CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

Financial Consumer Agency of Canada Act

Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

S.C. 2001, c. 9

L.C. 2001, ch. 9

Current to October 19, 2026

Last amended on March 26, 2026

À jour au 19 octobre 2026

Dernière modification le 26 mars 2026

Published by the Minister of Justice at the following address:
http://laws-lois.justice.gc.ca

Publié par le ministre de la Justice à l'adresse suivante :
http://lois-laws.justice.gc.ca

OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (2) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

Published consolidation is evidence

31 (1) Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

Inconsistencies in Acts

(2) In the event of an inconsistency between a consolidated statute published by the Minister under this Act and the original statute or a subsequent amendment as certified by the Clerk of the Parliaments under the *Publication of Statutes Act*, the original statute or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (2) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1er juin 2009, prévoient ce qui suit :

Codifications comme élément de preuve

31 (1) Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

Incompatibilité — lois

(2) Les dispositions de la loi d'origine avec ses modifications subséquentes par le greffier des Parlements en vertu de la *Loi sur la publication des lois* l'emportent sur les dispositions incompatibles de la loi codifiée publiée par le ministre en vertu de la présente loi.

LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

NOTE

This consolidation is current to October 19, 2026. The last amendments came into force on March 26, 2026. Any amendments that were not in force as of October 19, 2026 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

NOTE

Cette codification est à jour au 19 octobre 2026. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 26 mars 2026. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 19 octobre 2026 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

TABLE OF PROVISIONS

An Act to establish the Financial Consumer Agency of Canada and to amend certain Acts in relation to financial institutions

Short Title

1 Short title

Interpretation

2 Definitions

Purpose of Act

2.1 Supervision and protection

Establishment of Agency

3 Establishment

Commissioner of Agency

4 Appointment of Commissioner

Powers, Duties and Functions of Commissioner

5 Powers, duties and functions of the Commissioner

5.01 Business plan

5.1 Minister's direction

6 Duties and functions generally

Agreements

7 Agreements

7.1 Agreements — payment card network operators

Deputy Commissioners

8 Appointment of Deputy Commissioner

Exercise of Powers, Duties and Functions

9 Exercise by personnel

TABLE ANALYTIQUE

Loi constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et modifiant certaines lois relatives aux institutions financières

Titre abrégé

1 Titre abrégé

Définitions

2 Définitions

Objectifs

2.1 Supervision et protection

Mise en place

3 Constitution

Commissaire de l'agence

4 Nomination du commissaire

Attributions du commissaire

5 Rôle général

5.01 Plan d'entreprise

5.1 Instructions du ministre

6 Incompatibilité de fonctions

Accords

7 Accords

7.1 Accords — exploitants de réseaux de cartes de paiement

Commissaires adjoints

8 Nomination de commissaires adjoints

Exercice des attributions

9 Exercice par les membres du personnel

Staff of Agency

10 Employees

11 Responsibility for human resources management

12 Official Languages Act

Appropriation

13 Expenditures out of C.R.F.

Conflict of Interest

14 Ownership

14.1 Ownership — payment card network operators

16 No grant or gratuity to be made

Confidentiality

17 Confidential information

Assessments

18 Commissioner to ascertain expenses

Administrative Monetary Penalties

Violations

19 Regulations

20 Criteria for penalty

20.1 Purpose of penalty

21 How act or omission may be proceeded with

Proceedings

22 Commission of violation

Determination of Responsibility and Penalty

23 Payment of penalty

Appeal to Federal Court

24 Right of appeal

Enforcement

25 Debts to Her Majesty

26 Certificate of default

Rules about Violations

27 Violations not offences

28 Due diligence available

Personnel de l'agence

10 Personnel

11 Attributions en matière de gestion des ressources humaines

12 Loi sur les langues officielles

Finances

13 Prélèvement sur le Trésor

Conflits d'intérêts

14 Actions

14.1 Actions — exploitants de réseaux de cartes de paiement

16 Dons

Caractère confidentiel des renseignements

17 Caractère confidentiel des renseignements

Cotisations

18 Détermination du commissaire

Pénalités

Violations

19 Pouvoir réglementaire

20 Critères

20.1 But de la pénalité

21 Précision

Ouverture des procédures

22 Violation

Responsabilité et pénalité

23 Paiement

Appel à la Cour fédérale

24 Droit d'appel

Recouvrement des pénalités

25 Créance de Sa Majesté

26 Certificat de non-paiement

Règles propres aux violations

27 Précision

28 Prise de précautions

General Provisions

29 Evidence

30 Time limit

31 Publication

Regulations

32 Regulations

No Liability

33 No liability

Immunities

33.1 Not compellable

Annual Report

34 Annual report

Amendments to Acts in Relation to Financial Institutions

Amendments to Other Acts

Consequential Amendments

Coming into Force

***593** Coming into force

594 Authority to substitute actual date

SCHEDULE 1

SCHEDULES 2 AND 3

Dispositions générales

29 Admissibilité du procès-verbal de violation

30 Prescription

31 Publication

Règlements

32 Pouvoir réglementaire

Absence de responsabilité

33 Immunité judiciaire

Immunité

33.1 Non-assignation

Rapport annuel

34 Rapport annuel

Modification de lois relatives aux institutions financières

Modification d'autres lois

Modifications corrélatives

Entrée en vigueur

***593** Entrée en vigueur

594 Pouvoir d'insérer une date

ANNEXE 1

ANNEXES 2 ET 3

S.C. 2001, c. 9

An Act to establish the Financial Consumer Agency of Canada and to amend certain Acts in relation to financial institutions

[*Assented to 14th June 2001*]

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

Short Title

Short title

1 This Act may be cited as the *Financial Consumer Agency of Canada Act*.

Interpretation

Definitions

2 The following definitions apply in this section and in sections 3 to 34.

Agency means the Financial Consumer Agency of Canada established under section 3. (*Agence*)

bank holding company means a bank holding company as defined in section 2 of the *Bank Act*; (*société de portefeuille bancaire*)

Commissioner means the Commissioner of the Agency appointed under section 4. (*commissaire*)

consumer provision means

(a) paragraph 157(2)(e), sections 195.1, 273.1, 627.02 to 627.998 and 979.1 to 979.4 of the *Bank Act* together with any regulations made under or for the purposes of those provisions;

L.C. 2001, ch. 9

Loi constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et modifiant certaines lois relatives aux institutions financières

[*Sanctionnée le 14 juin 2001*]

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

Titre abrégé

Titre abrégé

1 *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

Définitions

Définitions

2 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article et aux articles 3 à 34.

Agence L'Agence de la consommation en matière financière du Canada constituée en application de l'article 3. (*Agency*)

chef du développement de la littératie financière [Abrogée, 2018, ch. 27, art. 336]

commissaire Le commissaire de l'Agence nommé en application de l'article 4. (*Commissioner*)

commissaire adjoint Commissaire adjoint nommé en vertu de l'article 8. (*Deputy Commissioner*)

commissaire adjoint principal [Abrogée, 2026, ch. 3, art. 226]

disposition visant les consommateurs

(a.1) sections 992 to 1003 of the *Bank Act* as those sections apply to any notice, document or other information that is required under the provisions referred to in paragraph (a);

(a.2) the provisions contained in a plan approved by the Minister under subsection 39.011(2) of the *Bank Act*;

(b) paragraphs 167(2)(f) and (g), subsection 382.2(3) and sections 385.05 to 385.28 of the *Cooperative Credit Associations Act* together with any regulations made under or for the purposes of those provisions;

(b.1) sections 487.01 to 487.12 of the *Cooperative Credit Associations Act* as those sections apply to any notice, document or other information that is required under the provisions referred to in paragraph (b);

(c) paragraphs 165(2)(f) and (g), subsection 469.1(3), sections 479 to 489.3, subsection 542.061(3) and sections 598 to 607.2 of the *Insurance Companies Act* together with any regulations made under or for the purposes of those provisions;

(c.1) sections 1034 to 1045 of the *Insurance Companies Act* as those sections apply to any notice, document or other information that is required under the provisions referred to in paragraph (c);

(d) paragraphs 161(2)(e) and (f), subsection 418.1(3) and sections 425.1 to 444.3 of the *Trust and Loan Companies Act* together with any regulations made under or for the purposes of those provisions;

(d.1) sections 539.01 to 539.12 of the *Trust and Loan Companies Act* as those sections apply to any notice, document or other information that is required under the provisions referred to in paragraph (d); and

(e) subsection 469.1(3) as set out in paragraph 17(1)(f) of the *Green Shield Canada Act* and the provisions referred to in paragraph 17(1)(f.1) of that Act as they apply to Green Shield Canada in accordance with section 17 of that Act together with any regulations made under or for the purposes of those provisions. (*disposition visant les consommateurs*)

Deputy Commissioner means a Deputy Commissioner appointed under section 8. (*commissaire adjoint*)

external complaints body has the same meaning as in section 2 of the *Bank Act*. (*organisme externe de traitement des plaintes*)

financial institution means

a) L'alinéa 157(2)e) et les articles 195.1, 273.1, 627.02 à 627.998 et 979.1 à 979.4 de la *Loi sur les banques* et leurs règlements d'application éventuels;

a.1) les articles 992 à 1003 de la *Loi sur les banques*, pour autant qu'ils s'appliquent aux avis, documents ou autres renseignements exigés par les dispositions visées à l'alinéa a);

a.2) les dispositions contenues dans un plan approuvé par le ministre au titre du paragraphe 39.011(2) de la *Loi sur les banques*;

b) les alinéas 167(2)f) et g), le paragraphe 382.2(3) et les articles 385.05 à 385.28 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit* et leurs règlements d'application éventuels;

b.1) les articles 487.01 à 487.12 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*, pour autant qu'ils s'appliquent aux avis, documents ou autres renseignements exigés par les dispositions visées à l'alinéa b);

c) les alinéas 165(2)f) et g), le paragraphe 469.1(3), les articles 479 à 489.3, le paragraphe 542.061(3) et les articles 598 à 607.2 de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et leurs règlements d'application éventuels;

c.1) les articles 1034 à 1045 de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, pour autant qu'ils s'appliquent aux avis, documents ou autres renseignements exigés par les dispositions visées à l'alinéa c);

d) les alinéas 161(2)e) et f), le paragraphe 418.1(3) et les articles 425.1 à 444.3 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et leurs règlements d'application éventuels;

d.1) les articles 539.01 à 539.12 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, pour autant qu'ils s'appliquent aux avis, documents ou autres renseignements exigés par les dispositions visées à l'alinéa d);

e) le paragraphe 469.1(3) prévu à l'alinéa 17(1)f) de la *Loi sur l'association personnalisée le Bouclier vert du Canada* et les dispositions mentionnées à l'alinéa 17(1)f.1) de cette loi, telles qu'elles s'appliquent au Bouclier vert du Canada en application de l'article 17 de cette loi, et leurs règlements d'application éventuels. (*consumer provision*)

entité participante [Abrogée, 2026, ch. 3, art. 226]

exploitant de réseau de cartes de paiement Entité, au sens de l'article 3 de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*, qui exploite ou gère un réseau de cartes de

