

L'évaluation mystère a porté sur 1 653 succursales bancaires dans les dix provinces canadiennes. La répartition géographique des succursales est la suivante.



Répartition géographique des succursales	
Provinces (dans l'ordre alphabétique)	Nombre de succursales visées par l'évaluation mystère
Alberta	173
Colombie-Britannique	190
Île-du-Prince-Édouard	8
Manitoba	73
Nouvelle-Écosse	53
Nouveau-Brunswick	45
Ontario	709
Québec	309
Saskatchewan	63
Terre-Neuve	30
Nombre total de succursales	1 653

Les résultats ont été établis par le cabinet spécialisé en recherches et présentés à l'ACFC. Celle-ci les a ensuite remis à chaque institution financière dans une forme globale et dans une forme détaillée pour qu'elle prenne connaissance des résultats la concernant. Puis, les institutions au sein desquelles l'évaluation mystère a révélé des lacunes ont été invitées à dresser un plan d'action visant à les combler.

Aperçu des résultats

Les clients mystères ont fait porter l'évaluation sur 12 sujets comprenant des exigences réglementaires ainsi que des pratiques dans l'industrie bancaire. Les tableaux qui suivent présentent les résultats sommaires. Chaque exigence ou pratique exemplaire est ensuite abordée en détail.



Sommaire des résultats de l'évaluation mystère

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	Détails à la page
Affichage d'avis concernant les fermetures de succursales	37	36	97,3	5
Déclarations annuelles	1 553	1 065	68,6	6
Encaissement des chèques du gouvernement fédéral sans frais	1 651	1 569	95,0	6
Frais de service appliqués aux comptes d'épargne	1 653	1 414	85,5	7
Politique de retenue sur les chèques	1 653	833	50,4	7
Taux d'intérêt et fréquence du versement des intérêts sur les comptes d'épargne	1 653	700	42,3	8
Taux d'intérêt et termes des prêts ²	713	517 ²	72,5 ²	8
Ventes liées coercitives	1 653	1 241	75,1	9

² 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	Détails à la page
Comptes à frais modiques	1 642	1 387	84,5	9
Encaissement des chèques du gouvernement fédéral présentés par des non-clients	1 652	1 417	85,8	10
Procédure de traitement des plaintes	1 653	1 356	82,0	10
Stock de brochures mises à la disposition des consommateurs	1 653	1 306	79,0	11

Résultats détaillés – Exigences réglementaires

Affichage d'avis concernant les fermetures de succursales

Les banques sont tenues, en vertu de la loi, de donner des préavis à leurs clients – au moins quatre mois, et dans certains cas six mois, avant la date de fermeture – lorsqu'elles prévoient fermer une succursale. Cette mesure de précaution vise à donner aux consommateurs et aux collectivités le temps de trouver d'autres solutions pour obtenir les services auxquels ils sont habitués. Les renseignements concernant les fermetures de succursales (emplacement, date de fermeture, adresse de la succursale à laquelle sont transférés les comptes des clients, etc.) doivent être affichés dans un endroit public très visible de la succursale.





L'évaluation mystère a été menée uniquement dans les succursales qui avaient donné un préavis de fermeture de succursale au commissaire de l'ACFC aux environs de la date à laquelle s'est déroulée l'évaluation mystère. Les clients mystères étaient censés relever la présence d'une affiche ou d'un avis de fermeture de succursale. Sur les 37 succursales visées à ce chapitre, 36 (soit 97,3 %) avaient affiché l'information concernant la fermeture de succursale.

Déclarations annuelles

Les institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral dont les capitaux propres dépassent 1 milliard de dollars doivent publier des renseignements – sous la forme d'une déclaration publique annuelle – décrivant leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Cet énoncé présente de façon sommaire les initiatives entreprises par la banque pour améliorer l'accès aux services bancaires des personnes à faible revenu, des personnes âgées et des personnes handicapées, et donne des exemples détaillés témoignant de la participation de l'institution financière au développement communautaire.

En vertu de la loi, les institutions financières doivent remettre une copie de leur déclaration aux consommateurs qui la leur demandent, et ce gratuitement. Les clients mystères étaient censés demander une copie de ce document aux succursales visitées aux fins de l'évaluation. Lorsque le personnel de la succursale ne pouvait mettre la main sur une copie de la déclaration et proposait de l'envoyer par la poste ou de téléphoner au client une fois l'information trouvée, on considérait que la succursale satisfaisait à l'exigence sondée par l'évaluation mystère.

