



**Un compte de banque,
c'est un droit !**

Les moyens pour défendre vos droits

**association
coopérative
d'économie
familiale des Basses-Laurentides**

**42b, rue Turgeon
Sainte-Thérèse, Québec
J7E 3H4**

Téléphone : (450) 430-2228

introduction

L'ACEF des Basses-Laurentides constate depuis quelques années la tendance des institutions financières à sélectionner leurs clientEs. En refusant l'accès à un compte bancaire avec des motifs de refus comme un mauvais dossier de crédit, la faillite ou des chèques sans provision, les institutions voient à s'assurer une clientèle rentable, susceptible de leur apporter plus de profits que de dépenses. Et ce, autant les caisses que les banques.

L'ACEF considère comme essentiel l'accès à des services bancaires pour tous, surtout maintenant, où la majorité des transactions se font de façon virtuelle. C'est pourquoi elle s'intéresse de très près à la question et met en branle des actions concrètes, telles que le présent document. Vous y trouverez :

- . les étapes à suivre pour défendre vos droits, expliquées de façon simple et claire ;
- . le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, présenté de façon vulgarisée pour faciliter la compréhension de tous et toutes ;
- . les numéros des ressources auxquelles vous avez accès.

Bonne lecture !

les étapes à suivre pour défendre vos droits

Voici les étapes à respecter pour faire valoir votre droit à un compte de banque. Notez qu'on doit préalablement vous avoir refusé l'ouverture d'un compte.

Banques

1. Demande de révision de la décision auprès du service à la clientèle de la banque.
2. Agence de la consommation en matière financière du Canada au 1.866.461.3222.

Caisses populaires

1. Demande de révision de la décision auprès du service à la clientèle de la caisse.
2. Commissaire aux plaintes : M. Rock St-Jacques au 514.281.7793.
3. Ouvrir un compte dans une banque.

vous avez de la difficulté avec une banque

1. DEMANDE DE RÉVISION AUPRÈS DE L'INSTITUTION

Tentez tout d'abord de régler le différend avec l'institution. Faites une demande de révision de la décision en contactant le service à la clientèle de la banque. Dans la très grande majorité des cas, la situation se règle à ce niveau.

Comment bien vous préparer pour une demande de révision

Lorsque vous décidez de faire une demande de révision, sachez qu'il existe des juridictions dont vous pouvez vous servir pour défendre vos droits. La principale est le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* (en annexe). Celui-ci détermine les règles qui s'appliquent lors de l'ouverture d'un compte à un particulier. Cette réglementation s'applique uniquement aux banques, les caisses n'y sont pas assujetties.

Les principales raisons invoquées par les banques pour refuser l'ouverture sont les suivantes : un mauvais dossier de crédit, une faillite personnelle et des chèques sans provision.

Mauvais dossier de crédit

Vous devez savoir qu'un mauvais dossier de crédit n'est pas un motif valable de refus. Les seuls motifs admissibles sont inscrits dans le règlement et le mauvais dossier de crédit n'y figure pas. Vous pouvez donc expliquer cela à la banque. Apportez le règlement avec vous comme preuve.

Faillite personnelle

Une faillite personnelle ne constitue pas non plus un motif valable selon le règlement. La banque peut refuser d'ouvrir un compte dans un cas de fraude mais le

règlement spécifie qu'une faillite n'est pas un acte de fraude. Présentez-vous à la banque avec le règlement en main et montrez à la personne qui vous recevra le passage du règlement où cela est spécifié.

Chèques sans provision

En principe, un chèque sans provision relève du code criminel comme étant de la fraude. D'après le nouveau Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, un des motifs admissibles pour refuser l'ouverture d'un compte est que le particulier s'est déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers une autre banque.

Ceci étant dit, un chèque sans provision n'est pas d'emblée de la fraude puisqu'il doit y avoir eu intention de fraude, ce que la banque devra prouver à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada si vous y déposez une plainte. La banque a donc avantage à vous demander des explications et vous avez avantage à vous préparer à répondre à ses questions.

Si vous gagnez votre cause, vous devez par contre vous attendre à obtenir un compte avec des services de base. Cela signifie que vous pourriez ne pas pouvoir faire de chèques ou de transactions au guichet automatique. Il est aussi possible qu'on ne vous donne pas droit à un transit. Après 6 mois, nous vous conseillons de refaire une demande pour un compte avec plus de services. Le compte de base est donc pour vous une façon de « faire vos preuves » auprès de l'institution.

2. AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

Dans l'éventualité d'un échec à la première étape, vous pouvez vous adresser à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour déposer une plainte. L'Agence a été mise sur pied dans le but d'informer les consommateurTRICES de leurs droits en matière financière et elle veille à ce que les institutions financières remplissent leurs obligations.

