



Document d'information

Qui sommes-nous? Que faisons-nous?

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille au respect des lois assurant la protection des consommateurs, auxquelles sont assujetties les banques ainsi que les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale. L'ACFC s'occupe également de fournir aux consommateurs des renseignements exacts et objectifs sur les produits et les services financiers qui leur sont offerts et d'informer les Canadiens de leurs droits lorsqu'ils font affaire avec des institutions financières.

Ce que nous faisons

L'ACFC s'est engagée à améliorer le marché des services financiers du Canada :

- en surveillant les institutions financières de façon efficace et efficiente, pour s'assurer qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs;
- en fournissant de l'information qui permet aux consommateurs de comprendre leurs droits et de prendre des décisions éclairées en matière financière.

Leadership et imputabilité

L'ACFC est dirigée par un seul commissaire, qui est nommé par le gouverneur en conseil pour une période de cinq ans. Le commissaire est investi du pouvoir d'examiner les questions concernant les lois fédérales sur la protection des consommateurs, et il rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Finances fédéral.

Par l'intermédiaire du ministre, l'ACFC est tenue de soumettre un rapport annuel au Parlement. Dans son rapport, elle présente de façon détaillée les activités qu'elle mène, précise le nombre et la nature des plaintes reçues pendant l'exercice et fournit de l'information sur la conformité du secteur des services financiers aux mesures de protection des consommateurs.

L'ACFC est financée entièrement par les cotisations que lui versent les institutions fédérales qu'elle réglemente. La loi qui a créé l'Agence prévoit un processus transparent fixe pour déterminer le montant des cotisations, au moyen d'une formule qui tient compte de l'actif des institutions réglementées. Cette approche s'apparente à celle qui est suivie par le Bureau du surintendant des institutions financières. Le budget annuel de l'ACFC se monte actuellement à 7,6 millions de dollars.

- suite -



Conformité

Le commissaire possède le pouvoir pour s'assurer que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs. L'ACFC utilise divers outils pour surveiller la conformité, notamment des études effectuées par des tiers et des groupes de consommateurs, des « évaluations mystères » menées au hasard et des sondages auprès des consommateurs. L'ACFC soumet également les institutions financières à un examen général annuel, pour vérifier si elles s'acquittent de leurs obligations en vertu des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.

Le commissaire assure la conformité des institutions financières aux règlements en travaillant avec elles pour obtenir leur coopération, en concluant des accords de conformité avec les institutions, en dressant un procès-verbal de violation et en imposant des pénalités.

La *Loi sur l'ACFC* autorise le commissaire à rendre publics la nature de la violation, le nom de l'institution financière ou de la personne qui l'a commise et le montant de la sanction imposée.

Éducation des consommateurs

Les Canadiens¹ jouent un rôle essentiel pour l'amélioration du marché. Pour assumer ses responsabilités liées à l'éducation des consommateurs, l'Agence fournit des renseignements utiles et objectifs à la population canadienne. Son programme d'éducation des consommateurs a pour objectifs :

- de fournir aux Canadiens des renseignements qui les aident à faire des choix éclairés quant aux produits et aux services financiers qu'ils souhaitent acquérir;
- de sensibiliser les Canadiens aux obligations dont les institutions financières doivent s'acquitter envers eux;
- d'informer les consommateurs de leurs droits et responsabilités.

Les Canadiens peuvent accéder à l'information détenue par l'Agence, de diverses façons.

- **Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC (1 866 461-2232).** Grâce à cette ligne téléphonique sans frais, les consommateurs peuvent s'entretenir avec un représentant de l'ACFC cinq jours par semaine. Ils peuvent présenter des plaintes et obtenir des réponses à leurs questions, ou encore être dirigés vers d'autres organismes compétents.
- **Site Web de l'ACFC (www.acfc.gc.ca).** Le site de l'ACFC contient des renseignements conviviaux sur toutes les dispositions visant les consommateurs des lois fédérales, offre des liens à jour qui permettent aux consommateurs de consulter d'autres sources d'information financière, ainsi que des connexions courriels pour des publications, des questions, des plaintes et les questions médiatiques.

- suite -

¹ Dans ce document, la forme masculine désigne tant les hommes que les femmes.



- **Publications de l'ACFC.** Elles contiennent des renseignements à jour sur les cartes de crédit et les frais bancaires. Un rapport trimestriel, intitulé *Demandes de renseignements et plaintes*, fournit des statistiques sur la provenance et la nature des communications reçues de la part des consommateurs.

- 30 -

Personnes-ressources auprès des médias :

Christina McDonald
Agente, Affaires publiques
(613) 941-4168
mcdonald.christina@fcac.gc.ca

Jean-Guy St-Amour
Agent, Éducation des consommateurs
(613) 941-4222
st-amour.jean-guy@fcac.gc.ca

Available in English