Sur les 1 533 succursales visées à ce chapitre, 1 065 (soit 68,6 %) ont pu fournir l'information aux clients mystères qui en avaient fait la demande, ou se sont proposées de la leur envoyer.

Encaissement des chèques du gouvernement fédéral sans frais

Les banques n'ont pas le droit d'exiger des frais pour encaisser un chèque du gouvernement fédéral.



Les clients mystères ont demandé au personnel des succursales si on exigeait des frais pour encaisser un chèque du gouvernement fédéral. Sur les 1 651 succursales dans lesquelles on a posé la question, 1 569 (soit 95 %) ont indiqué que les chèques du gouvernement fédéral étaient encaissés gratuitement.

Frais de service appliqués aux comptes d'épargne

En vertu de la loi, les institutions financières sont tenues de fournir des renseignements à jour au sujet des frais qui s'appliquent aux comptes d'épargne qu'elles offrent. Elles doivent communiquer par écrit tous les frais appliqués aux comptes de dépôt et aux services qu'elles fournissent habituellement à leurs clients et au public. Cette information doit être mise à la disposition des clients au sein de leurs succursales.

On a demandé aux clients mystères de s'informer pour savoir s'il existait une brochure qui indiquait les frais de service appliqués aux comptes d'épargne. Sur les 1 653 succursales visées à ce chapitre, 1 414 (soit 85,5 %) mettaient effectivement cette information à la disposition de leurs clients.

Politique de retenue sur les chèques

Lorsque les consommateurs ouvrent un compte de dépôt personnel, la banque doit leur fournir des renseignements, par écrit, sur leur politique concernant les retenues imposées sur les fonds qu'ils déposent par chèque dans leurs comptes. La banque doit également leur donner l'information par écrit lorsqu'ils la demandent.

On n'avait pas demandé aux clients mystères d'ouvrir un nouveau compte à la banque. Ils avaient plutôt pour mission de déterminer la mesure dans laquelle il était possible d'obtenir de l'information sur la politique de retenue sur les chèques au sein des succursales. Lorsque la politique n'était pas affichée, les clients mystères devaient en demander une copie à un préposé de la banque. Sur les 1 653 succursales visées à ce chapitre, 833 (soit 50,4 %) avaient affiché l'information ou la mettaient à la disposition des clients sur demande.



Taux d'intérêt et fréquence du versement des intérêts sur les comptes d'épargne

En vertu de la loi, les banques doivent divulguer le taux d'intérêt qu'elles appliquent aux comptes d'épargne qu'elles offrent et la fréquence à laquelle les intérêts sont versés sur ces comptes. Pour ce faire, elles peuvent s'y prendre de plusieurs façons :

- au moment de l'ouverture d'un nouveau compte d'épargne;
- au moyen des relevés mensuels;
- au moyen d'un avis affiché dans les succursales.

Étant donné que les clients mystères n'étaient pas censés ouvrir de nouveaux comptes d'épargne ou vérifier le contenu des relevés mensuels, l'ACFC leur a demandé de lui indiquer la mesure dans laquelle on pouvait se trouver cette information au sein de la succursale sans devoir ouvrir un compte.

Sur les 1 653 succursales visées à ce chapitre, les clients mystères ont trouvé un avis indiquant le taux d'intérêt et la fréquence à laquelle les intérêts étaient versés sur les comptes d'épargne dans 700 succursales (soit 42,3 %).

Taux d'intérêt et termes des prêts

Lorsqu'une banque fait la publicité d'un prêt d'un montant fixe, par exemple une hypothèque ou un prêt automobile, et qu'elle annonce le taux d'intérêt applicable au prêt, elle doit également communiquer le terme qui s'applique au prêt.

On avait demandé aux clients mystères de vérifier si les succursales avaient affiché des annonces publicitaires dans lesquelles elles indiquaient le taux d'intérêt appliqué à des prêts d'un montant fixe. Dans l'affirmative, les clients mystères devaient vérifier si le terme du prêt était indiqué ou non dans l'annonce.

L'examen des résultats recueillis à l'égard de cet aspect de l'évaluation a révélé que **certains clients mystères ont peut-être examiné des annonces publicitaires portant sur d'autres types de prêts qui ne sont pas assujettis à un terme**, par exemple les cartes de crédit et les marges de crédit.



