



Statistiques trimestrielles de l'ACFC

Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2004

Entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2004, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu 12 617 communications. Ce document présente une ventilation des types de communications reçues par l'ACFC, les modes de communication utilisés pour contacter l'ACFC ainsi que la provenance, par province, des demandes de renseignements et plaintes.

Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2004

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

Demandes de renseignements d'ordre général	10,202
Plaintes d'ordre général	1,023
Demandes de renseignements sur des questions de conformité	8
Plaintes sur des questions de conformité	181

Total - Demandes de renseignements et plaintes **11,414**

Demandes de publications **994**

Plaintes et dépôts de documents des institutions financières

Plaintes signalées par les institutions financières ¹	170
Dépôts de documents par les institutions financières ²	39

Total - Plaintes et dépôts de documents des institutions financières **209**

Total - Communications **12,617**

Modes de communication

Appels téléphoniques	11,899
Lettres	181
Courriels	304
En personne	5
Autres ³	228

Total **12,617**

¹ Y compris les plaintes qui ont été portées au niveau du processus de traitement des plaintes auquel elles doivent être signalées par l'institution financière.

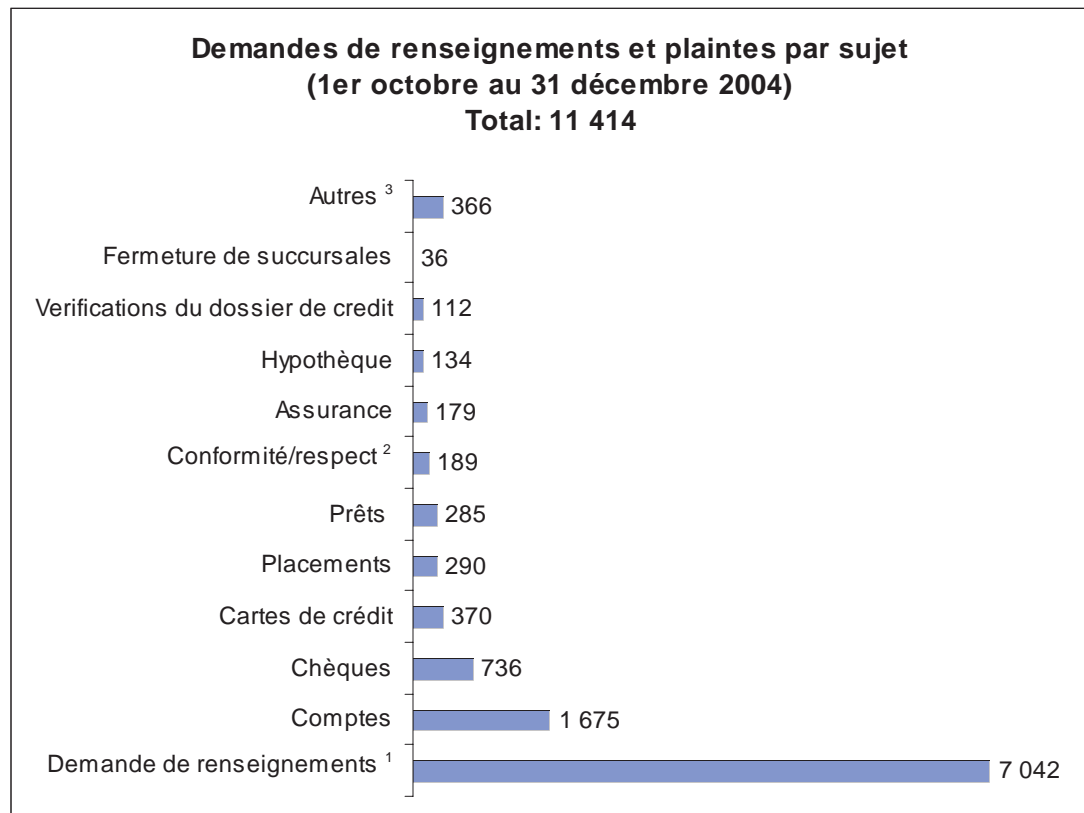
² Y compris les documents que les institutions financières doivent transmettre à l'ACFC, comme les déclarations sur les responsabilités envers la collectivité et les préavis de fermeture de succursale.

³ Y compris les examens, les dépôts de documents et les dossiers ouverts par l'ACFC.



Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

Le graphique suivant donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs reçues pendant la période considérée.



