



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Dans l'intérêt des Canadiens



**RAPPORT ANNUEL
2004-2005**



Protéger les consommateurs  Informer les Canadiens

Canada

NOTRE MISSION

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pris l'engagement d'améliorer le secteur financier du Canada en :

- assurant une surveillance efficace et efficiente des institutions financières pour veiller à ce qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs;
- fournissant de l'information qui permet aux consommateurs de comprendre leurs droits et de prendre des décisions éclairées en matière financière.

Comment communiquer avec l'ACFC

Pour obtenir plus de renseignements, formuler des commentaires ou vous procurer d'autres exemplaires de la présente publication, veuillez communiquer avec l'ACFC.

Téléphone 1 866 461-2232 (sans frais)
(Centre de communications avec les consommateurs)

Télécopieur 1 866 814-2224 (sans frais)

Courriel

information	info@acfc.gc.ca
publications	pub@acfc.gc.ca
demandes des médias	media@acfc.gc.ca

Site Web www.acfc.gc.ca

Adresse Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

N° de catalogue : FC1-2005

ISBN : 0-662-69071-0



Table des matières

Lettre du commissaire	3
Le bilan de l'année	
Aperçu	8
Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques	10
Direction de la conformité et des relations avec l'industrie	19
Dans l'intérêt des Canadiens	
Questions qui préoccupent les Canadiens	25
Donner suite aux préoccupations des Canadiens	42
Activités de l'ACFC	44
Rendement de l'ACFC	48
États financiers	56
Liste des figures, des tableaux et des schémas	71
Annexes	
A : Glossaire	73
B : Dispositions et règlements visant les consommateurs / État des règlements en vigueur	76
C : Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC	81



Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le 23 septembre 2005

L'honorable Ralph Goodale, C.P., député
Ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0M6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui couvre la période allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005, soit la troisième année d'activités complète de l'Agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le commissaire,

William G. Knight

Lettre du commissaire

La troisième année d'activités complète de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a pris fin le 31 mars 2005. Les trois dernières années auront été une période clé, pendant laquelle nous avons travaillé à la mise en place d'une organisation forte et efficace, et ce, à tous les niveaux. Maintenant que nous avons établi une organisation qui comprend clairement les besoins des consommateurs canadiens, nous passons à une autre étape.

L'expérience acquise nous a permis de mieux définir le rôle de l'Agence en tant qu'organisme de réglementation des pratiques du secteur des services financiers sous réglementation fédérale. Après trois années complètes à titre de premier commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, je suis aujourd'hui en mesure de parler des pratiques du secteur, et de ce que cela veut dire pour les consommateurs canadiens.

Le secteur des services financiers devenant de plus en plus complexe, les consommateurs sont appelés à relever des défis de taille. Il est donc primordial qu'ils obtiennent des renseignements clairs et exacts pour pouvoir faire des choix judicieux, et que les pratiques du secteur soient convenables. À titre d'organisme de réglementation, la tâche de l'Agence consiste à s'assurer que tous les participants au marché disposent des renseignements dont ils ont besoin. Une divulgation appropriée de l'information constitue donc un élément essentiel d'un système de surveillance efficace.



L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été établie par le Parlement pour protéger les consommateurs canadiens et pour veiller à ce qu'ils aient l'information dont ils ont besoin pour participer activement au marché des services financiers et renforcer ce marché. Étant donné le double mandat de protection et d'information que nous remplissons, nous exerçons une fonction importante qui est indispensable à l'existence d'un secteur vigoureux, concurrentiel et équitable.

Je suis fier de ce que nous avons accompli pour fournir aux Canadiens des renseignements qui autrefois étaient inaccessibles ou difficiles à obtenir. Les paragraphes qui suivent font état de quelques-unes de nos réalisations les plus importantes, de même que d'enjeux et d'objectifs qui ont marqué l'exercice écoulé.

En 2004-2005, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a fait œuvre de pionnier en décelant des lacunes en matière d'information et en créant de nouveaux outils pour les combler.

Par exemple, en décembre 2004, l'Agence a lancé une base de données accessible en ligne sur les fermetures de succursales. Cette base de données, dont l'information remonte à février 2002, comprend les dates de fermeture de plus de 700 succursales bancaires canadiennes ainsi que l'emplacement de celles-ci. Même si les banques ont déjà communiqué l'information concernant ces fermetures de succursales au moyen de leurs déclarations sur les responsabilités envers la collectivité, c'est la première fois que tous les renseignements sont regroupés et mis à la disposition des consommateurs en temps réel. C'est aussi la première fois que l'information est colligée dans une base de données consultable. Les consommateurs ne sont pas les seuls à bénéficier de cette accessibilité de l'information. En effet, grâce à cette banque de données, les chercheurs, les groupes de défense des consommateurs et d'autres intervenants du secteur financier peuvent désormais recenser les régions nécessitant des services financiers.

En mars 2004, l'Agence a inauguré un autre instrument novateur : une base de données en ligne sur le traitement des plaintes. Cet outil permet aux consommateurs d'accéder facilement, étape par étape, aux procédures de traitement des plaintes de toute banque canadienne ou société de fiducie, de prêt ou d'assurances sous réglementation fédérale. De nombreuses institutions s'étaient déjà dotées de telles procédures avant même que l'Agence soit mise sur pied. Cependant, les consommateurs disposaient de peu d'aide pour déterminer quelles étapes suivre, à qui s'adresser à chaque étape et à quels moyens ils pouvaient avoir recours en cas de non-règlement de leurs différends avec leur institution financière par les procédures internes. C'est la première fois que les consommateurs ont accès à un outil interactif à jour, qui leur donne la possibilité de consulter les procédures de

traitement des plaintes de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale au Canada.

Outre les ressources interactives qu'elle met à la disposition des consommateurs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada fait œuvre de pionnier sur d'autres fronts. En 2003-2004, l'Agence a commencé à examiner les documents hypothécaires des banques afin de déterminer la mesure dans laquelle les clauses qu'on y trouve sur la pénalité pour remboursement anticipé des hypothèques étaient claires et exactes. Suite à cet examen, en 2004-2005, plusieurs banques ont pris des mesures afin de faire en sorte que leurs clauses soient rédigées en langage clair et comprennent tous les renseignements dont les emprunteurs ont besoin pour établir le montant de la pénalité. Grâce aux travaux que nous avons menés à bien avec le secteur dans ce domaine, les consommateurs reçoivent désormais des documents d'information beaucoup plus clairs.

Selon moi, l'Agence et le secteur doivent faire preuve de transparence. Lorsqu'il y a un problème, les institutions financières en cause doivent intervenir et s'y attaquer ouvertement. En étant plus conscients des problèmes, les consommateurs et le secteur peuvent déceler les pratiques peu convenables et conjuguer leurs efforts, chacun à sa façon, pour améliorer le système.

En 2004-2005, j'ai publié le nom de deux institutions financières qui ne s'étaient pas conformées aux lois adoptées par le gouvernement fédéral pour protéger les consommateurs et je leur ai imposé des sanctions administratives pécuniaires. Dans le cadre de la première décision, j'ai annoncé qu'une institution avait violé le *Règlement sur le coût d'emprunt*

(sociétés de fiducie et de prêt) en omettant de communiquer pleinement par écrit la nature et le montant des frais autres que les intérêts qui sont exigés lorsque la fréquence des paiements hypothécaires est modifiée. Dans le cadre de la deuxième décision, j'ai annoncé qu'une autre institution avait violé le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)* en plaçant, dans ses succursales de détail, des annonces publicitaires qui indiquaient un taux d'intérêt hypothécaire sans préciser la durée du prêt. J'ai imposé une sanction pécuniaire de 50 000 \$ à la première institution et de 30 000 \$ à la deuxième institution.

Outre le travail accompli auprès du secteur, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada fait tout ce qu'elle peut pour sensibiliser un nombre toujours plus grand de Canadiens et améliorer ses propres pratiques exemplaires internes.

En octobre et en novembre 2004, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a collaboré avec l'Agence du revenu du Canada et Développement social Canada pour mener une initiative consistant à communiquer de l'information sur les droits en matière bancaire et les avantages du dépôt direct à plus de 7 millions de Canadiens. Sous la direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, les partenaires ont diffusé de l'information au moyen d'encarts joints aux chèques versés au titre du remboursement de la TPS, de la Prestation fiscale pour enfants, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. En conséquence, plus de 230 000 bénéficiaires de plus ont opté pour la formule du dépôt direct, un moyen plus sûr et plus rapide pour eux de recevoir leur argent.

Ma présentation devant le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce a été un autre fait marquant de cette année. Ce fut un

plaisir pour moi de m'adresser aux membres du Sénat et de leur parler des travaux importants que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada accomplit, ainsi que des services que nous offrons depuis les trois dernières années. J'en ai profité pour aborder certains points soulevés par les sénateurs à l'égard des grands enjeux auxquels les consommateurs canadiens de produits et de services financiers font face de nos jours. J'ai traité notamment des lacunes que l'Agence pourrait être en mesure de combler dans ces domaines sur le plan de l'information. Il a entre autres été question des prêts sur salaire, des techniques d'offre de cartes de crédit et du phénomène croissant de la fraude liée à la télématique bancaire.

Les prêts sur salaire sont un sujet de préoccupation que je soulève depuis le dépôt du premier rapport annuel de l'Agence en 2001. En effet, le secteur des prêts sur salaire a pris une expansion étonnamment rapide, et les services qu'il offre attirent un nombre croissant de consommateurs. Pour que les consommateurs aient facilement accès à des renseignements clairs et exacts, l'Agence a préparé une brochure dans laquelle elle explique les frais additionnels qu'occasionnent les prêts sur salaire. La brochure contient également des renseignements sur d'autres modes de financement à court terme offerts par les institutions financières réglementées, notamment les marges de crédit, les prêts bancaires et la protection de découvert. De concert avec nos partenaires, nous poursuivrons notre examen des raisons qui expliquent la croissance des sociétés de prêts sur salaire afin de mieux informer les consommateurs sur les choix qui s'offrent à eux.

L'information est essentielle à la prise de décisions éclairées des consommateurs. C'est pourquoi je continuerai de suivre de près les techniques d'offre

de cartes de crédit. Au cours de l'année écoulée, les institutions financières ont proposé des cartes de crédit assortis de « taux aussi bas que » au lieu de préciser les taux réels. Cette pratique est selon moi inacceptable. Avant de faire une demande de carte de crédit, les consommateurs doivent connaître le taux d'intérêt applicable. Si tous les renseignements ne sont pas divulgués, les Canadiens ne sont pas en mesure de faire le tour du marché en vue d'effectuer des choix judicieux.

Les consommateurs doivent être au courant non seulement des taux et des frais applicables, mais aussi des risques auxquels ils s'exposent en se procurant un service ou un produit financier. Alors que continue à augmenter le nombre de Canadiens qui adoptent la télématique bancaire, notre tâche consistera à veiller à ce que les consommateurs soient conscients des risques s'y rapportant.

L'Agence suivra de près les nouveaux produits électroniques ou en ligne qui offrent aux consommateurs la possibilité de payer les biens qu'ils se procurent par des prélèvements directs de leurs comptes bancaires. L'année prochaine, nous rendrons compte au Parlement du respect d'un nouvel engagement public pris par les banques, lequel vise à protéger les consommateurs contre le risque de fraude et de transactions non autorisées que présente l'utilisation du système de paiement en ligne.

En 2005-2006, j'espère poursuivre les activités amorcées avec le secteur et nos partenaires pour ce qui est de ces questions et d'autres questions importantes. Plus précisément :

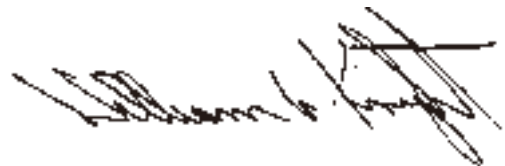
- nous terminerons l'analyse de « l'évaluation mystère » menée pour déterminer la conformité au *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*;

- nous organiserons le premier symposium national sur la capacité financière conjointement avec Social and Enterprise Development Innovations et le Projet de recherche sur les politiques;
- nous continuerons à échanger avec nos collègues internationaux les pratiques exemplaires que nous utilisons dans nos pays respectifs à titre d'organismes de réglementation du secteur des services financiers et de sa conduite sur le marché.

J'aimerais conclure en remerciant nos partenaires et intervenants, ainsi que les institutions financières que nous réglementons, pour leur réceptivité et leur collaboration continues.

Je remercie également les membres de mon personnel pour l'énergie et la créativité remarquables qu'ils mettent au service de l'Agence. Grâce à leur engagement envers la vision de l'Agence et à leur détermination de protéger les consommateurs, ils demeurent une source d'inspiration.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



William G. Knight

LE BILAN DE L'ANNÉE

01



Aperçu

À l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), nos activités sont guidées par notre vision d'un secteur financier juste et concurrentiel, au sein duquel les Canadiens peuvent obtenir facilement des renseignements fiables qui les aident à prendre des décisions éclairées en matière financière. Après trois années d'activités complètes, l'Agence a atteint un stade de développement qui lui permet de comprendre clairement les besoins des consommateurs canadiens en matière financière et d'exercer efficacement les fonctions d'organisme de réglementation des pratiques du secteur.

CHANGER LES CHOSES DANS L'INTÉRÊT DES CONSOMMATEURS

L'ACFC a adopté une approche proactive pour informer les Canadiens sur les questions financières. Notre fonction de surveillance et de suivi du secteur des services financiers sous réglementation fédérale nous permet d'apporter des améliorations dans l'optique des consommateurs.

En 2004-2005, nous avons continué d'utiliser un large éventail de méthodes pour informer les Canadiens de leurs droits et responsabilités dans le milieu financier. Nous avons distribué plus de 500 000 exemplaires de nos publications à l'intention des consommateurs, en version imprimée et par l'intermédiaire de notre site Web. Nous avons aussi mis à jour notre site Web, en y ajoutant deux nouvelles bases de données pour tenir les consommateurs informés.

Au cours de l'année, nous avons renforcé nos initiatives pour la rédaction de documents d'information en langage simple. Nous avons actualisé les données fournies dans nos

publications rédigées en langage simple traitant du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*. De concert avec d'autres organismes gouvernementaux, nous avons aidé les Canadiens aux capacités de lecture et d'écriture limitées à comprendre leurs droits en matière financière.

En outre, dans le cadre de notre mandat d'information, nous avons travaillé à l'amélioration des documents hypothécaires, diffusé des avis pour sensibiliser les consommateurs aux risques de fraude, suivi de près l'évolution des frais de service, mené des activités de liaison externe en assistant à des salons professionnels et des conférences, et participé à des forums internationaux sur la réglementation des pratiques du secteur.

ÉCOUTER LES CANADIENS

Une priorité constante de l'ACFC consiste à prêter une oreille attentive aux consommateurs et à donner suite à leurs préoccupations. Grâce à nos initiatives en matière de liaison externe, le Centre de communications avec les consommateurs a reçu 26 145 appels téléphoniques en 2004-2005. C'est une augmentation spectaculaire de 69 p. 100 par rapport à l'année précédente et un nombre équivalant à plus du double du nombre d'appels reçus en 2002-2003, notre première année d'activités.

L'information que l'ACFC recueille auprès des consommateurs qui communiquent avec elle l'aide à mettre à jour et à améliorer la rubrique « Questions et réponses » de son site Web — une source d'information de plus en plus complète pour le consommateur de produits et de services financiers.

Par ailleurs, nous continuons à consulter les consommateurs pour savoir ce qu'ils pensent du service fourni par le Centre de communications. En 2005-2006, nous mènerons un sondage pour déterminer la satisfaction des consommateurs à cet égard.

RÉGLÉMENTER LES PRATIQUES DU SECTEUR

L'ouverture et la divulgation sont des éléments essentiels dans l'exercice visant à informer les consommateurs. L'accent sur la transparence vient également rappeler aux institutions financières qu'elles sont sous surveillance. C'est pourquoi nous publions les principales décisions du commissaire dans le site Web de l'ACFC. L'Agence exerce ainsi une influence évidente sur le comportement et la capacité de réaction des institutions financières.

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie a pour sa part mené plusieurs autres initiatives en 2004-2005, notamment une évaluation mystère sur l'accès aux services bancaires de base et une mise à jour du cadre de conformité.

DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISATION

L'ACFC est une organisation relativement nouvelle. À mesure que nous élaborons nos programmes, nous abordons des questions jamais traitées auparavant. Dans le passé, plusieurs entités fédérales assumaient la responsabilité de surveiller le secteur des services financiers. Avec la création de l'Agence, plusieurs responsabilités ont été réunies et intégrées au mandat de l'ACFC, ce

qui a rendu la surveillance beaucoup plus efficace. Un cadre de conformité global guide désormais les institutions financières sous réglementation fédérale pour résoudre les problèmes liés à la conformité aux dispositions visant les consommateurs. Étant donné qu'elle réglemente les pratiques du secteur, l'Agence surveille automatiquement la conformité.

Ce ne sont là que quelques méthodes utilisées par l'ACFC pour influencer sur le comportement du secteur des services financiers canadien et des consommateurs. Nous continuerons de consolider nos assises pour répondre à la demande d'information et d'aide des Canadiens à mesure qu'ils participent aux activités quotidiennes du marché financier.



En 2004-2005, nous avons continué d'utiliser un large éventail de méthodes pour informer les Canadiens de leurs droits et responsabilités dans le milieu financier. Nous avons distribué plus de 500 000 exemplaires de nos publications à l'intention des consommateurs, en version imprimée et par l'intermédiaire de notre site Web.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

INFORMER LES CANADIENS

En 2004-2005, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a continué d'axer ses activités sur la communication aux Canadiens de l'information dont ils ont besoin pour fonctionner efficacement dans le secteur financier.

L'approche proactive de la Direction est des plus précieuses pour tous les Canadiens. Nous fournissons aux consommateurs des renseignements impartiaux au sujet de divers produits et services financiers, et sur les pratiques considérées comme convenables dans le secteur financier. L'ACFC a mis au point de nouveaux outils, notamment la base de données sur les fermetures de succursales et la base de données sur le traitement des plaintes. Ces outils aident les consommateurs à prendre des décisions éclairées en leur fournissant des renseignements opportuns et utiles. Par ailleurs, nous préconisons l'utilisation d'un langage simple dans le domaine financier pour que l'information soit facile à comprendre, et nous utilisons des modes de communication créatifs et rentables grâce à nos initiatives en matière de liaison externe.