(a) a bank as defined in section 2 of the *Bank Act*;

(b) an authorized foreign bank as defined in section 2 of the *Bank Act*;

(c) a company to which the *Trust and Loan Companies Act* applies;

(d) a retail association as defined in section 2 of the *Cooperative Credit Associations Act*;

(e) a company or foreign company to which the *Insurance Companies Act* applies; and

(f) Green Shield Canada. (*institution financière*)

Financial Literacy Leader [Repealed, 2018, c. 27, s. 336]

governing statute means

(a) in relation to a bank or authorized foreign bank as defined in the *Bank Act*, that Act;

(b) in relation to a retail association to which the *Cooperative Credit Associations Act* applies, that Act;

(c) in relation to a company or foreign company to which the *Insurance Companies Act* applies, that Act;

(d) in relation to a company to which the *Trust and Loan Companies Act* applies, that Act; and

(e) in relation to Green Shield Canada, the *Green Shield Canada Act*. (*loi d'application*)

insurance holding company means an insurance holding company as defined in subsection 2(1) of the *Insurance Companies Act*. (*société de portefeuille d'assurances*)

Minister means the Minister of Finance. (*ministre*)

participating entity [Repealed, 2026, c. 3, s. 226]

payment card network operator means an entity, as defined in section 3 of the *Payment Card Networks Act*, that operates or manages a payment card network, as defined in that section, including by establishing standards and procedures for the acceptance, transmission or processing of payment transactions and by facilitating the electronic transfer of information and funds. (*exploitant de réseau de cartes de paiement*)

penalty means an administrative monetary penalty. (*pénalité*)

paiement, au sens du même article, notamment par l'établissement de normes et de procédures pour l'acceptation, la transmission et le traitement d'opérations de paiement et la facilitation de transferts électroniques de renseignements et de fonds. (*payment card network operator*)

institution financière

a) Banque, au sens de l'article 2 de la *Loi sur les banques*;

b) banque étrangère autorisée, au sens de l'article 2 de la *Loi sur les banques*;

c) société régie par la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*;

d) association de détail au sens de l'article 2 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*;

e) société ou société étrangère régie par la *Loi sur les sociétés d'assurances*;

f) le Bouclier vert du Canada. (*financial institution*)

loi d'application

a) La *Loi sur les banques*, dans le cas d'une banque ou d'une banque étrangère autorisée au sens de cette loi;

b) la *Loi sur les associations coopératives de crédit*, dans le cas d'une association de détail à laquelle s'applique cette loi;

c) la *Loi sur les sociétés d'assurances*, dans le cas d'une société ou société étrangère à laquelle s'applique cette loi;

d) la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, dans le cas d'une société à laquelle s'applique cette loi;

e) la *Loi sur l'association personnalisée le Bouclier vert du Canada*, dans le cas du Bouclier vert du Canada. (*governing statute*)

ministre Le ministre des Finances. (*Minister*)

organisme de normalisation technique [Abrogée, 2026, ch. 3, art. 226]

organisme externe de traitement des plaintes S'entend au sens de l'article 2 de la *Loi sur les banques*. (*external complaints body*)

pénalité Sanction administrative pécuniaire. (*penalty*)

prescribed means prescribed by regulation. (*Version anglaise seulement*)

Senior Deputy Commissioner [Repealed, 2026, c. 3, s. 226]

technical standards body [Repealed, 2026, c. 3, s. 226]

2001, c. 9, s. 2; 2009, c. 2, s. 280; 2010, c. 12, s. 1835, c. 25, s. 156; 2012, c. 5, ss. 217, 222; 2013, c. 1, s. 2; 2018, c. 27, s. 336; 2024, c. 17, s. 199; 2026, c. 3, s. 226; 2026, c. 3, s. 351.

Purpose of Act

Supervision and protection

2.1 The purpose of this Act is to ensure that financial institutions, the external complaints body and payment card network operators are supervised by an agency of the Government of Canada so as to contribute to the protection of consumers of financial products and services and the public, including by strengthening the financial literacy of Canadians.

2018, c. 27, s. 337; 2023, c. 26, s. 140; 2024, c. 17, s. 200; 2026, c. 3, s. 227.

Establishment of Agency

Establishment

3 (1) There is hereby established an agency of the Government of Canada called the Financial Consumer Agency of Canada over which the Minister shall preside and for which the Minister shall be responsible.

Objects

(2) The objects of the Agency are to

(a) supervise financial institutions and the external complaints body to determine whether they are in compliance with

(i) the consumer provisions applicable to them, and

(ii) the terms and conditions or undertakings with respect to the protection of customers of financial institutions that the Minister imposes or requires, as the case may be, under an Act listed in Schedule 1 and the directions that the Minister imposes under this Act;

(b) strive to protect the rights and interests of consumers of financial products and services and the public, taking into account the need of financial institutions to efficiently manage their business operations;

(b.1) [Repealed, 2018, c. 27, s. 338]

société de portefeuille bancaire S'entend au sens de l'article 2 de la *Loi sur les banques*. (*bank holding company*)

société de portefeuille d'assurances S'entend au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances*. (*insurance holding company*)

2001, ch. 9, art. 2; 2009, ch. 2, art. 280; 2010, ch. 12, art. 1835, ch. 25, art. 156; 2012, ch. 5, art. 217 et 222; 2013, ch. 1, art. 2; 2018, ch. 27, art. 336; 2024, ch. 17, art. 199; 2026, ch. 3, art. 226; 2026, ch. 3, art. 351.

Objectifs

Supervision et protection

2.1 La présente loi vise à assujettir les institutions financières, l'organisme externe de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement à la supervision d'un organisme fédéral en vue de contribuer à la protection des consommateurs de produits et services financiers et du public, notamment en renforçant la littératie financière des Canadiens.

2018, ch. 27, art. 337; 2023, ch. 26, art. 140; 2024, ch. 17, art. 200; 2026, ch. 3, art. 227.

Mise en place

Constitution

3 (1) Est constituée l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, organisme fédéral placé sous l'autorité et la responsabilité du ministre.

Objectifs

(2) L'Agence a pour mission :

a) de superviser les institutions financières et l'organisme externe de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

b) de s'efforcer de protéger les droits et intérêts des consommateurs de produits et services financiers et du public, en tenant compte du besoin des institutions financières de gérer efficacement leurs opérations commerciales;

b.1) [Abrogé, 2018, ch. 27, art. 338]

c) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les

(c) promote the adoption by financial institutions of policies and procedures designed to implement provisions, terms and conditions, undertakings or directions referred to in paragraph (a) — as well as voluntary codes of conduct that are adopted by financial institutions, and any public commitments made by them, that are designed to protect the rights and interests of their customers — and monitor the implementation of those voluntary codes and public commitments;

(c.1) promote the adoption by the external complaints body of policies and procedures designed to implement the provisions, terms and conditions, undertakings or directions referred to in paragraph (a);

(c.2) monitor and evaluate trends and emerging issues that may have an impact on consumers of financial products and services, and make information on those trends and issues public;

(d) strengthen the financial literacy of Canadians and promote consumer awareness about the obligations of financial institutions and the external complaints body under the consumer provisions applicable to them and about all matters connected with the protection of consumers of financial products and services; and

(e) foster, in co-operation with any department, agency or agent corporation of the Government of Canada or of a province, financial institutions and consumer and other organizations, an understanding of financial services and issues relating to financial services.

(f) [Repealed, 2018, c. 27, s. 338]

(g) [Repealed, 2018, c. 27, s. 338]

Objects — payment card network operators

(3) The objects of the Agency are also to

(a) supervise payment card network operators to determine whether they are in compliance with the provisions of the *Payment Card Networks Act* and its regulations;

(b) promote the adoption by payment card network operators of policies and procedures designed to implement the provisions of the *Payment Card Networks Act* and its regulations;

(c) monitor the implementation of voluntary codes of conduct that have been adopted by payment card network operators and that are publicly available, and to

dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa a) et les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les droits et les intérêts de leurs clients, ainsi que les engagements publics pris par elles en vue de protéger ces intérêts, et de surveiller la mise en œuvre de ces codes et engagements publics;

c.1) d'inciter l'organisme externe de traitement des plaintes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa a);

c.2) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influencer les consommateurs de produits et services financiers et de rendre publics des renseignements à l'égard de celles-ci;

d) de renforcer la littératie financière des Canadiens et de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et de l'organisme externe de traitement des plaintes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent.

f) [Abrogé, 2018, ch. 27, art. 338]

g) [Abrogé, 2018, ch. 27, art. 338]

Objectifs — exploitants de réseaux de cartes de paiement

(3) Elle a également pour mission :

a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au

monitor any public commitments made by them regarding their commercial practices in relation to payment card networks; and

(d) promote public awareness about the obligations of payment card network operators under a voluntary code of conduct or under the *Payment Card Networks Act*.

(4) [Repealed, 2026, c. 3, s. 228]

2001, c. 9, s. 3; 2010, c. 12, ss. 1836, 1851, c. 25, s. 157; 2013, c. 1, s. 3; 2018, c. 27, s. 338; 2023, c. 26, s. 141; 2024, c. 17, s. 201; 2026, c. 3, s. 228.

public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

(4) [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 228]

2001, ch. 9, art. 3; 2010, ch. 12, art. 1836 et 1851, ch. 25, art. 157; 2013, ch. 1, art. 3; 2018, ch. 27, art. 338; 2023, ch. 26, art. 141; 2024, ch. 17, art. 201; 2026, ch. 3, art. 228.

Commissioner of Agency

Appointment of Commissioner

4 (1) The Governor in Council shall appoint an officer to be called the Commissioner of the Financial Consumer Agency of Canada. The Commissioner has the rank and all the powers of a deputy head of a department.

Tenure of office and removal

(2) The Commissioner holds office during good behaviour for a term of not more than five years, but may be removed for cause by the Governor in Council.

Further terms

(3) The Commissioner, on the expiration of any term of office, is eligible to be re-appointed for a further term of office.

Absence or incapacity

(4) In the event of the absence or incapacity of the Commissioner, or if the office of Commissioner is vacant, the Minister may appoint a qualified person to exercise the powers and perform the duties and functions of the Commissioner, but no person may be so appointed for a term of more than 90 days without the approval of the Governor in Council.

Remuneration

(5) The Commissioner shall be paid the remuneration fixed by the Governor in Council.

Expenses

(6) The Commissioner and any person appointed under subsection (4) are entitled to be paid reasonable travel and living expenses incurred in the course of performing their duties while absent from their ordinary place of work.

Commissaire de l'agence

Nomination du commissaire

4 (1) Le gouverneur en conseil nomme le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Le commissaire a rang et statut d'administrateur général de ministère.

