



Statistiques trimestrielles de l'ACFC

Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2005

Entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2005, **6 302** consommateurs et institutions financières ont communiqué avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). 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 des communications.

Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2005

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

Demandes de renseignements d'ordre général	4 425
Plaintes d'ordre général	994
Demandes de renseignements concernant des questions de conformité	7
Plaintes concernant des questions de conformité	86

Total - Demandes de renseignements et plaintes **5 512**

Contacts médiatiques	36
Demandes de publications	510

Total - Communications des consommateurs ¹ **6 058**

Plaintes et dépôts de documents des institutions financières

Plaintes signalées par les institutions financières ²	219
Dépôts de documents par les institutions financières ³	25

Total - Plaintes et dépôts de documents des institutions financières **244**

Total - Communications **6 302**

Modes de communication

Appels téléphoniques	5 138
Lettres	187
Courriels	616
En personne	4
Autres ⁴	357

Total **6 302**

Note: En octobre et en novembre 2005, en collaboration avec deux ministères du gouvernement fédéral, l'ACFC a distribué, par la poste, un dépliant d'information sur les droits des consommateurs d'ouvrir un compte bancaire et de faire encaisser gratuitement un chèque du gouvernement fédéral. Ce dépliant a été inséré avec les chèques qui ont été envoyés par courrier aux prestataires du Régime de pensions du Canada, du Programme de la sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti, du crédit pour la Taxe sur les produits et services et de la Prestation fiscale canadienne pour enfants. À la suite de cet envoi, l'ACFC a reçu environ 16 340 communications de consommateurs par téléphone. Ces communications de consommateurs ne sont pas incluses dans les statistiques du troisième trimestre, mais elles seront incluses dans les statistiques de l'année fiscale 2005-2006.

- ¹ Comprend les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs, les contacts médiatiques et les demandes de publications.
- ² Comprend les plaintes relatives à une disposition visant les consommateurs, portées à l'échelon « à signaler » du processus de traitement des plaintes d'une institution financière.
- ³ Comprend 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.
- ⁴ Comprend les examens, les dépôts de documents et les dossiers ouverts par l'ACFC.

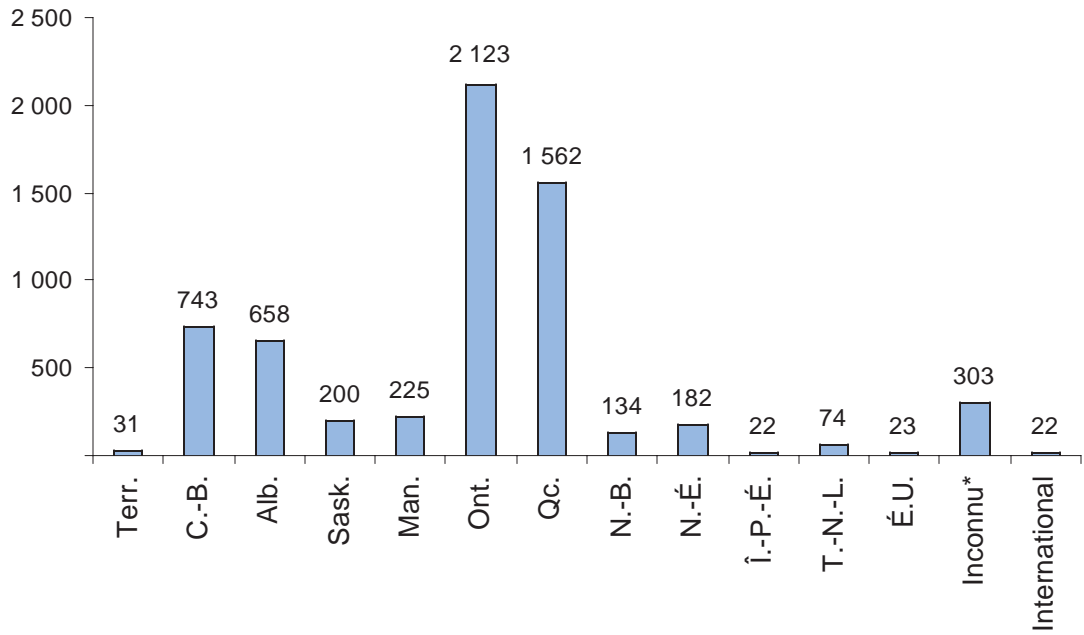


Le graphique suivant donne une ventilation de l'ensemble des communications reçues pendant la période considérée, selon la provenance.