Produits et instruments d'information pour les Canadiens

Initiatives pour la rédaction en langage simple

- *Comprendre les besoins des Canadiens aux capacités de lecture et d'écriture limitées*

D'après l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, 22 p. 100 des Canadiens adultes éprouvent d'importantes difficultés à comprendre les documents imprimés quels qu'ils soient. De plus, un autre 24 p. 100 ne peut lire que les textes simples¹.

Pour remplir son mandat de protection et d'information des consommateurs, l'ACFC travaille pour aider *tous* les Canadiens — y compris ceux aux capacités de lecture et d'écriture limitées — à comprendre l'information financière qui leur est communiquée.

Depuis ses débuts, l'ACFC participe activement à diverses initiatives pour promouvoir la communication en langage simple. L'Agence a produit plusieurs publications en langage simple pour des groupes aux capacités de lecture et d'écriture limitées. Nous avons établi des relations avec d'autres organismes qui œuvrent dans le même but et nous avons participé à des activités de liaison externe ciblées.

¹ *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*, Statistique Canada, 1996.

Par ailleurs, l'ACFC a priorisé sur la mise en place d'une compétence interne en communication en langage simple. À cette fin, les membres de son personnel ont participé à des conférences sur l'alphabétisme, suivi des cours de formation spécialisés en rédaction en langage simple et assisté à des séances de mise à l'essai auprès de groupes cibles réunissant des Canadiens à faible revenu et aux capacités de lecture et d'écriture limitées.

- **Mise à l'essai auprès de groupes cibles**

En 2003-2004, l'ACFC a dirigé des groupes de consultation réunissant des consommateurs à faible revenu et aux capacités de lecture et d'écriture limitées pour savoir comment ils réagissaient face à deux brochures en version imprimée : *Ouvrir un compte de banque personnel* et *Encaisser sans frais des chèques du gouvernement du Canada* (voir le *Rapport annuel 2003-2004*, page 11). Ces séances de consultation ont permis à l'Agence de se rendre compte de la manière dont ces consommateurs utilisent et comprennent ses documents, et de la façon dont l'information peut leur être plus accessible.

En 2004-2005, l'ACFC a utilisé les résultats de ces séances de consultation pour réviser et remanier ses brochures. La réaction a été positive : l'une des brochures, *Encaisser sans frais des chèques du gouvernement du Canada*, vient d'être retenue par les centres Service Canada, partout au pays, qui la considèrent comme une brochure de base.

De concert avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), en février et en mars 2005, l'ACFC a participé à une nouvelle série de mises à l'essai auprès de groupes cibles réunissant des Canadiens aux capacités de lecture et d'écriture limitées. Les séances de consultation portaient sur une publication conjointe des deux organismes traitant des régimes enregistrés d'épargne-études.

- **Collaboration avec d'autres spécialistes de la rédaction en langage simple**

L'ACFC entretient d'étroites relations avec des spécialistes de la rédaction en langage simple de l'extérieur. Depuis 2003, un comité de rédaction indépendant révisé les publications en langage simple de l'Agence pour en vérifier la lisibilité. Cette approche s'est poursuivie en 2004-2005.

L'Agence travaille aussi avec la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF). Cet organisme nous a aidé à évaluer les niveaux d'alphabétisation requis pour comprendre nos publications et elle nous a fait des recommandations sur la façon de les rendre plus accessibles aux consommateurs qui ont des capacités d'écriture et de lecture limitées.

Le personnel de l'ACFC a contribué aux forums « Pour des communications plus claires » de la FCAF tenus partout au Canada (voir page 15) en transmettant les résultats de nos mises à l'essai auprès de groupes cibles à d'autres spécialistes du langage simple.

- **Travailler avec le secteur**

L'ACFC a conclu une entente avec MasterCard Canada pour mener un projet dont l'objectif est d'améliorer la clarté des documents d'information sur les cartes de crédit. Le projet consistera à examiner 14 formulaires de demande en français et en anglais, et à évaluer le niveau d'alphabétisation requis pour les comprendre. Les résultats de l'évaluation permettront de formuler des recommandations et de réviser les formulaires.

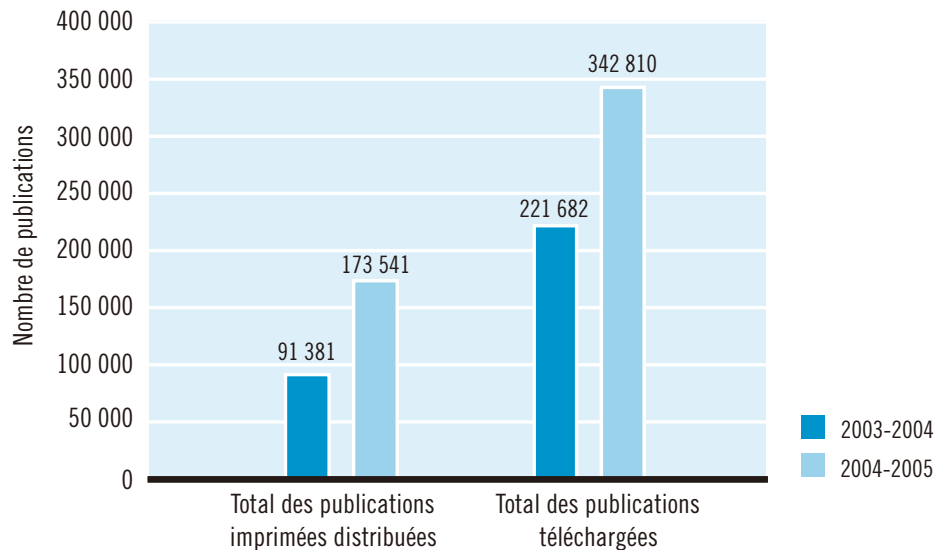
Publications

- L'ACFC a publié des versions révisées de ses deux publications en langage simple : *Ouvrir un compte de banque personnel* et *Encaisser sans frais des chèques du gouvernement du Canada*.
- Étant donné la popularité du guide en ligne *L'ABC des prêts hypothécaires*, l'Agence a décidé d'en produire une version imprimée. Cette publication aide à :
 - comprendre les prêts hypothécaires;
 - connaître les droits et les responsabilités des consommateurs;
 - faire une demande de prêt hypothécaire;
 - trouver des conseils pratiques relatifs aux hypothèques.

- Au cours de l'année écoulée, l'ACFC a préparé une brochure à l'intention des consommateurs, qui s'intitule *Le coût des prêts sur salaire*. Ce document a été initialement offert en version électronique, mais il est tellement apprécié des consommateurs que l'Agence a décidé d'en produire une version imprimée. *Le coût des prêts sur salaire* aide les consommateurs à comprendre :
 - les prêts sur salaire et leur fonctionnement;
 - la mesure dans laquelle les prêts sur salaire ont un effet sur la cote de crédit;
 - le calcul à effectuer pour savoir combien coûte un prêt sur salaire;
 - le coût d'un prêt sur salaire comparativement à celui d'autres types de crédit;
 - la façon d'éviter les problèmes et d'économiser de l'argent.

La **figure 1** montre la distribution des publications de l'ACFC en 2004-2005. En tenant compte des publications imprimées et des téléchargements des versions électroniques, le nombre total de publications distribuées s'est accru de 61 p. 100 par rapport à 2003-2004.

Figure 1 : Distribution des publications de l'ACFC¹



¹ Dans le nombre de publications téléchargées, on n'a pas tenu compte de 14 880 téléchargements additionnels de documents préparés par l'ACFC, mais non conçus au départ pour être distribués au public, comme par exemple le cadre de conformité de l'ACFC.

Enquêtes et études

- En février 2005, l'ACFC a retenu les services d'une société de recherche indépendante, Ipsos-Reid, afin de déterminer :
 - les raisons pour lesquelles les consommateurs pourraient ne pas avoir de compte de chèques ou de compte d'épargne;
 - les raisons pour lesquelles les consommateurs ont recours aux sociétés qui offrent des prêts sur salaire ou encaissent les chèques;
 - si des consommateurs avaient essuyé un refus lorsqu'ils avaient tenté d'ouvrir un compte et s'ils connaissaient les motifs du refus;
 - la mesure dans laquelle les consommateurs connaissent l'Agence.

L'ACFC utilisera les résultats du sondage pour renforcer les connaissances des consommateurs en matière financière et sensibiliser ceux-ci à leurs droits, et pour cibler ses activités de liaison externe.

- En 2004-2005, le personnel de l'ACFC a mené une étude sur les frais de service et a préparé un rapport qui fait état de l'évolution des frais de service bancaires. L'objectif de l'étude était de mieux saisir les tendances observées au chapitre des frais de service des succursales bancaires de détail au Canada, de juin 2001 à juin 2004. Les tendances ont été établies à l'échelle nationale et provinciale, et selon chaque institution. L'ACFC actualisera les résultats de cette étude en 2005-2006.

Ressources du site Web

En 2004-2005, le site Web de l'ACFC a attiré en moyenne presque 1 300 visiteurs par jour, soit près du double de la moyenne quotidienne de l'année précédente (voir le **tableau 1**). Plus de 450 000 visites ont été enregistrées au cours de l'année, contre 254 854 en 2003-2004. Le nombre de visites du site Web sur une base annuelle a plus que triplé depuis notre première année d'activités complète en 2002-2003.

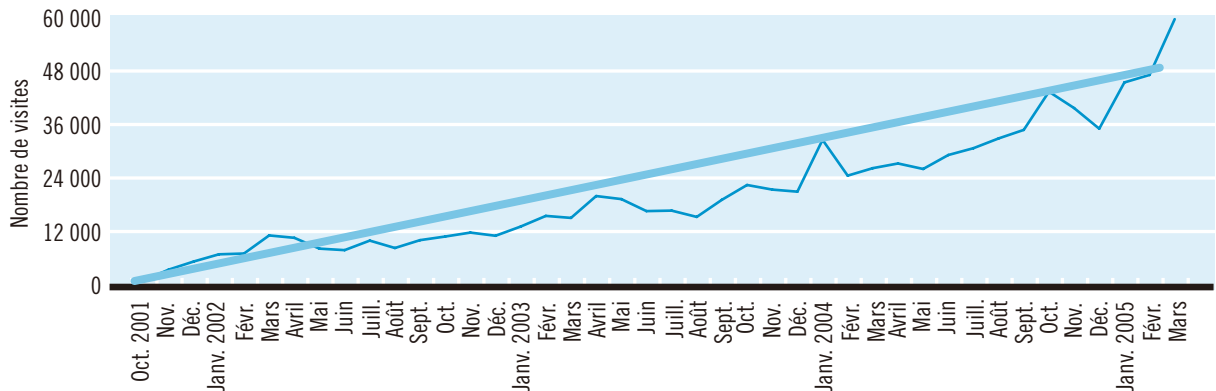
En mars 2005, le nombre de visites du site Web a atteint un sommet, soit 59 612, et ce succès tient sans doute en partie à la campagne publicitaire que nous avons menée pendant ce mois. La publication de l'ACFC la plus fréquemment téléchargée était *Les cartes de crédit : à vous de choisir*, suivie des brochures (aussi bien les versions anciennes que nouvelles) qui décrivent les droits des Canadiens lorsqu'ils ouvrent un compte bancaire. Dans l'ensemble, les publications de l'ACFC ont été téléchargées du Web à 342 810 reprises en 2004-2005.

Tableau 1 : Utilisation du site Web de l'ACFC

	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nombre de visites ¹	132 197	254 854	458 253
Nombre moyen de visites par jour	362	696	1 300
Nombre de consultations des jeux-questionnaires de l'ACFC	—	6 593	11 652
Nombre de consultations de l'outil Guide du coût des services bancaires	—	14 744	7 492

¹ Le nombre de visites représente le nombre total de fois que les visiteurs ont consulté le site de l'ACFC. Si le visiteur reste inactif plus de 30 minutes, la visite est considérée comme terminée. Si le visiteur continue à consulter le site de l'ACFC après la limite du temps mort de 30 minutes, on considère qu'il s'agit d'une nouvelle visite.

Figure 2 : Consultation du site Web de l'ACFC par mois, depuis son lancement



Base de données de l'ACFC sur le traitement des plaintes

Lancée en mars 2005, la base de données sur le traitement des plaintes est un outil en ligne qui aide les consommateurs à trouver et à comprendre les procédures de traitement des plaintes des institutions financières. Les utilisateurs peuvent faire une recherche selon le type d'institution financière ou le nom de la banque, de la société d'assurances, de la société de prêt, de l'association de détail ou de la société de fiducie.

Base de données de l'ACFC sur les fermetures de succursales

Cette base de données sur les fermetures de succursales, accessible en ligne, permet aux consommateurs de visualiser les fermetures par date, lieu et institution financière. Ils peuvent également trouver l'emplacement de la succursale bancaire où leurs comptes ont été transférés.

Guides et outils en ligne

En mars 2005, nous avons mis à jour et réédité deux de nos principales publications en ligne, soit *Les cartes de crédit : à vous de choisir* et le *Guide du coût des services bancaires*. *Les cartes de crédit : à vous de choisir* est un guide complet qui aide les consommateurs à comparer les diverses cartes de crédit offertes au Canada ainsi que les frais de service prélevés pour certaines transactions. Le *Guide du coût des services bancaires* aide les consommateurs à trouver les forfaits de services bancaires qui répondent le mieux à leurs besoins.

Décisions du commissaire

Pour atteindre ses objectifs de transparence et de divulgation, l'ACFC a de nouveau affiché dans son site Web en 2004-2005 les décisions finales du commissaire relativement à des cas de conformité.

Questions et réponses

La section « Questions et réponses » du site Web de l'ACFC s'adresse aux consommateurs. Il s'agit de l'une des ressources d'information en matière financière les plus complètes au Canada. En 2005-2006, l'ACFC révisera l'interface-utilisateur de « Questions et réponses » pour la rendre plus conviviale.

Liaison externe

L'ACFC étant une organisation relativement petite, son personnel doit travailler fort pour communiquer l'information aux Canadiens. Grâce à l'appui sans réserve de ses partenaires, l'Agence a vu ses activités de liaison externe prendre de l'ampleur, devenir plus spécialisées et plus perfectionnées.

Liaison externe pour la promotion du langage simple

- L'ACFC a participé aux forums « Pour des communications plus claires », un projet de la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français. Dans le cadre de ce projet, des forums ont été organisés partout au Canada afin de promouvoir l'utilisation d'un langage simple dans les communications avec le grand public. Notre contribution aux forums nous a permis de mettre à profit notre expérience de la production de documents destinés aux personnes dont les capacités de lecture et d'écriture sont limitées.
- Lors d'une série d'ateliers pilotes, des représentants de l'ACFC ont utilisé notre tout nouveau guide *Former l'agent de formation* pour fournir de l'information au sujet de l'Agence et du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*. Le guide, qui fait valoir les principes de la communication en

langage simple, a été préparé de manière à être accessible aux nouveaux arrivants au pays et aux Canadiens aux capacités de lecture et d'écriture limitées.

Les 26 ateliers ont été tenus à Toronto, dans les YMCA, des écoles pour adultes, des centres coopératifs pour adultes et des centres d'emploi. Ces ateliers s'adressaient aux néo-Canadiens, aux immigrants admis et aux investisseurs débutants. En 2004-2005, ces ateliers ont permis de joindre directement plus de 790 personnes.

- L'ACFC et RHDC ont organisé conjointement un projet pilote dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri. L'ACFC a préparé des ateliers à l'intention des fournisseurs de services aux personnes à risques et sans abri dans les régions de Kitchener-Waterloo et de Cambridge. Trois ateliers ont permis de renseigner 32 fournisseurs de services et 20 personnes à risques.

Annexe de documents aux chèques

Grâce aux partenariats qu'elle a établis avec l'Agence du revenu du Canada et Développement social Canada, l'ACFC a pu joindre 7,5 millions de consommateurs en 2004-2005. L'ACFC leur a fourni de l'information sur le droit des consommateurs d'ouvrir un compte bancaire, l'accès aux comptes à frais réduits et la formule du dépôt direct pour les chèques du gouvernement du Canada.

Cette information a été communiquée au moyen d'encarts joints aux chèques versés au titre du remboursement de la TPS, de la Prestation fiscale pour enfants, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada en octobre et en novembre 2004. Cette initiative a permis à plus



L'ACFC se tient au courant des questions d'actualité comme la fraude par courriel et les faux sites Web, et elle en informe les consommateurs à la rubrique « Avis aux consommateurs » de son site Web.

de 230 000 Canadiens d'opter pour la formule du dépôt direct pour leurs chèques de remboursement de la TPS et de Prestation fiscale pour enfants. Le dépôt direct est un moyen plus sûr et plus rapide d'obtenir son argent, tout en réduisant les coûts assumés par les contribuables.

Avis aux consommateurs

L'ACFC se tient au courant des questions d'actualité comme la fraude par courriel et les faux sites Web, et elle en informe les consommateurs à la rubrique « Avis aux consommateurs » de son site Web. Cette année, l'Agence a publié des avis, entre autres sur les courriels frauduleux utilisant la technique de « l'hameçonnage » et les virus. Elle a également fourni de l'information aux consommateurs qui avaient acheté des billets d'avion de Jetsgo avec une carte de crédit.

Présentation au personnel des députés

L'ACFC a présenté un exposé d'une heure, dans les deux langues officielles, aux employés des députés qui sont appelés à traiter avec les électeurs. L'exposé, intitulé « Le Parlement et l'ACFC : aider les consommateurs canadiens de produits et de services financiers », leur a donné un aperçu de l'ACFC et a expliqué son rôle et son mandat. Les bureaux de circonscription de plusieurs députés distribuent maintenant les publications de l'ACFC au public.

