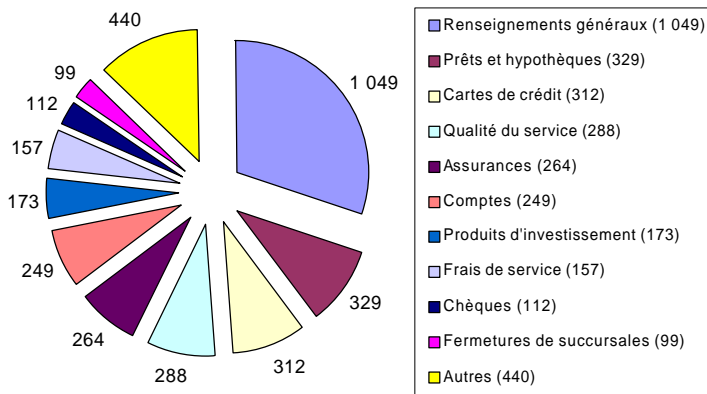




Du 1<sup>er</sup> juin au 1<sup>er</sup> octobre 2002, les consommateurs ont communiqué avec l'ACFC 3 615 fois.

Les sujets les plus abordés concernent les prêts et hypothèques, les cartes de crédit, la qualité du service, les assurances, les problèmes reliés aux comptes bancaires, et les renseignements généraux.



**Total des demandes de renseignements et des plaintes du 1<sup>er</sup> juin au 1<sup>er</sup> octobre 2002**

Demandes de renseignements	1 782
Plaintes	1 690
Non-conformité/non-respect	143
<b>Total</b>	<b>3 615</b>
Appels téléphoniques	3 301
Lettres	153
Courriels	145
Visites d'individus	8
Autres	8
<b>Total</b>	<b>3 615</b>

**Les demandes de renseignements les plus fréquentes entre le 1<sup>er</sup> juin et le 1<sup>er</sup> octobre 2002**

1. Comment puis-je obtenir davantage de renseignements sur mon dossier de crédit?
2. Comment puis-je obtenir des renseignements pour savoir comment gérer ma dette?
3. Comment puis-je obtenir des renseignements sur les prêts aux étudiants?
4. Comment m'y prendre pour vérifier si ma société d'assurance-vie est toujours en activité?
5. Comment puis-je obtenir de l'information sur mon compte bancaire qui apparemment a été fermé car il est resté inactif pendant plusieurs années?

**Plaintes déposées par les consommateurs entre le 1<sup>er</sup> juin et le 1<sup>er</sup> octobre 2002**

1. Des consommateurs se sont plaints des retenues de fonds lorsqu'ils déposent des chèques dans leurs comptes.
2. Des consommateurs sont préoccupés par le fait que certains produits d'investissement ne soient pas couverts par l'assurance-dépôts.
3. Les consommateurs s'inquiètent du temps que prend l'apport d'une correction à leur dossier de crédit, après en avoir fait la demande.
4. Certains consommateurs se sont plaints que leur société d'assurances multirisques n'ait pas renouvelé leur police d'assurance.
5. Des consommateurs se sont plaints des frais de service élevés appliqués aux opérations bancaires qui ne font pas partie d'un ensemble de services (par exemple les chèques sans provision).

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 28 novembre 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.

**Personnes ressources :**

Beverley Smith  
(613) 941-4255  
smith.beverley@fcac-acfc.gc.ca

Elizabeth Allen  
(613) 941-4316  
allen.elizabeth@fcac-acfc.gc.ca

