



# Demandes de renseignements et plaintes

du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2003

Entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 30 septembre 2003, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu **3 749** communications. La majorité des communications (3 539) ont été reçues de consommateurs canadiens souhaitant obtenir des réponses à leurs questions et de l'aide à résoudre leurs plaintes. Les 210 autres contacts étaient liés aux plaintes que les institutions financières nous ont signalées et aux questions liées aux documents déposés par ces dernières. Les institutions financières sont priées de signaler à l'ACFC toute plainte dirigée vers le deuxième niveau de leur procédure de traitement des plaintes. De plus, elles doivent soumettre les documents déposés, tel que requis par la loi, comme les préavis de fermeture de succursales.

Vous trouverez ci-dessous une ventilation des demandes de renseignements, des plaintes et d'autres questions reçues par l'ACFC au cours du dernier trimestre.

## Pour la période : du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2003

|                                                                    |              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|
| Demandes de renseignements d'ordre général                         | 2 025        |
| Plaintes d'ordre général                                           | 1 335        |
| Demandes de renseignements sur des questions de conformité/respect | 22           |
| Plaintes sur des questions de conformité/respect                   | 157          |
| <b>Total - Demandes de renseignements et plaintes</b>              | <b>3 539</b> |
| Plaintes signalées                                                 | 164          |
| Documents déposés par les institutions financières                 | 46           |
| <b>Total - Plaintes signalées et documents déposés</b>             | <b>210</b>   |
| <b>Total - Communications</b>                                      | <b>3 749</b> |
| Modes de communication                                             |              |
| Appels téléphoniques                                               | 3 244        |
| Lettres                                                            | 124          |
| Courriels                                                          | 158          |
| En personne                                                        | 8            |
| Autres                                                             | 51           |
| Plaintes signalées                                                 | 164          |
| <b>Total</b>                                                       | <b>3 749</b> |





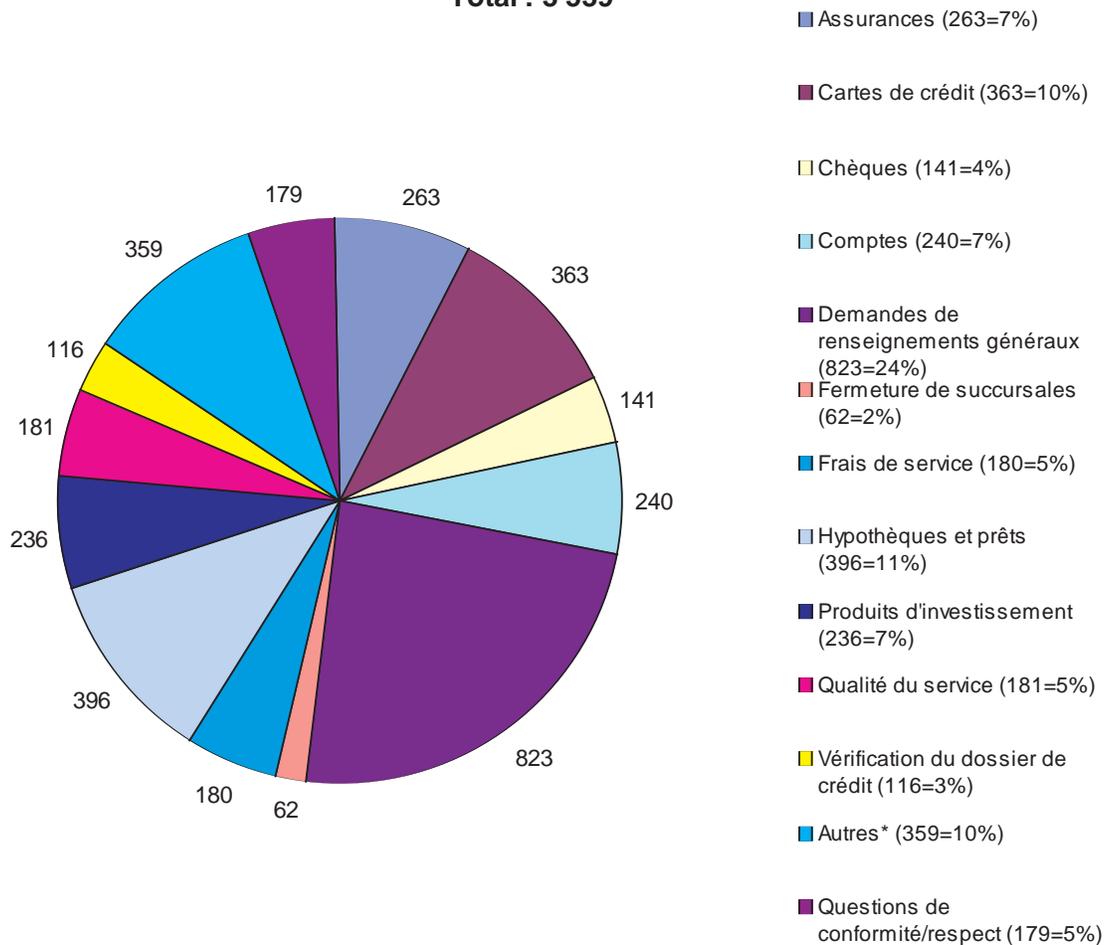
## Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

Le tableau qui suit donne une ventilation des demandes de renseignements et plaintes reçues, par sujet, pour la période.

