



## *Décision du commissaire*

Dossier : 68630-369Q104

### Question de conformité

Fermeture de succursale – Demande visant la tenue d’une réunion publique entre la banque, les intéressés et l’ACFC pour discuter de la fermeture plus en détail

*Loi sur les banques*, paragraphe 459.2(2)

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

Après avoir reçu un avis l’informant que sa succursale bancaire allait être fermée, un consommateur a écrit à l’ACFC pour demander que le commissaire exige la tenue d’une réunion publique entre la banque, les intéressés et l’ACFC pour discuter du projet de fermeture plus en détail.

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 des intéressés faisant partie de la collectivité locale pour s’assurer qu’elle a suffisamment consulté la collectivité au sujet de la fermeture envisagée.

Selon l’alinéa 9 a) du *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)*, le commissaire peut exiger la tenue d’une réunion publique lorsque la banque n’a pas suffisamment consulté la collectivité touchée par la fermeture de la succursale, 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 n’a pas été acceptée.



## Points à examiner

La banque s'est acquittée de son obligation légale d'informer les clients, le commissaire et le public de la fermeture de la succursale. L'ACFC n'a reçu qu'une demande visant la tenue d'une réunion et aucune plainte concernant la fermeture de succursale. La banque a informé l'ACFC que moins d'un pour cent de sa clientèle s'était plaint.

## Mesures de consultation prises par l'institution financière

- Envoi d'une lettre à chaque client pour l'informer de la fermeture de la succursale et lui donner les numéros de téléphone de la succursale qui ferme et de la succursale destinataire, au cas où les clients auraient des questions ou des préoccupations à exprimer.
- Tenue de consultations auprès des représentants politiques locaux avant l'annonce de la fermeture au public.
- Demande faite au propriétaire des locaux de la succursale destinataire visant l'ajout de deux nouvelles places de stationnement pour personnes handicapées. Le propriétaire a accédé à la demande, et les deux nouvelles places ont été aménagées juste devant la succursale.
- Diverses initiatives ont été entreprises pour faciliter la transition des clients de la succursale fermée à la succursale destinataire, notamment :
  - le transfert automatique de tous les comptes des clients, y compris les paiements préautorisés et les dépôts directs;
  - le maintien en poste du personnel en l'affectant à la nouvelle succursale;
  - l'installation d'un autre GAB;
  - 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 si une succursale ferme ses portes. Dans le cas qui nous occupe, l'ACFC a établi que la banque s'était acquittée de ses obligations envers les consommateurs en les avertissant suffisamment à l'avance pour leur permettre de réagir. Il est important de donner aux consommateurs l'occasion de discuter des fermetures de succursales avec leur banque, pour qu'ils puissent envisager des façons d'atténuer les effets néfastes qu'elles pourraient avoir sur eux et sur la collectivité dans son ensemble.