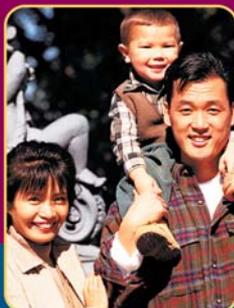




*Et si votre succursale
fermait ses portes?*



Protéger les consommateurs



Informar les Canadiens

Si votre institution financière se propose de fermer votre succursale, elle doit vous en informer en bonne et due forme afin que vous puissiez prendre les dispositions qui s'imposent. Pour que les consommateurs et les collectivités locales aient le temps de trouver des solutions de rechange, les institutions financières¹ doivent donner un préavis au moins quatre mois avant la fermeture d'une succursale.

Cette règle s'applique aux institutions financières sous réglementation fédérale ayant des succursales où :

- des comptes bancaires ou des comptes de dépôt de détail sont ouverts par un particulier;
- des sommes d'argent sont remises aux clients par un particulier.



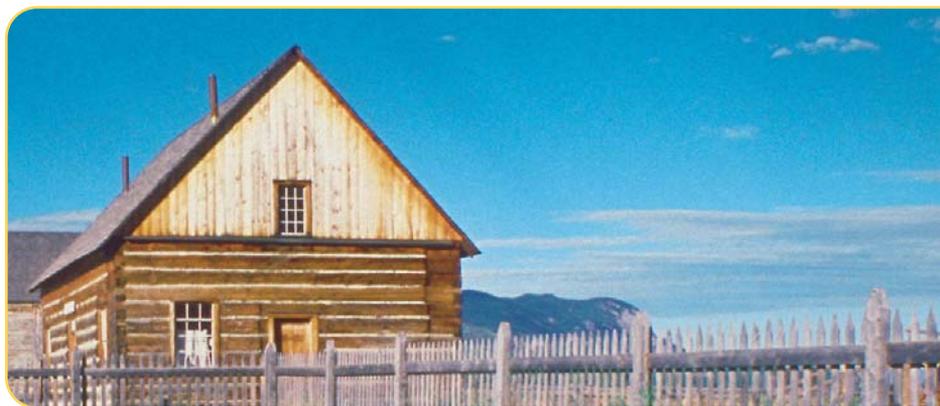
Si une institution se propose de cesser d'offrir l'un ou l'autre de ces services sans fermer la succursale, elle est également tenue de vous donner un préavis.

¹ Ceci s'applique aux banques ainsi qu'aux sociétés de fiducie et de prêt sous réglementation fédérale et non aux sociétés d'assurance.

Délai de fermeture

Dans les régions rurales où il n'y a aucune autre succursale de dépôt de détail d'une institution financière dans un rayon de 10 kilomètres de la succursale concernée, le préavis de fermeture doit être donné au moins six mois avant la fermeture.

Dans les régions urbaines ou rurales où il y a une autre succursale de dépôt de détail d'une institution financière dans un rayon de 10 kilomètres de la succursale concernée, le préavis de fermeture doit être donné au moins quatre mois avant la fermeture.



Renseignements requis pour le préavis

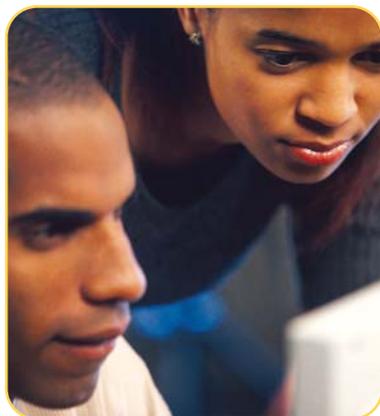
Pour toutes les fermetures, les renseignements suivants doivent être affichés dans un endroit public bien en vue de la succursale et doivent être envoyés à chaque client de la succursale:

- l'emplacement de la succursale qui ferme ses portes;
 - la date de fermeture;
-

-
- l'adresse de la succursale de dépôt de détail à laquelle sera transférée les comptes des clients;
 - les autres emplacements de l'institution où les clients peuvent obtenir des services après la date de fermeture, ou un numéro de téléphone permettant aux clients d'obtenir ces renseignements;
 - toute mesure adoptée par l'institution pour continuer d'offrir des services financiers dans la région desservie par la succursale;
 - la façon de communiquer avec l'institution et avec le commissaire de l'ACFC au sujet de la fermeture;
 - une mention que le commissaire peut exiger que l'institution tienne une réunion de ses représentants, de représentants de l'ACFC et des parties concernées afin de discuter les points de vue relatifs à la fermeture d'une succursale ou de la cessation d'une activité, si toutes les conditions suivantes sont réunies :
 - un particulier de la collectivité touchée par la fermeture ou la cessation d'activité en fait la demande par écrit à l'ACFC pour une telle réunion;
 - l'institution financière n'a pas suffisamment consulté la collectivité touchée par la fermeture ou la cessation d'activité;
 - la demande n'est ni frivole, ni vexatoire.
-

Si la fermeture a lieu dans une région rurale où six mois de préavis est requis, l'établissement doit en outre :

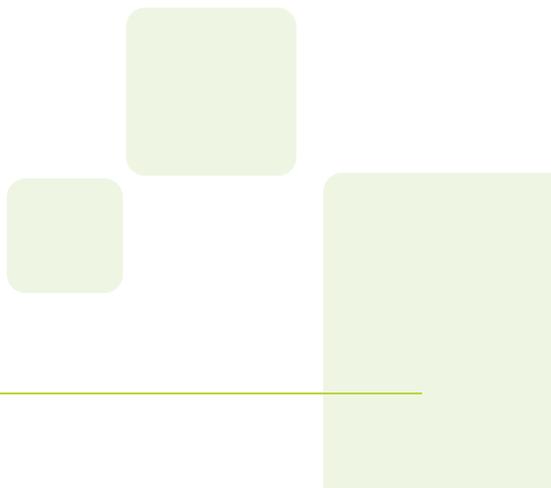
- donner un avis aux autorités municipales;
- publier dans un journal de la région un avis donnant les renseignements fournis ci-haut.



Les circonstances où un préavis n'est pas requis

Aucun préavis de fermeture n'est exigé dans les circonstances suivantes :

- une succursale est vendue à une autre institution financière acceptant des dépôts, mais poursuivra ses activités à titre de succursale;
- une succursale déménage dans un autre immeuble à moins de 500 mètres de l'emplacement initial;
- la fermeture est temporaire et échappe au contrôle de l'institution (par exemple, une catastrophe naturelle, telle une tornade).





L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les institutions financières sous le régime fédéral se conforment aux dispositions protégeant les consommateurs prévues dans les lois et les règlements fédéraux auxquels elles sont assujetties. Si vous désirez des renseignements

concernant les dispositions de la loi s'appliquant à la fermeture des succursales, ou des renseignements sur les services financiers sous le régime fédéral, veuillez communiquer avec nous.

*Comment communiquer avec
l'Agence de la consommation en
matière financière du Canada*

Téléphone :

*Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 18 h, HNE*

Sans frais : 1 866 461.2232

Télécopieur :

1 866 814.2224

Site Web :

www.acfc-fcac.gc.ca

Adresse électronique :

Renseignements généraux : info@acfc-fcac.gc.ca