Colloques financiers

Depuis 2003, l'ACFC participe aux conférences et expositions organisées pour les investisseurs dans le cadre du Salon financier. Elle y partage un stand avec la Société d'assurance-dépôts du Canada. Ces salons offrent aux investisseurs canadiens l'occasion d'en savoir plus sur l'Agence. Ils se sont tenus au début de 2005 à Toronto et à Vancouver, et ils ont attiré environ 6 000 personnes.

Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier

Le commissaire de l'ACFC a assisté à la deuxième réunion du Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, qui a eu lieu en Irlande en octobre 2004. Cette rencontre a permis aux représentants de plus de 17 pays membres d'échanger de l'information sur la protection des consommateurs et leur sensibilisation au secteur des services financiers.

Pavillon du Canada

Au Festival des lumières 2004 de Charlottetown, l'ACFC a participé au Pavillon du Canada en donnant à 19 000 festivaliers un aperçu de l'Agence. Chaque été, le pavillon itinérant, financé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, offre la possibilité aux organismes gouvernementaux de se faire mieux connaître partout au pays. Au cours de l'année à venir, l'ACFC joindra encore plus de Canadiens en participant à un nombre accru de ces expositions dans plusieurs villes canadiennes. Cela lui permettra d'accroître la portée de sa fonction de liaison externe et de renforcer considérablement sa présence publique.

Publicité

En mars 2005, l'ACFC a mené une campagne publicitaire bilingue, sous le thème « Branchez-vous à la source », destinée à sensibiliser

davantage les Canadiens aux services qu'elle offre. La campagne s'est déroulée dans les grandes villes du pays, par l'intermédiaire de divers médias imprimés et électroniques, y compris le populaire site Web www.canoe.ca. La presse écrite a permis de joindre environ 6,95 millions de consommateurs, et le réseau Internet plus de 1,2 million.

Services de communications avec les consommateurs

Les Services de communications avec les consommateurs (SCC) sont chargés de gérer toutes les communications que l'ACFC reçoit des consommateurs, qu'il s'agisse de visites sur place ou de communications par téléphone, par courriel ou par la poste. Bien souvent ils sont le premier point d'accès servant d'intermédiaire entre les consommateurs et l'Agence. Le personnel hautement compétent des SCC veille à ce que :

- les consommateurs soient traités de façon convenable et professionnelle;
- les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs soient évaluées correctement;
- les bons renseignements soient fournis sans tarder;
- la question de chaque consommateur soit assignée au bon service de l'ACFC, pour qu'on y donne suite.

La plupart des Canadiens communiquent avec l'ACFC par l'intermédiaire de la ligne téléphonique sans frais du Centre de communications avec les consommateurs. Les agents d'information du Centre répondent aux questions des consommateurs et offrent leur aide dans les deux langues officielles. Le Centre est ouvert de 8 h 30 à 18 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi. Les personnes qui appellent

peuvent laisser un message après les heures d'ouverture, pendant les fins de semaine et les jours fériés. On répond aux messages le jour ouvrable suivant.

Pour en savoir plus sur les services aux consommateurs, se reporter à la page 51.

Relations avec les médias

L'ACFC considère que les médias sont un circuit essentiel permettant au public d'accéder à d'importants renseignements financiers. En 2004-2005, l'Agence a répondu à de nombreux appels de journalistes qui voulaient obtenir de l'information sur des questions préoccupant les consommateurs de produits et de services financiers. C'est ainsi que l'ACFC a été mentionnée dans les médias plus de 200 fois, ce qui lui a permis de communiquer des

renseignements importants au sujet du secteur financier à plus de 20 millions de Canadiens². Ce type de couverture est de loin la façon la plus rentable d'informer les Canadiens sur leurs droits et de les sensibiliser aux activités que mène l'Agence.

Dans les articles concernant l'ACFC, les trois principaux sujets ayant retenu l'attention des médias étaient les suivants : les problèmes liés aux cartes de crédit; les frais de service; et deux décisions importantes du commissaire dans le cadre desquelles il a publié le nom d'institutions, soit Hypothèques FirstLine et la Banque Laurentienne du Canada, ayant violé les lois fédérales qui protègent les consommateurs de produits et de services financiers.

Perspectives d'avenir

En 2005-2006, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques continuera de mettre l'accent sur la communication aux Canadiens de renseignements objectifs et compréhensibles. Nous mettrons en valeur les droits importants des consommateurs et traiterons des questions qui les préoccupent le plus, par exemple le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* et comment celui-ci protège leur droit aux services bancaires essentiels.

Une deuxième activité importante consistera à préconiser une définition plus claire de la « capacité financière » du point de vue des Canadiens et à aider ceux-ci à gérer leur argent efficacement, sans égard à leur niveau de revenu.

À cet effet, l'ACFC organisera un symposium national conjointement avec Social and Enterprise Development Innovations et le Projet de recherche sur les politiques. Ce symposium permettra d'acquérir une meilleure compréhension du niveau de capacité financière au Canada et des mesures à prendre pour la renforcer et l'accroître.

Enfin, par l'intermédiaire de nos partenaires actuels et nouveaux, nous poursuivrons nos activités de liaison externe pour informer les Canadiens de leurs droits, et pour amener les consommateurs à connaître l'ACFC et les avantages qu'ils peuvent retirer de ses services.

² L'ACFC calcule le nombre global « d'impressions d'audience » en faisant la somme des chiffres relatifs au tirage ou à la diffusion des divers médias dans lesquels l'Agence a été mentionnée. Dans le cas des médias où il n'a pas été possible d'établir ces chiffres avec précision, aucun chiffre n'a été ajouté au total.

Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC a pour rôle de surveiller et d'appliquer les lois qui protègent les consommateurs lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières. Lorsqu'il est établi qu'une institution a violé une disposition visant les consommateurs, le commissaire peut adopter une ou plusieurs des mesures d'exécution suivantes : lettre de réprimande, entente de conformité ou sanction administrative pécuniaire.

Décisions importantes du commissaire

En novembre 2004, le commissaire a annoncé publiquement que deux institutions financières sous réglementation fédérale avaient été trouvées coupables d'avoir violé les lois qui protègent les consommateurs de produits et de services financiers. Le commissaire a imposé des amendes totalisant 80 000 \$ à ces institutions.

- Hypothèques FirstLine, une division d'Hypothèques CIBC Inc., s'est vu imposer une amende de 50 000 \$ pour avoir enfreint l'alinéa 8(1)q) du *Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)*. L'institution n'avait pas divulgué entièrement par écrit la nature et le montant des frais autres que les intérêts qui sont exigés lorsque la fréquence des paiements

hypothécaires est modifiée. Après l'intervention de l'ACFC, tous les clients d'Hypothèques FirstLine ont reçu un barème des frais.

- La Banque Laurentienne du Canada s'est vu imposer une amende de 30 000 \$ pour avoir enfreint le paragraphe 19(1) du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*. La banque avait affiché dans ses succursales de détail des annonces publicitaires qui indiquaient un taux d'intérêt hypothécaire sans préciser la durée du prêt, comme l'exige le *Règlement*.

Immédiatement après l'intervention de l'ACFC, la Banque Laurentienne a retiré les affiches de ses succursales. Elle a également modifié ses politiques internes concernant la publicité dans les succursales pour être certaine de se conformer au *Règlement* à l'avenir.

Cas de la MBNA

En mars 2004, la Banque MBNA a présenté une demande de révision judiciaire et a interjeté appel, devant la Cour fédérale du Canada, de la décision du commissaire de lui imposer une sanction de 50 000 \$ pour cause de violation du paragraphe 11(1) du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*. Le commissaire avait établi que le libellé des formulaires de demande de carte de crédit, qui faisait état d'un « taux aussi bas que »

ne respectait pas le *Règlement*, qui exige que l'on divulgue un taux d'intérêt annuel.

Après avoir été saisie d'une telle demande de la part de la banque, la Cour a ordonné que l'on infirme la décision, en s'appuyant sur une formalité de procédure. La Cour ne s'est pas attaquée au fond de la question visée par l'appel. Depuis cette affaire, l'ACFC a apporté des améliorations à sa procédure de traitement des cas pour tenir compte de la décision de la Cour et gérer de telles situations plus efficacement à l'avenir³. La version à jour de la procédure entrera en vigueur en 2005-2006.

Autres décisions du commissaire

Les décisions du commissaire dont il est fait état ci-après montrent la façon dont l'ACFC s'y prend pour protéger et informer les consommateurs, et pour promouvoir la transparence au sein du secteur des services financiers. Les décisions sont représentatives de celles qui ont été publiées dans le site Web de l'ACFC en 2004-2005. Elles se rapportent à des cas qui ont amené le commissaire à prendre une décision finale concernant la violation d'un règlement ou encore le non-respect d'un code de conduite ou d'un engagement public.

- **Défaut de fournir un document d'information sur une base régulière**

Un consommateur a communiqué avec l'ACFC pour lui signaler que malgré le solde reporté sur son compte de carte de crédit, il ne recevait aucun relevé de compte. Une enquête a été menée et a révélé que pendant environ dix mois, la banque avait omis d'envoyer des

relevés mensuels à son client, comme l'exige le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*. En conséquence, une lettre de réprimande faisant état d'une violation lui a été adressée.

La banque a découvert qu'un message de « retenue » sur les relevés avait été placé à tort dans le dossier du client. La banque a réglé le problème du consommateur, puis a passé en revue ses procédures internes pour veiller à ce que les relevés soient envoyés par la poste aux consommateurs, comme convenu.

- **Défaut d'encaisser un chèque du gouvernement fédéral**

Une banque a refusé d'encaisser un chèque du gouvernement fédéral à un consommateur non-client qui lui avait présenté des pièces d'identité valides et qui remplissait les conditions prescrites par le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*. La banque a par la suite omis de lui remettre un avis de refus par écrit. Par conséquent, une lettre de réprimande faisant état de deux violations lui a été adressée.

Après l'intervention de l'ACFC, la banque a amélioré le cours de formation qu'elle donne à ses nouveaux employés afin de mettre davantage l'accent sur le *Règlement*. Elle a également transmis un message à tous les gérants et employés des succursales, pour attirer leur attention sur les exigences du *Règlement*.

³ Pour des précisions sur la décision rendue par la Cour fédérale du Canada dans cette affaire, veuillez consulter le site <http://decisions.fct-cf.gc.ca/cf/2004/2004cf1665.shtml>

- **Défaut de divulguer les frais et les conditions**

Un examen annuel de l'ACFC a révélé qu'une banque avait omis d'afficher un énoncé des conditions qui régissent l'ouverture des comptes et l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada, et de le mettre à la disposition des consommateurs, comme l'exige le *Règlement sur l'accès aux services bancaires*. Elle avait aussi omis d'afficher et de mettre à la disposition des consommateurs un énoncé des frais applicables aux comptes de dépôt. Une lettre de réprimande faisant état de trois violations lui a été adressée.

La banque a par la suite conclu une entente de conformité avec l'ACFC. Elle a accepté de passer en revue toutes les dispositions pertinentes visant les consommateurs, pour toutes ses succursales; de rendre compte à l'ACFC de la façon dont elle respectait chacune des dispositions; de discuter des lacunes relevées en matière de conformité et des mesures correctives prises; et de se soumettre à un examen mené sur place par l'ACFC pour vérifier si elle s'était acquittée de ses obligations envers les consommateurs.

- **Refus d'ouvrir un compte de dépôt de détail**

En l'espace de deux mois, l'ACFC a reçu six plaintes de la part de consommateurs déclarant que plusieurs succursales d'une banque donnée avaient refusé de leur ouvrir un compte de dépôt de détail en raison de renseignements défavorables les concernant versés dans leurs dossiers de crédit. Pendant cette même période, l'ACFC a également reçu une septième plainte du même ordre signalée par la banque elle-même.

Le commissaire a fait remarquer qu'en vertu du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, les renseignements défavorables figurant dans les antécédents de crédit d'un consommateur ne constituent pas un motif raisonnable pour en arriver à la conclusion que le compte sera utilisé à des fins illégales ou frauduleuses. Il a aussi noté que de tels renseignements n'aboutissent pas systématiquement au refus d'ouvrir un compte. Par conséquent, le commissaire a adressé une lettre de réprimande à la banque, faisant état de sept violations de sa part.

L'intervention de l'ACFC a amené la banque à réexaminer et à améliorer sa procédure d'ouverture de comptes. La banque a aussi offert d'ouvrir des comptes de détail aux consommateurs auxquels elle avait précédemment refusé de le faire. Elle n'a reçu aucune plainte de cet ordre depuis la mise en œuvre de sa nouvelle procédure.

- **Demande visant la modification des modalités de temps et de forme de la communication du préavis de fermeture de succursales**

En raison de problèmes de construction à une nouvelle succursale devant remplacer une succursale en activité, une banque a omis de donner un préavis de la fermeture d'une succursale en bonne et due forme au commissaire et aux clients dans le délai de quatre mois prescrit par le *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales*.

Néanmoins, la banque s'est efforcée de donner un préavis partiel à la fois aux clients et au commissaire sept mois avant la date proposée de la fermeture. La banque a également tenu le commissaire et les clients au courant de l'évolution de la situation, à mesure que les choses se précisaient. En conséquence, la demande de la banque visant la modification des modalités de temps et de forme de la communication du préavis a été acceptée.

Mise à jour du cadre de conformité

En 2004-2005, l'ACFC a révisé et mis à jour son cadre de conformité. Toutes les modifications proposées par l'Agence ont été soumises aux associations du secteur et celles des consommateurs afin de recueillir leurs commentaires. En mars 2005, des changements importants ont été apportés au cadre pour le mettre à jour. Il a ensuite été affiché dans le site Web de l'ACFC.

Évaluation mystère

Le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* est entré en vigueur le 30 septembre 2003. En 2004-2005, l'ACFC a mené une évaluation mystère à grande échelle afin d'évaluer le rendement des banques au titre de la conformité au nouveau *Règlement*. Entre novembre 2004 et mars 2005, les clients mystères ont visité de nombreuses succursales bancaires et ont essayé d'encaisser des chèques du gouvernement fédéral et/ou d'ouvrir un compte. Ils se sont également procuré des brochures à chaque succursale pour vérifier l'information qu'elles contenaient. Les résultats de l'évaluation seront analysés en 2005-2006.

Divulgence de la pénalité pour remboursement anticipé

En 2003-2004, l'ACFC a examiné la clarté du langage utilisé par sept banques dans la divulgation de la clause de pénalité pour remboursement anticipé des documents hypothécaires. L'Agence a étudié une centaine de documents hypothécaires comportant cette clause en français et en anglais.

L'examen a révélé des lacunes communes et des cas éventuels de non-conformité dans les documents de cinq des sept banques. En 2004-2005, l'ACFC a obligé les institutions en cause à prendre des mesures correctives à cet égard. Les banques ont accepté toutes les suggestions de l'ACFC. L'ACFC suivra de près la mise en œuvre des changements adoptés.

Code relatif aux cartes de débit

Il fait partie du mandat de l'ACFC de veiller au respect du Code de pratique canadien des services de cartes de débit par les institutions financières sous réglementation fédérale. Le Code précise que dans certaines circonstances, les consommateurs ne seront pas tenus responsables de l'utilisation non autorisée de leur carte de débit.

En 2004, le Code a été révisé pour clarifier la procédure à suivre en cas de transaction non autorisée et pour régler d'autres problèmes liés aux transactions. La version révisée devrait être mise en œuvre en septembre 2005. Une fois le Code révisé en place, l'ACFC continuera de veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment.

Examens annuels

À l'automne 2004, l'ACFC a mené à bien son troisième examen général annuel portant sur l'ensemble des 424 institutions financières sous réglementation fédérale. Cet examen vise à évaluer leur conformité aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. L'ACFC a constaté que les institutions se conformaient généralement aux dispositions. Néanmoins, l'Agence a ouvert quelques dossiers relatifs à la conformité lorsque des questions spécifiques ont été soulevées.

Connexion conformité

Cette année, la Direction a continué de publier son bulletin trimestriel *Connexion conformité* à l'intention du secteur des services financiers. Parmi les sujets abordés dans le bulletin, mentionnons l'examen du cadre de conformité, la réglementation sur la politique de retenue de chèques et la façon d'améliorer la conformité au *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*.

Perspectives d'avenir

En 2005-2006, l'ACFC continuera de suivre de près les questions soulevées par les cartes de crédit, en particulier celles touchant la publicité qui fait état de « taux aussi bas que ». Les questions nouvelles que suscite la télématique bancaire, notamment la question de savoir à qui revient la responsabilité des anomalies concernant les transactions électroniques, retiendront également notre attention. Nous nous pencherons aussi attentivement sur la question de la divulgation s'appliquant aux coemprunteurs. À l'échelle internationale,

nous maintiendrons nos liens et notre collaboration avec les organismes de réglementation d'autres pays.

Ces dernières années, l'ACFC a mis l'accent sur les problèmes auxquels les consommateurs se sont heurtés avec les cartes de débit, et elle continuera de le faire en 2005-2006. L'évaluation mystère de cette année portera sur l'utilisation de ces cartes.

02

DANS L'INTÉRÊT DES CANADIENS

L'ACFC offre un service très utile aux Canadiens en donnant suite de façon efficace et efficiente aux préoccupations concernant le secteur financier qu'ils portent à son attention.



Questions qui préoccupent les Canadiens

L'ACFC suit de près un grand nombre de demandes de renseignements et de plaintes qui lui sont transmises par l'intermédiaire du Centre de communications avec les consommateurs, par le truchement des communications personnelles directes, du courriel et de la poste. Les figures et tableaux qui suivent indiquent le mode de communication que les Canadiens ont choisi pour communiquer avec l'ACFC en 2004-2005 et l'objet de leurs communications.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES REÇUES

Le **tableau 2** indique le nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues au cours de l'année, ventilé selon le lieu. La majorité des personnes qui ont communiqué avec l'ACFC et qui ont précisé leur lieu de résidence provenaient de l'Ontario, de l'Alberta ou du Québec.

