



Une nouvelle approche concernant l'aide aux consommateurs



Comprenez-vous bien votre contrat de carte de crédit? Vous vous demandez comment éviter de payer des frais supplémentaires lorsque vous utilisez un guichet automatique bancaire? Vous avez de la difficulté à faire traiter votre plainte?

Les produits financiers peuvent être déroutants. Prendre des décisions au sujet de ses finances personnelles peut être une source de stress. Une mauvaise décision peut être lourde de conséquences, et être coûteuse.

C'est la raison pour laquelle les lois qui s'appliquent aux institutions financières du Canada comprennent maintenant des règlements — que l'on appelle les « dispositions visant les consommateurs » — pour vous protéger. Et c'est aussi la raison pour laquelle il existe maintenant un organisme gouvernemental chargé de s'assurer que les institutions respectent ces règlements.

Créée par le Parlement en 2001, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pour mandat : de protéger les consommateurs canadiens de services financiers; de sensibiliser les consommateurs quant à leurs droits et responsabilités; et d'informer les Canadiennes et les Canadiens au sujet des produits et des services financiers qui sont disponibles.

Protection des consommateurs

L'ACFC veille à ce que les quelque 500 institutions financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions légales visant les consommateurs. Elle s'occupe également de surveiller le respect des codes

de conduite volontaires que les institutions financières ont adoptés, par exemple le code relatif aux cartes de débit. Elle surveille aussi le respect des accords que ces institutions ont conclus avec le gouvernement fédéral, notamment en ce qui touche les comptes à frais modiques.

Les institutions financières qui ne respectent pas les dispositions visant les consommateurs s'exposent à toute une gamme de sanctions, y compris la publication des cas d'infraction et des amendes.

Dispositions visant les consommateurs

Voici quelques-unes des actions que les institutions financières doivent prendre :

- **Comptes** — Lorsque vous ouvrez un compte, une institution financière doit vous informer des frais et des taux d'intérêt qui y sont liés;
- **Fermeture de succursales** — Avant de fermer une succursale, une institution financière doit fournir à ses clients un préavis adéquat et suivre certaines procédures;
- **Coût d'emprunt** — Lorsque vous effectuez un emprunt ou obtenez un prêt, une institution financière doit vous fournir tous les renseignements concernant les termes et les conditions du prêt, y compris les taux d'intérêt, les frais et le coût total du prêt;
- **Traitement des plaintes** — Une institution financière doit se doter d'un processus et du personnel désigné pour le traitement de plaintes;



- **Services d'ombudsman** — Une institution financière doit faire partie d'un organisme indépendant afin d'offrir une dernière étape de résolution des plaintes objective et impartiale.



Éducation des consommateurs

En plus de vous informer de vos droits en tant que consommateur financier, l'ACFC vous fournit divers outils pour vous aider à choisir les produits et services financiers qui répondent le mieux à vos besoins.

- Nos publications contiennent des renseignements sur les forfaits et les frais bancaires, les cartes de crédit et les frais liés à l'utilisation des guichets automatiques bancaires. Nos brochures, faciles à consulter, nos rapports et nos guides contiennent des conseils utiles et des aide-mémoire. Ceux-ci vous permettent de comparer les produits et services financiers, de magasiner, et de poser les bonnes questions, afin de prendre les décisions qui répondent le mieux à vos besoins.



- Notre site Web est une mine d'information : il contient entre autres une partie réservée aux questions les plus fréquentes des consommateurs et aux solutions qui s'y rattachent. Vous pouvez télécharger ou consulter toutes nos publications en ligne.
- Les consommateurs peuvent aussi obtenir des réponses à leurs questions en communiquant sans frais avec le Centre de communications avec les consommateurs. Notre personnel spécialement formé vous dirigera au bon endroit afin de résoudre votre problème. Les employés du Centre vous expliqueront le processus à suivre pour déposer une plainte — l'information que vous devez posséder, ce à quoi vous devez vous attendre et les étapes à franchir.

L'ACFC est à votre service!

Comment communiquer avec nous

Téléphone :

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h, HNE
Sans frais (en français) : 1 866 461.2232

Télécopieur : (613) 941.1436

Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

Adresses électroniques :

Renseignements généraux : info@fcac-acfc.gc.ca

Publications : pub@fcac-acfc.gc.ca

Demandes de renseignements des médias :
media@fcac-acfc.gc.ca