



Décision du commissaire

Dossier : 23936-307Q204

Question de conformité

Fermeture de succursale – Demande visant la tenue d’une réunion publique des membres de la banque, des parties intéressées et des représentants de l’ACFC pour discuter du projet de fermeture plus en détail

Loi sur les banques, paragraphe 459.2(2)

Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques), alinéa 9 a)

Un consommateur s’est adressé à l’ACFC au nom des gens d’affaires de la collectivité pour demander que le commissaire exige la tenue d’une réunion publique des membres de la banque, des parties intéressées et des représentants de l’ACFC pour discuter du projet de fermeture plus en détail. La demande du consommateur s’accompagnait d’une pétition signée par 90 consommateurs.

Selon le paragraphe 459.2(2) de la *Loi sur les banques*, le commissaire peut exiger que la banque convoque et tienne une réunion de ses représentants et de ceux de l’Agence ainsi que de tout autre intéressé faisant partie de la collectivité locale en vue de discuter de la fermeture.

Selon l’article 9 du *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)*, le commissaire peut exiger qu’une banque membre convoque et tienne une réunion publique lorsque la banque n’a pas suffisamment consulté la collectivité touchée pour lui permettre de recueillir les points de vue des intéressés relativement à la fermeture, lorsqu’un particulier ou un représentant de la collectivité touchée en fait la demande par écrit au commissaire, et lorsque la demande n’est ni frivole, ni vexatoire.

Décision prise

La demande visant la tenue d’une réunion publique a été acceptée.



Points à examiner

L'ACFC a reçu une demande visant la tenue d'une réunion de la part d'un particulier pour le compte des gens d'affaires de la collectivité touchée qui occupent des locaux dans le centre commercial où se situe la succursale qui ferme ses portes. L'ACFC a également reçu une plainte concernant la fermeture de succursale. Bien que la banque se soit acquittée de ses obligations juridiques en informant les consommateurs et le commissaire de la fermeture de la succursale, la réaction de la collectivité, exprimée par la pétition, laisse entendre que la banque n'a pas suffisamment consulté la collectivité pour saisir les points de vue des intéressés.

Mesures prises par l'institution financière

- Une lettre a été envoyée à chacun des clients de la succursale à propos de la fermeture, et on y donnait le numéro de téléphone à composer au cas où des consommateurs auraient des questions à poser ou des inquiétudes à exprimer.
- Des consultations ont été tenues auprès des représentants politiques locaux avant l'annonce de la fermeture au public.
- Un service d'aide et d'encadrement a été fourni aux membres du personnel pour les encourager à discuter de façon proactive de la fermeture avec les clients.
- Diverses initiatives ont été adoptées pour faciliter la transition de la succursale qui ferme à la succursale destinataire, dont celles-ci :
 - le transfert automatique de tous les comptes des clients;
 - la remise de chèques à titre gracieux aux clients;
 - le maintien en poste de tous les membres du personnel en les affectant à la nouvelle succursale;
 - la prolongation des heures d'ouverture de la succursale destinataire.

Résultats

Les consommateurs doivent connaître et pouvoir exercer leur droit de communiquer ouvertement avec leur banque au sujet des fermetures de succursales. Il est important de donner aux consommateurs l'occasion de discuter des fermetures de succursales avec leurs banques, pour qu'ils puissent envisager des façons d'atténuer les répercussions néfastes que les fermetures pourraient avoir sur eux et sur la collectivité dans son ensemble.