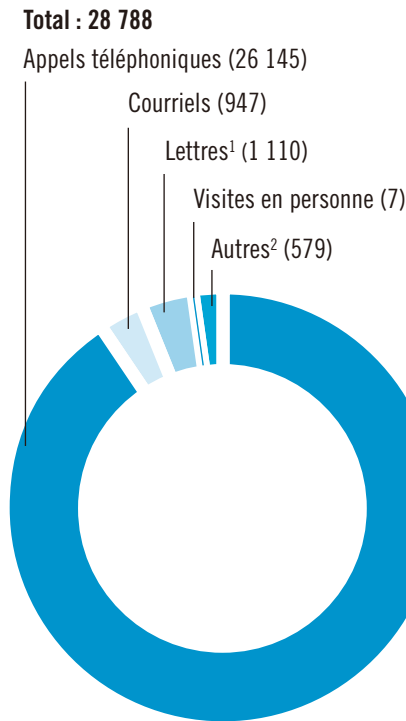
Tableau 2 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la région géographique, 2004-2005

Région	Total
Alberta	2 966
Colombie-Britannique	1 813
Manitoba	1 121
Nouveau-Brunswick	880
Terre-Neuve	409
Nouvelle-Écosse	818
Nunavut	18
Territoires du Nord-Ouest	29
Ontario	7 239
Île-du-Prince-Édouard	71
Québec	5 784
Saskatchewan	710
Yukon	15
États-Unis	96
Pays étrangers autres que les États-Unis	74
Provenance inconnue ¹	6 745
Total	28 788

¹ La région n'a pas été précisée par la personne qui a communiqué avec l'ACFC.

La **figure 3** indique le mode de communication utilisé par les consommateurs pour présenter des demandes de renseignements et des plaintes à l'ACFC. Sur les 28 788 communications reçues, 90,8 p. 100 ont eu lieu par téléphone.

Figure 3 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2004-2005



¹ Comprend les lettres, les télécopies et les appels téléphoniques qui exigeaient une réponse par écrit.

² Comprend les cas ouverts par l'ACFC et les plaintes signalées directement par les institutions financières.

Les **figures 4 et 5** indiquent les demandes de renseignements et les plaintes reçues par l'ACFC, selon le type d'institution financière et l'origine.

Figure 4 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière sous réglementation fédérale, 2004-2005

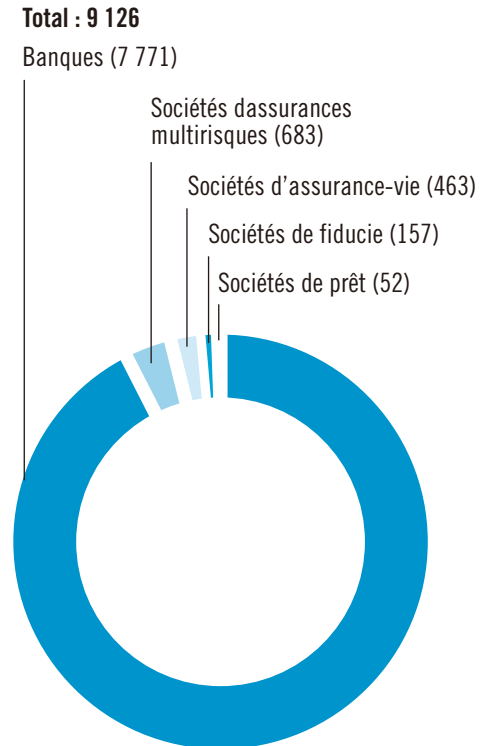


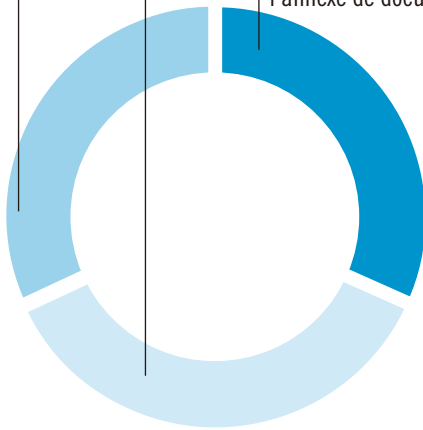
Figure 5 : Nombre de communications destinées à l'ACFC, selon l'origine, 2004-2005

Total : 28 788

Institutions financières fédérales (9 126)

Institutions financières non fédérales (10 471)

Campagne de l'ACFC visant la sensibilisation par l'annexe de documents aux chèques¹ (9 191)



¹ Étant donné que la campagne menée par l'ACFC au moyen de documents annexés aux chèques a essentiellement porté sur les droits des consommateurs lorsqu'ils font affaire avec les banques et/ou les sociétés de fiducie, un grand nombre de demandes de renseignements ou de communications découlant de cette initiative se rapportaient directement aux institutions financières fédérales.



Sur les 28 788 communications reçues par l'ACFC, 90,8 p. 100 ont eu lieu par téléphone.

Le **tableau 3** indique les demandes de renseignements et les plaintes destinées à

l'ACFC au cours de l'année, à l'exception des questions relatives à la conformité.

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie¹, 2004-2005

Catégorie	Plaintes	Demandes de renseignements	Total
Comptes			
Guichets automatiques bancaires	53	40	93
Accès aux fonds	58	40	98
Conventions	10	2	12
Paiement de factures (en succursale)	0	1	1
Frais	75	65	140
Chèques	305	1 110	1 415
Fermeture de comptes	48	16	64
Ventes liées avec coercition	1	3	4
Recouvrement	32	12	44
Cartes de débit	45	82	127
Dépôts directs	4	882	886
Traites ou mandats	3	0	3
Fraude	15	27	42
Taux d'intérêt	4	7	11
Télématique bancaire	13	10	23
Ouverture	106	487	593
Découverts	21	7	28
Achats au point de vente	3	1	4
Débits préautorisés	65	39	104
Questions sur la protection des renseignements personnels	90	116	206
Qualité du service	71	12	83
Droit de compensation	67	61	128
Relevés	1	0	1
Services bancaires par téléphone	2	1	3
Virements	1	2	3
Autres	140	539	679
Sous-total	1 233	3 562	4 795
Cartes de crédit			
Demandes	16	106	122
Paiement de factures	93	79	172
Annulations	28	38	66
Modification des conditions	17	11	28
Recouvrement	218	63	281
Procédures de traitement des plaintes	3	0	3
Chèques de dépannage	5	1	6
Gestion de la dette	6	11	17
Dépôts	3	3	6

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie¹, 2004-2005 (suite)

Catégorie	Plaintes	Demandes de renseignements	Total
Divulgateion	0	1	1
Frais	52	53	105
Fraude	58	44	102
Assurances	49	95	144
Taux d'intérêt	64	68	132
Télématique bancaire	2	1	3
Débets préautorisés	2	0	2
Questions sur la protection des renseignements personnels	3	5	8
Qualité du service	30	6	36
Démarchage	76	62	138
Transferts de soldes	15	8	23
Autres	127	438	565
Sous-total	867	1 093	1 960
Rapports de solvabilité / Antécédents en matière de crédit			
Agences d'évaluation du crédit	119	764	883
Conseils en matière de crédit	5	103	108
Sous-total	124	867	991
Institutions financières			
Billets de banque	7	11	18
Fermetures de succursales	108	150	258
Succursales	1	1	2
Pièces de monnaie	0	1	1
Procédures de traitement des plaintes	35	67	102
Coordonnées	2	11	13
Questions de succession	42	57	99
Taux de change	8	37	45
Légitimité	0	16	16
Taux d'intérêt maximal	4	39	43
Qualité du service	86	20	106
Réglementation	0	11	11
Coffres-forts	2	1	3
Sous-total	295	422	717
Demandes de renseignements généraux			
ACFC	0	7	7
Renvois à d'autres ministères ou organismes	4	107	111
Réglementation	7	423	430
Petites et moyennes entreprises	34	179	213
Autres	720	11 033	11 753
Sous-total	765	11 749	12 514

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité¹, 2004-2005 (suite)

Catégorie	Plaintes	Demandes de renseignements	Total
Assurances			
Automobile	26	30	56
Généralités	5	14	19
Habitation	32	24	56
Vie	11	19	30
Prêts	0	1	1
Soins médicaux	1	0	1
Hypothèques	0	1	1
Petites et moyennes entreprises	5	5	10
Non précisé	362	560	922
Sous-total	442	654	1 096
Investissements			
Obligations d'épargne du Canada	3	16	19
Certificats de placement garantis	6	2	8
Fonds communs de placement	1	5	6
Régimes de retraite	1	9	10
Régimes enregistrés d'épargne-études	13	39	52
Fonds enregistrés de revenu de retraite	1	1	2
Régimes enregistrés d'épargne-retraite	12	10	22
Non précisé	393	904	1 297
Sous-total	430	986	1 416
Prêts			
Automobile	41	207	248
Location	8	24	32
Marges de crédit	49	29	78
Hypothèques	289	349	638
Prêts sur salaire	2	2	4
Prêts personnels	4	6	10
Prêts étudiants	45	181	226
Non précisé	465	490	955
Sous-total	903	1 288	2 191
Total général	5 059	20 621	25 680

¹ Ne comprend pas les demandes des médias.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES REÇUES À PROPOS DE LA CONFORMITÉ

Les tableaux qui suivent présentent l'information relative aux communications de l'ACFC avec les Canadiens au sujet de la conformité aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite.

Le **tableau 4** fait état des communications reçues par l'ACFC à propos de la conformité depuis 2003-2004. En 2004-2005, le nombre de communications a diminué d'environ 12 p. 100 par rapport à l'année précédente.

Tableau 4 : Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie

	2003-2004	2004-2005
Codes de conduite et engagements publics¹		
Plaintes	268	220
Demandes de renseignements	44	9
Plaintes signalées directement par les institutions ²	0	11
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes	490	517
Demandes de renseignements	33	18
Plaintes signalées directement par les institutions ³	334	418
Dépôt de documents		
	395	176
Total	1 564	1 369

¹ Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire).

² Jusqu'à maintenant, le commissaire n'a pas exercé son droit d'obliger les institutions financières à signaler directement les plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics.

³ Pour une définition, voir l'annexe A (Glossaire).

Le **tableau 5** donne un aperçu du nombre de cas de conformité, selon la nature des questions liées

à la conformité. En 2004-2005, 1 342 dossiers ont été ouverts; 1 142 étaient fermés à la fin de l'année.

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents¹

	Dossiers en suspens à la fin de 2003-2004	Dossiers ouverts en 2004-2005	Dossiers fermés en 2004-2005	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005
Dispositions visant les consommateurs				
Comptes				
Divulgence des frais de tenue de comptes	1	0	1	0
Divulgence des frais pour l'ouverture d'un nouveau ou deuxième compte	0	5	4	1
Divulgence des frais	1	47	39	9
Divulgence des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul	5	4	5	4
Divulgence de l'information requise sur l'avis de refus donné par écrit	0	1	0	1
Affichage et accessibilité de l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>	1	1	1	1
Généralités	0	1	1	0
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes	0	4	3	1
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	0	78	68	10
Remise d'un avis de refus par écrit	1	8	6	3
Refus d'ouvrir — Généralités	13	66	63	16
Refus d'ouvrir — Faillite	6	6	11	1
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	32	60	60	32
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	7	31	33	5
Dépôt ou solde minimal exigé pour ouvrir un compte	0	2	2	0
Fermetures de succursales				
Remise du préavis requis	3	7	8	2
Demande visant la tenue de réunions publiques ²	4	9	13	0
Demande visant la modification des exigences de préavis	0	2	2	0
Deuxième demande visant la tenue d'une réunion publique	0	1	1	0
Ventes liées avec coercition				
Affichage de l'avis d'interdiction de ventes liées avec coercition et accessibilité de l'information	1	3	3	1
Généralités	4	16	13	7

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents¹ (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2003-2004	Dossiers ouverts en 2004-2005	Dossiers fermés en 2004-2005	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005
Procédures de traitement des plaintes				
Établissement de procédures de traitement des plaintes	1	1	2	0
Obligation des IFF ³ autres que les banques d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends	3	69	12	60
Conformité des entités du groupe	2	2	3	1
Coût d'emprunt — Généralités	1	2	0	3
Cartes de crédit				
Divulgence en langage simple	0	1	0	1
Divulgence des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	0	1	0	1
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	4	24	23	5
Divulgence du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	17	48	44	21
Divulgence des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée	5	42	24	23
Divulgence de l'information requise sur les relevés mensuels	7	15	18	4
Divulgence de l'information requise dans la publicité	0	2	1	1
Divulgence de l'information requise sur les formulaires de demande	4	10	10	4
Divulgence du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	14	3	14	3
Divulgence concernant les services facultatifs	4	51	47	8
Généralités	5	28	28	5
Remise d'un relevé mensuel	14	57	24	47
Solde minimal requis	1	0	1	0
Divulgence des frais de service	2	4	4	2
Divulgence de la politique de retenue sur les chèques	0	34	28	6
Divulgence des taux d'intérêt — Généralités	0	7	6	1
Divulgence des taux d'intérêt dans la publicité	0	1	1	0
Examens — Par institution	0	1	0	1
Chèques du gouvernement du Canada				
Affichage et accessibilité de l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>	1	1	1	1
Frais d'encaissement	1	1	2	0
Remise d'un avis de refus par écrit	0	2	0	2
Refus d'encaisser	5	13	13	5
Dépôts indexés — Divulgence de l'information requise	0	2	2	0

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents¹ (suite)

	Dossiers en suspens à la fin de 2003-2004	Dossiers ouverts en 2004-2005	Dossiers fermés en 2004-2005	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005
Dispositions visant les consommateurs				
Marges de crédit				
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	0	6	3	3
Divulgence du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée	0	5	2	3
Divulgence des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée	0	1	0	1
Divulgence de l'information requise dans la publicité	0	1	1	0
Divulgence concernant les services facultatifs	0	2	0	2
Généralités	0	7	6	1
Remise d'un relevé mensuel	2	7	4	5
Prêts				
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	6	7	7	6
Divulgence du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti	0	5	3	2
Divulgence des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti	0	2	1	1
Divulgence de l'information requise en cas de défaut de paiement	0	2	2	0
Divulgence de l'information requise dans la publicité	1	0	0	1
Divulgence du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	0	1	0	1
Divulgence concernant les services facultatifs	0	2	1	1
Généralités	2	9	6	5
Remise d'un relevé annuel	0	2	2	0
Hypothèques				
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	5	7	8	4
Divulgence du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée	2	11	8	5
Divulgence de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	9	50	48	11
Divulgence des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée	1	2	3	0
Divulgence de l'information requise en cas de défaut de paiement	0	3	1	2
Divulgence de l'information requise dans la publicité	2	1	2	1
Divulgence du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	0	2	0	2
Divulgence dans un délai prescrit	0	1	1	0
Divulgence concernant les services facultatifs	1	5	4	2
Généralités	0	11	8	3
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	2	2	4	0
Remise de la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité				
	0	7	1	6
Sous-total	203	935	771	367

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents¹ (suite)

Codes de conduite et engagements publics	Dossiers en suspens à la fin de 2003-2004	Dossiers ouverts en 2004-2005	Dossiers fermés en 2004-2005	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005
Codes de conduite				
Activités d'assurance autorisées	2	12	10	4
Code relatif aux cartes de débit	14	63	56	21
Principes de la protection des consommateurs dans le commerce électronique	0	13	13	0
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites entreprises	3	14	15	2
Sous-total	19	102	94	27
Engagements publics				
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	2	24	22	4
Entente sur les comptes à frais modiques	0	2	1	1
Cartes de crédit — Généralités	2	1	2	1
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	16	86	73	29
Généralités	0	3	3	0
Lignes directrices sur le transfert des régimes enregistrés	1	8	6	3
Engagement relatif aux services non sollicités	1	5	5	1
Sous-total	22	129	112	39
	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2003-2004	Dossiers concernant le dépôt de documents ouverts en 2004-2005	Dossiers concernant le dépôt de documents fermés en 2004-2005	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2004-2005
Dépôt de documents				
Fermetures de succursales				
Remise d'un préavis de fermeture	8	83	86	5
Remise d'un préavis de fermeture — Moins de 500 mètres	0	24	23	1
Remise d'un préavis pour les succursales en magasin, les agences et les satellites ⁴	1	9	9	1
Remise d'un préavis de fermeture temporaire ⁴	0	27	27	0
Remise de procédures de traitement des plaintes par les nouvelles institutions				
	4	18	13	9
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité				
	0	12	7	5
Procédures de traitement des plaintes révisées⁴				
	0	3	0	3
Sous-total	13	176	165	24
Total général pour 2003-2004	139	1 437	1 322	254
Total général pour 2004-2005	257	1 342	1 142	457

¹ Les données statistiques pour 2003-2004 ont été présentées différemment dans le présent rapport et celui de l'an dernier. Les écarts sont attribuables au nouveau système de suivi des données de l'ACFC et à la reclassification de certains dossiers. Le système de suivi des données de l'ACFC a été amélioré pour assurer la classification plus précise des communications avec les consommateurs. C'est ainsi que de grandes catégories comme celle des « prêts » ont été ventilées en sous-catégories plus précises comme les « hypothèques » et les « marges de crédit ». Pour être le plus exacte possible, l'ACFC pourrait également reclassifier des dossiers lorsque, après avoir mené une enquête plus poussée, elle découvre que la plainte ou la demande de renseignements se rapporte plus directement à une question autre que la question initialement retenue.

² Pour une définition, voir l'annexe A (Glossaire).

³ IFF : institution financière fédérale.

⁴ Le dépôt de ces documents n'est pas exigé par la loi, mais ils ont été soumis par les institutions financières tenant à en informer le commissaire.

Le **tableau 6** indique comment l'ACFC a réglé les cas de conformité pour lesquels des mesures ont été prises en 2004-2005. Les 26 dossiers fermés concernaient des cas qui étaient à l'origine de

30 violations. Ces violations ont donné lieu à des lettres de réprimande, à des ententes de conformité et (dans deux cas) à des sanctions administratives pécuniaires.

