



## *Décision du commissaire*

Dossier : 19744-463Q205

### Question de conformité

Engagement public – Comptes à frais modiques — Non-respect d'un engagement public à l'égard des clients souscrivant à un compte à frais modiques

*Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)(c)<sup>1</sup>*

En 2003, l'institution financière en cause a renouvelé son engagement public de fournir des comptes à frais modiques. Elle s'est engagée à fournir des comptes qui respectent les lignes directrices énoncées par le gouvernement pour veiller à ce que tous les Canadiens et toutes les Canadiennes aient accès à des services bancaires à prix abordable.

L'alinéa 3(2)(c) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (ACFC) indique que : « l'ACFC a pour mission de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients ».

Au cours de l'été 2004, en recueillant des données auprès des institutions financières dans le but de mettre à jour sa publication *Guide du coût des services bancaires*, l'ACFC a remarqué que l'une d'elles imposait des frais mensuels supplémentaires aux clients qui faisaient des transactions par Internet. Cependant, la banque s'était engagée à offrir un compte à frais modiques comprenant un nombre déterminé de transactions à un coût mensuel ne dépassant pas les 4 \$. En facturant des frais supplémentaires pour les transactions faites par Internet, les frais mensuels imposés aux consommateurs excédaient le montant maximal prévu.

---

<sup>1</sup> En ce qui a trait au degré de conformité d'une institution financière à l'égard de ses engagements publics ou de ses codes de conduite volontaires, le rôle de l'ACFC se limite à un rôle de surveillance. Bien que l'ACFC ne puisse prendre des mesures d'exécution, elle soumet au Parlement un rapport annuel faisant état de ses activités, ainsi que du niveau de conformité des institutions financières à l'égard de ces engagements et codes, de même que du nombre et des types de plaintes reçues par l'Agence.



Dossier : 19744-463Q205  
Page 2

## Décision prise

Le commissaire a confirmé le constat de non-conformité de la directrice de la conformité et des relations avec l'industrie.

## Points à examiner

À cet égard, l'ACFC n'a reçu aucune plainte des consommateurs visant l'institution financière en cause.

## Mesures prises par l'institution financière

Suite à cet incident, la banque a pris les dispositions nécessaires pour se conformer à son engagement public en modifiant la structure de frais associée à son compte à frais modiques.

## Résultats

Les clients souscrivant au compte à prix modique de la banque ont désormais accès à un nombre déterminé de transactions, incluant des transactions électroniques, à un coût mensuel ne dépassant pas les 4 \$.