

C-396

First Session, Thirty-sixth Parliament,
46-47 Elizabeth II, 1997-98

THE HOUSE OF COMMONS OF CANADA

BILL C-396

An Act to establish the office of Credit Ombudsman to be an advocate for the interests of consumers and small business in credit matters and to investigate and report on the provision by financial institutions of consumer and small business credit by community and by industry in order to ensure equity in the distribution of credit resources

First reading, April 30, 1998

MR. NYSTROM

C-396

Première session, trente-sixième législature,
46-47 Elizabeth II, 1997-98

CHAMBRE DES COMMUNES DU CANADA

PROJET DE LOI C-396

Loi établissant le poste d'ombudsman du crédit dont la mission est de faire valoir les intérêts des consommateurs et des petites entreprises en matière de crédit, d'enquêter et faire rapport sur l'octroi du crédit aux consommateurs et aux petites entreprises par les institutions financières selon les localités et les industries, afin d'assurer une répartition équitable des ressources en matière de crédit

Première lecture le 30 avril 1998

M. NYSTROM

SUMMARY

The purpose of this enactment is to establish the office of Credit Ombudsman to be an advocate for the interests of consumers in credit matters and to investigate and report on the provision by financial institutions of consumer and small business credit by electoral district or community, by industry group and by sex of the applicant, in order to ensure equity in the distribution of credit resources.

Financial institutions who fail to improve credit policies and practices on the request of the Ombudsman will be reported to the Minister and the report referred to the Standing Committee on Finance for investigation.

SOMMAIRE

Ce texte a pour objet d'établir le poste d'ombudsman du crédit. Celui-ci est chargé de promouvoir les intérêts des consommateurs en matière de crédit et de faire enquête et rapport sur l'octroi du crédit par les institutions financières aux consommateurs et aux petites entreprises selon les localités, les classes d'industries et le sexe des demandeurs de crédit, afin d'assurer l'équité de la répartition des sources de crédit.

Les institutions financières qui manqueront d'améliorer leurs politiques et leurs pratiques en matière de crédit à la demande de l'ombudsman du crédit seront dénoncées au ministre dans un rapport déféré au comité permanent des finances pour enquête.

All parliamentary publications are available on the
Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:
<http://www.parl.gc.ca>

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à
l'adresse suivante:
<http://www.parl.gc.ca>

BILL C-396

An Act to establish the office of Credit Ombudsman to be an advocate for the interests of consumers and small business in credit matters and to investigate and report on the provision by financial institutions of consumer and small business credit by community and by industry in order to ensure equity in the distribution of credit resources

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Senate and House of Commons of Canada, enacts as follows:

Short title

1. This Act may be cited as the *Credit Ombudsman Act*.

Definitions

2. The definitions in this section apply in this Act.

“community”
« *localité* »

“community” means an area the Ombudsman considers to be appropriate for providing information on credit for the purposes of this Act and may consist of all or parts of one or more electoral districts.

“electoral district”
« *circonscription* »

“electoral district” has the meaning given to that expression in the *Canada Elections Act*.

“financial institution”
« *institution financière* »

“financial institution” means a bank, trust company, credit union or other organization established by or pursuant to an Act of Parliament or the legislature of a province that, as a part of its normal business, lends money or provides credit.

“Minister”
« *ministre* »
“small business”
« *petite entreprise* »

“Minister” means the Minister of Finance.

“small business” means a business that is entitled to a small business deduction under section 125 of the *Income Tax Act*.

PROJET DE LOI C-396

Loi établissant le poste d'ombudsman du crédit dont la mission est de faire valoir les intérêts des consommateurs et des petites entreprises en matière de crédit, d'enquêter et faire rapport sur l'octroi du crédit aux consommateurs et aux petites entreprises par les institutions financières selon les localités et les industries, afin d'assurer une répartition équitable des ressources en matière de crédit

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement du Sénat et de la Chambre des communes du Canada, édicte :

1. Titre abrégé : *Loi sur l'ombudsman du crédit*.

2. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« *circonscription* » Circonscription au sens de la *Loi électorale du Canada*.

« *comité permanent* » Le comité permanent de la Chambre des communes chargé d'étudier les questions relatives aux finances.