Tableau 6 : Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2004-2005

Dispositions visant les consommateurs	Nombre de dossiers fermés avec violations	Nombre de violations établies	Décisions du commissaire
Comptes			
Défaut d'afficher et de rendre accessible l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>	1	1	1 lettre de réprimande et une entente de conformité ¹
Refus d'ouvrir — Faillite	1	1	1 lettre de réprimande
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	11	12	5 lettres de réprimande
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	1	1	1 lettre de réprimande
Fermetures de succursales			
Documents non déposés	3	4	1 lettre de réprimande
Cartes de crédit			
Défaut de divulguer le coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	1	2	1 lettre de réprimande
Aucun relevé mensuel fourni	1	1	1 lettre de réprimande
Divulgation des frais	1	1	1 lettre de réprimande et une entente de conformité ¹
Chèques du gouvernement fédéral			
Frais d'encaissement	1	1	1 lettre de réprimande
Défaut d'afficher et de rendre accessible l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>	1	1	1 lettre de réprimande et une entente de conformité ¹
Refus d'encaisser	2	3	2 lettres de réprimande
Hypothèques			
Défaut de divulguer les frais lorsque l'hypothèque est accordée	1	1	1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire (50 000 \$)
Défaut de divulguer l'information requise dans la publicité	1	1	1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire (30 000 \$)
Total	26	30	

¹ La même lettre de réprimande et la même entente de conformité ont été préparées pour ces trois cas.

Le **tableau 7** indique le nombre de dossiers fermés en 2004-2005 pour des cas de conformité relatifs aux dispositions visant les consommateurs,

selon le type de disposition. En tout, 771 dossiers ont été fermés. De ce nombre, 26 cas étaient à l'origine de violations.

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2004-2005

Dispositions visant les consommateurs	Non-violation	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Nombre total de dossiers fermés
Comptes						
Divulgence des frais de tenue de compte	1					1
Divulgence des frais pour l'ouverture d'un nouveau ou deuxième compte	4					4
Divulgence des frais	38		1			39
Divulgence des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul	5					5
Affichage et accessibilité de l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>		1				1
Généralités	1					1
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes	3					3
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	62		6			68
Remise d'un avis de refus par écrit	3		3			6
Refus d'ouvrir — Généralités	52		11			63
Refus d'ouvrir — Faillite	7	1	3			11
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	33	11	16			60
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	30	1	2			33
Dépôt ou solde minimal exigé pour ouvrir un compte	2					2
Fermetures de succursales						
Remise du préavis requis	5	3				8
Demande visant la tenue de réunions publiques			4	7	2	13
Demande visant la modification des exigences de préavis				1	1	2
Deuxième demande visant la tenue d'une réunion publique				1		1
Ventes liées avec coercition						
Affichage de l'avis d'interdiction de ventes liées avec coercition et accessibilité de l'information	3					3
Généralités	9		4			13

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2004-2005 (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Non-violation	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Nombre total de dossiers fermés
Procédures de traitement des plaintes						
Établissement de procédures de traitement des plaintes	2					2
Obligation des IFF ¹ d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends	12					12
Conformité des entités du groupe	3					3
Cartes de crédit						
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	22		1			23
Divulgence du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	43	1				44
Divulgence des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée	24					24
Divulgence de l'information requise dans la publicité	1					1
Divulgence de l'information requise sur les formulaires de demande	10					10
Divulgence de l'information requise sur les relevés mensuels	17		1			18
Divulgence du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	13		1			14
Divulgence concernant les services facultatifs	46		1			47
Généralités	27		1			28
Remise d'un relevé mensuel	22	1	1			24
Solde minimum requis	1					1
Divulgence des frais de service	3	1				4
Divulgence de la politique de retenue sur les chèques	26		2			28
Divulgence des taux d'intérêt — Généralités	5		1			6
Divulgence des taux d'intérêt dans la publicité	1					1
Chèques du gouvernement du Canada						
Affichage et accessibilité de l'information concernant le <i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>		1				1
Frais d'encaissement	1	1				2
Refus d'encaisser	9	2	2			13
Dépôts indexés — Divulgence de l'information requise	2					2
Marges de crédit						
Divulgence des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	3					3
Divulgence du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée	2					2
Divulgence de l'information requise dans la publicité	1					1
Généralités	4		2			6
Remise d'un relevé mensuel	3		1			4

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2004-2005 (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Non-violation	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Nombre total de dossiers fermés
Prêts						
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	7					7
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti	3					3
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti			1			1
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement	1		1			2
Divulgation concernant les services facultatifs	1					1
Généralités	5		1			6
Remise d'un relevé annuel	2					2
Hypothèques						
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	7		1			8
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée	7		1			8
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	46		2			48
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée	2	1				3
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement	1					1
Divulgation de l'information requise dans la publicité	1	1				2
Divulgation dans un délai prescrit	1					1
Divulgation concernant les services facultatifs	3		1			4
Généralités	6		2			8
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	4					4
Remise d'une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité						
	1					1
Total	659	26	74	9	3	771

¹ IFF : institution financière fédérale.

Le **tableau 8** présente la façon dont l'ACFC a réglé les cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics en 2004-2005. En tout, 206 dossiers concernant ces cas ont été fermés.

Les cartes de crédit (responsabilité zéro), les codes relatifs aux cartes de débit et l'accessibilité des procédures de traitement des plaintes ont été les trois principaux sujets de préoccupation.

Tableau 8 : Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics¹, selon le type de disposition, 2004-2005

	Respect	Non-respect	Retrait ²	Question autre que la conformité ³	Nombre total de dossiers fermés en 2004-2005
Codes de conduite					
Activités d'assurance autorisées	8	1	1	0	10
Code relatif aux cartes de débit	49	0	7	0	56
Principes de la protection des consommateurs dans le commerce électronique	13	0	0	0	13
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites entreprises	8	0	7	0	15
Engagements publics					
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	19	0	3	0	22
Entente sur les comptes à frais modiques	1	0	0	0	1
Cartes de crédit — Généralités	2	0	0	0	2
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	63	3	7	0	73
Généralités	2	0	0	1	3
Lignes directrices sur le transfert des régimes enregistrés	2	0	4	0	6
Engagement relatif aux services non sollicités	3	0	2	0	5
Total	170	4	31	1	206

¹ Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire).

² Les cas sont souvent retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de la plainte.

³ Après un examen plus poussé, il a été déterminé qu'il ne s'agissait pas d'un cas relatif à une question de conformité.

Le **tableau 9** présente la façon dont l'ACFC a traité les plaintes portant sur les fermetures de succursales en 2003-2004 et en 2004-2005. Au cours de la dernière année, le commissaire a exigé

dans seulement deux cas la tenue d'une réunion entre les représentants de la banque, des membres de l'ACFC et les autres intéressés de la collectivité.

Tableau 9 : Questions relatives aux fermetures de succursales

	2003-2004	2004-2005
Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières¹	371	143
Plaintes reçues relativement aux fermetures de succursales²	258	108
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales		
Accordées	4	1
Refusées	3	1
En suspens	0	0
Reçues	6	2
Demandes visant la tenue de réunions publiques à propos des fermetures de succursales³		
En suspens	4	0
Reçues	40	10
Retirées	6	4
Nombre de fermetures de succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue d'une réunion ont été reçues, accordées ou refusées		
Nombre de succursales ayant fait l'objet d'une demande visant la tenue d'une réunion	18	9
Nombre de succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	10	2
Nombre de succursales pour lesquelles le commissaire n'a pas exigé la tenue d'une réunion ⁴	5	6 ⁵

¹ Nombre total de préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les succursales non visées par la définition de succursale prescrite par règlement, ainsi que les demandes visant à modifier le préavis requis.

² Il s'agit de plaintes se rapportant aux fermetures de succursales; les auteurs des plaintes ne demandaient pas la tenue d'une réunion.

³ Dans certains cas, il s'agissait de demandes multiples se rapportant à la même succursale.

⁴ Il est fréquent que les institutions décident de leur plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire les y oblige officiellement.

⁵ Comprend toute demande visant la tenue d'une deuxième réunion, après une réunion dont la tenue a été exigée par le commissaire.

Donner suite aux préoccupations des Canadiens

LA GESTION DES PLAINTES PAR L'ACFC

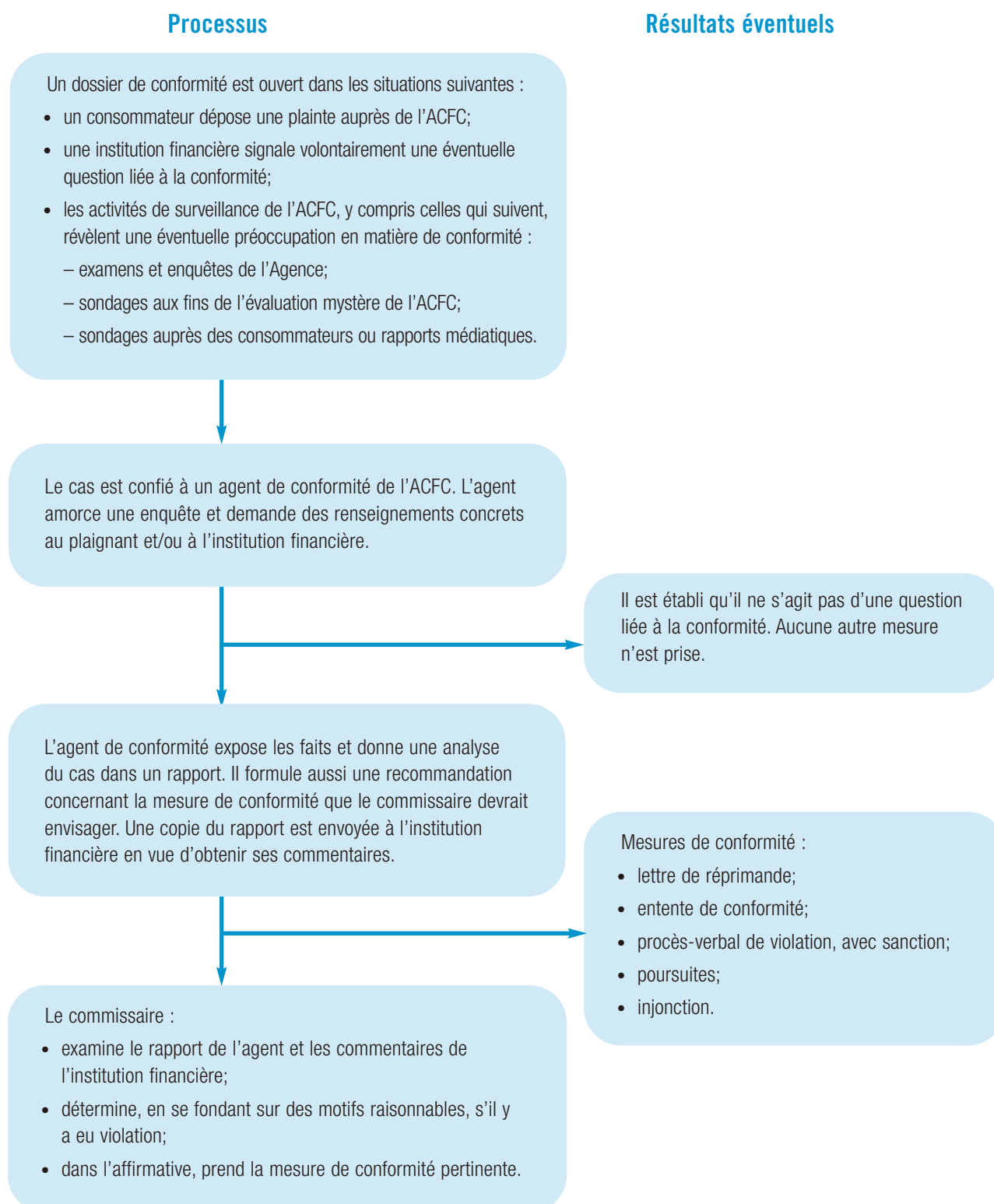
Lorsqu'un consommateur communique avec l'ACFC pour déposer une plainte, celle-ci est examinée afin de déterminer la mesure dans laquelle elle relève de la compétence de l'Agence et se rapporte à une infraction éventuelle à la loi. Si des éclaircissements doivent être apportés, nous rappelons l'auteur de la plainte dans les 48 heures.

Si la plainte est liée à une éventuelle violation de la loi, un agent de conformité de l'ACFC communique avec l'institution financière du consommateur pour discuter de la plainte. S'il est recommandé de poursuivre la démarche, un agent peut demander à l'auteur de la plainte et à l'institution de lui fournir par écrit des renseignements concrets. Par la même occasion, l'ACFC informe le consommateur au sujet des procédures de traitement des plaintes de l'institution. Lorsque la plainte ne relève pas de notre mandat, nous dirigeons le plaignant vers l'organisation la mieux placée pour l'aider.



Lorsqu'un consommateur communique avec l'ACFC pour déposer une plainte, celle-ci est examinée afin de déterminer la mesure dans laquelle elle relève de la compétence de l'Agence et se rapporte à une infraction éventuelle à la loi.

Schéma 1 : Processus de gestion des cas de conformité de l'ACFC au 31 mars 2005



Activités de l'ACFC

RÔLES ET RESPONSABILITÉS OPÉRATIONNELS

Le commissaire

Le commissaire de l'ACFC est nommé pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. William G. Knight est le premier commissaire de l'Agence. Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- déposer un rapport chaque année au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances et rendre compte régulièrement au ministre des Finances des activités et des constatations de l'ACFC;
- gérer les activités de l'ACFC, notamment assumer la responsabilité de tous les aspects de la gestion des programmes, des finances, de l'administration et des ressources humaines;
- surveiller environ 424 institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer si elles se conforment aux dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, de même qu'à leurs propres codes de conduite volontaires et engagements publics;
- élargir les initiatives lancées à l'échelle nationale en matière d'éducation pour définir les besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières, et y répondre.

Le commissaire est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et siège au Comité de régie du conseil. Il fait aussi partie du Comité de

surveillance des institutions financières, présidé par le surintendant du Bureau du surintendant des institutions financières. De plus, il est membre du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances et, à ce titre, il fournit des conseils sur les grandes questions de consommation et, ce faisant, apporte une importante contribution aux conseils stratégiques que le Comité fournit au ministre des Finances.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* exige que l'ACFC sensibilise les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables et favorise leur compréhension des services financiers et des questions s'y rapportant. À cette fin, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'ACFC exerce les fonctions suivantes :

- préparer des documents d'information pour permettre aux consommateurs de mieux connaître les obligations législatives des institutions financières, ainsi que les produits et les services financiers;
- mener des travaux de recherche et des sondages;
- diffuser de l'information par l'intermédiaire des médias, du site Web de l'ACFC et des intervenants;
- assurer la liaison avec les groupes communautaires, les associations et d'autres intervenants;

- traiter la correspondance avec les consommateurs et exploiter un centre d'appels (conjointement avec la SADC).

Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe B (voir page 76). Elles s'appliquent aux activités suivantes :

- l'ouverture de comptes de dépôt de détail;
- l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral;
- la fermeture des succursales de détail;
- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation des politiques sur la retenue des fonds sur les chèques;
- la communication de l'information aux consommateurs à propos de l'ACFC;
- la divulgation d'information sur les frais et les intérêts des comptes;
- la préparation des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité;
- l'établissement de procédures de traitement des plaintes;
- la divulgation du coût d'emprunt.

La Direction surveille également la conformité aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics mis en place par les institutions financières ou les associations d'institutions pour protéger les consommateurs. Les codes portent sur des sujets comme les

cartes de débit et les relations entretenues avec les petites entreprises en matière de crédit.

En outre, la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie assume les responsabilités suivantes :

- faire enquête sur les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois que l'ACFC est chargée de faire respecter, et y donner suite;
- gérer l'application du cadre de conformité et veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment;
- surveiller les systèmes de suivi de l'ACFC en vue de déceler des tendances;
- encourager les institutions financières à élaborer des politiques et des procédures aux fins de la mise en œuvre des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- promouvoir une culture de la conformité au sein des institutions financières sous réglementation fédérale.

Parmi les instruments de surveillance de la conformité dont dispose la Direction, mentionnons l'évaluation mystère, les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel et les examens spéciaux des institutions financières sous réglementation fédérale, et les études effectuées par des tiers.

Pour veiller au respect des lois et des règlements, l'ACFC utilise des méthodes qui vont des mesures administratives à l'imposition d'amendes, ou à la publication de la nature d'une violation, du nom de son auteur et du montant de la sanction pécuniaire imposée. L'approche adoptée pour un cas donné dépend de plusieurs facteurs, notamment la gravité et l'ampleur du problème, la nature de

l'intention ou de la négligence de l'auteur et les antécédents de l'institution financière en matière de conformité.

Pour remplir le mandat de l'ACFC visant le maintien de relations fructueuses avec le secteur des services financiers, des membres de l'Agence rencontrent régulièrement des représentants des institutions financières. Certaines réunions ont lieu tous les trimestres pour échanger de l'information sur des sujets d'intérêt commun, comme les activités de surveillance, les questions liées à la conformité à l'échelle du secteur et les points de vue du commissaire sur la conformité aux lois, aux règlements, aux codes volontaires et aux engagements publics. L'objectif fondamental est de protéger les consommateurs canadiens de produits et de services financiers, et de promouvoir la conformité aux règlements. L'épine dorsale de cette nouvelle culture de la conformité est la collaboration sans réserve des institutions financières.

Direction des services administratifs

La Direction des services administratifs fournit à l'ACFC des services dans les domaines suivants : ressources humaines, gestion financière, accès à l'information et protection des renseignements personnels, gestion du matériel, gestion des installations, gestion des documents, informatique, protection, santé et sécurité au travail, courrier et messagerie.

L'ACFC a conclu un marché avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour obtenir des services en matière de ressources humaines et financières, et avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour des services en matière de technologie et de communication.

Direction des services juridiques

Le ministère fédéral de la Justice fournit des services juridiques à l'ACFC. Un avocat-conseil de ce ministère fait partie de la structure de gestion de l'ACFC et relève directement du commissaire. L'avocat-conseil donne des avis sur tous les aspects du mandat et des activités de l'ACFC.

GESTION MODERNE

À l'issue d'une évaluation indépendante de la capacité de la fonction de contrôleur, l'ACFC a dressé un plan d'action décrivant les activités, les domaines de responsabilité, les délais d'exécution et le mécanisme de surveillance, qui lui permettraient d'améliorer ses procédés de gestion. Nous avons ensuite examiné minutieusement les possibilités qui s'offraient à nous, compte tenu du mandat de l'ACFC, de sa taille, de ses ressources financières et de son stade de développement. Lorsque les travaux d'évaluation ont été terminés, nous nous sommes essentiellement occupés d'apporter des améliorations dans les quatre domaines qui suivent.