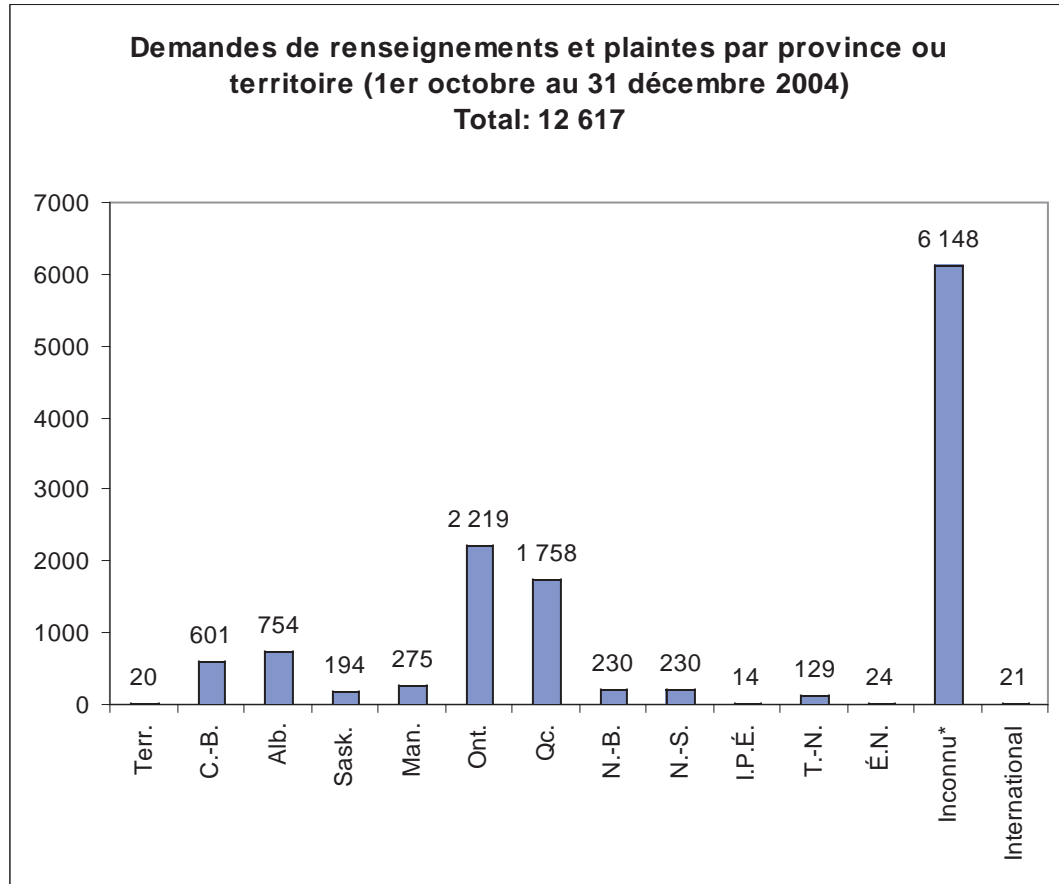
¹ Comprend les communications reçues suite à une campagne de sensibilisation des consommateurs effectuée en octobre et novembre 2004. Ceci comprend également les demandes de renseignements et les plaintes génériques reçues par l'ACFC à titre de source vers laquelle on se tourne pour obtenir de l'information fiable. Les demandes de renseignement touchant les comptes à frais modiques, les comptes pour personnes âgées et l'établissement du dépôt direct pour les prestations gouvernementales, les demandes d'exemplaires des procédures de traitement des plaintes pour les institutions financières et les demandes de renseignements relatives à la réputation ou à la viabilité d'une institution financière sont des exemples de demandes de renseignements généraux.

² Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes sur des questions de conformité, excluant les plaintes signalées et dépôts de documents par les institutions financières.

³ Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des demandes de renseignements de nature règlementaire, des guichets automatiques bancaires (GAB), des cartes de débit, de la monnaie papier, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des procédures de traitement des plaintes, de la protection des renseignements personnels, des questions de succession, des taux de change, de la qualité du service, des frais de service, des taux d'intérêt, du vol d'identité et des ventes liées.



Le graphique suivant donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs reçues pendant la période considérée, par région.



* La province ou le territoire n'a pas été précisé par le consommateur.

Vous pouvez consulter, sur notre site Web au www.acfc.gc.ca, un tableau qui présente une ventilation détaillée, par province et par catégorie, du nombre de communications reçues par l'ACFC. Vous pouvez consulter ce tableau sous la rubrique « *Salle des médias* » de notre site Web. Puis, dans la section « *Faits et chiffres* », veuillez sélectionner le numéro courant des « *Statistiques trimestrielles de l'ACFC* ».



Questions de conformité

L'ACFC ouvre et examine des centaines de dossiers de conformité chaque année, qui portent sur un large éventail de questions de consommation dans le secteur réglementé par le gouvernement fédéral. Après avoir recueilli les faits se rapportant à un cas, il arrive qu'un agent de conformité soit d'avis que l'institution financière a peut-être enfreint une disposition visant la protection des consommateurs. Ce genre de cas est soumis au commissaire aux fins d'examen et de décision. Le tableau ci-dessous présente un résumé des cas de conformité qui ont été ouverts et fermés entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2004.

Pour la période du 1 ^{er} octobre au 31 décembre 2004	
Nombre total de dossiers de conformité ouverts (comprend les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	351
Nombre total de dossiers de conformité fermés (comprend les dossiers ouverts au cours des périodes précédentes)	308
Nombre de violations de la loi	14
Nombre de cas de non-conformité aux engagements publics et codes de conduite	0
Fermeture de succursale - Demande de réunion non-accordée	2

Les décisions du commissaire sont publiées sur notre site Web pour sensibiliser les consommateurs au sujet des droits qu'ils peuvent exercer dans le cadre de leurs relations avec les institutions financières sous réglementation fédérale. En outre, elles donnent un aperçu du type de questions de conformité sur lesquelles l'ACFC se penche et du genre de travail que l'ACFC accomplit pour protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

L'ACFC assure le respect des lois de protection des consommateurs qui touchent les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés de prêt et les compagnies d'assurance sous réglementation fédérale. L'ACFC fournit également aux consommateurs de l'information juste et objective sur les produits et les services financiers et informe les citoyens canadiens de leurs droits lorsqu'ils font affaire avec une institution financière.

Pour obtenir de plus amples renseignements : **Jane Rooney**
 Agente, Éducation des consommateurs
 (613) 941-1528
 rooney.jane@acfc.gc.ca

Lyse Laramée
 Agente, Affaires publiques
 (613) 941-3975
 laramee.lyse@acfc.gc.ca