« *institution financière* » S'entend d'une banque, d'une société de fiducie, d'une caisse populaire ou de tout autre organisme constitué en vertu d'une loi fédérale ou d'une loi de la législature d'une province qui, dans le cours normal de ses opérations, prête de l'argent ou fournit du crédit.

« *localité* » Territoire qui, d'après l'ombudsman, constitue une subdivision appropriée pour fins de communication d'information dans le cadre de l'application de la présente loi; il peut s'agir de circonscriptions ou de parties de celles-ci.

« *ministre* » Le ministre des Finances.

Titre abrégé

5

Définitions

« *circonscription* »
“*electoral district*”

« *comité permanent* »
“*Standing Committee*”

« *institution financière* »
“*financial institution*”

« *localité* »
“*community*”

25

« *ministre* »
“*Minister*”

"Standing Committee" « comité permanent »	"Standing Committee" means the Standing Committee of the House of Commons appointed to deal with matters of finance.	« petite entreprise » Entreprise admissible à la déduction accordée aux petites entreprises en vertu de l'article 125 de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> .	« petite entreprise » "small business"
Office established	3. (1) There is hereby established the office of Credit Ombudsman.	3. (1) Est institué le poste d'ombudsman du 5 crédit.	Constitution de la fonction
Function of office	(2) The Credit Ombudsman shall be an advocate for the interests of consumers in credit matters and investigate and report on the provision by financial institutions of consumer and small business credit by industry and by community in order to ensure equity in the distribution of credit resources.	(2) L'ombudsman du crédit a pour mission de faire valoir les intérêts des consommateurs en matière de crédit et de faire enquête et rapport sur la prestation, par les institutions 10 financières, de crédit aux consommateurs et aux petites entreprises, selon les industries et les localités afin de pourvoir à une distribution équitable des ressources en matière de crédit.	Mission de l'ombudsman
Appointment	4. (1) The Governor in Council shall appoint a Credit Ombudsman selected by the Minister from a list recommended by the Standing Committee.	4. (1) Le gouverneur en conseil nomme à 15 titre d'ombudsman du crédit la personne choisie par le ministre parmi les candidats dont le nom figure à une liste établie par le comité permanent.	Nomination
Term	(2) The Credit Ombudsman holds office during good behaviour for a term of five years, but may be removed by the Governor in Council at any time on a resolution of the House of Commons following a report by the Standing Committee.	(2) L'ombudsman du crédit occupe son 20 poste à titre inamovible pour un mandat de cinq ans, sous réserve de révocation par le gouverneur en conseil, sur résolution de la Chambre des communes après rapport du comité permanent. 25	Mandat
Acting Ombudsman	(3) In the event of the absence, resignation or incapacity of the Credit Ombudsman, the Governor in Council may, on the recommen- 25 dation of the Minister, appoint another person to act as Credit Ombudsman for a term not exceeding six months.	(3) En cas d'absence, de démission ou d'incapacité d'agir de l'ombudsman du crédit, le gouverneur en conseil peut nommer, sur recommandation du ministre, une autre per- 30 sonne pour agir à titre d'ombudsman du crédit pendant une période maximale de six mois.	Ombudsman intérimaire
No more than two terms	(4) No person may serve more than two terms as Credit Ombudsman. 30	(4) Nul ne peut occuper la fonction d'om- budsman du crédit pendant plus de deux mandats.	Maximum de deux mandats
Remuneration	(5) The Credit Ombudsman shall receive such remuneration, benefits and reimbursement of expenses as is ordered by the Governor in Council.	(5) L'ombudsman du crédit reçoit la rému- 35 nération et les avantages fixés par le gouverneur en conseil et il est indemnisé de ses frais selon les modalités établies par ce dernier.	Rémunération
Part of Public Service	(6) The Office of the Credit Ombudsman is 35 a part of the Public Service of Canada.	(6) Le bureau de l'ombudsman du crédit est réputé faire partie de la fonction publique du 40 Canada.	Fonctionnaire
Staff	(7) The Credit Ombudsman may hire, under the <i>Public Service Employment Act</i> , such officers and staff as are necessary to carry out the purposes of this Act. 40	(7) L'ombudsman du crédit peut engager, conformément à la <i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i> , le personnel nécessaire à l'application de la présente loi. 45	Personnel

ADVOCACY

DÉFENSE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Consumer and small business complaints

5. (1) The Credit Ombudsman may receive and investigate complaints in writing from consumers or small business of cases where financial institutions have unreasonably refused credit, placed unreasonable conditions on credit availability or refused to deal fairly with applicants for credit.