1) Information intégrée sur le rendement

En mars 2004, l'ACFC a travaillé avec Conseils et Vérification Canada pour élaborer son cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR), qui prévoit :

- un « modèle logique » décrivant le programme de l'ACFC du point de vue des activités planifiées, des produits connexes et des résultats escomptés;
- une stratégie d'évaluation présentant les problèmes, les questions et les données liés à l'évaluation;
- une stratégie en matière de rapport.

Les indicateurs de rendement et la méthode utilisés dans la stratégie d'évaluation de l'ACFC s'appuient sur les données existantes découlant de notre mesure du rendement détaillée et permanente. En 2004-2005, nous avons continué d'améliorer nos systèmes de saisie et de suivi des données pour faire en sorte que l'information recueillie réponde aux exigences du CGRR.

En outre, nous avons adopté un cadre de mesure du rendement pour guider les projets de l'ACFC, et veiller à ce que ces derniers nous aident à atteindre nos objectifs stratégiques. Nous avons par ailleurs mis en œuvre un codage financier pour les projets importants afin de pouvoir effectuer des analyses coûts-avantages selon les besoins.

2) Ressources humaines

En 2004-2005, nous avons élargi la portée de notre sondage annuel auprès des employés pour recueillir les points de vue du personnel de l'ACFC à l'égard de diverses questions organisationnelles et déterminer son niveau de satisfaction quant au règlement des questions soulevées.

Afin de renforcer la responsabilisation et d'amener le personnel à mieux comprendre les domaines de responsabilité, nous avons adopté une approche axée sur le risque pour évaluer et actualiser les politiques, les procédés et les procédures clés de l'ACFC. La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie a terminé cette mise à jour. Pour 2005-2006, nous envisageons la conduite d'un examen indépendant des principales activités de la Direction et des cadres, ainsi que des procédés et des procédures qui s'y rattachent.

Nous avons également préparé de l'information concernant les valeurs organisationnelles de l'ACFC, notamment les obligations du personnel de gestion et des autres employés, et nous avons mis l'information à la disposition de tous les membres du personnel de l'ACFC.

3) Gestion intégrée du risque

En mars 2005, nous avons développé une ébauche de profil de risque de l'organisation pour l'ACFC. Au deuxième trimestre de 2005, nous avons poursuivi la mise au point d'une matrice des risques liés aux processus administratifs. Cela visait à assurer que toutes les catégories de risque avaient été définies et que les autoévaluations d'incidence et de contrôle nécessaires avaient été menées à bien.

Notre plan d'activités 2005-2007 prévoit plusieurs activités qui aideront à atténuer les risques décelés grâce à notre ébauche de profil de risque de l'organisation.

4) Gérance rigoureuse

Nous avons mis sur pied un comité de vérification doté d'une charte en bonne et due forme, et avons conclu un protocole d'entente avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) sur la prestation de services de vérification interne.

Nous avons aussi dressé un plan de vérification interne ciblé pour 2005-2006, avec le soutien des Services de vérification et de consultation du BSIF. Lorsque notre matrice des risques liés aux procédés administratifs sera au point, nous élaborerons un plan de vérification interne équilibré, et ce, d'ici septembre 2005. Notre plan d'activités 2005-2007 prévoit plusieurs activités liées au plan de vérification interne ciblé.

Dans d'autres domaines de la gérance, nous avons amélioré notre capacité à rendre compte des programmes de l'ACFC afin que la haute direction dispose de l'information nécessaire pour renforcer le processus décisionnel. Nous avons par ailleurs effectué une vérification des dépenses de déplacement et d'accueil, et terminé notre inventaire matériel pour pouvoir suivre de près l'utilisation des biens de l'ACFC et en assurer la protection.

Rendement de l'ACFC

Pendant les trois premières années d'activités de l'ACFC, soit de la fin de 2001 à 2004, nos activités visaient à obtenir trois résultats opérationnels clés, à savoir :

- mettre en place une agence qui soit gérée de façon transparente, efficace et efficiente;
- instaurer des programmes d'éducation et d'information qui permettent aux consommateurs de produits et de services financiers de faire des bons choix et de prendre des décisions éclairées;
- élaborer un programme de conformité et de surveillance des responsabilités législatives, des codes de conduite volontaires et des engagements publics des institutions financières sous l'angle de la protection des intérêts de leurs clients.

Nos principales réalisations sont présentées ci-après et sont ventilées selon les trois objectifs suivants.

Réalisations liées à l'établissement de l'Agence

À ce chapitre, nous avons :

- mis en place tous les services administratifs, informatiques et opérationnels;
- engagé une main-d'œuvre hautement spécialisée et motivée;
- adopté plusieurs pratiques exemplaires à l'appui d'une gestion moderne;
- élaboré des normes de rendement pour nos services;
- élaboré des stratégies de communication et de consultation pour tenir compte des commentaires et des points de vue de nos intervenants;

- créé un processus de planification stratégique prévoyant la participation des intervenants.

Réalisations liées à l'élaboration d'un cadre pour l'éducation et l'information des consommateurs

À ce chapitre, nous avons :

- préparé et produit plus de 20 brochures, publications et outils électroniques pour offrir aux consommateurs un large éventail de renseignements sur les questions financières, et nous avons distribué plus de 400 000 publications entre 2001 et 2004;
- élaboré un programme efficace de liaison externe en créant des partenariats avec des ministères fédéraux, des organismes provinciaux et des organisations non gouvernementales pour faire en sorte que l'Agence ait une présence à l'échelle nationale;
- mis en place un site Web exhaustif pour fournir aux consommateurs de l'information sur leurs droits et sur les produits et les services financiers dont ils ont besoin;
- élaboré un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats, assorti d'indicateurs spécifiques visant à évaluer les programmes de l'ACFC.

Réalisations liées à la responsabilité de s'assurer que les droits des consommateurs sont protégés par le programme de conformité et de surveillance de l'Agence

À ce chapitre, nous avons :

- organisé des réunions à intervalles réguliers et des séances d'échange d'information

- avec d'autres organismes fédéraux, et poursuivi la mise en œuvre de projets spéciaux avec eux;
- dressé un cadre de conformité et élaboré des procédures de conformité pour s'assurer que les institutions financières sous réglementation fédérale corrigent les problèmes de conformité liés aux dispositions visant les consommateurs;
- invité le secteur des services financiers à fournir des suggestions et des commentaires au sujet du cadre de conformité;
- publié les résultats de nos activités de conformité dans chacun des rapports annuels de l'ACFC au Parlement et affiché les décisions du commissaire dans le site Web de l'ACFC;

- mis en place un système interne de surveillance des cas de conformité pour faire en sorte que tous les dossiers soient fermés dans un délai de deux ans.

Influence de l'ACFC sur le secteur financier du Canada

Depuis sa création, l'ACFC exerce une influence importante sur le secteur financier du Canada et sur les consommateurs qui utilisent ses produits et ses services. Le **schéma 2** fait état de l'influence croissante que l'Agence exerce et de la portée de cette influence sur les pratiques du milieu, en particulier le comportement des institutions financières sous réglementation fédérale (IFF).

Schéma 2 : Le secteur financier canadien depuis la création de l'ACFC

Sujet ou question	Progrès accomplis depuis la création de l'ACFC
Surveillance du secteur des services financiers par le gouvernement fédéral du point de vue des consommateurs	Les responsabilités en matière de surveillance (autrefois réparties entre divers organismes) ont été regroupées à l'ACFC qui en fait directement rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances. En conséquence, la fonction de surveillance a été considérablement renforcée.
Suivi de la réglementation et de l'autoréglementation du point de vue des consommateurs	L'ACFC a dressé un cadre de conformité pour suivre de près la façon dont les IFF s'acquittent de leurs obligations et respectent leurs engagements envers les consommateurs.
Suivi des mesures prises par les IFF dans l'optique des questions de conformité	Le suivi des mesures de conformité est désormais systématique et uniforme. L'ACFC travaille avec les IFF pour s'assurer que les consommateurs sont informés lorsque des problèmes de conformité surgissent et pour veiller à ce qu'ils soient au courant de leur droit de recourir aux procédures de traitement des plaintes de leur institution.
Mesure de la conformité des IFF aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics	L'ACFC a instauré des outils de mesure, notamment une évaluation mystère et des examens annuels dont l'objectif est de s'assurer que les IFF respectent les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite et les engagements publics. L'ACFC travaille avec les institutions financières pour régler les problèmes et les préoccupations qui surgissent.

Schéma 2 : Le secteur financier canadien depuis la création de l'ACFC (suite)

Sujet ou question	Progrès accomplis depuis la création de l'ACFC
Examen des pratiques de divulgation des IFF du point de vue des consommateurs	L'ACFC a effectué deux examens systématiques des pratiques de divulgation et des documents du secteur. Plusieurs institutions travaillent actuellement à l'amélioration de la qualité de l'information qu'elles divulguent aux consommateurs.
Examen des préavis de fermeture de succursales des IFF	Autrefois, les institutions n'étaient pas tenues de déposer des préavis de fermeture de succursales aux fins d'un examen officiel. Jusqu'à maintenant, l'ACFC a examiné des centaines de préavis de fermeture de succursales pour s'assurer que les banques avaient tenu comme il se doit des consultations auprès des collectivités qu'elles servaient. L'ACFC a également participé à plusieurs réunions portant sur la fermeture de succursales, tenues à la demande du commissaire, et a ajouté une base de données sur les fermetures de succursales à son site Web pour aider les consommateurs à se tenir au courant des changements.
Accès aux documents d'information rédigés en langage simple au sujet des obligations des IFF envers les consommateurs, ainsi qu'à des renseignements objectifs afin d'aider les consommateurs à comparer et à mieux comprendre certains produits et services financiers	L'ACFC a décelé des lacunes en matière d'information au sein du secteur, et elle les a comblées en préparant et en offrant aux consommateurs des publications rédigées en langage simple au sujet des produits et des services financiers, et au sujet des droits des consommateurs lorsqu'ils font affaire avec les IFF.
Accès à un organisme fédéral par les consommateurs souhaitant signaler un problème à propos d'une institution financière ou demander de l'information	Avant la création de l'ACFC, il n'existait pas de point d'accès unique auquel les consommateurs pouvaient s'adresser lorsqu'ils voulaient signaler un problème concernant une IFF ou demander de l'information au sujet d'un service ou d'un produit financier. Les consommateurs peuvent désormais téléphoner sans frais au Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC pour signaler un problème concernant leur institution financière ou obtenir de l'information sur des produits et des services financiers. Les consommateurs peuvent aussi communiquer avec l'ACFC par courriel, par la poste ou en personne.
Données comparatives sur les caractéristiques et les prix des produits et des services financiers	L'ACFC fournit aux consommateurs des données comparatives utiles et des renseignements faciles à comprendre au sujet de nombreux produits et services financiers, ce qui permet aux consommateurs de tirer profit d'un marché concurrentiel.

Schéma 2 : Le secteur financier canadien depuis la création de l'ACFC (suite)

Sujet ou question	Progrès accomplis depuis la création de l'ACFC
Questions et réponses sur les produits et services financiers	L'ACFC a mis au point, sous forme de questions et réponses, l'une des bases de données les plus complètes au Canada concernant les produits et les services financiers. L'ACFC alimente sa base de données de questions et réponses en analysant l'information obtenue dans le cadre de ses communications avec les consommateurs. L'ACFC suit de près et définit régulièrement les questions qui préoccupent les Canadiens.
Rapports au Parlement sur les questions de conformité et de consommation	Auparavant, la reddition de comptes au Parlement sur les questions liées à la consommation des produits et services financiers était fragmentée. Grâce à son rapport annuel, l'ACFC donne au Parlement un aperçu global des cas de conformité ainsi que des principales questions et préoccupations soulevées par les consommateurs.

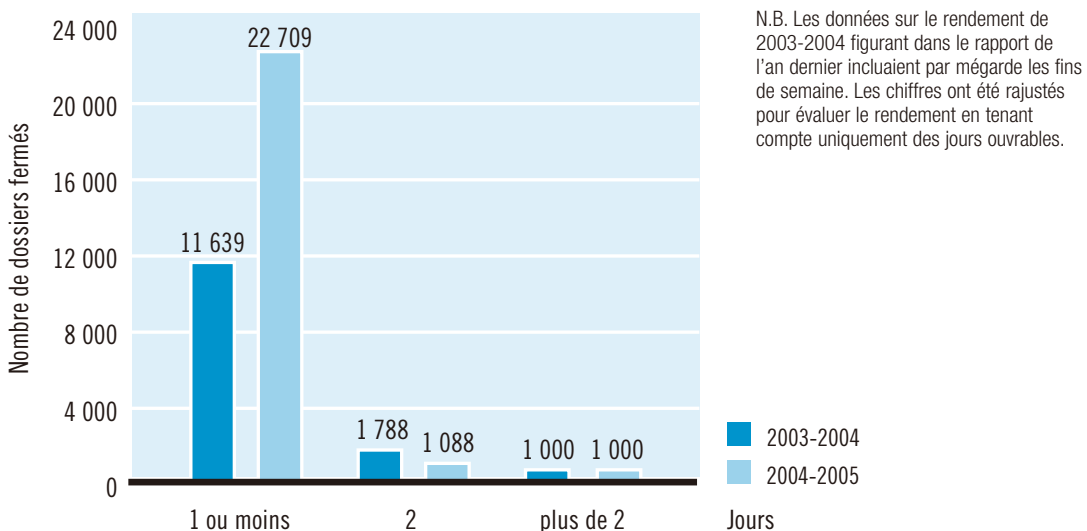
Rendement en matière de services aux consommateurs

L'ACFC assure le suivi statistique de son rendement en matière de services dans trois grands domaines : le Centre de communications avec les consommateurs, l'Unité de la correspondance et la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie.

Centre de communications avec les consommateurs

En 2004-2005, le Centre de communications avec les consommateurs a reçu 26 145 appels, soit une hausse de 69 p. 100 par rapport à l'année précédente et plus du double du nombre enregistré en 2002-2003, notre première année d'activités. Le temps d'attente moyen pour la grande majorité des demandeurs était inférieur à 12 secondes. Pour d'autres statistiques à ce sujet, voir la **figure 6**.

Figure 6 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs

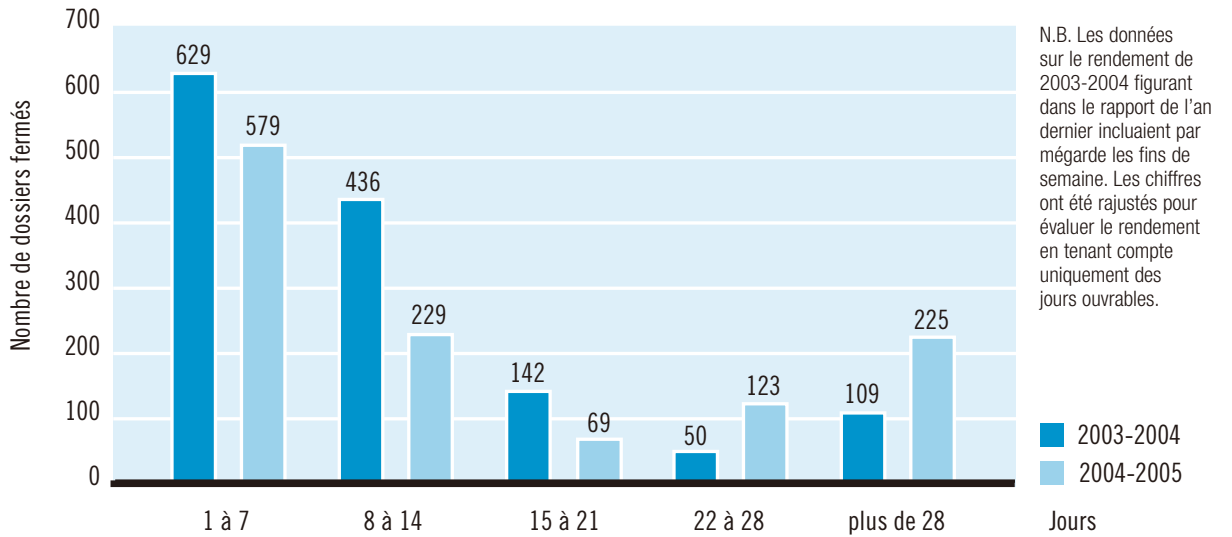


Unité de la correspondance

L'Unité de la correspondance est chargée de répondre aux courriels et aux lettres que les consommateurs adressent à l'ACFC. En

2004-2005, nous avons répondu à 65,9 p. 100 de l'ensemble des communications reçues dans les 14 jours ouvrables suivant leur réception.

Figure 7 : Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité

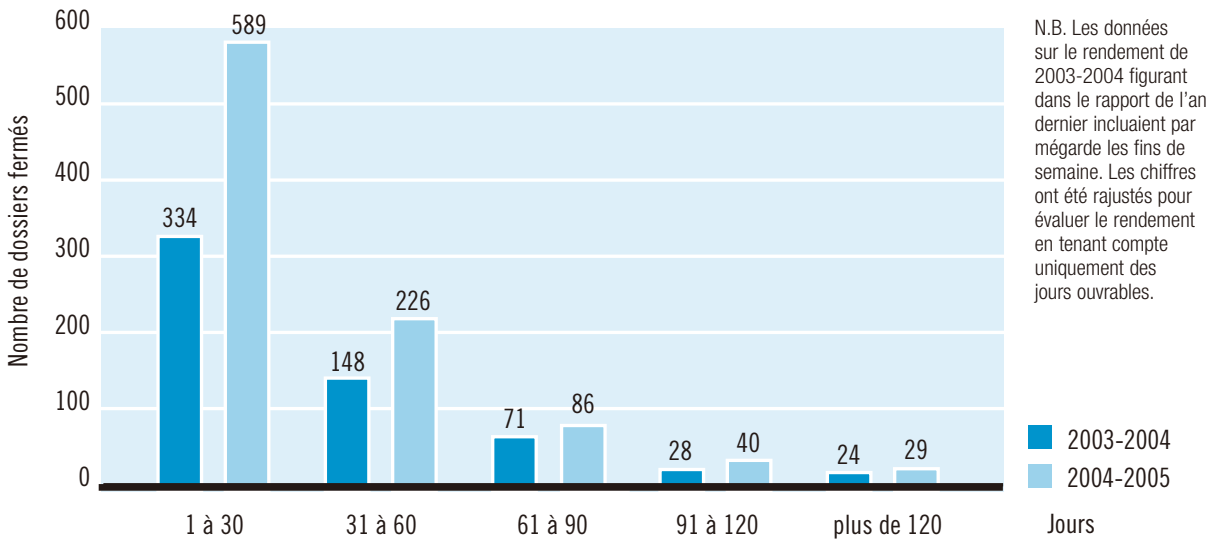


Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie traite les dossiers liés à la conformité le plus efficacement et rapidement possible. Comme

le montre la **figure 8**, 60 p. 100 des dossiers ont été fermés 30 jours après avoir été ouverts. Un peu plus de 84 p. 100 des dossiers ont été fermés en 60 jours.

