

## Quels sont mes droits ?

### Document 4-7

#### Vous avez le droit d'ouvrir un compte même si :

- vous n'avez pas d'emploi ;
- vous ne déposez pas immédiatement de l'argent dans le compte ;
- vous avez déjà fait faillite.

#### Quand la banque peut-elle refuser de m'ouvrir un compte?

Une banque peut légalement refuser de vous ouvrir un compte si :

- vous ne pouvez montrer les bonnes pièces d'identité ;
- la banque croit que vous allez utiliser le compte pour enfreindre la loi ;
- vous avez commis un crime envers une banque au cours des sept dernières années ;
- la banque est d'avis que vous avez donné de faux renseignements dans votre demande d'ouverture de compte ;
- la banque est d'avis que l'ouverture d'un compte en votre nom pourrait causer préjudice à ses clients ou à son personnel ;
- vous n'acceptez pas que la banque fasse une vérification de votre dossier relativement aux éléments mentionnés ci-dessus.

#### Que faire si je pense que la banque a tort de refuser de m'ouvrir un compte?

Si la banque refuse de vous ouvrir un compte, elle est tenue par la loi de vous remettre une lettre indiquant qu'elle refuse de vous ouvrir un compte. La lettre vous informe de votre droit de communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Pour en savoir plus, téléphonez sans frais à l'ACFC au 1 866-461-2232.

#### Que faire si j'ai un compte dans une banque et que celle-ci commet une erreur ?

Si vous souhaitez déposer une plainte sur la manière dont une banque a traité des opérations sur votre compte, suivez ces étapes en vue du règlement de votre plainte :

1. Parlez à un représentant du service à la clientèle de votre succursale.
2. Faites parvenir une lettre au directeur de la succursale ou au directeur régional.
3. Faites parvenir une lettre à l'ombudsman de l'institution.
4. Appelez l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), sans frais au 1 888-451-4519.