



# Demandes de renseignements et plaintes

du 1<sup>er</sup> octobre au 31<sup>e</sup> décembre 2002

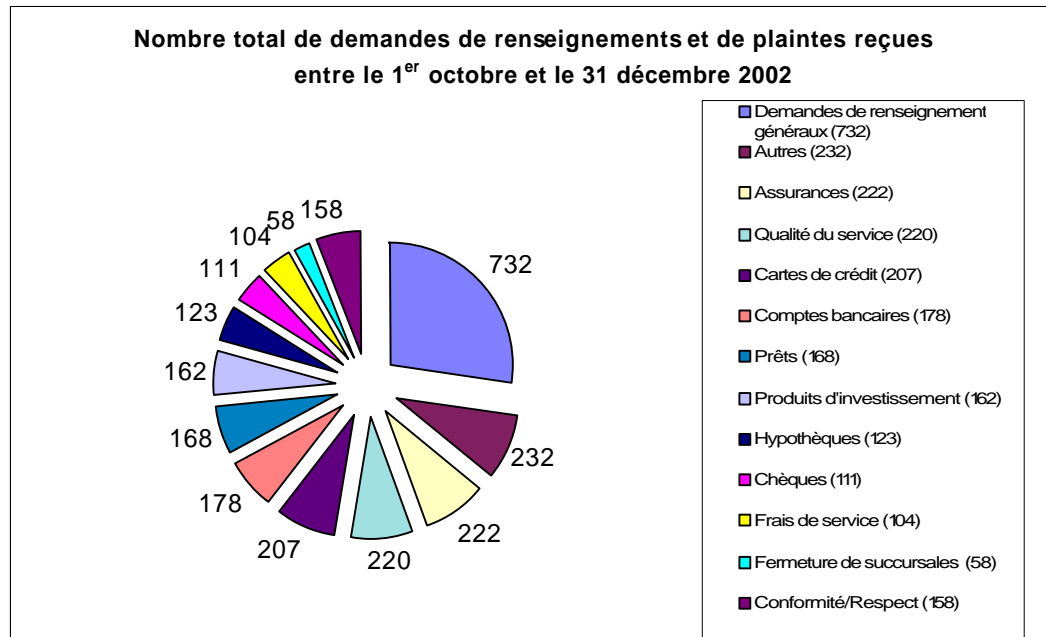
Entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre 2002, 2 675 Canadiens se sont adressés à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), pour obtenir des réponses à leurs questions et savoir comment s'y prendre pour régler leurs plaintes.

Vous trouverez ci-dessous une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes reçues.

## Pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2002

Demandes de renseignements	1 377
Plaintes	1 140
Questions de conformité/respect	158
<b>Total - Demandes de renseignements et plaintes</b>	<b>2 675</b>
Modes de communication :	
Appels téléphoniques	2 346
Lettres	129
Courriels	167
En personne	5
Autres	28
<b>Total</b>	<b>2 675</b>

**Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues  
entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre 2002**



Pour en savoir plus sur la nature des demandes de renseignements et des plaintes reçues par l'ACFC pendant le dernier trimestre, veuillez visiter la section des Publications sur notre site Web : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca).

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été créée en octobre 2001 pour surveiller le respect des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Le présent document fait état d'un bon nombre des questions et des préoccupations les plus courantes des consommateurs qui se sont adressés à l'ACFC.

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

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