Mandat et révocation

(2) Le commissaire occupe sa charge à titre inamovible pour un mandat maximal de cinq ans, sauf révocation motivée de la part du gouverneur en conseil.

Nouveau mandat

(3) Le mandat du commissaire est renouvelable plus d'une fois.

Absence ou empêchement

(4) En cas d'absence ou d'empêchement du commissaire ou de vacance de son poste, le ministre peut confier à une personne compétente les attributions du commissaire; cependant l'intérim ne peut dépasser quatre-vingt-dix jours sans l'approbation du gouverneur en conseil.

Rémunération

(5) Le commissaire reçoit la rémunération que fixe le gouverneur en conseil.

Frais

(6) Le commissaire et toute personne chargée de l'intérim en vertu du paragraphe (4) sont indemnisés des frais de déplacement et de séjour entraînés par l'accomplissement de leurs fonctions hors de leur lieu habituel de travail.

Deemed employment

(7) The Commissioner and any person appointed under subsection (4) are deemed to be employed in the public service for the purposes of the *Public Service Superannuation Act* and to be employed in the federal public administration for the purposes of the *Government Employees Compensation Act* and any regulations made under section 9 of the *Aeronautics Act*.

2001, c. 9, s. 4; 2003, c. 22, s. 169(E).

4.1 [Repealed, 2018, c. 27, s. 340]

Powers, Duties and Functions of Commissioner

Powers, duties and functions of the Commissioner

5 (1) The Commissioner has the powers, duties and functions assigned to the Commissioner by this Act and by the Acts listed in Schedule 1 and shall examine and inquire into, and report to the Minister from time to time on, all matters connected with the administration of this Act and of the consumer provisions of those other Acts.

Functions — *Payment Card Networks Act*

(1.1) The Commissioner shall also examine and inquire into, and report to the Minister from time to time on, all matters connected with the administration of the *Payment Card Networks Act* and its regulations.

Personal information

(2) The Commissioner may collect any personal information that he or she considers necessary in furtherance of the objects described in subsection 3(2).

Personal information

(2.1) The Commissioner may also collect any personal information that he or she considers necessary in furtherance of the objects described in subsection 3(3).

Review re voluntary codes of conduct

(3) The Commissioner, if a financial institution has adopted a voluntary code of conduct referred to in paragraph 3(2)(c) or made a commitment designed to protect the interests of its customers, may make or cause to be made any review that he or she considers necessary to monitor compliance with the code or the commitment, as the case may be.

Statut

(7) Le commissaire et toute personne chargée de l'intérim en vertu du paragraphe (4) sont réputés faire partie de la fonction publique pour l'application de la *Loi sur la pension de la fonction publique* et faire partie de l'administration publique fédérale pour l'application de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* et des règlements pris en vertu de l'article 9 de la *Loi sur l'aéronautique*.

2001, ch. 9, art. 4; 2003, ch. 22, art. 169(A).

4.1 [Abrogé, 2018, ch. 27, art. 340]

Attributions du commissaire

Rôle général

5 (1) Outre les attributions que lui confère la présente loi, le commissaire exerce celles que lui confèrent les lois mentionnées à l'annexe 1; il examine toutes les questions — et fait enquête sur elles — liées à l'application de la présente loi et des dispositions visant les consommateurs de ces autres lois et en rend compte au ministre.

Rôle — *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*

(1.1) Il procède également à l'examen de toutes les questions liées à l'application de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements, fait enquête sur elles et rend compte au ministre des résultats de l'examen et de l'enquête.

Renseignements personnels

(2) Le commissaire peut recueillir les renseignements personnels qu'il estime nécessaires à la réalisation de sa mission au titre du paragraphe 3(2).

Renseignements personnels

(2.1) Il peut également recueillir les renseignements personnels qu'il estime nécessaires à la réalisation de sa mission au titre du paragraphe 3(3).

Étude

(3) Dans les cas où une institution financière a adopté un code de conduite volontaire visé à l'alinéa 3(2)c) ou pris des engagements en vue de protéger les intérêts des clients, le commissaire peut procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour en surveiller l'application.

Review

(3.1) If a payment card network operator has adopted a voluntary code of conduct or made a public commitment referred to in paragraph 3(3)(c), the Commissioner may make or cause to be made any review that he or she considers necessary to monitor compliance with the code or the commitment, as the case may be.

Respect for other monitors

(4) When acting under subsection (3), the Commissioner shall have due regard for the role of any department, agency or agent corporation of the Government of Canada or of a province or any organization that has a role in monitoring compliance by financial institutions with voluntary codes of conduct or commitments.

Activities

(5) The Commissioner may carry on any activity that he or she considers necessary in furtherance of the objects described in subsection 3(2).

Activities

(6) The Commissioner may also carry on any activity that he or she considers necessary in furtherance of the objects described in subsection 3(3).

2001, c. 9, s. 5; 2010, c. 12, ss. 1837, 1852.

Business plan

5.01 (1) At least 30 days before the end of each fiscal year, the Commissioner shall submit a business plan to the Minister for approval.

Content of business plan

(2) The business plan shall include a statement, for at least the following financial year, of the Agency's objectives, the strategies that it intends to use to achieve those objectives and its operating and capital budgets.

2013, c. 1, s. 7; 2018, c. 27, s. 342.

Minister's direction

5.1 (1) The Minister may give a written direction to the Agency if the Minister is of the opinion that it can strengthen consumer protection and the public's confidence in that protection or enhance the financial literacy of Canadians.

Notification of implementation

(2) After implementing the direction, the Commissioner shall notify the Minister without delay that the direction has been implemented.

Étude

(3.1) Dans les cas où un exploitant de réseau de cartes de paiement a adopté un code de conduite volontaire ou pris les engagements publics visés à l'alinéa 3(3)c), le commissaire peut procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour en surveiller l'application.

Ministères ou organismes compétents

(4) Dans les cas visés au paragraphe (3), le commissaire agit compte dûment tenu du rôle des ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux ou de toutes autres organisations dont le mandat comporte aussi le contrôle d'application des codes de conduite volontaires adoptés par les institutions financières ou des engagements pris par celles-ci.

Activités

(5) Le commissaire peut exercer les activités qu'il estime nécessaires à la réalisation de sa mission au titre du paragraphe 3(2).

Activités

(6) Il peut également exercer les activités qu'il estime nécessaires à la réalisation de sa mission au titre du paragraphe 3(3).

2001, ch. 9, art. 5; 2010, ch. 12, art. 1837 et 1852.

Plan d'entreprise

5.01 (1) Le commissaire présente un plan d'entreprise au ministre, pour approbation, au moins trente jours avant la fin de chaque exercice.

Présentation et contenu

(2) Le plan expose notamment les objectifs de l'Agence, les moyens que celle-ci prévoit mettre en œuvre pour les atteindre, son budget de fonctionnement et son budget d'investissement pour au moins le prochain exercice.

2013, ch. 1, art. 7; 2018, ch. 27, art. 342.

Instructions du ministre

5.1 (1) Le ministre peut donner des instructions écrites à l'Agence, s'il est d'avis que celles-ci peuvent renforcer la protection des consommateurs et la confiance du public quant à cette protection ou améliorer la littératie financière des Canadiens.

Avis de mise en œuvre

(2) Le commissaire avise sans délai le ministre de la mise en œuvre des instructions.

Best interests

(3) Compliance by the Agency with a direction is deemed to be in its best interests.

Statutory Instruments Act

(4) The *Statutory Instruments Act* does not apply to a direction given under subsection (1).

Publication

(5) The Minister shall cause a notice to be published in the *Canada Gazette* that a direction was given under subsection (1) as soon as is feasible after the direction is implemented.

2010, c. 12, s. 1853; 2013, c. 1, s. 8; 2024, c. 17, s. 202; 2026, c. 3, s. 229.

Duties and functions generally

6 (1) The Commissioner shall engage exclusively in the duties and functions of the Commissioner under section 5 and as deputy head of the Agency.

Other duties

(2) Despite subsection (1), the Commissioner may hold any other office under Her Majesty or perform any other duties for Her Majesty, but not for reward.

2001, c. 9, s. 6; 2013, c. 1, s. 9(F).

6.1 [Repealed, 2018, c. 27, s. 343]

Agreements

Agreements

7 The Agency, in order to carry out its objects, may enter into an agreement or arrangement with a department or agency of the Government of Canada or of a province or with any other person or body in the name of Her Majesty in right of Canada or in its own name. An agreement or arrangement with a department or agency of a province must be made with the approval of the Governor in Council.

Agreements — payment card network operators

7.1 In order to carry out the objects described in paragraph 3(3)(c), the Agency, in the name of Her Majesty in right of Canada or in its own name, may enter into an agreement with a payment card network operator, including an agreement respecting the provision of information or the payment of fees.

2010, c. 12, s. 1838.

Intérêt supérieur de l'Agence

(3) L'Agence est réputée agir dans son propre intérêt supérieur lorsqu'elle se conforme aux instructions.

Non-application de la *Loi sur les textes réglementaires*

(4) La *Loi sur les textes réglementaires* ne s'applique pas aux instructions données en vertu du paragraphe (1).

Publication

(5) Le ministre fait publier, dans la *Gazette du Canada*, un avis portant que des instructions ont été données en vertu du paragraphe (1) dès que possible après leur mise en œuvre.

2010, ch. 12, art. 1853; 2013, ch. 1, art. 8; 2024, ch. 17, art. 202; 2026, ch. 3, art. 229.

Incompatibilité de fonctions

6 (1) Les attributions du commissaire prévues à l'article 5 et celles qu'il exerce à titre d'administrateur général de l'Agence sont incompatibles avec toutes autres fonctions.

Exception

(2) Par dérogation au paragraphe (1), le commissaire peut occuper tout autre poste ou exercer toutes autres fonctions, à titre gratuit, sous l'autorité ou au service de Sa Majesté.

2001, ch. 9, art. 6; 2013, ch. 1, art. 9(F).

6.1 [Abrogé, 2018, ch. 27, art. 343]

Accords

Accords

7 Pour l'exécution de sa mission, l'Agence peut conclure en son nom ou au nom de Sa Majesté du chef du Canada des accords ou arrangements, avec tous ministères ou organismes fédéraux ou provinciaux ou avec toute autre personne ou organisation. Les accords ou arrangements conclus avec les ministères ou organismes provinciaux sont assujettis à l'agrément du gouverneur en conseil.

Accords — exploitants de réseaux de cartes de paiement

7.1 Pour la réalisation de sa mission au titre de l'alinéa 3(3)c), l'Agence peut, en son nom ou au nom de Sa Majesté du chef du Canada, conclure des accords avec les exploitants de réseaux de cartes de paiement, notamment en ce qui concerne la fourniture de renseignements et le paiement de frais.

2010, ch. 12, art. 1838.

