



Décision du commissaire

Dossier : 23826-293Q204

Question de conformité

Coût d'emprunt – Non-divulgence des renseignements requis dans une convention visant une carte de crédit

Loi sur les banques, paragraphe 450(1)

Règlement sur le coût d'emprunt (banques), alinéas 10(1)f) et 12(1)a)

Dans quelques-unes des conventions de carte de crédit qu'elle a remises à ses clients, une banque a omis de préciser la date à partir de laquelle les intérêts courent, le délai de grâce et le mode de calcul des intérêts quotidiens.

Selon l'alinéa 10(1)f) du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, la banque qui conclut une convention de crédit doit remettre à l'emprunteur une première déclaration comportant la date à partir de laquelle les intérêts courent et les renseignements relatifs à tout délai de grâce consenti.

Selon l'alinéa 12(1)a), la banque qui conclut une convention de crédit visant une carte de crédit doit remettre à l'emprunteur une première déclaration qui comporte le mode de calcul des intérêts.

Mesure(s) de conformité prise(s)

Une lettre de réprimande¹ faisant état de deux violations de la part de la banque.



Points à examiner

Des conventions de carte de crédit incomplètes ont été remises à environ 271 000 personnes, et le problème a persisté pendant cinq mois avant que la banque s'en rende compte. Ce constat a révélé à l'ACFC que les procédures de mise en œuvre des systèmes et de contrôle de la qualité de la banque posaient un sérieux problème. Toutefois, vu que la date à partir de laquelle les intérêts courent et les renseignements relatifs au délai de grâce ont été divulgués lorsque les consommateurs ont fait une demande de carte de crédit, et comme l'information concernant le délai de grâce et le mode de calcul des intérêts aurait été communiquée sur les relevés mensuels, les consommateurs auraient obtenu cette information lorsqu'ils faisaient une demande de carte de crédit ou sur leur premier relevé mensuel. L'omission de la part de la banque a donc été moins lourde de conséquences pour les consommateurs.

Mesures correctives prises par l'institution financière

- L'erreur a été signalée à l'ACFC par la banque.
- Une lettre a été envoyée aux consommateurs touchés, aux fins d'excuse et pour fournir l'information omise. Cette mesure a été prise environ cinq mois après l'élaboration et la remise des conventions incomplètes.
- Une note a été ajoutée au profil électronique de chaque client et les représentants du service à la clientèle ont été autorisés à rembourser les clients touchés.

Résultats

Il est important que les consommateurs reçoivent tous les renseignements importants concernant un produit financier. Dans le cas qui nous occupe, les consommateurs avaient le droit de recevoir les renseignements clés se rapportant au coût de leur carte de crédit, avant de l'accepter ou de l'utiliser. Cette information permet aux consommateurs de choisir la carte qu'ils veulent et les aide à éviter de payer des intérêts en leur faisant savoir de combien de temps ils disposent avant que des intérêts s'accumulent relativement aux achats effectués au moyen de leur carte de crédit. Le fait d'informer les consommateurs stimule une saine concurrence entre les institutions financières et favorise la croissance et l'innovation sur le marché.

¹ On peut adresser une *lettre de réprimande* dans les cas où une infraction constitue un problème isolé et/ou n'a qu'une incidence limitée sur le consommateur. Dans cette lettre, le commissaire confirme l'infraction et formule d'autres commentaires pertinents.