Lorsque vous téléphonerez, l'agentE prendra en note votre version des faits et elle communiquera ensuite avec l'institution financière afin de connaître la sienne. Par la suite, il y aura dépôt de vos déclarations respectives au commissaire de l'Agence qui déterminera s'il y a eu violation. Si c'est le cas, la banque pourrait se voir imposer une amende, pouvant s'élever jusqu'à 100 000\$. Intéressant !

vous avez de la difficulté avec une caisse

1. DEMANDE DE RÉVISION AUPRÈS DE LA CAISSE

Il n'existe malheureusement pas de législation étoffée qui couvre l'action des caisses. Chaque institution est indépendante dans son fonctionnement et ses procédures d'ouverture de compte. Le Mouvement Desjardins trace des lignes directrices, mais en ce qui concerne l'ouverture de comptes, elles sont présentement en révision. L'ACEF demeure vigilante.

Le commissaire aux plaintes du Mouvement Desjardins est toutefois sensibilisé et estime qu'un mauvais dossier de crédit n'est pas une raison valable de refus pour ouvrir un compte. Il est au fait de la législation qui s'applique aux banques. Nous croyons que vous pouvez alors demander une révision de la décision et suggérer à la caisse en question de respecter les mêmes normes que les banques.

En dernier recours, proposez à la caisse de vous ouvrir un compte avec les services de base, c'est-à-dire sans la possibilité de faire de chèques, sans carte de guichet ni transit. Vous pourrez tenter de faire bonifier votre compte dans quelques mois.

2. COMMISSAIRE AUX PLAINTES DU MOUVEMENT DESJARDINS

La caisse n'a rien voulu entendre ? Faites appel au commissaire aux plaintes du Mouvement Desjardins, dont vous trouverez les coordonnées en annexe. Il entendra votre version des faits et interviendra auprès de la caisse en question s'il y a lieu.

3. FAITES UNE DEMANDE DANS UNE BANQUE

Si tout ce processus a échoué, nous vous suggérons de faire une demande dans une banque et de vous servir de la juridiction qui s'applique à elle si on vous refuse l'ouverture de votre compte.

annexe

- . règlement sur l'accès aux services bancaires de base**
- . quelques numéros utiles**

Article 448.1 de la Loi sur les banques

**la banque est
tenue d'ouvrir
un compte à tout
particulier qui
en fait la de-
mande et qui rem-**

(1) Dans tout point de service réglementaire au Canada ou dans toute succursale au Canada dans laquelle elle ouvre des comptes de dépôt de détail par l'intermédiaire de personnes physiques, la banque membre est tenue, sous réserve des règlements pris en vertu du paragraphe (3), d'ouvrir un tel compte sur la demande du particulier qui s'y présente et qui remplit les conditions réglementaires.

(2) La banque membre ne peut exiger du particulier visé au paragraphe (1) qu'il fasse un dépôt initial minimum ou qu'il maintienne un solde créditeur minimum.



**Les conditions sont
définies dans le
règlement ci-après.**

Règlement sur l'accès aux servi- ces bancaires de base

Cinq motifs valables pour vous refuser l'ouverture d'un compte

3.(1) Sous réserve du paragraphe (2), le paragraphe 448.1 (1) de la Loi ne s'applique pas dans les circonstances suivantes :

**fraude au guichet
automatique,
chèques sans
provision avec
intention de
frauder. etc.**

a) la banque membre a des motifs raisonnables de croire que le compte de dépôt de détail sera utilisé à des fins illégales ou frauduleuses;

b) le particulier s'est déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers des fournisseurs de services financiers, la plus récente activité datant d'il y a moins de sept ans;

**renseignements
trompeurs lors
de la demande
d'ouverture du
compte**

c) la banque membre a des motifs raisonnables de croire que le particulier lui a sciemment fourni des renseignements trompeurs sur un point important en vue d'obtenir l'ouverture du compte de dépôt de détail;

d) la banque membre a des motifs raisonnables de croire que le refus d'ouvrir

le compte de dépôt de détail est nécessaire pour mettre ses clients ou ses employés à l'abri des risques de blessures, de harcèlement ou d'autres abus;

e) la demande est faite à une succursale ou un point de service d'une banque membre où celle-ci n'offre que des comptes liés à un compte ouvert auprès d'une autre institution financière.

la faillite n'est pas un motif valable pour vous refuser un compte de banque

(2) Pour l'application de l'alinéa (1)a), il est entendu que le fait que le particulier est ou a été un failli ne constitue pas en soi, à défaut d'une preuve de fraude ou de toute autre activité illégale relativement à la faillite, un motif raisonnable permettant à la banque membre de croire que le compte du particulier sera utilisé à des fins illégales ou frauduleuses.

(3) Si un particulier demande l'ouverture d'un compte de dépôt de détail à un point de service où l'ouverture d'un tel compte ne peut être qu'entreprise, la banque membre n'est pas tenue d'ouvrir le compte à ce point de service. Elle doit cependant, sous réserve du présent règlement, l'ouvrir à un autre endroit.