7.2 [Repealed, 2026, c. 3, s. 230]

7.3 [Repealed, 2026, c. 3, s. 230]

7.4 [Repealed, 2026, c. 3, s. 230]

7.2 [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 230]

7.3 [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 230]

7.4 [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 230]

Deputy Commissioners

Appointment of Deputy Commissioner

8 The Commissioner may appoint one or more officers each to be called a Deputy Commissioner of the Financial Consumer Agency of Canada who shall act under the instructions of the Commissioner.

Commissaires adjoints

Nomination de commissaires adjoints

8 Le commissaire peut nommer un ou plusieurs commissaires adjoints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada qui se conforment aux directives du commissaire.

Exercise of Powers, Duties and Functions

Exercise by personnel

9 Except as otherwise provided by the Commissioner and subject to any terms and conditions that may be specified by the Commissioner, a person who is an officer or employee of the Agency may exercise any of the powers and perform any of the duties and functions of the Commissioner under this Act if the person is appointed to serve in the Agency in a capacity appropriate to the exercise of the power or performance of the duty or function.

Exercice des attributions

Exercice par les membres du personnel

9 Sauf indication contraire du commissaire et sous réserve des conditions qu'il peut imposer, les membres du personnel de l'Agence ayant la compétence voulue peuvent exercer les attributions que la présente loi confère au commissaire.

9.1 [Repealed, 2026, c. 3, s. 231]

9.1 [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 231]

Staff of Agency

Employees

10 The employees that are necessary to enable the Commissioner to perform the Commissioner's duties are to be appointed in accordance with the *Public Service Employment Act*.

2001, c. 9, s. 10; 2024, c. 17, s. 205; 2026, c. 3, s. 232.

Personnel de l'agence

Personnel

10 Le personnel dont le commissaire a besoin pour l'exercice de ses fonctions est nommé conformément à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

2001, ch. 9, art. 10; 2024, ch. 17, art. 205; 2026, ch. 3, art. 232.

Responsibility for human resources management

11 (1) In respect of persons appointed under sections 8 and 10, the Commissioner is authorized to exercise the powers and perform the functions of the Treasury Board that relate to human resources management within the meaning of paragraphs 7(1)(b) and (e) and section 11.1 of the *Financial Administration Act*, and those of deputy heads under subsection 12(2) of that Act, as that subsection reads without regard to any terms and conditions that the Governor in Council may direct, including the determination of terms and conditions of employment

Attributions en matière de gestion des ressources humaines

11 (1) Le commissaire est autorisé, en ce qui a trait aux personnes nommées en vertu des articles 8 et 10, à assumer les responsabilités et à exercer les attributions conférées au Conseil du Trésor en vertu des alinéas 7(1)b) et e) et de l'article 11.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et les attributions conférées aux administrateurs généraux en vertu du paragraphe 12(2) de cette loi en matière de gestion des ressources humaines, compte non tenu des conditions que peut imposer le gouverneur en conseil au titre de ce paragraphe, notamment en ce

and the responsibility for employer and employee relations.

Delegation of powers

(2) The Commissioner may authorize any person employed in the federal public administration to exercise and perform, in any manner and subject to any terms and conditions that the Commissioner directs, any of the powers and functions of the Commissioner in relation to human resources management in the public service and may, from time to time as the Commissioner sees fit, revise or rescind and reinstate the authority so granted.

Sub-delegation of such powers

(3) Any person authorized under subsection (2) to exercise and perform any of the powers and functions of the Commissioner may, subject to and in accordance with the authorization, authorize one or more persons under their jurisdiction or any other person to exercise or perform any such power or function.

2001, c. 9, s. 11; 2003, c. 22, s. 170; 2024, c. 17, s. 206; 2026, c. 3, s. 233.

Official Languages Act

12 For greater certainty, the *Official Languages Act* applies to the Agency.

12.1 [Repealed, 2026, c. 3, s. 234]

Appropriation

Expenditures out of C.R.F.

13 (1) Subject to subsection (2), the Minister may, in any fiscal year on terms and conditions — including the rate of interest, if any — that are determined by the Minister, advance amounts out of the Consolidated Revenue Fund to the Agency to permit it to defray its costs of operation.

Spending authority

(2) In carrying out its responsibilities, the Agency may spend assessments and other revenues received through the conduct of its operations in the fiscal year in which they are received or, unless an appropriation Act provides otherwise, in the next fiscal year. The amount of those assessments or other revenues shall be paid out of the Consolidated Revenue Fund.

Payment for activity

(3) If the Agency carries on any activity in furtherance of an object described in paragraph 3(2)(d) or (e) on the Minister's recommendation, the Minister may on terms and conditions approved by the Treasury Board, in any fiscal year, make a payment out of the Consolidated

qui touche la détermination des conditions d'emploi et les relations entre employeur et employés.

Délégation de pouvoirs

(2) Le commissaire peut, aux conditions et selon les modalités qu'il fixe, déléguer tel de ses attributions en matière de gestion des ressources humaines de la fonction publique à une personne employée au sein de l'administration publique fédérale; cette délégation peut être annulée, modifiée ou rétablie à discrétion.

Subdélégation

(3) Tout délégataire visé au paragraphe (2) peut, compte tenu des conditions et modalités de la délégation, subdéléguer les pouvoirs qu'il a reçus à ses subordonnés ou à toute autre personne.

2001, ch. 9, art. 11; 2003, ch. 22, art. 170; 2024, ch. 17, art. 206; 2026, ch. 3, art. 233.

Loi sur les langues officielles

12 Il demeure entendu que la *Loi sur les langues officielles* s'applique à l'Agence.

12.1 [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 234]

Finances

Prélèvement sur le Trésor

13 (1) Sous réserve du paragraphe (2), le ministre peut, au cours d'un exercice, prélever sur le Trésor des fonds qu'il avance à l'Agence, aux conditions — et, le cas échéant, au taux d'intérêts — qu'il peut fixer, pour le paiement des dépenses afférentes à ses activités.

Dépenses

(2) L'Agence peut dépenser les cotisations et autres recettes provenant de ses activités reçues au cours d'un exercice pendant cet exercice ou, sauf disposition contraire d'une loi d'affectation de crédits, pendant l'exercice suivant. Ces sommes sont prélevées sur le Trésor.

Paiement pour activités

(3) Si l'Agence, sur la recommandation du ministre, exerce des activités en vue de la réalisation de sa mission au titre des alinéas 3(2)d) ou e), ce dernier peut, au cours d'un exercice, conformément aux modalités approuvées

Revenue Fund to the Agency for the purposes of the activity.

2001, c. 9, s. 13; 2007, c. 29, s. 154; 2013, c. 1, s. 11; 2024, c. 17, s. 208; 2026, c. 3, s. 235.

Conflict of Interest

Ownership

14 (1) The Commissioner, a person appointed under subsection 4(4) or a Deputy Commissioner must not hold, directly or indirectly, any interest or right in any shares of any financial institution, any bank holding company, any insurance holding company, the external complaints body or any other body corporate, however created, carrying on any business in Canada that is substantially similar to any business carried on by any financial institution or the external complaints body.

Prohibitions — federal credit union

(2) The Commissioner, a person appointed under subsection 4(4) or a Deputy Commissioner must not

(a) directly or indirectly hold any interest or right in membership shares of a federal credit union, within the meaning of section 2 of the *Bank Act*, in excess of the minimum number of membership shares of the federal credit union that is required for membership; or

(b) exercise any right he or she has as a member of such a federal credit union, except any right that he or she has as a customer of the federal credit union.

2001, c. 9, s. 14; 2010, c. 12, s. 2116, c. 25, ss. 158, 164; 2023, c. 26, s. 142; 2024, c. 17, s. 209; 2026, c. 3, s. 236.

Ownership — payment card network operators

14.1 The Commissioner, a person appointed under subsection 4(4) or a Deputy Commissioner must not hold, directly or indirectly, any interest or right in any shares of a payment card network operator.

2010, c. 12, s. 1839; 2024, c. 17, s. 210; 2026, c. 3, s. 237.

15 [Repealed, 2026, c. 3, s. 237]

No grant or gratuity to be made

16 (1) The Commissioner, a person appointed under subsection 4(4), a Deputy Commissioner and any person appointed under section 10 must not accept or receive, directly or indirectly, any grant or gratuity from a financial institution, a bank holding company, an insurance holding company or the external complaints body or from a director, officer or employee of any of them and a

par le Conseil du Trésor, payer une somme sur le Trésor à l'Agence pour financer ces activités.

2001, ch. 9, art. 13; 2007, ch. 29, art. 154; 2013, ch. 1, art. 11; 2024, ch. 17, art. 208; 2026, ch. 3, art. 235.

Conflits d'intérêts

Actions

14 (1) Le commissaire, les personnes nommées en vertu du paragraphe 4(4) et les commissaires adjoints ne peuvent avoir de droit ou d'intérêt direct ou indirect, à titre d'actionnaires, dans une institution financière, société de portefeuille bancaire ou société de portefeuille d'assurances, dans l'organisme externe de traitement des plaintes ou dans toute autre personne morale, quel que soit son mode de constitution, exerçant au Canada sensiblement les mêmes activités qu'une institution financière ou que l'organisme externe de traitement des plaintes.

Restrictions — coopérative de crédit fédérale

(2) Le commissaire, les personnes nommées en vertu du paragraphe 4(4) et les commissaires adjoints ne peuvent :

a) avoir de droit ou d'intérêt direct ou indirect à titre de membre dans une coopérative de crédit fédérale, au sens de l'article 2 de la *Loi sur les banques*, sauf le nombre minimal de parts sociales requis pour être membre;

b) exercer les droits découlant de leur statut de membre d'une coopérative de crédit fédérale à l'exception de ceux qu'ils exercent à titre de client de celle-ci.

2001, ch. 9, art. 14; 2010, ch. 12, art. 2116, ch. 25, art. 158 et 164; 2023, ch. 26, art. 142; 2024, ch. 17, art. 209; 2026, ch. 3, art. 236.

Actions — exploitants de réseaux de cartes de paiement

14.1 Le commissaire, les personnes nommées en vertu du paragraphe 4(4) et les commissaires adjoints ne peuvent avoir de droit ou d'intérêt direct ou indirect, à titre d'actionnaires, dans un exploitant de réseau de cartes de paiement.

2010, ch. 12, art. 1839; 2024, ch. 17, art. 210; 2026, ch. 3, art. 237.

15 [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 237]

Dons

16 (1) Il est interdit au commissaire, aux personnes nommées en vertu du paragraphe 4(4), aux commissaires adjoints et aux personnes nommées en vertu de l'article 10 d'accepter, directement ou indirectement, des dons en espèces ou en nature d'une institution financière, d'une société de portefeuille bancaire, d'une société de portefeuille d'assurances, de l'organisme externe de traitement

financial institution, a bank holding company, an insurance holding company and the external complaints body, and any director, officer or employee of any of them, must not make or give any such grant or gratuity.

