



Décision du commissaire

Dossier : 26425-614Q204

Question de conformité

Encaissement sans frais des chèques du gouvernement fédéral
Loi sur les banques, alinéa 458(4)a)

Une banque a imposé des frais à un consommateur pour encaisser un chèque du gouvernement fédéral.

Selon l'alinéa 458(4)a) de la *Loi sur les banques*, la banque ne peut réclamer de frais pour l'encaissement d'un chèque ou autre effet tiré sur le receveur général ou sur son compte à la Banque du Canada, ou à toute banque, à toute autre institution financière canadienne acceptant des dépôts constituée sous le régime d'une loi fédérale ou à toute banque étrangère autorisée qui ne fait pas l'objet des restrictions et exigences visées au paragraphe 524(2), dans le cadre des activités qu'elle exerce au Canada.

Mesure(s) de conformité prise(s)

Une lettre de réprimande¹ faisant état d'une violation de la part de la banque.

Points à examiner

Vu que l'erreur a été commise par un nouvel employé qui ne connaissait pas encore la procédure d'encaissement des chèques de la banque, il a été établi que la violation n'était pas systémique. Néanmoins, la banque n'a pas pris de mesures raisonnables pour s'assurer que le nouvel employé avait été suffisamment suivi pour éviter une violation de cet ordre. La banque n'avait commis aucune violation de cette nature auparavant.

Mesures correctives prises par l'institution financière

- Le client a été remboursé, mais la banque n'a pas pu mettre le doigt sur la transaction en question.
- Une formation a été donnée immédiatement au nouvel employé sur la question de l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada.



Résultats

Les consommateurs ont le droit d'encaisser leurs chèques du gouvernement fédéral sans devoir payer des frais². Grâce à ce droit, tous les consommateurs, sans égard à leur situation financière ou à leurs habitudes bancaires, sont en mesure d'accéder aux fonds que leur verse le gouvernement du Canada. Dans le cas qui nous occupe, le consommateur a été remboursé. La capacité à encaisser les chèques du gouvernement fédéral sans frais est un aspect important de l'accès aux services bancaires de base par les consommateurs de services financiers au Canada.

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

² Depuis le 30 septembre 2003, toutes les banques au Canada sont obligées, aux termes du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, d'encaisser les chèques du gouvernement du Canada (jusqu'à 1 500 \$) que leur présentent les consommateurs non clients munis d'une pièce d'identité valable. Avant l'entrée en vigueur de ce *Règlement*, le gouvernement fédéral et un grand nombre de banques avaient conclu une entente garantissant l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral (d'un montant d'au plus 1 500 \$) dans la mesure où les consommateurs présentaient des pièces d'identité acceptables. L'ACFC s'est occupée dans le passé de faire respecter cet engagement public, et elle veillera à l'avenir à assurer la conformité au nouveau *Règlement* en place.