### Genre de demandes de renseignements et de plaintes

(1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2003)

Total : 3 539



\* Y compris les diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires (GAB), des procédures de traitement des plaintes, des cartes de débit, de la télématicque bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt, de la protection des renseignements personnels, des petites et moyennes entreprises et des ventes liées.





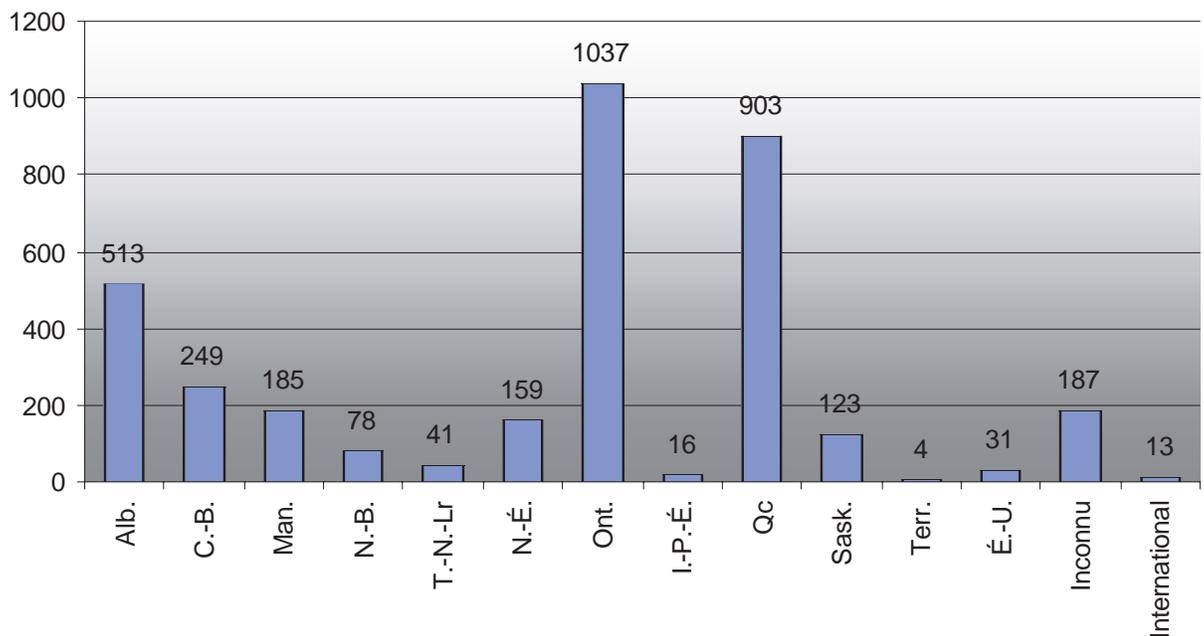
# Demandes de renseignements et plaintes

du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2003

La figure qui suit donne une ventilation des demandes de renseignements et plaintes reçues, par province ou territoire, pour la période.

## Demandes de renseignements et plaintes par province ou territoire (1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2003)

Total : 3 539



Environ 29 pour cent des communications adressées à l'ACFC au cours du trimestre écoulé provenaient de consommateurs vivant en Ontario, tandis que 26 pour cent provenaient de consommateurs du Québec et environ 15 pour cent de l'Alberta. Un tableau qui présente une ventilation détaillée des communications adressées à l'ACFC, par province et par sujet, est affiché sur notre site Web. Pour le visualiser, et pour obtenir de l'information sur toutes nos publications, visitez la rubrique « Publications » de notre site Web, à l'adresse [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca).





## Questions de conformité/respect

Le tableau qui suit donne une ventilation plus poussée des questions de conformité/respect.

### Pour la période : du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2003

|                                                                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Nombre total de dossiers de conformité ouverts</b><br>(y compris les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées) | <b>321</b> |
| <b>Nombre total de dossiers de conformité fermés</b>                                                                          | <b>197</b> |
| Nombre de violations de la loi                                                                                                | 3          |
| Nombre de cas de non-respect des codes de conduite de l'industrie                                                             | 1          |
| <b>Nombre total de documents reçus</b>                                                                                        | <b>46</b>  |

L'ACFC ouvre et examine des centaines de dossiers de conformité chaque année, qui portent sur un large éventail de questions liées aux dispositions visant la protection des consommateurs s'appliquant aux institutions financières sous réglementation fédérale. Après un examen minutieux des faits, 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 de décision.

Les décisions du commissaire qui se trouvent sur notre site Web représentent les cas qui lui ont été soumis pour qu'il prenne une décision finale. Elles sont publiées 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.

Pour un aperçu des décisions du commissaire, veuillez visiter la rubrique « Renseignements sur la conformité » de notre site Web à l'adresse suivante : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca).

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été créée en octobre 2001 pour surveiller le respect des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Le présent document fait état d'un bon nombre des questions et des préoccupations les plus courantes des consommateurs qui se sont adressés à l'ACFC.

#### Personnes ressources :

Elizabeth Allen  
Agente, Affaires publiques  
(613) 941-4316  
[allen.elizabeth@acfc-fcac.gc.ca](mailto:allen.elizabeth@acfc-fcac.gc.ca)

Lyse Laramée  
Agente principale, demandes de renseignements  
(613) 941-3975  
[laramee.lyse@acfc-fcac.gc.ca](mailto:laramee.lyse@acfc-fcac.gc.ca)