No grant or gratuity — payment card network operators

(1.1) The Commissioner, a person appointed under subsection 4(4), a Deputy Commissioner and any person appointed under section 10 must not accept or receive, directly or indirectly, any grant or gratuity from a payment card network operator or any of its directors, officers or employees, and a payment card network operator or any of its directors, officers or employees must not make or give any such grant or gratuity.

(1.2) [Repealed, 2026, c. 3, s. 238]

Offence and punishment

(2) Every person, financial institution, bank holding company, insurance holding company or payment card network operator that contravenes subsection (1) or (1.1) is guilty of an offence and liable

(a) on summary conviction, to a fine of not more than $2000 or to imprisonment for a term of not more than six months or to both; or

(b) on conviction on indictment, to a fine of not more than $10,000 or to imprisonment for a term of not more than five years or to both.

2001, c. 9, s. 16; 2010, c. 12, s. 1840, c. 25, s. 159; 2023, c. 26, s. 143; 2024, c. 17, s. 211; 2026, c. 3, s. 238.

Confidentiality

Confidential information

17 (1) Subject to subsection (2) and except as otherwise provided in this Act, information regarding the business or affairs of a financial institution or of the external complaints body or regarding persons dealing with a financial institution or with the external complaints body that is obtained by the Commissioner or by any person acting under the Commissioner's direction, in the course of the exercise or performance of powers, duties and functions referred to in subsections 5(1) and (2) and 5.1(2), and any information prepared from that information, is confidential and shall be treated accordingly.

des plaintes ou de leurs administrateurs, dirigeants ou employés, et réciproquement à ceux-ci de leur en faire.

Dons — exploitants de réseaux de cartes de paiement

(1.1) Il est interdit au commissaire, aux personnes nommées en vertu du paragraphe 4(4), aux commissaires adjoints et aux personnes nommées en vertu de l'article 10 d'accepter, directement ou indirectement, des dons en espèces ou en nature d'un exploitant de réseau de cartes de paiement ou de ses administrateurs, dirigeants ou employés, et réciproquement à ceux-ci de leur en faire.

(1.2) [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 238]

Infraction et peine

(2) Toute personne, institution financière, société de portefeuille bancaire, société de portefeuille d'assurances ou exploitant de réseau de cartes de paiement qui enfreint les paragraphes (1) ou (1.1) commet une infraction et encourt, sur déclaration de culpabilité :

a) par procédure sommaire, une amende maximale de 2 000 $ et un emprisonnement maximal de six mois, ou l'une de ces peines;

b) par mise en accusation, une amende maximale de 10 000 $ et un emprisonnement maximal de cinq ans, ou l'une de ces peines.

2001, ch. 9, art. 16; 2010, ch. 12, art. 1840, ch. 25, art. 159; 2023, ch. 26, art. 143; 2024, ch. 17, art. 211; 2026, ch. 3, art. 238.

Caractère confidentiel des renseignements

Caractère confidentiel des renseignements

17 (1) Sous réserve du paragraphe (2) et sauf disposition contraire prévue par la présente loi, sont confidentiels et doivent être traités comme tels les renseignements concernant les activités d'affaires et les affaires internes d'une institution financière ou de l'organisme externe de traitement des plaintes ou concernant toute personne faisant affaire avec eux — ainsi que les renseignements qui sont tirés de ceux-ci —, obtenus par le commissaire ou par toute autre personne exécutant ses directives, dans le cadre de l'exercice des attributions visées aux paragraphes 5(1) et (2) et 5.1(2).

Disclosure permitted

(2) If the Commissioner is satisfied that the information will be treated as confidential by the agency, body or person to whom it is disclosed, subsection (1) does not prevent the Commissioner from disclosing it

(a) to any government agency or body that regulates or supervises financial institutions, for purposes related to that regulation or supervision;

(b) to any other agency or body that regulates or supervises financial institutions, for purposes related to that regulation or supervision;

(c) to the Canada Deposit Insurance Corporation or any compensation association designated by order of the Minister pursuant to subsection 449(1) or 591(1) of the *Insurance Companies Act*, for purposes related to its operation; and

(d) to the Deputy Minister of Finance or any officer of the Department of Finance authorized in writing by the Deputy Minister of Finance or to the Governor of the Bank of Canada or any officer of the Bank of Canada authorized in writing by the Governor of the Bank of Canada, for the purposes of policy analysis related to the regulation of financial institutions.

Communication autorisée

(2) S'il est convaincu que les renseignements seront traités comme confidentiels par leur destinataire, le commissaire peut les communiquer :

a) à une agence ou à un organisme gouvernemental qui réglemente ou supervise des institutions financières, à des fins liées à la réglementation ou à la supervision;

b) à une autre agence ou à un autre organisme qui réglemente ou supervise des institutions financières, à des fins liées à la réglementation ou à la supervision;

c) à la Société d'assurance-dépôts du Canada ou à l'association d'indemnisation désignée par le ministre aux termes des paragraphes 449(1) et 591(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances* pour l'accomplissement de leurs fonctions;

d) au sous-ministre des Finances, ou à tout fonctionnaire du ministère des Finances que celui-ci a délégué par écrit, au gouverneur de la Banque du Canada, ou à tout fonctionnaire de la Banque du Canada que celui-ci a délégué par écrit, pour l'analyse de la politique en matière de réglementation des institutions financières.

Confidential information — payment card network operators

(3) Subject to subsection (4) and except as otherwise provided in this Act, information regarding the business or affairs of a payment card network operator, or regarding persons dealing with one, that is obtained by the Commissioner or by a person acting under the direction of the Commissioner, in the course of the exercise or performance of powers, duties and functions under subsection 5(1.1) or (2.1), and any information prepared from that information, is confidential and shall be treated accordingly.

Confidentialité des renseignements — exploitants de réseaux de cartes de paiement

(3) Sous réserve du paragraphe (4) et sauf disposition contraire prévue par la présente loi, sont confidentiels et doivent être traités comme tels les renseignements concernant les activités d'affaires et les affaires internes d'un exploitant de réseau de cartes de paiement ou concernant une personne faisant affaire avec lui — ainsi que les renseignements qui sont tirés de ceux-ci —, obtenus par le commissaire ou par toute autre personne exécutant ses directives, dans le cadre de l'exercice des attributions visées aux paragraphes 5(1.1) et (2.1).

Disclosure permitted

(4) If the Commissioner is satisfied that the information will be treated as confidential by the person to whom it is disclosed, the Commissioner may disclose it to

(a) the Deputy Minister of Finance, or any officer of the Department of Finance authorized in writing by the Deputy Minister of Finance, for the purpose of policy analysis related to the regulation of payment card network operators; or

(b) the Governor of the Bank of Canada, or any officer of the Bank of Canada authorized in writing by the Governor of the Bank of Canada, for the purpose of

Communication autorisée

(4) S'il est convaincu que les renseignements seront traités comme confidentiels par leur destinataire, le commissaire peut communiquer ces renseignements :

a) au sous-ministre des Finances ou à tout fonctionnaire du ministère des Finances que celui-ci a délégué par écrit, pour l'analyse de la politique en matière de réglementation des exploitants de réseaux de cartes de paiement;

b) au gouverneur de la Banque du Canada ou à tout fonctionnaire de la Banque du Canada que celui-ci a délégué par écrit, pour la réalisation de la mission de

carrying out the Bank of Canada's objects under the *Retail Payment Activities Act* or, in relation to a provision of that Act that is not in force, for the purpose of planning to carry out those objects.

(5) [Repealed, 2026, c. 3, s. 239]

(6) [Repealed, 2026, c. 3, s. 239]

2001, c. 9, s. 17; 2010, c. 12, ss. 1841, 1854, c. 25, s. 160; 2012, c. 5, ss. 218(F), 224(F); 2021, c. 23, s. 183; 2023, c. 26, s. 144; 2024, c. 17, s. 212; 2026, c. 3, s. 239.

la Banque du Canada au titre de la *Loi sur les activités associées aux paiements de détail* ou, relativement à toute disposition non en vigueur de cette loi, pour la planification de cette réalisation.

(5) [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 239]

(6) [Abrogé, 2026, ch. 3, art. 239]

2001, ch. 9, art. 17; 2010, ch. 12, art. 1841 et 1854, ch. 25, art. 160; 2012, ch. 5, art. 218(F) et 224(F); 2021, ch. 23, art. 183; 2023, ch. 26, art. 144; 2024, ch. 17, art. 212; 2026, ch. 3, art. 239.

Assessments

Commissioner to ascertain expenses

18 (1) The Commissioner shall, before December 31 in each year, ascertain the total amount of expenses incurred during the immediately preceding fiscal year for or in connection with the administration of this Act and the consumer provisions — excluding the expenses incurred in connection with the objects described in subsection 3(3) — and the amounts of any prescribed categories of those expenses in relation to any prescribed group of financial institutions and the external complaints body.

Commissioner to ascertain expenses — direction

(1.1) After the publication of a notice under subsection 5.1(5), the Commissioner shall ascertain the amount of expenses that the Agency incurred in complying with the direction.

Amount conclusive

(2) The amounts ascertained under subsections (1) and (1.1) are final and conclusive for the purposes of this section.

Assessment

(3) As soon as possible after ascertaining the amounts under subsections (1) and (1.1), the Commissioner shall assess a portion of the total amount of expenses against each financial institution and the external complaints body to the extent and in the manner that the Governor in Council may, by regulation, prescribe.

Exception

(3.1) No assessment is to be made in respect of

(a) a company to which the *Insurance Companies Act* applies that was exempt from the application of paragraphs 165(2)(f) and (g) and sections 479 to

Cotisations

Détermination du commissaire

18 (1) Le commissaire doit, avant le 31 décembre de chaque année, déterminer le montant total des dépenses qui ont été engagées pendant l'exercice précédent dans le cadre de l'application de la présente loi et des dispositions visant les consommateurs — à l'exclusion des dépenses engagées dans le cadre de la réalisation de sa mission au titre du paragraphe 3(3) —, de même que le montant des catégories réglementaires de telles dépenses relativement aux groupes réglementaires d'institutions financières et à l'organisme externe de traitement des plaintes.

Détermination du commissaire : instructions du ministre

(1.1) Après la publication de l'avis visé au paragraphe 5.1(5), le commissaire détermine le montant des dépenses engagées par l'Agence afin de se conformer aux instructions.

Caractère définitif

(2) Pour l'application du présent article, la détermination des montants visés aux paragraphes (1) et (1.1) est irrévocable.

Cotisation

(3) Le plus tôt possible après la détermination des montants visés aux paragraphes (1) ou (1.1), le commissaire doit imposer à chaque institution financière et à l'organisme externe de traitement des plaintes une cotisation sur le montant total des dépenses, selon les limites et les modalités que peut prévoir, par règlement, le gouverneur en conseil.

