



Conseils pour faire face à une fermeture de succursale

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI VOTRE SUCCURSALE FERME SES PORTES?

Si la succursale de votre institution financière ferme ses portes, il faudra sans doute que vous fassiez affaire avec une autre succursale ou que vous changiez complètement d'institution financière. Dans certaines petites villes, desservies par une seule succursale, vous pourriez ne pas disposer d'un autre établissement financier à proximité de chez vous. Quoi qu'il en soit, la fermeture d'une succursale peut générer son lot de frustrations.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille les fermetures de succursales des banques et des sociétés de fiducie et de prêt. Bien qu'elle ne puisse pas empêcher une fermeture, l'ACFC veille à ce que les clients de la succursale soient informés suffisamment à l'avance et à ce que la collectivité soit consultée bien avant la date de fermeture.

Qu'est-ce qu'un préavis raisonnable de fermeture de succursale?

Selon son emplacement, les banques et les sociétés de fiducie et de prêt sont tenues d'informer les clients touchés et le public au moins quatre mois et, dans certains cas, six mois avant la fermeture d'une succursale. Cette règle s'applique aux institutions financières ayant des succursales où :

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

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

Conseils pour faire face à une fermeture de succursale dans votre région

- Communiquez avec votre institution financière afin de discuter de la fermeture et de ce qu'elle peut faire pour vous aider à obtenir les mêmes services dans un autre établissement en vue de répondre à vos besoins bancaires.
- Si vous pensez que l'institution financière n'a pas suffisamment consulté la collectivité au sujet de la fermeture, vous pouvez demander la tenue d'une réunion publique en adressant une lettre au commissaire de l'ACFC. Si le commissaire de l'ACFC estime que l'institution financière n'a pas suffisamment consulté la collectivité au sujet de la fermeture ou de la cessation d'activités, l'ACFC obligera l'institution financière à tenir une réunion.
- Si vous décidez de choisir un nouveau forfait de services bancaires ou de faire affaire avec une nouvelle institution financière en raison de la fermeture de votre succursale, ou si vous voulez connaître les options qui s'offrent à vous, consultez le **Guide du coût des services bancaires**. Ce guide compare les caractéristiques et les coûts de la plupart des forfaits de services bancaires au Canada.

Questions à poser à votre institution financière

- Annulera-t-elle les frais de transfert des comptes, des régimes enregistrés d'épargne-retraite et d'autres produits à d'autres institutions financières?
- Pour les clients en région rurale : prolongera-t-elle les heures d'ouverture de la nouvelle succursale pour tenir compte du temps de déplacement?
- La nouvelle succursale aura-t-elle un numéro de téléphone sans frais pour les clients qui habitent à l'extérieur de la région d'appel?
- Votre institution financière vous donnera-t-elle des références de solvabilité si vous décidez de faire affaire avec une autre institution?
- Prendra-t-elle des arrangements avec une autre institution financière pour permettre aux clients d'utiliser ses guichets automatiques bancaires sans frais ou de faire des dépôts de nuit?
- Assumera-t-elle les coûts qu'entraîne le changement de succursale, par exemple pour commander de nouveaux chèques ou modifier les prélèvements automatiques?

À qui s'adresser pour en savoir plus

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements objectifs en temps opportun aux consommateurs pour les aider à choisir les produits et les services bancaires qui répondent le mieux à leurs besoins. L'ACFC informe également les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. De plus, elle veille à ce que les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes qui protègent les consommateurs.

Pour plus de renseignements sur les fermetures de succursales bancaires, consultez notre publication ***Et si votre succursale fermait ses portes?*** Pour plus de renseignements sur la façon de choisir un nouveau compte bancaire, consultez le ***Guide du coût des services bancaires***; cette publication de l'ACFC est offerte en versions électronique et imprimée. La version électronique est un outil interactif vous permettant de comparer les caractéristiques et les coûts de la plupart des forfaits de services bancaires au Canada. Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs en composant sans frais le 1-866-461-2232 (ATS : 613-947-7771 ou sans frais 1-866-914-6097) ou en visitant notre site Web à l'adresse **www.acfc.gc.ca**.