5. (1) L'ombudsman du crédit peut recevoir les plaintes formulées par écrit par les consommateurs et les petites entreprises et faire enquête dans les cas où des institutions financières ont refusé du crédit sans justification, posé des conditions déraisonnables à l'octroi de crédit ou refusé de traiter des demandeurs de crédit équitablement.

Plaintes des consommateurs et des petites entreprises

Investigations

(2) The Credit Ombudsman shall investigate those complaints referred to the office that appear to show that a financial institution has unreasonably refused credit, placed unreasonable conditions on credit availability or refused to deal fairly with an applicant for credit.

(2) L'ombudsman du crédit fait enquête relativement aux plaintes qui lui sont présentées et qui paraissent démontrer qu'une institution financière a refusé du crédit sans justification, a posé des conditions déraisonnables à l'octroi de crédit ou a refusé de traiter équitablement un demandeur de crédit.

Enquêtes

Criteria

(3) The Credit Ombudsman shall establish and make public criteria for the granting or refusing of credit on an equitable basis and for avoiding unfair discrimination in the availability of credit on the basis of community or industry and shall apply those criteria in an investigation under this section.

(3) L'ombudsman du crédit établit les critères en vertu desquels l'octroi ou le refus de crédit repose sur des fondements équitables et évite de donner lieu à une discrimination injuste dans la disponibilité de crédit selon les localités et les industries. L'ombudsman du crédit rend ces critères publics et les applique aux enquêtes qu'il mène en vertu du présent article.

Critères

Information from financial institution

(4) A financial institution shall, notwithstanding any other Act, cooperate with the Credit Ombudsman in an investigation under this section and provide the information requested by the Credit Ombudsman respecting the credit application in case, including information that is private concerning the complainant if the complainant has consented thereto in writing.

(4) Malgré les dispositions de toute autre loi, une institution financière est tenue de coopérer avec l'ombudsman du crédit relativement à une enquête menée en vertu du présent article et de fournir les renseignements exigés par l'ombudsman du crédit relativement à cette enquête, y compris des renseignements confidentiels concernant le plaignant si ce dernier a donné son consentement par écrit à cette divulgation.

Renseignements à fournir par l'institution financière

Report of unfair dealing

(5) If the Credit Ombudsman is not satisfied that the financial institution has dealt fairly with the complainant initially or following the investigation, the Credit Ombudsman may, after giving ninety days prior written notice to the financial institution, and with the prior written consent of the complainant

(5) S'il est d'avis, de prime abord ou après enquête, que l'institution financière n'a pas traité le plaignant de manière équitable, l'ombudsman du crédit peut, après avoir donné un avis écrit de quatre-vingt-dix jours à l'institution financière et moyennant le consentement écrit du plaignant :

Rapport de traitement inéquitable

(a) report the matter in detail to the Minister in a report to be kept confidential; and

a) faire un rapport au ministre qui demeure confidentiel;

(b) report the matter in general terms in a periodic report to the Standing Committee and, in so doing, may name the financial

b) faire un rapport en termes généraux à l'occasion du rapport périodique qu'il fait au comité permanent; il peut dans ce

institution but not the consumer or small business.

rapport nommer l'institution financière, mais non le consommateur ou la petite entreprise.

FINANCIAL INSTITUTIONS WITH UNFAIR LENDING POLICIES

INSTITUTIONS FINANCIÈRES APPLIQUANT DES POLITIQUES DE PRÊT INÉQUITABLES

Notice re unfair policies

6. (1) If the Credit Ombudsman is of the opinion, based on complaints that have been investigated pursuant to section 5, that a financial institution has credit policies and practices in one or more communities that are unfair, the Credit Ombudsman may give notice to the institution of the changes that are necessary to establish fair policies and practices.

6. (1) S'il est d'avis, d'après les plaintes qui ont donné lieu à des enquêtes en vertu de l'article 5, qu'une institution financière applique, dans une ou plusieurs localités, des politiques et des pratiques de crédit inéquitables, l'ombudsman du crédit peut signifier à cette institution les changements nécessaires pour instituer des politiques et des pratiques équitables.

