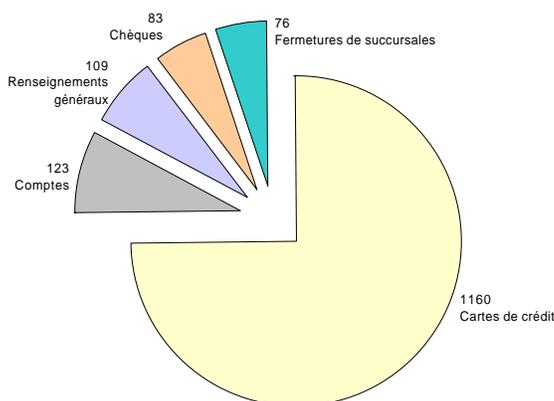




Du 1^{er} avril au 31 mai 2002, les consommateurs ont communiqué avec l'ACFC 2 876 fois.

Les sujets les plus abordés concernent les cartes de crédit, les problèmes reliés aux comptes bancaires, l'encaissement de chèque, les fermetures de succursales d'institutions financières, et les renseignements généraux.



Total des demandes de renseignements et des plaintes du 1^{er} avril au 31 mai 2002

Demandes de renseignements :	1 917
Plaintes :	959
Total :	2 876

u Appels téléphoniques :	2 626
u Lettres :	150
u Courriels :	97
u Visites d'individus :	3

Les demandes de renseignements les plus fréquentes entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2002

1. Les consommateurs désiraient obtenir des explications en langage clair sur les avis, envoyés par leurs sociétés émettrices de cartes de crédit, concernant des changements dans les frais applicables à leurs cartes de crédit.
2. Les consommateurs s'interrogent à savoir si une institution financière a le droit de fermer les comptes bancaires de leurs clients sans le consentement de ces derniers.
3. Les consommateurs voulaient vérifier l'authenticité de certaines institutions.
4. Les consommateurs demandent si une banque peut refuser d'encaisser un chèque s'ils ne sont pas clients de cette banque.
5. Après avoir reçu des préavis de banques annonçant des fermetures de succursales, les consommateurs ont communiqué avec l'ACFC pour savoir qu'est-ce qu'il adviendrait de leurs comptes bancaires.

Les plaintes les plus fréquentes entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2002

1. Les consommateurs ont émis leurs préoccupations face aux changements prévus aux frais de leurs cartes de crédit.
2. Les consommateurs se sont plaints d'offres non sollicitées de cartes de crédit par la poste.
3. Les consommateurs ont exprimé leurs préoccupations face à la retenue des fonds dans leurs comptes bancaires.
4. Les consommateurs ont exprimé leur désaccord avec le retrait de fonds de leurs comptes bancaires, sans leur consentement, pour payer le solde d'une carte de crédit en souffrance.
5. Les consommateurs ont manifesté leur déception et leur frustration face aux fermetures prévues de succursales d'institutions financières.

La publication *Les cartes de crédit : À vous de choisir* répond à plusieurs questions et préoccupations des consommateurs au sujet des cartes de crédit. Notre prochain numéro paraîtra **le 25 juin 2002**.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) informe les consommateurs au sujet des produits et des services financiers et assure leur protection dans le secteur financier sous réglementation fédérale. Ce document présente les questions et les préoccupations les plus courantes des consommateurs qui ont communiqué avec l'ACFC.

Pour plus de renseignements :

Adresse : Édifice Entreprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa ON K1R 1B9

Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca
Téléphone : 1 866 461-2232
Site Web : www.acfc-fcac.gc.ca

