



Décision du commissaire

Dossier : 99242-815Q204

Question de conformité

Fermeture de succursale – Demande visant la tenue d’une deuxième réunion publique entre la banque, les parties intéressées 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), article 9

Le commissaire de l’ACFC a demandé à une banque de tenir une réunion publique entre ses membres, les parties intéressées et des représentants de l’ACFC pour discuter plus amplement de sa décision de fermer une succursale. Après avoir assisté à la réunion, un consommateur a écrit à l’ACFC pour demander que le commissaire oblige la banque à tenir une deuxième réunion.

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, pour s’assurer que la banque a suffisamment consulté la collectivité au sujet de la fermeture envisagée.

Selon l’article 9 du *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)*, le commissaire peut exiger qu’une banque tienne 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 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 deuxième réunion publique n’a pas été acceptée.



Points à examiner

Vu que la banque avait déjà tenu une réunion publique avec les parties intéressées et des représentants de l'ACFC pour discuter de la fermeture, le commissaire a établi que la banque avait pris suffisamment de mesures pour bien comprendre les points de vue des intéressés de la collectivité relativement à la fermeture de succursale.

Mesures de consultation prises par l'institution financière

- Pour donner suite aux points abordés à la première réunion publique, la banque a continué de faciliter le processus de transition dans l'intérêt de ses consommateurs, en prenant les mesures suivantes :
 - fournir des horaires d'autobus pour aider les consommateurs à savoir comment se rendre à la succursale destinataire;
 - maintenir la communication avec les consommateurs ayant exprimé des inquiétudes au sujet des possibilités de transport des personnes handicapées et s'assurer qu'ils connaissent un service de transport local adapté;
 - distribuer une liste des GAB à proximité et/ou des commerçants qui offrent un service de retrait d'argent liquide;
 - remettre des cartes de débit à tous les clients intéressés et leur montrer comment obtenir des services bancaires sur Internet et/ou par téléphone.

Résultats

Il est important que les consommateurs puissent communiquer ouvertement avec leur banque pour discuter d'une fermeture de succursale. Cette communication permet aux consommateurs et aux membres des collectivités de se pencher sur les moyens d'atténuer les effets néfastes qu'une fermeture pourrait avoir sur eux et sur la collectivité dans son ensemble. Dans le cas qui nous occupe, la banque avait consulté suffisamment la collectivité pour prendre connaissance de ses points de vue et s'assurer que les consommateurs possédaient l'information voulue pour examiner les options de rechange s'offrant à eux et agir en conséquence.