



## Ce que vous devez savoir si votre succursale ferme ses portes

### Vos droits

Lorsqu'une institution financière envisage de fermer une succursale, elle doit en informer ses clients en bonne et due forme pour réduire au minimum les inconvénients d'une telle décision. Pour que les consommateurs et les collectivités aient le temps de trouver des solutions de rechange, les institutions financières<sup>1</sup> doivent donner un préavis à leurs clients au moins quatre mois avant la fermeture de la succursale en question.

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

- des comptes bancaires ou des comptes de dépôt de détail sont ouverts par un employé de la banque ou un « caissier » pour un consommateur;
- des sommes d'argent sont remises aux clients par un employé de la banque ou un caissier.

Si une institution prévoit ne plus offrir l'un ou l'autre de ces services sans pour autant fermer la succursale, elle doit également en informer ses clients à l'avance.

### Délai de préavis requis

Dans les régions rurales où il n'y a aucune autre succursale de dépôt de détail d'une institution financière dans un rayon de 10 kilomètres de la succursale devant être fermée, l'institution doit donner un préavis de six mois.

Dans les régions urbaines ou dans les régions rurales où il existe une autre succursale de dépôt de détail d'une institution financière dans un rayon de 10 kilomètres, les clients doivent recevoir un préavis de quatre mois.

<sup>1</sup> Désigne les banques et les sociétés de fiducie et de prêt sous réglementation fédérale.



## Types de préavis requis

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

- l'emplacement de la succursale qui ferme ses portes;
- la date de fermeture prévue;
- l'adresse de la succursale de dépôt de détail à laquelle seront transférés les comptes des clients;
- les autres succursales ou guichets de l'institution où les clients peuvent obtenir des services après la date de fermeture, ou un numéro de téléphone permettant aux clients d'obtenir cette information;
- toute mesure qui sera prise par l'institution pour continuer d'offrir des services financiers dans la région desservie par la succursale;
- la façon de communiquer avec l'institution et avec le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) au sujet du projet de fermeture;
- une déclaration selon laquelle le commissaire obligera l'institution à tenir une réunion entre ses représentants, des représentants de l'ACFC et les parties intéressées au sujet du projet de fermeture de succursale ou de cessation d'activités si :
  - l'institution financière n'a pas suffisamment consulté la collectivité touchée par la fermeture ou la cessation d'activités;
  - un particulier de la collectivité touché par la fermeture ou la cessation d'activités en fait la demande par écrit à l'ACFC;
  - la demande n'est ni frivole, ni vexatoire.

Si la fermeture a lieu dans une région rurale où un préavis de six mois est requis, l'institution doit également :

- donner un préavis aux autorités municipales;
- publier dans un journal distribué dans la région, un avis qui donne les renseignements susmentionnés.

---

## Situations dans lesquelles aucun préavis n'est requis

Aucun préavis n'est exigé dans certaines situations, notamment les suivantes :

- une succursale est vendue à une autre institution financière acceptant les dépôts de détail, mais poursuivra ses activités à titre de succursale;
- une succursale déménage dans un autre immeuble situé à moins de 500 mètres de l'emplacement initial;
- la fermeture est temporaire et attribuable à des circonstances indépendantes de la volonté de l'institution financière (p. ex. une catastrophe naturelle, comme une tornade).

## Questions à poser à votre institution financière

- L'institution renoncera-t-elle à percevoir les frais de transfert des comptes, des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) 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 vivent à l'extérieur de la zone d'appel?
- Fournira-t-elle à ses clients une référence de crédit s'ils décident de faire affaire avec une autre institution?
- Prendra-t-elle des arrangements avec une autre institution financière pour permettre aux clients d'utiliser sans frais les guichets automatiques bancaires de cette institution ou de faire des dépôts de nuit?
- Assumera-t-elle les coûts associés au changement de succursale, par exemple les frais requis pour commander de nouveaux chèques ou modifier les prélèvements automatiques?

---

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

- Adressez-vous à votre institution financière afin de discuter de la fermeture et de ce qu'elle peut faire pour vous aider à obtenir les mêmes services bancaires pour répondre à vos besoins.
- Si vous estimez 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 ce dernier estime que l'institution financière n'a effectivement 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 à la suite de la fermeture de succursale ou encore si vous voulez connaître les options qui s'offrent à vous, communiquez avec l'ACFC. L'Agence offre des outils et des publications qui vous aideront à comparer les caractéristiques et les coûts de la plupart des forfaits de services bancaires au Canada.

# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (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 sur les produits et les services financiers afin d'aider les Canadiens à acquérir les connaissances et la confiance requises pour bien gérer leurs finances personnelles. 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. Elle veille aussi à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale, les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les organismes externes de traitement des plaintes respectent les lois et les engagements publics visant à protéger les consommateurs.

### Contactez-nous :

 Site Web :  
[acfc.gc.ca](http://acfc.gc.ca)

 Sans frais :  
1-866-461-3222

 Téléscripteur :  
613-947-7771 ou  
1-866-914-6097

 Suivez @ACFCan  
sur Twitter

 Abonnez-vous à ACFCan  
sur YouTube



Cette fiche-conseil fait partie d'une série. Pour consulter d'autres fiches de l'ACFC, visitez notre site Web.