



Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2004, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu **5 230** communications, une hausse de 32 p. 100 contre 3 975 communications au trimestre précédent, soit du 1^{er} octobre au 30 décembre 2003.

Quatre-vingt-seize pour cent (4 999) des communications provenaient de consommateurs s'étant adressés à l'ACFC pour obtenir des renseignements ou présenter une plainte concernant le secteur des services financiers. La plupart des consommateurs (4 819) désiraient s'informer, mais quelques-uns (180) souhaitaient porter à l'attention de l'ACFC des questions touchant la conformité ou le respect.

Les autres communications (231, soit 4 p. 100) provenaient des institutions financières sous réglementation fédérale.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2004

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs	
Demandes de renseignements d'ordre général	2 939
Plaintes d'ordre général	1 880
Demandes de renseignements sur des questions de conformité/respect	11
Plaintes sur des questions de conformité/respect	169
Total - Demandes de renseignements et plaintes	4 999
Plaintes et dépôt de documents des institutions financières	
Plaintes signalées	92 ¹
Dépôt de documents par les institutions financières	139 ²
Total - Plaintes et dépôt de documents des institutions financières	231
Total - Communications	5 230
Modes de communication	
Appels téléphoniques	4 584
Lettres	264
Courriels	258
En personne	6
Autres	118 ³
Total	5 230

¹ Y compris les plaintes qui ont été portées au niveau du processus de traitement des plaintes auquel elles doivent être signalées par l'institution financière.

² Y compris 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.

³ Y compris les examens, les dépôts de documents et les dossiers ouverts par l'ACFC.



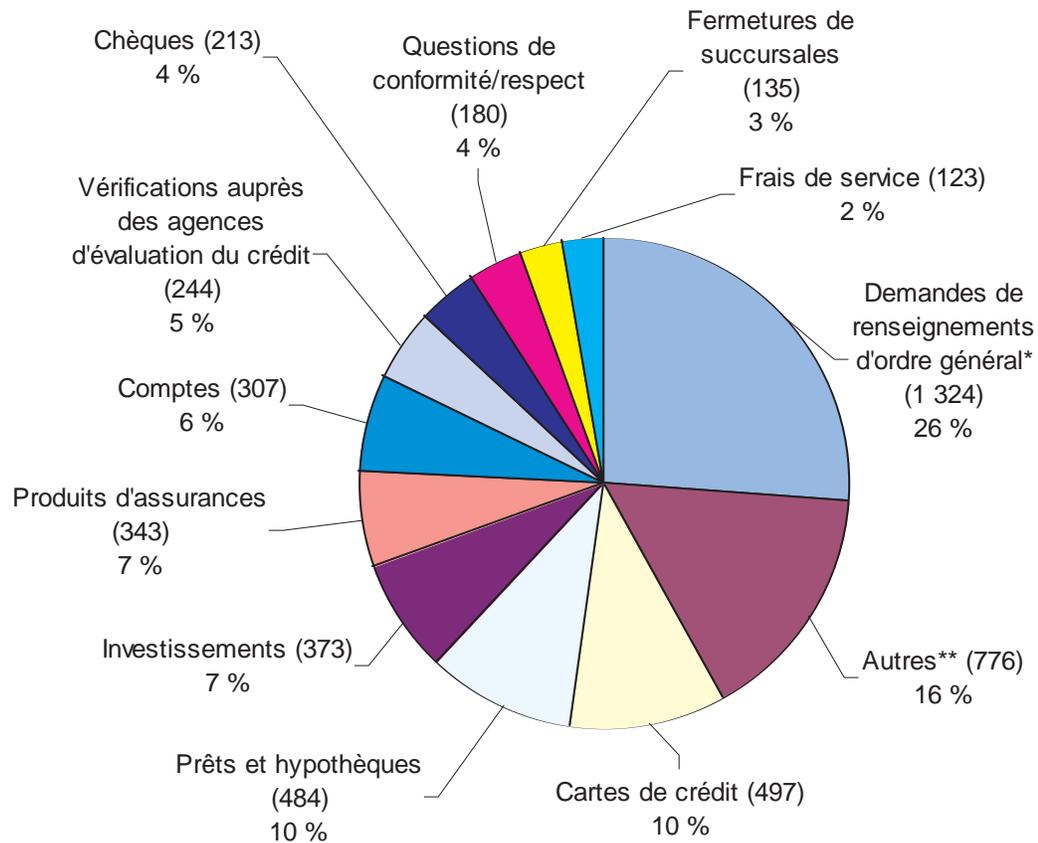
Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

La figure suivant donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs reçues pendant la période considérée.