Exception

(3.1) La cotisation ne peut être établie à l'égard :

a) des sociétés régies par la *Loi sur les sociétés d'assurances* qui étaient soustraites à l'application des alinéas 165(2)f) et g) et des articles 479 à 489.2 de cette

489.2 of that Act during the entire fiscal year to which the assessment relates; or

(b) a foreign company to which that Act applies that was exempt from the application of sections 598 to 607.1 of that Act during the entire fiscal year to which the assessment relates.

loi durant la totalité de l'exercice auquel se rapporte la cotisation;

b) des sociétés étrangères régies par cette loi qui étaient soustraites à l'application des articles 598 à 607.1 de cette loi durant la totalité de l'exercice auquel se rapporte la cotisation.

Interim assessment

(4) The Commissioner may, during each fiscal year, prepare an interim assessment against any financial institution or the external complaints body.

Cotisations provisoires

(4) Au cours de l'exercice, le commissaire peut établir une cotisation provisoire pour toute institution financière ou pour l'organisme externe de traitement des plaintes.

Assessment for financial literacy

(4.1) The Commissioner may, during a fiscal year, impose an assessment against any financial institution to cover some or all of the expenses related to initiatives to strengthen the financial literacy of Canadians.

Cotisation pour la littératie financière

(4.1) Le commissaire peut, au cours d'un exercice, établir une cotisation à l'égard d'une institution financière pour le paiement, en tout ou en partie, des dépenses liées aux initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens.

Assessment is binding

(5) Every assessment and interim assessment is final and conclusive and binding on the financial institution against which it is made or the external complaints body, as the case may be.

Caractère obligatoire

(5) Toute cotisation — provisoire ou non — est irrévocable et lie l'institution financière en cause ou l'organisme externe de traitement des plaintes.

Commissioner to ascertain expenses — payment card network operators

(5.1) The Commissioner shall, before December 31 in each year, ascertain the total amount of expenses incurred during the immediately preceding fiscal year in connection with the objects described in paragraphs 3(3)(a), (b) and (d).

Détermination du commissaire — exploitants de réseaux de cartes de paiement

(5.1) Le commissaire doit, avant le 31 décembre de chaque année, déterminer le montant total des dépenses qui ont été engagées au cours de l'exercice précédent dans le cadre de la réalisation de sa mission au titre des alinéas 3(3)a), b) et d).

Amount conclusive

(5.2) The amount ascertained under subsection (5.1) is final and conclusive for the purposes of this section.

Caractère définitif

(5.2) Pour l'application du présent article, la détermination du montant visé au paragraphe (5.1) est irrévocable.

Assessment

(5.3) As soon as possible after ascertaining the amount under subsection (5.1), the Commissioner shall assess a portion of the total amount of expenses against each payment card network operator to the extent and in the manner that may be prescribed.

Cotisation

(5.3) Le plus tôt possible après la détermination du montant visé au paragraphe (5.1), le commissaire doit imposer à chaque exploitant de réseau de cartes de paiement une cotisation sur le montant total des dépenses, dans les limites et selon les modalités réglementaires.

Interim assessment

(5.4) The Commissioner may, during each fiscal year, prepare an interim assessment against any payment card network operator.

Cotisations provisoires

(5.4) Au cours de l'exercice, le commissaire peut établir une cotisation provisoire pour tout exploitant de réseau de cartes de paiement.

Assessment is binding

(5.5) Every assessment and interim assessment is final and conclusive and binding on the payment card network operator against which it is made.

Recovery

(6) Every assessment and interim assessment constitutes a debt due to Her Majesty, is immediately payable and may be recovered as a debt in any court of competent jurisdiction.

Interest

(7) Interest may be charged on the unpaid amount of an assessment or interim assessment at a rate equal to the rate prescribed under the *Income Tax Act* for amounts payable by the Minister of National Revenue as refunds of overpayments of tax under that Act in effect from time to time plus 2%.

2001, c. 9, s. 18; 2007, c. 6, s. 435; 2010, c. 12, ss. 1842, 1855, c. 25, s. 161; 2013, c. 1, s. 12; 2023, c. 26, s. 145.

Administrative Monetary Penalties

Violations

Regulations

19 (1) The Governor in Council may make regulations

(a) designating, as a violation that may be proceeded with under sections 20 to 31, the contravention of a specified consumer provision, or the non-compliance with

(i) a compliance agreement entered into under an Act listed in Schedule 1, and

(ii) terms and conditions, undertakings or directions referred to in subparagraph 3(2)(a)(ii).

(a.1) designating, as a violation that may be proceeded with under sections 20 to 31, the contravention of a specified provision of the *Payment Card Networks Act* or its regulations;

(a.2) designating, as a violation that may be proceeded with under sections 20 to 31, the non-compliance with an agreement entered into under section 7.1;

(b) fixing, in accordance with subsection (2), a penalty, or a range of penalties, in respect of any violation;

Caractère obligatoire

(5.5) Toute cotisation — provisoire ou non — est irrévocable et lie l'exploitant de réseau de cartes de paiement concerné.

Créance de Sa Majesté

(6) Toute cotisation — provisoire ou non — constitue une créance de Sa Majesté payable sur-le-champ et peut être recouvrée à ce titre devant tout tribunal compétent.

Intérêt

(7) Toute partie impayée de la cotisation peut être majorée d'un intérêt calculé à un taux supérieur de 2 % au taux en vigueur fixé en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* sur les montants à payer par le ministre du Revenu national à titre de remboursement de paiements en trop d'impôt en vertu de cette loi.

2001, ch. 9, art. 18; 2007, ch. 6, art. 435; 2010, ch. 12, art. 1842 et 1855, ch. 25, art. 161; 2013, ch. 1, art. 12; 2023, ch. 26, art. 145.

Pénalités

Violations

Pouvoir réglementaire

19 (1) Le gouverneur en conseil peut, par règlement :

a) désigner comme violations punissables au titre des articles 20 à 31 la contravention à telle ou telle disposition visant les consommateurs, ainsi que le manquement :

(i) à un accord de conformité conclu en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1,

(ii) à toute condition, à tout engagement ou à toute instruction visés à l'alinéa 3(2)a);

a.1) désigner comme violation punissable au titre des articles 20 à 31 la contravention à telle ou telle disposition de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* ou de ses règlements;

a.2) désigner comme violation punissable au titre des articles 20 à 31 le manquement à un accord conclu en vertu de l'article 7.1;

b) compte tenu du paragraphe (2), fixer le montant de la pénalité — ou établir un barème de pénalités — applicable à une violation;

(c) respecting the service of documents required or authorized to be served under sections 20 to 31, including the manner and proof of service and the circumstances under which documents are deemed to be served;

(c.1) prescribing the circumstances in which the Commissioner shall not make public, under subsection 31(1), the name of the person who committed the violation; and

(d) generally, for carrying out the purposes and provisions of this section and sections 20 to 31.

c) régir, notamment par l'établissement de présomptions et de règles de preuve, la signification des documents autorisés ou exigés par les articles 20 à 31;

c.1) prévoir les cas dans lesquels le commissaire ne peut procéder à la publication visée au paragraphe 31(1) du nom de l'auteur d'une violation;

d) prendre toute autre mesure d'application du présent article et des articles 20 à 31.

Maximum penalties

(2) The maximum penalty for a violation is $1,000,000 in the case of a violation that is committed by a natural person, and $10,000,000 in the case of a violation that is committed by a financial institution or a payment card network operator.

2001, c. 9, s. 19; 2007, c. 6, s. 436; 2010, c. 12, ss. 1843, 1856; 2012, c. 5, s. 219; 2018, c. 27, s. 344.

Plafond de la pénalité

(2) La pénalité maximale pour une violation est de 1 000 000 $ si l'auteur est une personne physique, et de 10 000 000 $ si l'auteur est une institution financière ou un exploitant de réseau de cartes de paiement.

2001, ch. 9, art. 19; 2007, ch. 6, art. 436; 2010, ch. 12, art. 1843 et 1856; 2012, ch. 5, art. 219; 2018, ch. 27, art. 344.

Criteria for penalty

20 Except if a penalty is fixed under paragraph 19(1)(b), the amount of a penalty shall, in each case, be determined taking into account

(a) the degree of intention or negligence on the part of the person who committed the violation;

(b) the harm done by the violation;

(c) the duration of the violation;

(d) the ability of the person who committed the violation to pay the penalty;

(e) the history of the person who committed the violation with respect to any prior violation or conviction under an Act listed in Schedule 1 within the five-year period immediately before the violation; and

(f) any other criteria that may be prescribed.

2001, c. 9, s. 20; 2018, c. 27, s. 345.

Critères

20 Sauf dans le cas où il est fixé conformément à l'alinéa 19(1)b), le montant d'une pénalité est déterminé, dans chaque cas, compte tenu des critères suivants :

a) la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur;

b) la gravité du tort causé;

c) la durée de la violation;

d) la capacité de l'auteur de payer le montant de la pénalité;

e) les antécédents de l'auteur — violation d'une loi mentionnée à l'annexe 1 ou condamnations pour infraction à une telle loi — au cours des cinq ans précédant la violation;

f) tout autre critère prévu par règlement.

2001, ch. 9, art. 20; 2018, ch. 27, art. 345.

Purpose of penalty

20.1 The purpose of the penalty is to promote compliance with the consumer provisions, compliance agreements that have been entered into under an Act listed in Schedule 1, any terms and conditions, undertakings or directions referred to in subparagraph 3(2)(a)(ii), the provisions of the *Payment Card Networks Act* or its regulations, and agreements entered into under section 7.1, and not to punish.

2018, c. 27, s. 346.

But de la pénalité

20.1 L'imposition de la pénalité vise non pas à punir, mais à favoriser le respect des dispositions visant les consommateurs, des accords de conformité conclus en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1, de toute condition, de tout engagement ou de toute instruction visés à l'alinéa 3(2)a), des dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* ou de ses règlements et d'un accord conclu en vertu de l'article 7.1.

2018, ch. 27, art. 346.

How act or omission may be proceeded with

21 If a contravention or non-compliance that is designated under paragraph 19(1)(a) or (a.1) can be proceeded with either as a violation or as an offence, proceeding in one manner precludes proceeding in the other.

2001, c. 9, s. 21; 2010, c. 12, s. 1844.

Proceedings

Commission of violation

22 (1) Every contravention or non-compliance that is designated under paragraphs 19(1)(a) to (a.2) constitutes a violation and the person that commits the violation is liable to a penalty determined in accordance with sections 19 and 20.

Notice of violation

(2) If the Commissioner believes on reasonable grounds that a person has committed a violation, he or she may issue, and shall cause to be served on the person, a notice of violation.

Contents of notice

(3) A notice of violation shall name the person believed to have committed a violation, identify the violation and set out

(a) the penalty that the Commissioner proposes to impose;

(b) the right of the person, within 30 days after the notice is served, or within any longer period that the Commissioner specifies, to pay the penalty or to make representations to the Commissioner with respect to the violation and the proposed penalty, and the manner for doing so; and

(c) the fact that, if the person does not pay the penalty or make representations in accordance with the notice, the person will be deemed to have committed the violation and the Commissioner may impose a penalty in respect of it.