Ce que la banque est en droit de vous exiger pour ouvrir

un compte de banque

4.(1) Sous réserve du paragraphe (2) et pour l'application du paragraphe 448.1 (1) de la Loi, les conditions à remplir par un particulier qui demande à une banque membre de lui ouvrir un compte de dépôt de détail sont les suivantes :

**2 pièces
d'identité, dont au
moins une dans la
liste A
(voir la liste ci-
après)
OU
1 pièce d'identité
de la liste A et la
confirmation de vo-**
- - - identité - - -

a) il doit produire :

(i) soit une pièce d'identité parmi celles énumérées à la partie A de l'annexe et une autre pièce d'identité parmi celles énumérées aux parties A et B de l'annexe,

(ii) soit une pièce d'identité parmi celles énumérées à la partie A de l'annexe, pourvu que son identité soit aussi confirmée par un client en règle de la banque membre ou un particulier jouissant d'une bonne réputation dans la communauté où la banque membre est située ;

b) il doit fournir, verbalement ou par écrit, les renseignements prévus à la partie C de l'annexe (*noms, date de naissance, adresse s'il y a lieu, occupation s'il y a lieu*) si ceux-ci ne figurent pas sur les pièces d'identité fournies aux termes de l'alinéa a);

c) à la demande de la banque membre, il doit consentir à ce que celle-ci vérifie l'existence de l'une ou l'autre des circonstances prévues aux alinéas 3(1)a) à

d) et vérifie les pièces d'identité qu'il produit.

(2) Si la banque membre a des soupçons - fondés sur des motifs raisonnables liés à la vérification des circonstances prévues aux alinéas 3(1)a) à d) ou des pièces d'identité ou, le cas échéant, à tout renseignement fourni par le particulier dans le cadre de la demande - quant à l'identité du particulier, celui-ci doit produire une pièce d'identité, parmi celles énumérées à la partie A de l'annexe, qui comporte sa photographie et qui est revêtue de sa signature.

Avis écrit en cas de refus

5. Si, en raison de circonstances prévues aux alinéas 3(1)a) à e) ou parce qu'un particulier fait défaut de se conformer aux conditions prévues au présent règlement, la banque membre refuse d'ouvrir un compte de dépôt de détail, elle doit remettre au particulier, par écrit, les renseignements suivants :

l'avis contient :
- déclaration de refus
- recours possibles

- a) un avis indiquant qu'elle refuse d'ouvrir le compte;
- b) une déclaration portant que le particulier peut communiquer avec l'Agence s'il veut déposer une plainte et indiquant la façon dont il peut communiquer avec celle-ci.

Liste des cartes d'identité ac- ceptées

Liste A

1. **Permis de conduire** délivré au Canada, dans la mesure où il peut être utilisé à des fins d'identification en vertu d'une loi provinciale

2. **Passeport canadien**

3. **Certificat de citoyenneté canadienne ou de naturalisation** sous la forme d'un document ou d'une carte, sauf un document commémoratif

4. **Carte de résident permanent ou formulaire IMM 1000 ou IMM 1442** de Citoyenneté et Immigration Canada

5. **Certificat de naissance** délivré au Canada

6. **Carte d'assurance sociale** délivrée par le gouvernement du Canada

7. **Carte de sécurité de la vieillesse** délivrée par le gouvernement du Canada

8. **Certificat du statut d'Indien** délivré par le gouvernement du Canada

9. **Carte d'assurance-maladie provinciale**, dans la mesure où elle peut être utilisée à des fins d'identification en vertu d'une loi provinciale

10. Document ou carte, qui comporte la photographie du particulier et qui est revêtue de sa signature, délivré par l'une des autorités suivantes ou toute entité qui lui succède :

- Insurance Corporation of British Columbia
- Alberta Registries
- Saskatchewan Government Insurance
- Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations
- Department of Transportation and Public Works de la province de l'Ile-du-Prince-Édouard
- Services Nouveau-Brunswick
- Department of Government Services and Lands de la province de Terre-Neuve-et-Labrador
- Ministère des Transports des Territoires du Nord-Ouest
- Ministère de Gouvernement communautaire et des Transports du territoire du Nunavut

Liste B

1. **Carte d'identité d'employé** délivrée par un employeur reconnu dans la communauté et comportant une photographie du particulier

2. **Carte bancaire, de client ou de guichet automatique** émise par une institution membre de l'Association canadienne des paiements, re-

vêtue de la signature du particulier et émise en son nom ou portant son nom

3. Carte de crédit émise par une institution membre de l'Association canadienne des paiements, revêtue de la signature du particulier et émise en son nom ou portant son nom

4. Carte de client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) comportant une photographie du particulier et revêtue de la signature de ce dernier

5. Passeport étranger

quelques numéros utiles

**AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE
FINANCIÈRE DU CANADA**

Nicole Barbe

Téléphone : 1-866-461-3222

MOUVEMENT DESJARDINS

Commissaire aux plaintes

M. Rock St-Jacques

Téléphone : 514-281-7793