Par conséquent, les résultats obtenus pour cette question (sur 713 succursales qui avaient affiché des annonces pour faire la publicité de prêts, 517 [soit 72,5 %] avaient précisé le terme du prêt) **pourraient ne pas refléter le véritable comportement des succursales bancaires à cet égard.**

Ventes liées coercitives

La loi interdit aux banques de pratiquer la « vente liée coercitive » – qui consiste à exercer des pressions excessives sur les consommateurs pour qu’ils se procurent un produit ou un service afin d’en obtenir un autre.

Toujours en vertu de la loi, les banques doivent informer les consommateurs de cette interdiction. Elles doivent la formuler en un langage simple, l’afficher dans un endroit bien en vue et la mettre à la disposition des clients, dans toutes les succursales.

On a demandé aux clients mystères de vérifier la présence d’une brochure décrivant la vente liée coercitive. Sur les 1 653 succursales visées à ce chapitre, 1 241 (soit 75,1 %) mettaient effectivement cette information à la disposition de leurs clients.

Résultats détaillés – Pratiques des succursales

Comptes à frais modiques

Au moment où l’évaluation mystère a été menée, un protocole d’entente (PE) avait été conclu entre le gouvernement fédéral et certaines banques, exigeant que les banques offrent un compte-chèques à frais peu élevés.

L’évaluation mystère n’a porté que sur les institutions qui avaient signé le PE³. Pour vérifier l’existence de cette pratique exemplaire, on avait demandé aux clients mystères de s’informer pour savoir s’il existait une brochure qui décrivait le compte à frais modiques offert par la succursale. Sur les 1 642 succursales visées à ce chapitre, 1 387 (soit 84,5 %) avaient mis cette information à la disposition de leurs clients.

³ Il s’agit des institutions (dans l’ordre alphabétique) suivantes : Banque Laurentienne, Banque Nationale, Banque Royale, Banque Scotia, BMO Banque de Montréal, CIBC, HSBC, TD Canada Trust.



Encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral par des non-clients

Au moment où s'est déroulée l'évaluation mystère, les banques avaient un engagement public volontaire selon lequel les chèques du gouvernement fédéral d'un montant d'au plus 1 500 \$ devaient être encaissés, que le consommateur soit client ou non de la banque.

Les clients mystères ont demandé au personnel des succursales s'ils devaient être clients pour pouvoir encaisser un chèque du gouvernement fédéral. Sur les 1 652 succursales dans lesquelles la question a été posée, 1 417 (soit 85,8 %) ont répondu qu'elles encaissaient les chèques du gouvernement fédéral d'un montant d'au plus 1 500 \$, que le détenteur du chèque soit client ou non.

Le 30 septembre 2003, le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* est entré en vigueur, et en vertu de celui-ci, les banques doivent encaisser les chèques du gouvernement fédéral d'au plus 1 500 \$ qui sont présentés par des consommateurs non-clients, sur présentation de pièces d'identité acceptables.

Procédure de traitement des plaintes

Toutes les institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral doivent se doter d'une procédure de traitement des plaintes au cas où les consommateurs voudraient présenter une plainte au sujet d'un de leurs produits ou services ou d'une de leurs pratiques ou politiques. Cette procédure prévoit habituellement l'accès à un organisme indépendant de règlement des différends auquel l'institution financière peut appartenir. La loi exige que les institutions financières fournissent une copie de cette procédure aux consommateurs pour lesquels elles ouvrent un nouveau compte.

Les clients mystères n'avaient pas pour mission d'ouvrir de nouveaux comptes dans les banques. Par contre, l'ACFC leur avait demandé d'essayer d'obtenir de l'information décrivant la procédure de traitement des plaintes. Cette démarche avait pour objectif de vérifier l'existence de pratiques exemplaires. Sur les 1 653 succursales visées à ce chapitre, 1 356 (soit 82 %) mettaient effectivement cette information à la disposition de leurs clients.



Stock de brochures mises à la disposition des consommateurs

À ce propos, pour vérifier les pratiques exemplaires, l'ACFC avait demandé aux clients mystères de déterminer la mesure dans laquelle les succursales avaient un stock suffisant de brochures qu'elles mettaient à la disposition de leurs clients pendant un jour ouvrable. On a supposé que les succursales reconstituaient leur stock de brochures chaque jour.

À la demande de l'ACFC, le cabinet spécialisé en recherches a précisé aux clients mystères que par stock de brochures suffisant, on entendait cinq exemplaires de chaque brochure. Certes, la question est subjective, mais sur 1 653 succursales, 1 306 (soit 79 %) avaient un stock suffisant de brochures qu'elles mettaient à la disposition des consommateurs.