2001, c. 9, s. 22; 2010, c. 12, s. 1845.

Determination of Responsibility and Penalty

Payment of penalty

23 (1) If the person pays the penalty proposed in the notice of violation, the person is deemed to have committed the violation and proceedings in respect of it are ended.

Précision

21 S'agissant d'un fait visé aux alinéas 19(1)a) ou a.1) et qualifiable à la fois de violation et d'infraction, la procédure en violation et la procédure pénale s'excluent l'une l'autre.

2001, ch. 9, art. 21; 2010, ch. 12, art. 1844.

Ouverture des procédures

Violation

22 (1) Toute contravention ou tout manquement désigné au titre de l'un des alinéas 19(1)a) à a.2) constitue une violation exposant son auteur à une pénalité dont le montant est déterminé en conformité avec les articles 19 et 20.

Procès-verbal

(2) Le commissaire peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

Contenu du procès-verbal

(3) Le procès-verbal mentionne, outre le nom de l'auteur présumé et les faits reprochés :

a) la pénalité que le commissaire a l'intention de lui imposer;

b) la faculté qu'a l'auteur présumé soit de payer la pénalité, soit de présenter des observations relativement à la violation ou à la pénalité, et ce dans les trente jours suivant la signification du procès-verbal — ou dans le délai plus long que peut préciser le commissaire —, ainsi que les modalités d'exercice de cette faculté;

c) le fait que le non-exercice de cette faculté dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité et permet au commissaire d'imposer la pénalité.

2001, ch. 9, art. 22; 2010, ch. 12, art. 1845.

Responsabilité et pénalité

Paiement

23 (1) Le paiement de la pénalité en conformité avec le procès-verbal vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et met fin à la procédure.

Representations to Commissioner

(2) If the person makes representations in accordance with the notice, the Commissioner shall decide, on a balance of probabilities, whether the person committed the violation and, if so, may, subject to any regulations made under paragraph 19(1)(b), impose the penalty proposed, a lesser penalty or no penalty.

Failure to pay or make representations

(3) A person who neither pays the penalty nor makes representations in accordance with the notice is deemed to have committed the violation and the Commissioner may, subject to any regulations made under paragraph 19(1)(b), impose the penalty proposed, a lesser penalty or no penalty.

Notice of decision and right of appeal

(4) The Commissioner shall cause notice of any decision made under subsection (2) or (3) to be issued and served on the person together with notice of the right of appeal under section 24.

Appeal to Federal Court

Right of appeal

24 (1) A person on whom a notice under subsection 23(4) is served may, within 30 days after the notice is served, or within any longer period that the Court allows, appeal the decision to the Federal Court.

Court to take precautions against disclosing

(2) In an appeal, the Court shall take every reasonable precaution, including, when appropriate, conducting hearings in private, to avoid the disclosure by the Court or any person of confidential information referred to in subsection 17(1) or (3).

Powers of Court

(3) On an appeal, the Court may confirm, set aside or, subject to any regulations made under paragraph 19(1)(b), vary the decision of the Commissioner.

2001, c. 9, s. 24; 2010, c. 12, s. 1846.

Enforcement

Debts to Her Majesty

25 (1) A penalty constitutes a debt due to Her Majesty in right of Canada that may be recovered as such in the Federal Court.

Présentations d'observations

(2) Si des observations sont présentées, le commissaire détermine, selon la prépondérance des probabilités, la responsabilité de l'intéressé. Le cas échéant, il peut imposer, sous réserve des règlements pris au titre de l'alinéa 19(1)b), la pénalité mentionnée au procès-verbal ou une pénalité réduite, ou encore n'imposer aucune pénalité.

Défaut de payer ou de faire des observations

(3) Le non-exercice de la faculté mentionnée au procès-verbal dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et permet au commissaire d'imposer, sous réserve des règlements pris au titre de l'alinéa 19(1)b), la pénalité mentionnée au procès-verbal ou une pénalité réduite, ou encore de n'imposer aucune pénalité.

Avis de décision et droit d'appel

(4) Le commissaire fait signifier à l'auteur de la violation la décision prise au titre des paragraphes (2) ou (3) et l'avise par la même occasion de son droit d'interjeter appel en vertu de l'article 24.

Appel à la Cour fédérale

Droit d'appel

24 (1) Il peut être interjeté appel à la Cour fédérale de la décision du commissaire signifiée en conformité avec le paragraphe 23(4), et ce dans les trente jours suivant la signification de cette décision ou dans le délai supplémentaire que la Cour peut accorder.

Huis clos

(2) À l'occasion d'un appel, la Cour fédérale prend toutes les précautions possibles, notamment en ordonnant le huis clos si elle le juge indiqué, pour éviter que ne soient communiqués de par son propre fait ou celui de quiconque des renseignements confidentiels visés aux paragraphes 17(1) ou (3).

Pouvoir de la Cour fédérale

(3) Saisie de l'appel, la Cour fédérale confirme, annule ou, sous réserve des règlements pris au titre de l'alinéa 19(1)b), modifie la décision.

2001, ch. 9, art. 24; 2010, ch. 12, art. 1846.

Recouvrement des pénalités

Créance de Sa Majesté

25 (1) La pénalité constitue une créance de Sa Majesté du chef du Canada, dont le recouvrement peut être poursuivi à ce titre devant la Cour fédérale.

Time limit

(2) No proceedings to recover a debt referred to in subsection (1) may be commenced later than five years after the debt became payable.

Proceeds payable to Receiver General

(3) A penalty paid or recovered under sections 19 to 24, this section and sections 26 to 31 is payable to and shall be remitted to the Receiver General.

Certificate of default

26 (1) The unpaid amount of any debt referred to in subsection 25(1) may be certified by the Commissioner.

Registration in Federal Court

(2) Registration in the Federal Court of a certificate made under subsection (1) has the same effect as a judgment of that Court for a debt of the amount specified in the certificate and all related registration costs.

Rules about Violations

Violations not offences

27 For greater certainty, a violation is not an offence and, accordingly, section 126 of the *Criminal Code* does not apply in respect of one.

Due diligence available

28 (1) Due diligence is a defence in a proceeding in relation to a violation.

Common law principles

(2) Every rule and principle of the common law that renders any circumstance a justification or excuse in relation to a charge for an offence in relation to a consumer provision applies in respect of a violation to the extent that it is not inconsistent with this Act.

Common law principles — *Payment Card Networks Act*

(3) Every rule and principle of the common law that renders any circumstance a justification or excuse in relation to a charge for an offence in relation to a provision of the *Payment Card Networks Act* applies in respect of a violation to the extent that it is not inconsistent with this Act.

2001, c. 9, s. 28; 2010, c. 12, s. 1847.

Prescription

(2) Le recouvrement de la créance se prescrit par cinq ans à compter de la date à laquelle elle est devenue exigible.

Receveur général

(3) Toute pénalité perçue au titre des articles 19 à 24, du présent article et des articles 26 à 31 est versée au receveur général.

Certificat de non-paiement

26 (1) Le commissaire peut établir un certificat de non-paiement pour la partie impayée de toute créance visée au paragraphe 25(1).

Enregistrement en Cour fédérale

(2) L'enregistrement à la Cour fédérale confère au certificat la valeur d'un jugement de cette juridiction pour la somme visée et les frais afférents.

Règles propres aux violations

Précision

27 Il est entendu que les violations ne sont pas des infractions; en conséquence, nul ne peut être poursuivi à ce titre sur le fondement de l'article 126 du *Code criminel*.

Prise de précautions

28 (1) La prise de précautions voulues peut être invoquée dans le cadre de toute procédure en violation.

Principes de la common law

(2) Les règles et principes de la common law qui font d'une circonstance une justification ou une excuse dans le cadre d'une poursuite pour infraction à une disposition visant les consommateurs s'appliquent à l'égard d'une violation sauf dans la mesure où ils sont incompatibles avec la présente loi.

Principes de la common law — *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*

(3) Les règles et principes de la common law qui font d'une circonstance une justification ou une excuse dans le cadre d'une poursuite pour infraction à une disposition de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* s'appliquent à l'égard d'une violation sauf dans la mesure où ils sont incompatibles avec la présente loi.

2001, ch. 9, art. 28; 2010, ch. 12, art. 1847.

General Provisions

Evidence

29 In a proceeding in respect of a violation or a prosecution for an offence, a notice purporting to be issued under subsection 22(2) or 23(4) or a certificate purporting to be made under subsection 26(1) is admissible in evidence without proof of the signature or official character of the person appearing to have signed it.

Time limit

30 (1) No proceedings in respect of a violation may be commenced later than two years after the subject-matter of the proceedings became known to the Commissioner.

Certificate of Commissioner

(2) A document appearing to have been issued by the Commissioner, certifying the day on which the subject-matter of any proceedings became known to the Commissioner, is admissible in evidence without proof of the signature or official character of the person appearing to have signed the document and is, in the absence of evidence to the contrary, proof of the matter asserted in it.

Publication

31 (1) Subject to any regulations, the Commissioner shall make public the nature of a violation, the name of the person who committed it and the amount of the penalty imposed.

Publication — reasons

(2) In making public the nature of a violation, the Commissioner may include the reasons for his or her decision, including the relevant facts, analysis and considerations that formed part of the decision.

2001, c. 9, s. 31; 2018, c. 27, s. 347.

Regulations

Regulations

32 The Governor in Council may make regulations prescribing

(a) anything that is required or authorized by this Act to be prescribed; and

(b) the way in which anything that is required or authorized by this Act to be prescribed shall be determined.

Dispositions générales

Admissibilité du procès-verbal de violation

29 Dans les procédures en violation ou pour infraction, le procès-verbal apparemment signifié en vertu du paragraphe 22(2), la décision apparemment signifiée en vertu du paragraphe 23(4) et le certificat de non-paiement apparemment établi en vertu du paragraphe 26(1) sont admissibles en preuve sans qu'il soit nécessaire de prouver l'authenticité de la signature qui y est apposée ni la qualité officielle du signataire.

Prescription

30 (1) Les poursuites pour violation se prescrivent par deux ans à compter de la date où le commissaire a eu connaissance des éléments constitutifs de la violation.

Certificat du commissaire

(2) Tout document apparemment délivré par le commissaire et attestant la date où ces éléments sont parvenus à sa connaissance fait foi de cette date, en l'absence de preuve contraire, sans qu'il soit nécessaire de prouver l'authenticité de la signature qui y est apposée ni la qualité officielle du signataire.

Publication

31 (1) Sous réserve des règlements, le commissaire procède à la publication de la nature de la violation, du nom de son auteur et du montant de la pénalité imposée.

