



Décision du commissaire

Dossier : 554322-84Q204

Question de conformité

Fermeture de succursale – Demande relative à la tenue d’une réunion publique de la banque, des intéressés et de l’Agence afin de discuter plus longuement de la fermeture

Loi sur les banques, par. 459.2(2)

Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques), art. 9

Un consommateur a écrit à l’ACFC afin de demander au commissaire de convoquer une réunion publique de la banque, des intéressés et de l’Agence pour discuter de la décision de la banque de fermer une de ses succursales. Le consommateur a joint à sa demande une pétition signée par 21 clients touchés par la fermeture. Un autre consommateur a présenté à l’ACFC une demande sans rapport avec la première concernant la même fermeture.

Selon le paragraphe 459.2(2) de la *Loi sur les banques*, le commissaire peut exiger que la banque convoque et tienne une réunion, dans le secteur où se situe la succursale, de ses représentants et de ceux de l’Agence ainsi que de tout autre intéressé, 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 réunion publique soit tenue lorsqu’une banque n’a pas suffisamment consulté la collectivité locale pour connaître ses points de vue sur la fermeture, lorsqu’un particulier ou un représentant de la collectivité 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 n’a pas été acceptée.



Points à examiner

La banque s'est acquittée de son obligation juridique d'informer les consommateurs et le commissaire de la fermeture de la succursale. Une réunion doit être convoquée, aux termes du Règlement, lorsque la banque n'a pas suffisamment consulté la collectivité touchée par la fermeture. Dans le cas qui nous occupe, la banque a évalué les besoins des consommateurs et elle a pris l'initiative de convoquer une réunion publique. Un représentant de l'Agence a assisté à cette réunion et il a confirmé que les consommateurs avaient eu la possibilité de faire connaître leur point de vue concernant la fermeture de la succursale. Compte tenu des circonstances, le commissaire a jugé que la banque avait suffisamment consulté la collectivité pour bien connaître son point de vue sur la fermeture.

Mesures prises par l'institution financière

- L'institution financière a tenu une réunion publique pour connaître les préoccupations des consommateurs touchés et pour discuter de la fermeture. Les consommateurs ont été informés de la réunion un mois à l'avance au moyen d'affiches, de panneaux et de brochures disponibles dans la succursale.

Résultats

Lorsqu'une banque décide de fermer une succursale, les consommateurs doivent connaître et pouvoir exercer leur droit de demander la tenue d'une réunion publique de la banque, des intéressés et de l'Agence. Il est important que les consommateurs aient la possibilité de discuter de la fermeture d'une succursale avec leur banque afin de pouvoir envisager des solutions en vue d'atténuer les effets négatifs éventuels de la fermeture sur eux et sur la collectivité dans son ensemble.