

PAR COURRIEL

Québec, le 15 février 2021

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 1^{er} février 2021

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 1^{er} février dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants :

- Documentation ou correspondance envoyée aux émetteurs de cartes de crédit au sujet de l'article 126.1 de la LPC ;
- Savoir comment ces changements à la loi ont été véhiculés par l'Office de la protection du consommateur.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, vous trouverez ci-joint une copie des lettres envoyées aux mois de mai et juin 2019 aux entreprises et organisations ci-dessous, pour les informer des modifications à la LPC et à son règlement d'application entrant en vigueur le 1^{er} août 2019.

- Banque Nationale, Banque Laurentienne, Banque Tangerine, La banque Toronto-Dominion, Banque Canadienne Impériale de Commerce, Banque Canadian Tire, Banque de Montréal, Capital One, Banque Royale du Canada, Banque de Nouvelle-Écosse ;
- Mouvement des caisses Desjardins ;
- American Express ;
- Financière Fairstone ;
- Association des banquiers canadiens ;
- Association canadienne de financement et de location.

Ces lettres étaient accompagnées du document intitulé *Explications des mesures entrant en vigueur le 1^{er} août 2019*, que nous vous fournissons également.

Vous trouverez aussi en pièces jointes deux lettres transmises au Mouvement des caisses Desjardins et à l'Association des banquiers canadiens ainsi que cinq avis de rappel que l'Office a envoyés aux banques suivantes :

- Banque de Montréal ;
- Banque Tangerine ;
- Banque Royale du Canada ;
- Banque le choix du président ;
- La banque de Nouvelle-Écosse.

En lien avec ces avis de rappel, nous vous transmettons trois échanges courriel de même que deux lettres de l'Office jointes à ces courriels.

En outre, vous pouvez prendre connaissance du contenu de notre [page Web](#) portant sur le crédit variable diffusée dans la Section pour les commerçants de notre site Internet. Sachez que les renseignements relatifs au versement minimal ont fait l'objet de quelques mises à jour depuis le 1^{er} août 2019.

Par ailleurs, l'Office a diffusé trois communiqués de presse à ce sujet, soit le [17 juillet 2019](#), le [1^{er} août 2019](#) et le [20 juillet 2020](#). Ceux-ci ont donné lieu à de nombreuses entrevues médiatiques réalisées par le porte-parole de l'Office.

Enfin, en ce qui concerne les opérations de communications destinées aux consommateurs, celles-ci se déclinent de la manière suivante :

- Diffusion de la [page Web Paiement minimum : intérêt\\$ maximum\\$](#) ;
- Publications Facebook (commanditées et non commanditées) menant à la page Web ci-dessus mentionnée ;
- Mise à jour de la [page Web Cartes et marges de crédit](#) (le contenu sur le versement minimal a fait l'objet de quelques mises à jour depuis le 1^{er} août 2019 afin de mieux répondre aux questionnements des consommateurs) ;
- Publication du dépliant Paiement minimum : intérêt\$ maximum\$ (imprimé à l'automne 2020, ci-joint) ;
- Ajout d'un message préenregistré lors de l'attente au téléphone à l'Office ;
- Promotion auprès des enseignants du programme d'éducation financière afin qu'ils puissent faire connaître la page Web Paiement minimum : intérêt\$ maximum\$ à leurs élèves.

Notez finalement qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision. Le document intitulé « avis de recours en révision » est joint à la présente et vous fournit plus d'explications.

Veuillez agréer, _____, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Marjorie Théberge
Responsable de l'accès à l'information

p. j.