Demandes de renseignements et plaintes par sujet

(1^{er} janvier au 31 mars 2004)

Total : 4 999



* Comprend des demandes de renseignements et des plaintes génériques reçues par l'ACFC à titre de source vers laquelle on se tourne pour obtenir de l'information fiable. Les exemples incluent des demandes d'information, des exemplaires des procédures de traitement des plaintes pour les institutions financières et des demandes de renseignements relatives à la réputation ou à la viabilité d'une institution financière.

** Comprend 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 télématique 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.

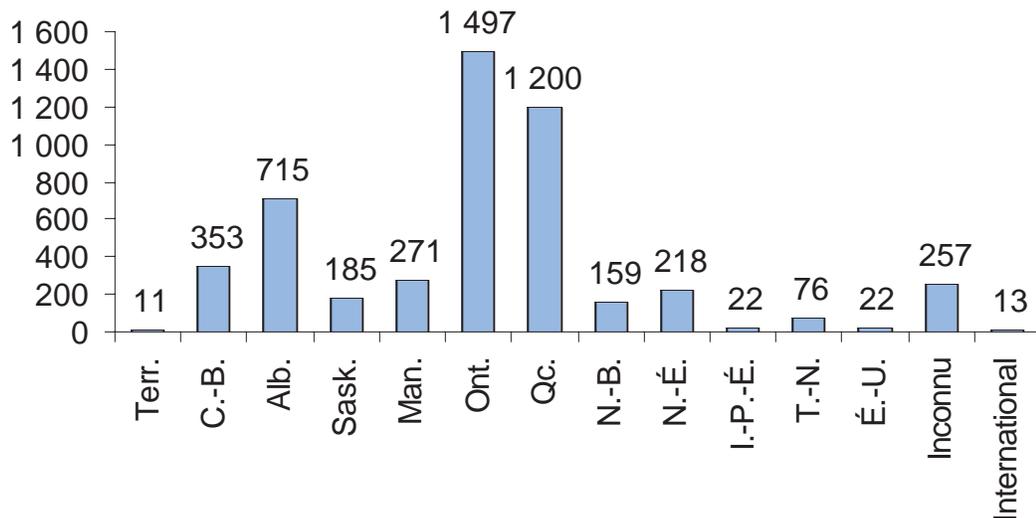


La figure suivant donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs reçues pendant la période considérée, par région.

Demandes de renseignements et plaintes par province ou territoire

(1^{er} janvier au 31 mars 2004)

Total : 4 999



Trente pour cent des communications reçues par l'ACFC au cours de ce dernier trimestre provenaient de consommateurs vivant en Ontario, tandis que 24 p. 100 provenaient de consommateurs vivant au Québec, et 14 p. 100 de consommateurs vivant en Alberta. Un tableau qui présente une ventilation détaillée, par province et par catégorie, du nombre de communications reçues par l'ACFC est affiché sur notre site Web. Pour le consulter, 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.



Questions de conformité/respect

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2004

Nombre total de dossiers de conformité ouverts (comprend les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	261
Nombre total de dossiers de conformité fermés (comprend les dossiers ouverts au cours des périodes précédentes)	387
Nombre de violations de la loi	0
Nombre de cas de non-respect des codes de conduite de l'industrie	4
Fermeture de succursale - Demande de réunion - Non-accordée	1
Fermeture de succursale - Demande de réunion - Accordée	7 ⁴
Fermeture de succursale - Demandes visant la modification des exigences de préavis - Accordée	3

⁴ L'ACFC a reçu plusieurs demandes concernant une même succursale.

L'ACFC ouvre et examine des centaines de dossiers de conformité chaque année, qui portent sur un large éventail de questions de consommation qui tombent sous le coup des lois financières fédérales. 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 est soumis au commissaire aux fins d'examen et de décision.

Les décisions du commissaire 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.

On peut consulter les décisions du commissaire sous la rubrique Conformité de notre site Web, à l'adresse www.acfc-fcac.gc.ca.

L'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.

Relations avec les médias : Elizabeth Allen
Agente, Affaires publiques
(613) 941-4316
allen.elizabeth@acfc-fcac.gc.ca

Brigitte Mineault
Agente, Affaires publiques
(613) 941-4221
mineault.brigitte@acfc-fcac.gc.ca