Figure 8 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité



Évaluation par les consommateurs des principaux jeux-questionnaires et publications de l'ACFC

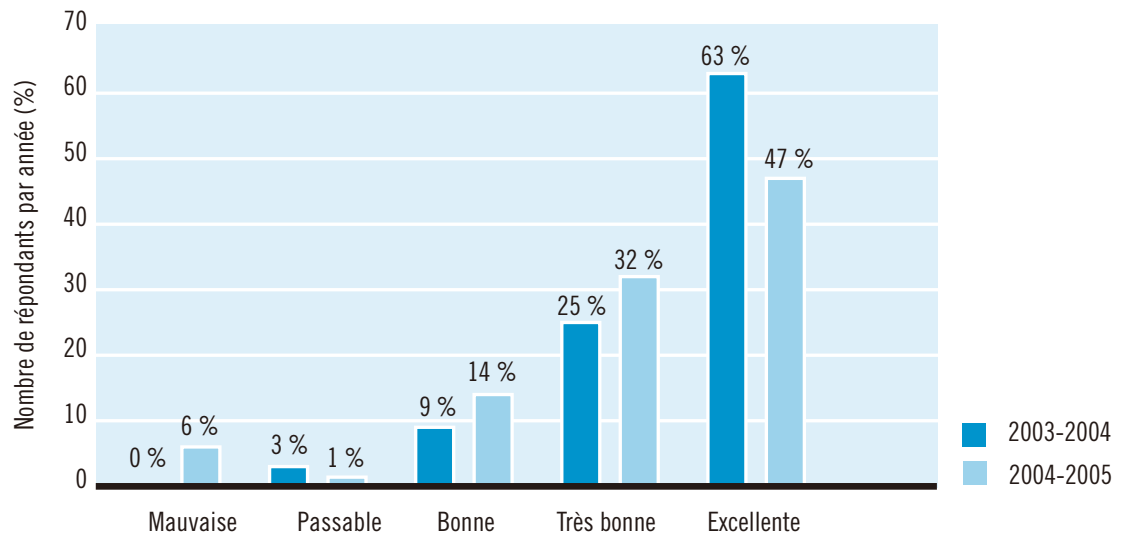
- *Les cartes de crédit : à vous de choisir*

Au début de 2005, nous avons invité les consommateurs à nous dire ce qu'ils pensaient de l'une de nos quatre grandes publications, *Les cartes de crédit : à vous de choisir*. Même s'il ne s'agissait pas d'un sondage mené à grande échelle, nous avons pu constater que plus de 90 p. 100 des consommateurs qui connaissaient la publication la considéraient comme étant « de bonne à excellente ».

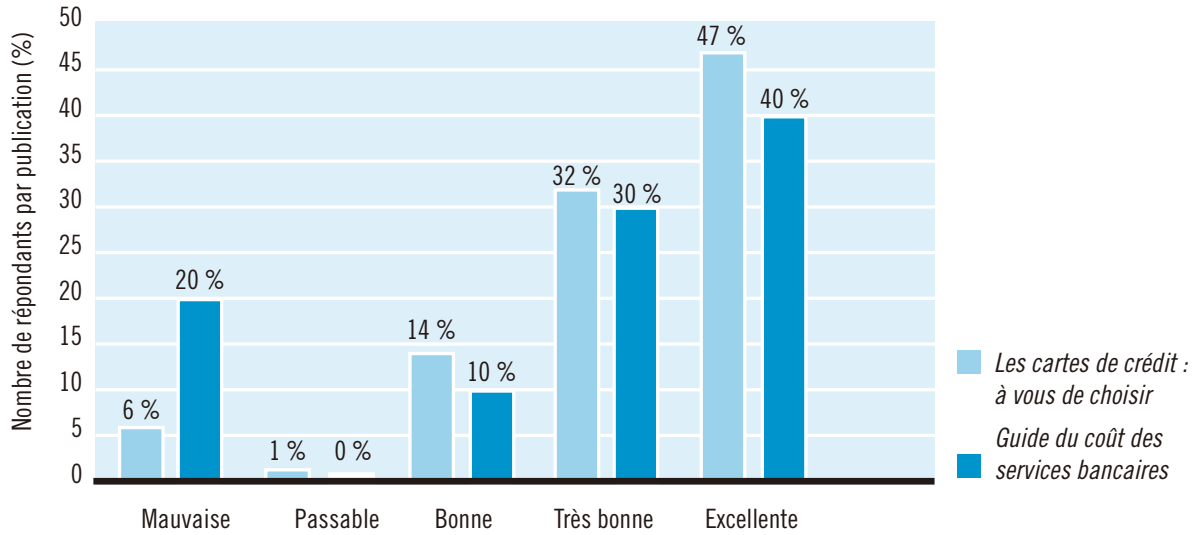
- *Guide du coût des services bancaires*

Nous avons également demandé aux consommateurs de nous donner leur avis sur le *Guide du coût des services bancaires*, une autre publication de l'ACFC. L'échantillon retenu aux fins du sondage était de petite taille, mais il a été à l'origine de commentaires utiles. Environ 80 p. 100 des répondants pensaient que ce guide et sa version en ligne étaient « de bons à excellents ».

**Figure 9 : Impression générale des consommateurs au sujet de la publication
Les cartes de crédit : à vous de choisir**



**Figure 10 : Impression générale des consommateurs au sujet des publications
Les cartes de crédit : à vous de choisir et le Guide du coût des
services bancaires, 2004-2005**



03

ÉTATS FINANCIERS



Points saillants

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est une institution fédérale financée par les cotisations versées par les institutions financières sous réglementation fédérale. Les cotisations des banques couvrent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC, car la plupart des dispositions visant les consommateurs au respect desquelles veille l'ACFC s'appliquent à ces institutions et à leurs produits financiers.

Le présent rapport annuel fait état de la troisième année d'activités complète de l'ACFC. Le budget pour 2004-2005 avait été initialement établi à 7,75 millions de dollars; à la fin de l'exercice, les déboursés totaux se chiffraient à 7,25 millions de dollars. L'excédent approximatif de 500 000 \$ se composait d'un fonds pour éventualités de 200 000 \$ intégré au budget annuel, qu'il n'a pas été nécessaire d'utiliser. Des excédents ont été enregistrés notamment pour les postes de dépenses liés aux déplacements, aux ressources humaines et aux coûts administratifs généraux (traduction, intérêts, etc.).

Après trois années complètes d'activités aux termes d'un mandat attribué par le Parlement, les programmes d'aide de l'Agence sont en place, et ils s'adaptent aux exigences auxquelles l'ACFC est appelée à satisfaire. Au sein de la population canadienne en général, l'étendue de l'information concernant l'Agence et ses activités demeure limitée. Au lieu de financer une vaste campagne de sensibilisation du public, laquelle pourrait n'apporter que des résultats à court terme, l'Agence a décidé de cibler ses efforts de liaison externe en établissant des relations qui présentent

des avantages mutuels à plus long terme. Les partenariats établis dans cette optique constituent une assise solide pour accroître le potentiel de rayonnement de l'ACFC et joindre les groupes cibles. Nous avons mis au point un cadre de mesure du rendement et, selon le projet, nous concluons des protocoles d'entente avec nos partenaires pour assurer la prestation de certains éléments de notre programme. Nous serons ainsi mieux placés pour déterminer la mesure dans laquelle les partenariats nous aident à remplir notre mandat. Vu la forte demande que les services de l'ACFC suscitent, en 2003-2004, la charge de travail est demeurée plus lourde que prévu dans les deux principaux domaines d'activité de l'Agence : la conformité, et l'éducation des consommateurs et les affaires publiques. Nous avons fait face à la situation en budgétisant trois postes additionnels pour l'exercice 2004-2005, portant ainsi le nombre de postes à temps plein à 38.

Au chapitre des engagements financiers clés, cette année nous avons renouvelé nos ententes avec des organismes de l'extérieur pour la prestation de plusieurs services organisationnels. Nous avons conclu des accords de services communs avec le Bureau du surintendant des institutions financières (pour la gestion des ressources humaines et financières, les services de vérification interne et les services de recherche), la Société d'assurance-dépôts du Canada (pour un centre d'appels conjoint) et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (pour de l'aide en matière de technologie de l'information).

En ce qui touche la gestion des fonds, en 2004-2005, l'Agence a amorcé des travaux pour instaurer un programme de vérification interne, dans le prolongement de la vérification interne de nos états financiers effectuée par la vérificatrice générale du Canada. Un comité de vérification a été mis sur pied et doté d'une charte spéciale, et un plan de vérification interne ciblé a été approuvé. La première tâche entreprise a consisté en la vérification des dépenses de l'Agence en matière de déplacement et d'accueil. Lorsque le rapport sera achevé dans les deux langues officielles, les résultats de la vérification seront affichés dans le site Web de l'ACFC.

La direction de l'Agence est déterminée à offrir un programme efficace qui répond aux attentes du Parlement et des consommateurs canadiens. En outre, elle appuie sans réserve les principes de la fonction moderne de contrôleur et s'efforce de les mettre à exécution.



Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

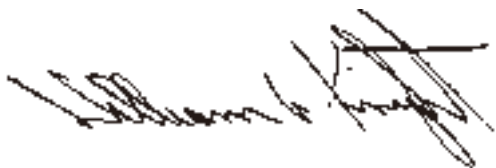
La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints et de la compatibilité avec toutes les autres données contenues dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de l'atteinte des objectifs de l'organisme, et que les opérations sont menées conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements connexes, ainsi qu'aux politiques et aux obligations légales de l'ACFC.

La vérificatrice générale du Canada, qui effectue des vérifications impartiales pour le compte du gouvernement du Canada, a vérifié les opérations et les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

Le commissaire de l'Agence de la consommation
en matière financière du Canada,

Le commissaire adjoint de l'Agence de la
consommation en matière financière du Canada,



William G. Knight



Jim Callon

Ottawa, Canada

Le 27 mai 2005



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au ministre des Finances

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2005 et les états des résultats et de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada

John Rossetti, CA
vérificateur général adjoint

Ottawa, Canada
Le 27 mai 2005

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

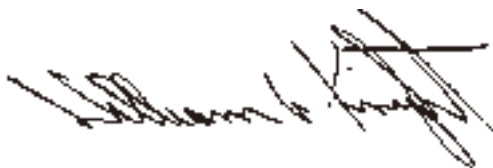
Au 31 mars

	2005	2004
Actifs		
À court terme		
Liquidités disponibles	3 247 346 \$	2 002 702 \$
Cotisations à recevoir	42 166	130 569
Autres actifs à court terme	606	1 741
Autres éléments d'actifs	83 238	92 713
Immobilisations (note 6)	440 832	576 235
Total des actifs	3 814 188 \$	2 803 960 \$
Passifs		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer (notes 7,8)	1 563 711 \$	577 785 \$
Produit reporté	600 582	624 110
Emprunt (note 7)	1 500 000	1 500 000
Indemnités de départ (note 5)	149 895	102 065
Total des passifs	3 814 188	2 803 960
Avoir du Canada	—	—
Total des passifs et de l'avoir du Canada	3 814 188 \$	2 803 960 \$

Engagements (note 9)

Approuvé par :

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



William G. Knight

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'AVOIR DU CANADA

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2005	2004
Produits		
Cotisations	7 157 400 \$	6 176 587 \$
Autres produits	10 923	985
Total des produits	7 168 323	6 177 572
Charges		
Salaires et avantages sociaux (notes 4, 5)	3 731 373	3 343 679
Services professionnels (note 8)	1 562 410	1 090 732
Locaux (notes 8, 9)	672 184	652 047
Gestion et technologie de l'information (note 8)	559 871	424 478
Déplacements	109 564	115 960
Intérêt (note 8)	97 103	126 017
Autres	435 818	460 659
Total des charges	7 168 323	6 213 572
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires et le financement public	—	(36 000)
Sanctions administratives pécuniaires (note 10)	80 000	17 000
Crédit parlementaire — Fonction moderne de contrôleur (note 11)	—	36 000
Résultats d'exploitation nets	80 000 \$	17 000 \$
Avoir du Canada au début de l'exercice		
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	(80 000)	(17 000)
Avoir du Canada à la fin de l'exercice	— \$	— \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2005	2004
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Encaissements provenant des institutions financières	7 432 983 \$	6 286 795 \$
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés	(5 937 410)	(6 274 442)
Intérêts payés	(121 129)	(127 298)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor (note 10)	(80 000)	(17 000)
Liquidités nettes générées par les (affectées aux) activités d'exploitation	1 294 444	(131 945)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations (note 6)	(49 800)	(65 393)
Liquidités nettes affectées aux activités d'investissement	(49 800)	(65 393)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Nouveaux emprunts	6 000 000	6 000 000
Remboursements	(6 000 000)	(5 850 000)
Liquidités nettes générées par les activités de financement	—	150 000
Liquidités disponibles		
Augmentation (diminution) nette des liquidités disponibles	1 244 644	(47 338)
Liquidités disponibles au début de l'exercice	2 002 702	2 050 040
Liquidités disponibles à la fin de l'exercice	3 247 346 \$	2 002 702 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2005

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et consiste en ce qui suit :

- a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;
- d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;
- e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Résumé des principales conventions comptables

a) Présentation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs.

b) Comptabilisation des produits

L'ACFC rapproche ses produits de ses frais d'exploitation. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre de produit reporté sur l'état de la situation financière.

Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours tout en tenant compte des coûts évalués pour l'exercice précédent par rapport aux coûts réels engagés. Cette évaluation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, autrement, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au régime de retraite de la fonction publique (le Régime) géré par le gouvernement du Canada. Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. Le montant de la cotisation de l'Agence est actuellement fondé sur un multiple des cotisations que doivent verser les employés et il peut changer au fil du temps en fonction de l'évolution du Régime. Les cotisations représentent le total des obligations contractées au titre du régime de retraite par l'Agence et elles sont portées aux comptes de l'exercice. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'ACFC n'est pas tenue de verser des cotisations pour combler le déficit actuariel du Régime.

ii) Indemnités de départ

Dans le cadre d'un régime d'indemnités de départ, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines indemnités prévues conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des indemnités et l'ensemble des obligations au titre des indemnités de départ sont régulièrement établis par calcul actuariel. Le coût des indemnités s'accumule au fur et à mesure que les employés fournissent les services ouvrant droit aux indemnités de départ. Le coût des indemnités et l'ensemble des obligations au titre des indemnités de départ ont été établis par calcul actuariel pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2005 et pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2004.

Le coût des indemnités de départ est établi par calcul actuariel à l'aide de la méthode de répartition des indemnités au prorata des services. L'évaluation du passif est fondée sur un taux d'actualisation courant et d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction concernant des facteurs comme les futures augmentations salariales et le taux de démission des employés. Tout montant du gain actuariel (de la perte actuarielle) qui excède 10 % de l'obligation au titre des indemnités est amorti sur la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

Pour les exercices au cours desquels aucun examen actuariel n'est effectué, la direction prépare une estimation du passif au titre des avantages sociaux futurs, en se fondant sur le dernier rapport actuariel et les renseignements courants concernant les employés.

d) Liquidités disponibles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne porte pas d'intérêts.

e) Cotisations à recevoir

Les cotisations à recevoir sont inscrites selon les montants devant être réalisés ultérieurement et elles représentent une créance de Sa Majesté.

f) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon une méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile estimative des éléments d'actif, de la façon suivante :

<i>Catégorie d'immobilisations</i>	<i>Période d'amortissement</i>
Mobilier et accessoires	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la durée de vie utile ou de la durée du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

3. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction établisse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants déclarés de l'actif, du passif, des produits et des charges inscrits dans les états financiers. Au moment de la préparation des états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments les plus importants pour lesquels on utilise des estimations et des hypothèses sont le coût des indemnités et le passif global au titre des indemnités de départ.

4. Régime de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au régime de retraite de la fonction publique. Ce régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément aux augmentations annuelles de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées durant l'exercice au régime de retraite de la fonction publique s'élevaient à 348 679 \$ (324 052 \$ en 2004).

5. Indemnités de départ

Les données relatives au régime d'indemnités de départ de l'ACFC sont présentées dans le tableau qui suit.

	2005	2004
Obligation au titre des prestations constituées, début de l'exercice	176 217 \$	114 430 \$
Coût des services rendus	31 543	19 876
Intérêts débiteurs	11 615	6 353
Indemnités versées	—	(41 456)
Perte actuarielle	55 070	77 014
Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice ¹	274 445	176 217
Perte actuarielle nette non amortie	(124 550)	(74 152)
Obligation au titre des prestations constituées	149 895 \$	102 065 \$
Coût des services rendus	31 543	19 876
Intérêts débiteurs	11 615	6 353
Amortissement de la perte actuarielle nette ²	4 672	—
Rajustement ³	—	(48 401)
Charges au titre des indemnités	47 830 \$	(22 172) \$

¹ L'obligation au titre des prestations constituées n'est pas capitalisée, car les fonds sont dégagés lorsque les indemnités sont versées. Par conséquent, il n'y a pas d'actif de régime.

