



Décision du commissaire

Dossier : 841390-42Q204

Question de conformité

Fermeture de succursale – Demande visant 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

Après avoir appris que sa succursale bancaire avait l’intention de vendre une partie de ses activités à une autre institution financière et de fermer sa succursale locale, un consommateur a écrit au commissaire pour lui demander de convoquer une réunion publique de la banque, des intéressés et de l’Agence afin de discuter de la décision de la banque. Le consommateur a joint à sa demande une pétition signée par 223 consommateurs touchés par la fermeture et une résolution du conseil municipal.

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, afin d’échanger des points de vue sur 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 a 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 sa succursale. Cependant, la résolution du conseil municipal présentée à l'Agence indiquait que la collectivité n'avait pas été consultée. Lorsqu'une banque décide de fermer une succursale, l'Agence surveille de près la réaction de la collectivité. Compte tenu des points de vue exprimés dans la résolution du conseil municipal et du fait que plus de 200 consommateurs avaient signé la pétition, le commissaire a jugé que la banque n'avait pas suffisamment consulté la collectivité pour bien connaître son point de vue sur la fermeture.

Mesures de consultation prises par l'institution financière

- Cinq mois avant la fermeture, la banque a envoyé une lettre à tous les consommateurs touchés pour les informer de la fermeture prochaine de la succursale.
- La banque a consulté les dirigeants de la collectivité, y compris le maire, le député, le membre de l'Assemblée nationale et le directeur des services municipaux.
- La banque a émis un communiqué pour annoncer la fermeture. Par la suite, le communiqué a été diffusé sur Internet et 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.