Publication — motifs de la décision

(2) Lorsqu'il procède à la publication de la nature de la violation, le commissaire peut inclure les motifs de la décision, notamment des faits, de l'analyse et des considérations utiles.

2001, ch. 9, art. 31; 2018, ch. 27, art. 347.

Règlements

Pouvoir réglementaire

32 Le gouverneur en conseil peut, par règlement :

a) prendre toute mesure d'ordre réglementaire prévue par la présente loi;

b) préciser la façon d'établir ce qui doit ou peut faire l'objet d'une mesure d'ordre réglementaire.

No Liability

No liability

33 No action lies against His Majesty, the Minister, the Commissioner, any Deputy Commissioner, any officer or employee of the Agency or any person acting under the direction of the Commissioner for anything done or omitted to be done in good faith in the administration or discharge of any powers or duties that under any Act of Parliament are intended or authorized to be executed or performed.

2001, c. 9, s. 33; 2013, c. 1, s. 13; 2018, c. 27, s. 348; 2024, c. 17, s. 222; 2026, c. 3, s. 240.

Immunities

Not compellable

33.1 The Commissioner, any Deputy Commissioner, any officer or employee of the Agency or any person acting under the instructions of the Commissioner is not a compellable witness in any civil proceedings in respect of any matter coming to their knowledge as a result of exercising any of their powers or performing any of their duties or functions under this Act or an Act listed in Schedule 1.

2012, c. 5, s. 220; 2013, c. 1, s. 15; 2018, c. 27, s. 349; 2024, c. 17, s. 223; 2026, c. 3, s. 241.

Annual Report

Annual report

34 The Minister shall cause to be laid before each House of Parliament, not later than the fifth sitting day of that House after September 30 next after the end of each fiscal year, a report showing the Agency's operations for that year and describing

(a) in aggregate form, its conclusions on the compliance, in that year, of financial institutions and the external complaints body with the consumer provisions applicable to them; and

(b) in aggregate form, its conclusions on the compliance, in that year, of payment card network operators with the provisions of the *Payment Card Networks Act* and its regulations; and

(c) its collaboration with stakeholders, and the coordination of its activities with those of stakeholders, to contribute to and support initiatives to strengthen the financial literacy of Canadians.

2001, c. 9, s. 34; 2010, c. 12, s. 1848, c. 25, s. 162; 2013, c. 1, s. 14; 2023, c. 26, s. 146.

Absence de responsabilité

Immunité judiciaire

33 Sa Majesté, le ministre, le commissaire, les commissaires adjoints, les dirigeants et les employés de l'Agence, de même que les personnes exécutant les directives du commissaire, bénéficient de l'immunité judiciaire pour les actes ou omissions commis de bonne foi dans l'exercice — autorisé ou requis — des attributions que leur confère une loi fédérale.

2001, ch. 9, art. 33; 2013, ch. 1, art. 13; 2018, ch. 27, art. 348; 2024, ch. 17, art. 222; 2026, ch. 3, art. 240.

Immunité

Non-assignation

33.1 Le commissaire, les commissaires adjoints et les dirigeants et employés de l'Agence, de même que les personnes exécutant les directives du commissaire, ne sont pas des témoins contraignables dans le cadre d'une procédure civile en ce qui touche les questions venues à leur connaissance dans l'exercice des attributions que leur confère la présente loi ou toute loi mentionnée à l'annexe 1.

2012, ch. 5, art. 220; 2013, ch. 1, art. 15; 2018, ch. 27, art. 349; 2024, ch. 17, art. 223; 2026, ch. 3, art. 241.

Rapport annuel

Rapport annuel

34 Chaque année, le ministre fait déposer devant chaque chambre du Parlement, au plus tard le cinquième jour de séance de celle-ci après le 30 septembre, le rapport faisant état des activités de l'Agence pour l'exercice précédent ainsi que des conclusions d'ordre général de celle-ci sur la situation en ce qui a trait, pour cet exercice :

a) au respect, par les institutions financières et l'organisme externe de traitement des plaintes, des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

b) au respect, par les exploitants de réseaux de cartes de paiement, des dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

c) à sa collaboration avec les intéressés quant au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens, et à la coordination, à cette fin, de ses activités avec les leurs.

2001, ch. 9, art. 34; 2010, ch. 12, art. 1848, ch. 25, art. 162; 2013, ch. 1, art. 14; 2023, ch. 26, art. 146.

Amendments to Acts in Relation to Financial Institutions

35 to 140 [Amendments]

141 (1) [Amendment]

(2) [Repealed, 2007, c. 6, s. 437]

(3) [Amendment]

142 to 571 [Amendments]

Amendments to Other Acts

572 to 583 [Amendments]

Consequential Amendments

584 to 592 [Amendments]

Coming into Force

Coming into force

***593 The provisions of this Act, other than subsections 120(2), 122(2), 155(2), 157(2), 424(2) and 444(2), section 473 and subsections 545(2) and 547(2), or the provisions of any Act enacted or amended by this Act, come into force on a day or days to be fixed by order of the Governor in Council.**

* **[Note: Subsections 120(2), 122(2), 155(2), 157(2), 424(2) and 444(2), section 473 and subsections 545(2) and 547(2) in force on assent June 14, 2001; sections 1 to 106 and 108 to 119, subsections 120(1) and (3), section 121, subsection 122(1), sections 123 to 140, subsections 141(1) and (3), sections 142 to 154, subsections 155(1) and (3), section 156, subsection 157(1), sections 158 to 222, subsections 223(1), (4) and (5) and sections 224 to 238, section 28 and the heading before section 28, as enacted by section 239, sections 241 to 310, sections 382 and 382.1, as enacted by section 311, sections 312 to 417 and 419 to 423, subsection 424(1), sections 425 to 443, subsection 444(1), sections 445 to 472, 475 to 533 and 535 to 544, subsections 545(1) and (3), section 546, subsection 547(1) and sections 548 to 592 and 594 in force October 24, 2001, *see* SI/2001-102; section 27 and the heading before section 27, as enacted by section 239, in force June 21, 2002, *see* SI/2002-99; section 107, sections 383 to 383.2, as enacted by section 311 and sections 418 and 534 in force January 1, 2004, *see* SI/2003-181; section 474 in force December 1, 2005, *see* SI/2005-116.]**

Authority to substitute actual date

594 The Governor in Council may, by regulation, amend any provision of the *Bank Act*, the *Cooperative Credit Associations Act*, the *Insurance*

Modification de lois relatives aux institutions financières

35 à 140 [Modifications]

141 (1) [Modification]

(2) [Abrogé, 2007, ch. 6, art. 437]

(3) [Modification]

142 à 571 [Modifications]

Modification d'autres lois

572 à 583 [Modifications]

Modifications corrélatives

584 à 592 [Modifications]

Entrée en vigueur

Entrée en vigueur

***593 Exception faite des paragraphes 120(2), 122(2), 155(2), 157(2), 424(2) et 444(2), de l'article 473 et des paragraphes 545(2) et 547(2), les dispositions de la présente loi ou celles de toute autre loi édictées par elle entrent en vigueur à la date ou aux dates fixées par décret.**

* **[Note : Paragraphes 120(2), 122(2), 155(2), 157(2), 424(2) et 444(2), article 473 et paragraphes 545(2) et 547(2) en vigueur à la sanction le 14 juin 2001; articles 1 à 106 et 108 à 119, paragraphes 120(1) et (3), article 121, paragraphe 122(1), articles 123 à 140, paragraphes 141(1) et (3), articles 142 à 154, paragraphes 155(1) et (3), article 156, paragraphe 157(1), articles 158 à 222, paragraphes 223(1), (4) et (5), articles 224 à 238, article 28 et l'intertitre le précédant, édictés par l'article 239, articles 241 à 310, articles 382 et 382.1, édictés par l'article 311, articles 312 à 417 et 419 à 423, paragraphe 424(1), articles 425 à 443, paragraphe 444(1), articles 445 à 472, 475 à 533 et 535 à 544, paragraphes 545(1) et (3), article 546, paragraphe 547(1) et articles 548 à 592 et 594 en vigueur le 24 octobre 2001, *voir* TR/2001-102; article 27 et l'intertitre le précédant, édictés par l'article 239 en vigueur le 21 juin 2002, *voir* TR/2002-99; article 107, articles 383 à 383.2, édictés par l'article 311 et articles 418 et 534 en vigueur le 1er janvier 2004, *voir* TR/2003-181; article 474 en vigueur le 1er décembre 2005, *voir* TR/2005-116.]**

Pouvoir d'insérer une date

594 Le gouverneur en conseil peut par règlement, dans toute disposition de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les associations*

Companies Act **or the** ***Trust and Loan Companies Act*** **that contains a reference to the coming into force of any provision of any of those Acts, or a reference to the coming into force of any provision of this Act, by replacing that reference with a reference to the actual date of the coming into force of the provision.**

coopératives de crédit**, de la** ***Loi sur les sociétés d'assurances*** **et de la** ***Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*** **qui mentionne l'entrée en vigueur d'une disposition de ces lois ou de la présente loi, remplacer cette mention par la date même de l'entrée en vigueur.**

SCHEDULE 1

(Subparagraph 3(2)(a)(ii), subsection 5(1), subparagraph 19(1)(a)(i), paragraph 20(e) and sections 20.1 and 33.1)

Bank Act
Loi sur les banques

Cooperative Credit Associations Act
Loi sur les associations coopératives de crédit

Green Shield Canada Act
Loi sur l'association personnalisée le Bouclier vert du Canada

Insurance Companies Act
Loi sur les sociétés d'assurances

Payment Card Networks Act
Loi sur les réseaux de cartes de paiement

Trust and Loan Companies Act
Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt

2001, c. 9, Sch. 1; 2010, c. 12, ss. 1849, 1857; 2012, c. 5, s. 221; 2018, c. 27, s. 350; 2024, c. 17, s. 225; 2024, c. 17, s. 226; 2026, c. 3, s. 242; 2026, c. 3, s. 243.

ANNEXE 1

(alinéa 3(2)a), paragraphe 5(1), sous-alinéa 19(1)a)(i), alinéa 20e) et articles 20.1 et 33.1)

Loi sur l'association personnalisée le Bouclier vert du Canada
Green Shield Canada Act

Loi sur les associations coopératives de crédit
Cooperative Credit Associations Act

Loi sur les banques
Bank Act

Loi sur les réseaux de cartes de paiement
Payment Card Networks Act

Loi sur les sociétés d'assurances
Insurance Companies Act

Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt
Trust and Loan Companies Act

2001, ch. 9, ann. 1; 2010, ch. 12, art. 1849 et 1857; 2012, ch. 5, art. 221; 2018, ch. 27, art. 350; 2024, ch. 17, art. 225; 2024, ch. 17, art. 226; 2026, ch. 3, art. 242; 2026, ch. 3, art. 243.

SCHEDULES 2 AND 3

[Amendments]

ANNEXES 2 ET 3

[Modifications]