



Le bulletin des liaisons externes de l'Agence de la  
consommation en matière financière du Canada

[monargentmesoutils.ca](http://monargentmesoutils.ca)

## Dans ce numéro

- Ouverture d'un compte bancaire personnel
- Aucun frais pour encaisser les chèques du gouvernement du Canada
- Consulter son dossier de crédit une fois l'an...
- L'ACFC et le CCEF font connaître *La Zone* aux organismes communautaires

## ■ *Ce que vous devez savoir :* **Ouverture d'un compte bancaire personnel**

Imaginez une vie sans compte bancaire! Comment ferions-nous pour payer nos factures? Où garderions-nous notre argent?

Heureusement, un règlement facilite l'accès des consommateurs aux services bancaires. En effet, en vertu du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, les consommateurs canadiens peuvent ouvrir un compte bancaire personnel, et ce, même s'ils :

- n'ont pas d'emploi;
- n'ont pas d'argent à déposer dans le compte;
- s'ils ont déjà déclaré faillite (sauf si la faillite résulte d'une activité illégale).

C'est donc dire que si un consommateur se présente en personne pour ouvrir un compte et qu'il fournit les pièces d'identité acceptables, toute banque sous réglementation fédérale est dans l'obligation de lui en ouvrir un, à moins que :

- la banque ait de bonnes raisons de croire que le compte sera utilisé à des fins illégales;

- le consommateur ait participé à des activités malhonnêtes envers une banque au cours des sept dernières années;
- le consommateur ait consciemment fourni de faux renseignements le concernant au moment de l'ouverture du compte ;
- la banque craigne que le consommateur présente un risque en fait de blessures, de harcèlement ou d'autres abus pour ses clients ou ses employés.

Il est important de préciser que les caisses populaires, puisqu'elles sont réglementées par les provinces, ne sont pas soumises à cette réglementation.

En vue d'aider les consommateurs à **choisir le forfait de services bancaires** qui leur convient le mieux, de les informer sur les pièces d'identité exigées lors de **l'ouverture d'un compte bancaire personnel**, ou pour obtenir plus de renseignements sur **ce que vous devriez savoir sur les comptes à frais modiques** offerts par huit banques au pays, l'ACFC offre une panoplie d'outils interactifs et de publications, tous disponibles au [acfc.gc.ca](http://acfc.gc.ca).

## ■ **Le saviez-vous?**

### **Aucun frais pour encaisser les chèques du gouvernement du Canada**

Saviez-vous que les consommateurs canadiens ont le droit d'encaisser leurs chèques du gouvernement du Canada sans frais, dans n'importe quelle succursale bancaire ou société de prêt et de fiducie au Canada qui offre un service au comptoir?

En effet, en vertu de la loi, les banques doivent encaisser gratuitement les chèques du gouvernement du Canada, et ce, même si le consommateur n'a pas de compte à la banque où il se présente.

Pour encaisser ce type de chèque, le consommateur doit pouvoir présenter une pièce d'identité originale comportant une photo et une signature, par exemple un permis de conduire. Pour ceux qui n'en n'ont pas, il est également possible de présenter deux autres pièces d'identité parmi la liste énumérée sur le site Web de l'ACFC.

La banque peut toutefois refuser d'encaisser ce chèque si elle a des motifs raisonnables de croire que le chèque a été contrefait, qu'il a été altéré d'une manière



quelconque ou qu'il y a eu une fraude ou illégalité commise relativement à ce dernier.

#### **Quoi faire si la banque refuse d'encaisser un chèque du gouvernement du Canada?**

Les consommateurs doivent :

- demander à la banque de leur remettre une lettre indiquant qu'elle refuse d'encaisser leur chèque. À noter que la banque est obligée de leur fournir cette lettre. Elle doit aussi leur dire comment communiquer avec l'ACFC, tel que prescrit par la loi;

- informer la banque qu'ils désirent porter plainte. Toutes les banques sont tenues par la loi d'avoir une procédure de traitement des plaintes;

- appeler l'ACFC sans frais au 1-866-461-2232 ou communiquer avec elle par courriel à [info@acfc.gc.ca](mailto:info@acfc.gc.ca).

Pour plus de renseignements sur ce sujet ou sur le processus de dépôt d'une plainte, consultez les publications *Encaissez sans frais vos chèques du gouvernement du Canada* et *Déposer une plainte*, disponibles gratuitement sur le **site Web de l'ACFC**.