Notification d'appliquer des politiques de crédit équitables

Changes to be made

(2) Within ninety days of receiving a notice under subsection (1), the financial institution shall advise the Credit Ombudsman of the changes that will be made in the financial institution's credit policies and practices.

(2) Dans le délai de quatre-vingt-dix jours de la réception de la notification visée au paragraphe (1), l'institution financière indique à l'ombudsman du crédit les modifications qu'elle apportera à ses politiques et pratiques en matière de crédit.

Obligation d'appliquer les changements

Changes unsatisfactory or not made

(3) If the Credit Ombudsman is not satisfied with the changes proposed by a financial institution under subsection (2), or if, on investigation, the Credit Ombudsman finds that the proposed changes have not been made, the Credit Ombudsman shall submit a report on the matter to the Minister.

(3) S'il n'est pas satisfait des changements que l'institution propose d'appliquer en vertu du paragraphe (2) ou s'il constate, après enquête, que les changements proposés n'ont pas été appliqués, l'ombudsman du crédit soumet un rapport au ministre sur le cas.

Changements inadéquats ou non appliqués

Report referred to Standing Committee

(4) The Minister shall forthwith cause every report received pursuant to subsection (2) to be laid before both Houses of Parliament and it shall be deemed to have been referred to the Standing Committee for review and report to the House of Commons.

(4) Le ministre fait déposer devant les deux chambres du Parlement tout rapport établi en vertu du paragraphe (2). Le rapport est réputé déféré au comité permanent pour examen et rapport à la Chambre des communes.

Renvoi du rapport au comité permanent

DISCLOSURE OF CREDIT AVAILABILITY

COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS SUR LA DISPONIBILITÉ DU CRÉDIT

Collection and disclosure of information

7. The Credit Ombudsman shall
 (a) collect information on credit sought from and granted by financial institutions to consumers and small business to ascertain, by statistical analysis, whether the availability of credit is equitably distributed on a community basis and on an industry basis throughout Canada;
 (b) for the purposes of paragraph (a), require every financial institution, when a consumer or small business has applied for

7. L'ombudsman du crédit :
 a) recueille des renseignements sur les demandes de crédit faites aux institutions financières par les consommateurs et les petites entreprises et sur les octrois de crédit par ces dernières à ces mêmes consommateurs et petites entreprises afin de vérifier, au moyen d'analyses statistiques, si la disponibilité de crédit est équitablement répartie, en fonction des localités et des

Collecte et communication de renseignements

credit, to complete a form showing information prescribed by the Credit Ombudsman respecting the granting or refusal of the credit and give it to the consumer or small business who may, if the consumer or small business so chooses, complete it and send it to the Credit Ombudsman, with the further information prescribed by the Credit Ombudsman, including the rate of interest charged and other terms of the loan, the electoral district, community and industry group in which the consumer or small business resides or operates and, in the case of an individual, the sex of the individual seeking the credit;

(c) analyze and prepare reports on the availability of credit in different electoral districts or other communities and industry groups, and to male and female applicants;

(d) submit reports prepared under paragraph (c) to the Standing Committee; and

(e) cooperate with consumer groups, business groups and financial institutions to facilitate the achievement of the purposes of this Act.

classes d'industries, dans l'ensemble du Canada;

b) exige, pour l'application de l'alinéa a), des institutions financières qu'elles remplissent, chaque fois qu'un consommateur ou une petite entreprise fait une demande de crédit, une formule où elles indiquent les renseignements prescrits par l'ombudsman du crédit quant à l'octroi ou au refus du crédit et la remettent au consommateur ou à la petite entreprise, qui peut la compléter et la transmettre à l'ombudsman du crédit. En outre, cette formule comporte les autres renseignements prescrits par l'ombudsman du crédit, notamment le taux d'intérêt exigé et les autres conditions du prêt et indique la circonscription et la localité où le consommateur habite ou celles où la petite entreprise est située, de même que la classe d'industries à laquelle le consommateur ou la petite entreprise appartient. Dans le cas d'un particulier, la formule indique de plus le sexe du demandeur de crédit;

c) analyse la disponibilité du crédit selon les localités, les classes d'industries et le sexe des demandeurs de crédit et établit des rapports sur ces sujets;

d) soumet au comité permanent les rapports établis en vertu de l'alinéa c);

e) coopère avec les groupes de consommateurs, de gens d'affaires et d'institutions financières afin de faciliter la réalisation de l'objet de la présente loi.

