



## Document d'information Décisions du commissaire

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a commencé à publier des sommaires des décisions du commissaire en 2003, pour mieux faire connaître les dispositions visant les consommateurs – en d'autres termes les lois et les règlements fédéraux qui protègent les consommateurs de produits et de services financiers au Canada. Ces sommaires, publiés sur une base trimestrielle, décrivent les questions de conformité qui surgissent, et qui ont des répercussions sur les consommateurs de produits et de services financiers et sur les institutions financières sous réglementation fédérale.

Depuis 2001, l'ACFC a fait le constat de plus de 90 violations des lois sur la protection des consommateurs commises par des institutions financières fédérales, et elle a pris des mesures pertinentes pour assurer ou renforcer la conformité de l'industrie, dans chaque cas.

Lorsque le commissaire établit qu'il y a eu violation, plusieurs options s'offrent à lui. Il peut choisir une des méthodes suivantes.

**Accord de conformité :** Dans certains cas, le commissaire peut décider de conclure un accord de conformité avec une institution financière. Cette démarche vise à favoriser le respect des dispositions visant les consommateurs. Le non-respect des conditions d'un accord de conformité est considéré comme une violation et peut amener l'ACFC à imposer une sanction disciplinaire plus stricte à l'institution financière.

**Lettre de réprimande :** Cette mesure administrative peut être prise dans les cas moins sérieux de non-conformité. Dans la lettre de réprimande, le commissaire confirme qu'une violation a été commise et que des démarches ont été prises pour corriger le problème.

**Procès-verbal de violation :** Lorsque le commissaire dresse un procès-verbal, il peut **imposer une pénalité** jusqu'à 50 000 \$ pour un particulier et 100 000 \$ pour une institution. Le commissaire établit le montant de la pénalité en fonction de la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur de la violation, du tort causé et des antécédents de l'auteur.

**Injonction ou ordonnance exécutoire :** Le commissaire peut aussi saisir le tribunal d'une demande d'ordonnance, pour exiger que l'institution financière se conforme – ou cesse de contrevenir – à une disposition visant les consommateurs.

La *Loi sur l'ACFC* autorise également le commissaire à rendre publics la nature de la violation, le nom de son auteur ainsi que le montant de la pénalité imposée.

- suite -



Les décisions du commissaire sont affichées sur le site Web de l'ACFC ([www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca)) sous la rubrique **Renseignements sur la conformité**.

L'ACFC assure le respect des lois de protection des consommateurs qui touchent les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés de prêt et les compagnies d'assurance. L'ACFC fournit également aux consommateurs de l'information fiable et objective sur les produits et les services financiers et informe les Canadiens de leurs droits lorsqu'ils font affaire avec une institution financière.

- 30 -

#### Personnes-ressources auprès des médias :

Christina McDonald  
Agente, Affaires publiques  
(613) 941-4168  
[mcdonald.christina@fcac.gc.ca](mailto:mcdonald.christina@fcac.gc.ca)

Jean-Guy St-Amour  
Agent, Éducation des consommateurs  
(613) 941-4222  
[st-amour.jean-guy@fcac.gc.ca](mailto:st-amour.jean-guy@fcac.gc.ca)

*Available in English*