² La période d'amortissement représente la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

³ Le passif au titre des prestations constituées a été évalué le 31 mars 2003; par conséquent, un rajustement a dû être apporté aux dépenses de 2004 pour tenir compte du passif au titre des prestations constituées établi par calcul actuariel le 31 mars 2004.

Un taux d'actualisation de 5,13 % (6,05 % en 2004) a été utilisé pour établir l'obligation de l'Agence au titre des prestations constituées. Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2005, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2,5 % pour l'année du régime 2006 (2,5 % en 2004 pour les années du régime 2005 et 2006). Par la suite, on prévoit une augmentation économique annuelle de 2,9 % (3 % en 2004). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime de retraite est de 12 ans (11 ans en 2004).

6. Immobilisations

Catégorie	Valeurs brutes comptables			Amortissement cumulé			Valeurs nettes comptables	
	Solde d'ouverture	Ajouts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Solde de fermeture	2005	2004
Mobilier et accessoires	433 434 \$	38 699 \$	472 133 \$	130 699 \$	63 842 \$	194 541 \$	277 592 \$	302 735 \$
Améliorations locatives	382 843	—	382 843	203 280	89 781	293 061	89 782	179 563
Logiciels	79 974	11 101	91 075	21 459	16 180	37 639	53 436	58 515
Matériel de bureau	51 662	—	51 662	20 555	12 915	33 470	18 192	31 107
Matériel informatique	10 643	—	10 643	6 328	2 485	8 813	1 830	4 315
Total	958 556 \$	49 800 \$	1 008 356 \$	382 321 \$	185 203 \$	567 524 \$	440 832 \$	576 235 \$

7. Emprunt

L'ACFC finance ses activités courantes au moyen d'avances de fonds provenant du Trésor. Au 31 mars 2005, les conditions de l'accord de prêt étaient les suivantes avec comparatif de l'exercice précédent :

	2005	2004
Principal	1 500 000 \$	1 500 000 \$
Date d'échéance	4 mars 2006	23 février 2005
Taux d'intérêt	2,89 %	2,25 %

L'intérêt est exigible à la date d'échéance et il est comptabilisé au titre des créditeurs et charges à payer.

8. Opérations entre apparentées

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des prestations de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir son mandat. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les entités suivantes :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

En outre, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre apparentées de l'Agence pour l'exercice sur les charges totales et les montants dus à (à recevoir de) ces apparentées, à la fin de l'exercice. Ces opérations sont mesurées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentées.

Apparentées et nature du service fourni	2005		2004	
	Charges	Somme à payer/ (à recevoir)	Charges	Somme à payer/ (à recevoir)
TPSGC				
Locaux	467 846 \$	— \$	467 388 \$	— \$
Gestion et technologie de l'information	410 587	403 412	350 562	(60 438)
Services de traduction	145 976	22 449	123 245	5 279
Autres services	27 202	27 202	—	—
	1 051 611	453 063	941 195	(55 159)
Conseil du Trésor				
Avantages sociaux	680 841	38 529	628 079	62 117
SADC — Services professionnels				
Gestion du Centre d'appels	395 847	155 589	259 369	70 726
BSIF — Services professionnels				
Services financiers	110 000	(286)	110 008	—
Services en ressources humaines	95 819	1 181	92 525	—
Services de vérification interne	47 000	47 000	—	—
Services de recherche	17 938	—	7 024	—
	270 757	47 895	209 557	—
Ministère des Finances				
Intérêt sur emprunts imputés sur le Trésor	97 103	3 253	125 947	3 462
Total	2 496 159 \$	698 329 \$	2 164 147 \$	81 146 \$

9. Engagements

Le tableau qui suit fait état des engagements contractuels découlant des conventions de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	Conventions de services	Location-exploitation	Total
2006	724 872 \$	291 347 \$	1 016 219 \$
2007	743 201	—	743 201
2008	385 702	—	385 702
2009	397 607	—	397 607
2010	410 107	—	410 107
Total	2 661 489 \$	291 347 \$	2 952 836 \$

10. Sanctions administratives pécuniaires

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi énumérée à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction peut représenter jusqu'à 50 000 \$ pour un particulier et 100 000 \$ pour une institution.

Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

L'ACFC a perçu 80 000 \$ (17 000 \$ en 2004) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice 2004-2005.

11. Crédit parlementaire

L'ACFC n'a pas reçu de crédit parlementaire au cours de l'exercice 2004-2005. Pendant l'exercice 2003-2004, l'ACFC a reçu un crédit ponctuel de 36 000 \$ pour financer des activités liées à l'initiative de la fonction moderne de contrôleur du gouvernement.

12. Données comparatives

Certaines données comparatives de 2004 ont été reclassées conformément à la présentation adoptée en 2005.

Liste des figures, des tableaux et des schémas

N° Titre **Page**

FIGURES

1	Distribution des publications de l'ACFC	13
2	Consultation du site Web de l'ACFC par mois, depuis son lancement	14
3	Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2004-2005	26
4	Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière sous réglementation fédérale, 2004-2005	26
5	Nombre de communications destinées à l'ACFC, selon l'origine, 2004-2005	27
6	Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs	51
7	Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité	52
8	Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité	53
9	Impression générale des consommateurs au sujet de la publication <i>Les cartes de crédit : à vous de choisir</i>	54
10	Impression générale des consommateurs au sujet des publications <i>Les cartes de crédit : à vous de choisir</i> et le <i>Guide du coût des services bancaires</i> , 2004-2005	55

TABLEAUX

1	Utilisation du site Web de l'ACFC	14
2	Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la région géographique, 2004-2005	25
3	Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie, 2004-2005	28
4	Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie	31
5	Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents	32
6	Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2004-2005	36
7	Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2004-2005	37
8	Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, selon le type de disposition, 2004-2005	40
9	Questions relatives aux fermetures de succursales	41

SCHÉMAS

1	Processus de gestion des cas de conformité de l'ACFC au 31 mars 2005	43
2	Le secteur financier canadien depuis la création de l'ACFC	49

04

ANNEXES



Annexe A

GLOSSAIRE

Cadre de conformité

Cadre présentant la façon dont l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'y prend pour surveiller la conformité des institutions financières aux dispositions visant les consommateurs prescrites par la loi et pour suivre de près leur respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics.

Code de conduite

Code adopté par une institution financière ou une association du secteur et rendu public (par exemple dans son site Web), conçu pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent leurs codes de conduite volontaires.

Constat de conformité

Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes à la loi, au code de conduite volontaire de l'institution ou à l'engagement public qui dicte de telles mesures.

Constat de non-conformité

À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que les mesures prises par une institution financière donnée ne sont pas conformes à la loi, ou aux conditions du code de conduite volontaire qui lui est applicable ou d'un engagement public qu'elle a pris.

Constat de non-violation

Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes aux obligations liées aux dispositions visant les consommateurs.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité

Déclaration que chaque institution financière dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus est tenue de publier chaque année en vertu de la loi et dont elle doit remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration fait état de la contribution de l'institution à l'économie et à la société canadiennes.

Disposition visant les consommateurs

Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Lorsqu'elle est prescrite par règlement, une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Document déposé

Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la législation (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances* ou *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

Dossier

Dossier ouvert par la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC relativement à une question de conformité comme l'infraction présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

Dossier en suspens

Cas de conformité faisant toujours l'objet d'une enquête par l'ACFC au 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier fermé

Cas de conformité dont le dossier a été fermé entre le 1^{er} avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier ouvert

Cas pour lequel un dossier a été ouvert et versé dans le système de suivi de l'ACFC entre le 1^{er} avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Engagement public

Engagement public adopté par une institution financière (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients.

L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent leurs engagements publics.

Entente de conformité

Entente conclue entre le commissaire et la haute direction d'une institution financière, qui précise les mesures correctives à prendre pour

renforcer la conformité aux dispositions visant les consommateurs et fixe un délai pour la mise en œuvre des mesures.

Examen

Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme aux dispositions visant les consommateurs, ainsi qu'à son code de conduite ou à son engagement public.

L'ACFC communique les résultats de ce genre d'examen au ministre des Finances.

Lettre de réprimande

Mesure administrative prévue dans le cadre de conformité de l'ACFC. Le commissaire peut adresser une lettre de réprimande à l'institution financière qui a commis une violation se rapportant à un problème non systémique, mais qui n'est pas suffisamment grave pour justifier un procès-verbal de violation et une sanction pécuniaire. Dans la lettre qu'il adresse à l'institution financière en cause, le commissaire fait état de la violation et, s'il y a lieu, confirme que l'institution a pris les bonnes mesures correctives. La violation s'inscrit dans les antécédents de l'institution en matière de conformité.

Mesures de conformité

Série de mesures que le commissaire peut mettre en œuvre lorsqu'il est établi qu'une institution a violé une disposition visant les consommateurs. Les mesures de conformité sont déterminées en fonction de chaque cas. Elles peuvent aller d'une lettre de réprimande à des poursuites, amorcées au moyen d'un procès-verbal de violation, et s'accompagner d'une sanction administrative pécuniaire.

Plainte

Mécontentement exprimé verbalement ou par écrit par un consommateur relativement à un domaine d'activité d'une institution financière.

Plainte à signaler

Plainte relative à une disposition visant les consommateurs, portée à l'échelon « à signaler » du processus de traitement des plaintes d'une institution financière. Le cadre de conformité de l'ACFC exige que les institutions financières sous réglementation fédérale informent l'Agence de toute plainte à signaler (selon la définition énoncée dans le cadre) liée à une disposition visant les consommateurs.

Procédure de traitement des plaintes

Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services d'une institution financière au Canada. Les institutions financières doivent remettre une copie de leurs procédures de traitement des plaintes à l'ACFC.

Procès-verbal de violation

Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer une institution financière qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant proposé de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC. Après avoir dressé un procès-verbal de violation et

reçu les observations de l'institution en cause, le commissaire détermine, selon la prépondérance des probabilités, la mesure dans laquelle l'institution financière a commis la violation et, le cas échéant, dresse un avis de décision. L'avis de décision décrit la sanction administrative pécuniaire imposée. Le commissaire peut aussi rendre publique la violation.

Retrait

Retrait d'un cas parce que le consommateur ayant déposé la plainte l'a retirée ou n'a pas donné suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec lui pour recueillir les faits nécessaires à la poursuite de l'enquête.

Sanction administrative pécuniaire

Sanction pécuniaire que le commissaire peut imposer après avoir établi qu'une violation a été commise. Le montant de la sanction peut atteindre 50 000 \$ pour un particulier et 100 000 \$ pour une institution. Le montant est déterminé en fonction de trois critères : la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur; la gravité du tort causé; et les antécédents de l'auteur.

Vente liée avec coercition

Pratique soumettant un particulier à des mesures coercitives ou à des pressions injustifiées pour l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée afin d'obtenir un autre produit ou service de cette même source.

Violation

Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*.

Annexe B

DISPOSITIONS ET RÈGLEMENTS VISANT LES CONSOMMATEURS

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* prescrit les dispositions visant les consommateurs des lois suivantes :

- *Loi sur les banques;*
- *Loi sur les sociétés d'assurances;*

- *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;*
- *Loi sur les associations coopératives de crédit.*

Le tableau qui suit résume les dispositions législatives visant les consommateurs que l'Agence met à exécution ainsi que les types d'institutions financières sous réglementation fédérale assujetties à chaque disposition.

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de divulguer les intérêts et les frais applicables aux comptes de dépôt	X	X		X
Obligation de divulguer le coût d'emprunt	X	X	X	X
Obligation de se doter de procédures visant à protéger l'information concernant les clients (aucun règlement en vigueur)	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail	X			
Obligation d'aviser les consommateurs que les dépôts ne sont pas assurés lorsque la banque n'est pas membre de la SADC	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais modiques (pas en vigueur) <i>N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, huit institutions financières se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais modiques en respectant les lignes directrices établies par le gouvernement.</i>	X			
Droit du consommateur de fermer, sans frais, un compte de dépôt de détail ouvert par téléphone, 14 jours après l'ouverture du compte	X	X		X

<i>Type de disposition visant les consommateurs (suite)</i>	<i>Banques</i>	<i>Sociétés de fiducie et de prêt</i>	<i>Sociétés d'assurances</i>	<i>Associations de détail</i>
Interdiction d'imposer des frais pour l'encaissement des chèques du gouvernement	X	X		X
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement d'un montant maximal de 1 500 \$, comme le prescrit la réglementation	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation de chaque institution dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus de déposer une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter de procédures de traitement des plaintes et d'en déposer une copie à l'ACFC	X	X	X	X
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme distinct de règlement des plaintes		X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de fournir de l'information aux consommateurs, conformément à la réglementation (par exemple la réglementation sur les dépôts indexés et les politiques concernant la retenue sur les chèques)	X	X	X	X
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant la conformité aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X

<i>Questions connexes</i>	<i>Banques</i>	<i>Sociétés de fiducie et de prêt</i>	<i>Sociétés d'assurances</i>	<i>Associations de détail</i>
Obligation de l'ACFC de surveiller les codes de conduite et les engagements publics du secteur (par exemple les codes concernant les cartes de débit ou les petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement, chaque année, du nombre de plaintes portées à son attention et de leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire, au besoin	X	X	X	X
Obligation de mener, chaque année, un examen de conformité et d'établir un rapport	X	X	X	X
Capacité à conclure des ententes de conformité	X	X	X	X
Obligation de verser des cotisations pour financer les activités de l'ACFC	X	X	X	X
Capacité à désigner les contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

ÉTAT DES RÈGLEMENTS LIÉS AUX DISPOSITIONS

visant les consommateurs et des règlements connexes au 31 mars 2005

<i>Titre des règlements</i>	<i>État</i>	<i>N° de référence</i>
<i>Règlement sur l'accès aux services bancaires de base</i>	en vigueur	DORS/2003-184
<i>Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)</i>	en vigueur	DORS/2002-39
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/2001-370
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)</i>	en vigueur	DORS/2001-371
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)</i>	en vigueur	DORS/2001-373

Titre des règlements (suite)	État	N° de référence
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)</i>	en vigueur	DORS/2001-372
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2001-374
<i>Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2001-375
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/2002-262
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (banques)</i>	en vigueur	DORS/2001-101
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)</i>	en vigueur	DORS/2001-102
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)</i>	en vigueur	DORS/2001-103
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2002-263
<i>Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2001-104
<i>Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/99-278
<i>Règlement sur la communication des frais (banques)</i>	en vigueur	DORS/92-324
<i>Règlement sur la communication des frais (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2003-297
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/1999-272, modifié par DORS/2001-468
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)</i>	en vigueur	DORS/1992-321, modifié par DORS/2001-469
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2003-298
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/1992-322, modifié par DORS/2001-470
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)</i>	en vigueur	DORS/2001-471
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)</i>	en vigueur	DORS/2001-472
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)</i>	en vigueur	DORS/2003-299

<i>Titre des règlements (suite)</i>	<i>État</i>	<i>N° de référence</i>
<i>Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2001-473
<i>Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)</i>	en vigueur	DORS/2001-474
<i>Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)</i>	en vigueur	DORS/2002-101
<i>Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indicels</i>	en vigueur	DORS/2002-102
<i>Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)</i>	en vigueur	DORS/2002-104, modifié par DORS/2003-70
<i>Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)</i>	en vigueur	DORS/2002-105, modifié par DORS/2003-70
<i>Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2002-106, modifié par DORS/2003-70
<i>Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés</i>	en vigueur	DORS/99-388, modifié par DORS/2002-338
<i>Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)</i>	en vigueur	DORS/2002-133

Annexe C

PRINCIPAUX CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS PUBLICS SOUS LA SURVEILLANCE DE L'ACFC

Codes de conduite

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées

Ce code présente les normes adoptées par les banques à l'intention des employés des succursales, qui sont chargés d'offrir de l'assurance crédit, voyage et accident personnel. Il traite de la formation, des renseignements à fournir, des pratiques de promotion, de la protection de la vie privée des clients et des recours qui sont à la disposition de ceux-ci.

Codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises

Chaque banque élabore et applique son propre code aux relations d'affaires qu'elle entretient avec les petites et moyennes entreprises (PME) clientes. Tous les codes comprennent les éléments clés du modèle de code de conduite de l'ABC, dans lequel sont énoncées les normes minimales à respecter pour les banques qui traitent avec les PME.

Code de pratique canadien des services de cartes de débit

Ce code décrit les pratiques du secteur et les responsabilités des consommateurs et du secteur. Il a pour objectif de protéger les consommateurs canadiens qui utilisent les services de cartes de débit.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien

Ces principes visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada appelés à élaborer un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet.

Engagements publics

Cartes de crédit

Plusieurs institutions financières se sont officiellement engagées à protéger les consommateurs contre l'utilisation non autorisée des cartes de crédit. Ces engagements traitent de la responsabilité des consommateurs en ce qui concerne les opérations frauduleuses.

Comptes à frais modiques

En février 2001, huit institutions financières canadiennes se sont engagées à offrir des comptes qui respectent les lignes directrices établies par le gouvernement fédéral, pour faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services bancaires abordables.

Documents hypothécaires rédigés en un langage simple

Ces documents reflètent l'engagement des banques à accroître la clarté des documents hypothécaires résidentiels.

Engagement relatif au droit de résilier les dépôts indexés effectués par téléphone

Dans l'intérêt des consommateurs ayant effectué des dépôts indexés par téléphone sans avoir reçu le document d'information réglementaire avant leur achat, sept institutions financières canadiennes se sont engagées à leur permettre d'annuler l'achat dans les 48 heures suivant la réception réelle ou présumée du document, selon la première occurrence.

Engagement relatif aux services non sollicités

Six institutions financières canadiennes se sont engagées à mettre en œuvre des procédures conçues pour protéger les consommateurs lorsque des services non sollicités leur sont offerts.

Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés

Ces lignes directrices constituent un engagement de respecter les modalités fixées concernant le temps maximal que les banques peuvent prendre pour assurer le transfert des régimes enregistrés comportant des instruments de dépôt.

N.B. Pour une définition des termes « code de conduite » et « engagement public », voir l'annexe A (Glossaire).

