



Décision du commissaire

Dossier : 28929-694Q104

Question de conformité

Fermeture de succursale – Demande visant à modifier les modalités de temps et de forme de la communication du préavis à donner lorsque la fermeture résulte d'un danger pour la sécurité du personnel de la succursale ou du public

Loi sur les banques, paragraphe 459.2(1)

Règlement sur les préavis de fermeture de succursales, alinéas 4(1)a), 8(1)b) et 8(2)a) et paragraphe 5(2)

Une succursale bancaire a été détruite par un incendie. La banque a décidé de fermer la succursale et de réinstaller temporairement son personnel et sa clientèle dans une nouvelle succursale située à environ un kilomètre de la succursale détruite.

En raison de l'incendie, la succursale n'a pas pu donner un préavis de quatre mois à ses clients, au public et au commissaire, comme l'y oblige le *Règlement*. La banque a demandé que le commissaire modifie les modalités de temps de la communication du préavis, conformément à l'alinéa 4(1)a) et au paragraphe 5(2) du *Règlement*.

Selon l'alinéa 8(1)b) du *Règlement*, le commissaire peut, à la demande de la banque membre, modifier les modalités de temps et de forme de la communication du préavis à donner. L'alinéa 8(2)a) du même règlement précise qu'une telle demande peut être accordée lorsque la fermeture de succursale ou la cessation d'activité résulte d'un danger pour la sécurité du personnel de la succursale ou du public.

Mesure(s) de conformité prise(s)

La demande visant à modifier les modalités de temps de la communication du préavis à donner a été accordée.



Points à examiner

Les circonstances qui entourent la fermeture soudaine de la succursale, qui a abouti à la décision de fermer temporairement la succursale, échappaient au contrôle de la banque. La nouvelle succursale destinataire temporaire serait située à environ un kilomètre de la succursale détruite par l'incendie. La succursale a affiché des avis conformes aux exigences réglementaires, à l'intention des clients et du public.

Mesures correctives prises par l'institution financière

Après l'incendie, la banque :

- a réinstallé ses activités dans la succursale la plus proche, en l'espace de quelques jours;
- a installé un guichet automatique bancaire (GAB) à service complet à proximité de la succursale détruite, de l'autre côté de la rue;
- a affiché un avis sur les lieux de l'incendie pour informer les clients de la fermeture temporaire de la succursale (l'avis donnait un numéro de téléphone 1-800 au cas où des clients ou des membres du public auraient des questions à poser);
- a publié une annonce publicitaire dans le journal local pour informer les clients de l'emplacement de la nouvelle succursale qui était en construction à l'époque;
- a adressé à tous les clients un avis de fermeture personnalisé.

Résultats

Dans le cas présent, après avoir évalué l'incidence éventuelle sur les clients, le commissaire a exercé son pouvoir discrétionnaire et accédé à la demande. Compte tenu des circonstances, la banque a pris des mesures satisfaisantes pour faire en sorte que les consommateurs soient au courant de leurs droits et de la possibilité de communiquer ouvertement avec leur banque pour envisager des façons d'atténuer les effets néfastes que la fermeture pouvait avoir sur eux et sur la collectivité dans son ensemble.