GENERAL

DISPOSITION GÉNÉRALES

Information confidential

8. (1) Except in reference to a report under paragraph 4(a), the Credit Ombudsman shall keep confidential all information received pursuant to this Act.

8. (1) Sauf à l'égard d'un rapport visé à l'alinéa 4a), l'ombudsman du crédit garde confidentiels tous les renseignements qu'il reçoit en vertu de la présente loi.

Renseignements confidentiels

Exception

(2) Subsection (1) does not apply if the information is evidence of or relevant to the investigation of an offence under the *Criminal Code* or any other Act of Parliament.

(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas à l'égard des renseignements offerts en preuve ou pertinents à une enquête relative à une infraction au *Code criminel* ou à toute autre loi fédérale.

Exception

Power to define and prescribe

9. The Credit Ombudsman may, with the prior approval of the Minister, define communities and industry groups and prescribe forms and information to be provided or volunteered for the purposes of this Act.

9. L'ombudsman du crédit peut, avec l'approbation préalable du ministre, prendre des règlements afin de définir les localités et les classes d'industries, prescrire les formules et

Pouvoir de prendre des règlements

Notice of
Ombudsman's
services

10. The Credit Ombudsman may require every financial institution to

(a) post prominently at every place of business where credit may be applied for, and

(b) include in advertisements or other communications, whether physical or electronic, offering credit

a notice, in the form prescribed by the Credit Ombudsman, describing the function of the office of the Credit Ombudsman and the means of contacting the office.

les renseignements à produire, soit obligatoirement, soit à titre facultatif, pour l'application de la présente loi.

10. L'ombudsman du crédit peut exiger des institutions financières qu'elles fassent connaître les services de l'ombudsman du crédit, en la forme prescrite et indique, notamment, comment on peut communiquer avec le bureau de l'ombudsman :

a) soit en affichant un avis bien en vue dans toutes leurs places d'affaires où il est possible de demander du crédit;

b) soit en faisant paraître ces renseignements dans les annonces et autres communications d'offres de crédit, que ces annonces et communications soient sur support physique ou électronique.

Avis de
l'existence
des services
de
l'ombudsman
du crédit

Annual report

11. The Credit Ombudsman shall submit to the Minister by April 1 of every year a report on the functions of the office of Credit Ombudsman during the previous year and on the availability of credit on an equitable basis in Canada, and the Minister shall forthwith cause the report to be laid before both Houses of Parliament.

11. L'ombudsman du crédit soumet au ministre, au plus tard le 1er avril de chaque année, un rapport sur les opérations de son bureau pour l'exercice précédent et sur l'équité de la distribution du crédit au Canada. Le ministre fait déposer ce rapport devant les deux chambres du Parlement dès réception.

Rapport
annuel

OFFENCES AND PENALTIES

False
information

12. (1) Every person who provides false information to the Credit Ombudsman in connection with the operation of this Act is guilty of an offence.

Refusal to
provide
information

(2) Every person who refuses or fails to provide information requested by the Credit Ombudsman under the authority of this Act is guilty of an offence.

Punishment

(3) Every person who commits an offence under this Act is liable, on summary conviction, to a fine not exceeding \$5,000 for a first offence and to a fine not exceeding \$25,000 or imprisonment for not more than six months, or to both, in the case of a second or subsequent offence.

INFRACTIONS ET PEINES

12. (1) Est coupable d'une infraction qui-25 conque fournit de faux renseignements à l'ombudsman du crédit dans le cadre de l'application de la présente loi.

Communica-
tion de faux
renseigne-
ments

(2) Est coupable d'une infraction qui-30 conque refuse ou omet de fournir des renseignements exigés par l'ombudsman du crédit dans le cadre de l'application de la présente loi.

Refus de
fournir des
renseigne-
ments

(3) Quiconque commet une infraction à la présente loi est passible, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, d'une amende maximale de 5 000\$ pour la première infraction et, dans le cas d'une deuxième ou d'une infraction subséquente, soit d'une amende maximale de 25 000\$, soit d'un emprisonnement maximal de six mois, ou de ces deux peines à la fois.

Peine