## ■ Consulter son dossier de crédit une fois l'an... *le faites-vous vraiment?*

Un dossier de crédit fait état des activités financières d'un consommateur. Il contient une information détaillée sur ses prêts et cartes de crédit et fait état de ses antécédents en matière de paiement.

Lorsqu'un consommateur fait une demande de prêt ou de service financier, la banque voudra prendre connaissance de ses antécédents en matière de crédit. Lorsque ce dernier fait une demande d'emploi ou qu'il signe un bail de location d'un appartement par exemple, les personnes autorisées voudront peut-être aussi consulter son dossier de crédit, avec son consentement, afin de vérifier sa fiabilité.

Voilà pourquoi il est important que toute l'information figurant dans un dossier de crédit soit exacte et à jour. Si un dossier contient des erreurs, il est important de les faire corriger.

### Comment vérifier son dossier de crédit gratuitement?

Il est bon de demander une copie de son dossier de crédit à chacune des deux agences d'évaluation du crédit au moins une fois par an afin de s'assurer non seulement qu'il ne contient aucune erreur, mais aussi que nous n'avons pas été victime d'une fraude. Comme plus d'une agence d'évaluation du crédit peut posséder de l'information nous concernant, il est important de vérifier attentivement les dossiers de crédit provenant des deux agences :

- **Equifax Canada**  
[www.equifax.ca](http://www.equifax.ca)  
Tél. (sans frais) :  
1-800-465-7166
- **TransUnion Canada**  
[www.transunion.ca](http://www.transunion.ca)  
Tél. (sans frais) :  
1-866-525-0262  
Québec (sans frais) :  
1-877-713-3393



Pour savoir à quoi ressemble un dossier de crédit, savoir comment faire corriger les erreurs, ou connaître quels facteurs ont un impact sur le pointage de crédit d'un consommateur, consultez la publication *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, disponible à l'adresse [monargentmesoutils.ca](http://monargentmesoutils.ca).

### L'ACFC et le CCEF font connaître *La Zone* aux organismes communautaires

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et le Centre canadien pour l'éducation financière (CCEF), sont heureux d'annoncer le lancement d'une nouvelle initiative qui permettra la distribution ainsi que l'évaluation de la ressource d'éducation financière de l'ACFC, *La Zone*, auprès d'organismes communautaires œuvrant auprès des jeunes à travers le pays. Le CCEF formera des employés et des intervenants des organisations qui veulent offrir des séances de formation en matière d'éducation financière en utilisant *La Zone*, et ce, au sein de dix communautés canadiennes. Le CCEF recueillera aussi les rétroactions et l'évaluation que feront les organismes communautaires et les jeunes de la ressource. Pour plus de renseignements sur ce projet, contactez Caroline Munshaw à l'adresse suivante : [cmunshaw@sedi.org](mailto:cmunshaw@sedi.org).

## ■ Nous étions...

### **Pavilion du Canada**

- Calgary Stampede, Calgary, AB (Juillet 09)

### **Autres événements**

- Student Life Expo, Toronto, ON (Sept. 09)
- Chrysler Family Day and Health Fairs, Windsor, Brampton, Etobicoke (Oct. 09)
- Salon national de l'éducation, Montréal, QC (Oct. 09)
- Investir en soi, Montréal, QC (Oct. 09)
- Financial Works Conference, Edmonton, AB (Oct. 09)

## ■ Nous serons...

- Financial Forum III, Calgary, AB (Dec. 09)

### **À propos de l'ACFC**

À l'aide de ses ressources éducatives et de ses outils interactifs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs aux consommateurs sur les produits et les services financiers. L'ACFC les informe également au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des banques et des sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale. De plus, par l'entremise de son programme de littératie financière, l'ACFC aide les Canadiens à acquérir les connaissances et la confiance requises pour bien gérer leurs finances personnelles. Elle veille aussi à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes dont le but est de protéger les consommateurs.

### **Comment communiquer avec l'ACFC**

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

**Sans frais** : 1-866-461-ACFC (2232)

**Télécopieur** : 1-866-814-2224

**Téléscripteur (ATS)**: 1-866-914-6097

**Adresse électronique** : [info@acfc.gc.ca](mailto:info@acfc.gc.ca)

**Site Web** : [monargentmesoutils.ca](http://monargentmesoutils.ca)