**Nombre total de communications
selon la provenance**

(1^{er} octobre au 31 décembre 2005)

Total : 6 302

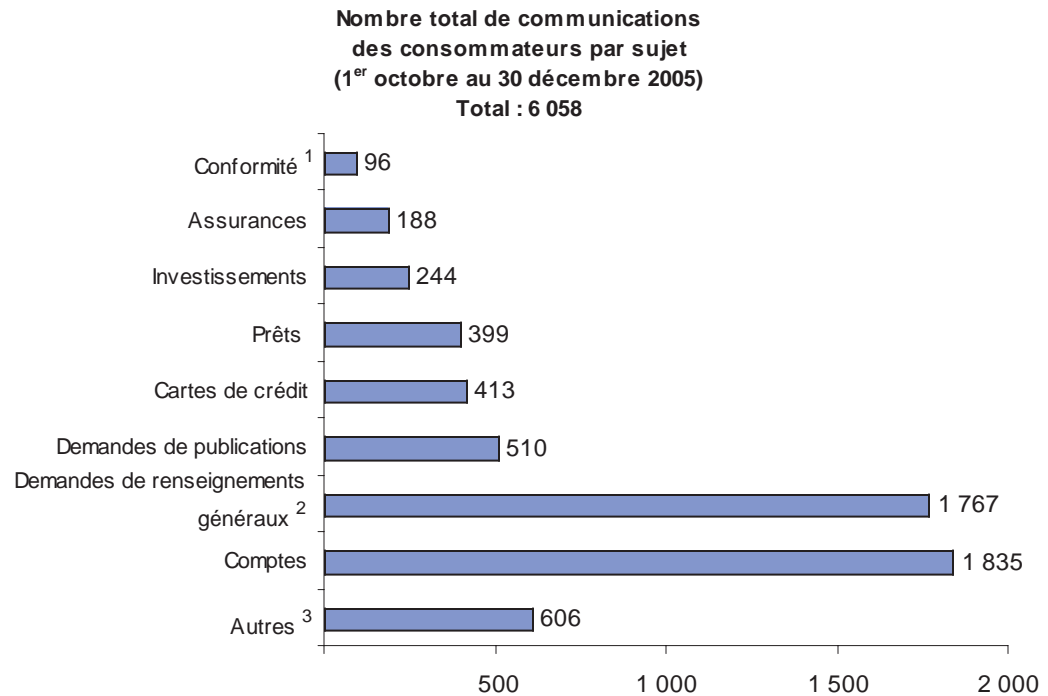


*La provenance n'a pas été précisée par le consommateur.



Communications des consommateurs

Le graphique suivant donne une ventilation des communications des consommateurs reçues pendant la période considérée, par sujet. Cela exclut les plaintes signalées et les dépôts de documents par les institutions financières.



¹ Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes sur des questions de conformité. Exclut les plaintes signalées et les dépôts de documents par les institutions financières.

² Comprend les demandes de renseignements et les plaintes générales reçues par l'ACFC, par exemple les demandes de renseignements relatives à la réglementation.

³ Comprend les autres demandes de renseignements et plaintes reçues par l'ACFC à titre de source vers laquelle on se tourne pour obtenir de l'information fiable. Ceci inclut par exemple les communications au sujet des fermetures de succursales, de la légitimité des institutions financières, des procédures de traitement des plaintes, de la protection des renseignements personnels, de la qualité du service, des questions de succession, des services-conseils pour le crédit, des taux de change, des taux d'intérêt et des vérifications du dossier de crédit.

Vous pouvez consulter, sur notre site Web au www.acfc.gc.ca, un tableau qui présente une ventilation détaillée, selon la provenance et le sujet, du nombre de communications des consommateurs 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 relatives au secteur des services financiers 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 peut être soumis au commissaire aux fins d'examen et de décision. Le tableau ci-dessous présente un résumé des dossiers de conformité qui ont été ouverts et fermés entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2005.

Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2005

Nombre total de dossiers de conformité ouverts	305
(comprend les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	
Nombre total de dossiers de conformité fermés	386
(comprend les dossiers ouverts au cours des périodes précédentes)	
Nombre de violations de la loi	0
Nombre de cas de non-conformité aux engagements publics et codes de conduite	1
Fermetures de succursales - demandes de réunions retirées	0
- demandes de réunions non accordées	0
- demandes de réunions reçues	0

Les décisions du commissaire sont publiées sur notre site Web afin de donner 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. Elles servent également à informer les consommateurs de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec leur institution financière.

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 :

Martine Bélanger
Agente des relations avec les médias
(613) 941-8982
belanger.martine@acfc.gc.ca

John Kane
Agent des communications
(613) 941-8988
kane.john@acfc.gc.ca