



Entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre 2003, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu **3 975** communications, en hausse contre 3 749 communications au trimestre précédent, soit du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre.

Quatre-vingt-dix-huit pour cent (3 891) des communications ont été reçues de consommateurs ayant communiqué avec l'ACFC pour demander des renseignements ou présenter des plaintes concernant le secteur des services financiers. La plupart des consommateurs (3 672) souhaitaient obtenir des renseignements, et quelques-uns (219) ont communiqué avec l'ACFC pour porter à son attention des questions liées à la conformité ou au respect.

Le reste, soit 2 % (84) des communications, provenait d'institutions financières sous réglementation fédérale.

#### Pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2003

Demandes de renseignements et plaintes	
Demandes de renseignements d'ordre général	2 217
Plaintes d'ordre général	1 455
Demandes de renseignements sur des questions de conformité/respect	20
Plaintes sur des questions de conformité/respect	199
<b>Total - Demandes de renseignements et plaintes</b>	<b>3 891</b>
Plaintes et dépôt de documents par les institutions financières	
Plaintes signalées	43 <sup>1</sup>
Dépôt de documents par les institutions financières	41 <sup>2</sup>
<b>Total - Plaintes signalées et dépôt de documents par les institutions financières</b>	<b>84</b>
<b>Total - Communications</b>	<b>3 975</b>
Modes de communication	
Appels téléphoniques	3 485
Lettres	189
Courriels	235
En personne	3
Autres	63 <sup>3</sup>
<b>Total</b>	<b>3 975</b>

<sup>1</sup> Y compris les plaintes des consommateurs qui ont été portées au niveau du processus interne de traitement des plaintes auquel l'institution financière doit les signaler.

<sup>2</sup> Y compris les documents que les institutions financières sont tenues de remettre à l'ACFC, comme les déclarations annuelles et les avis de fermeture de succursale.

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



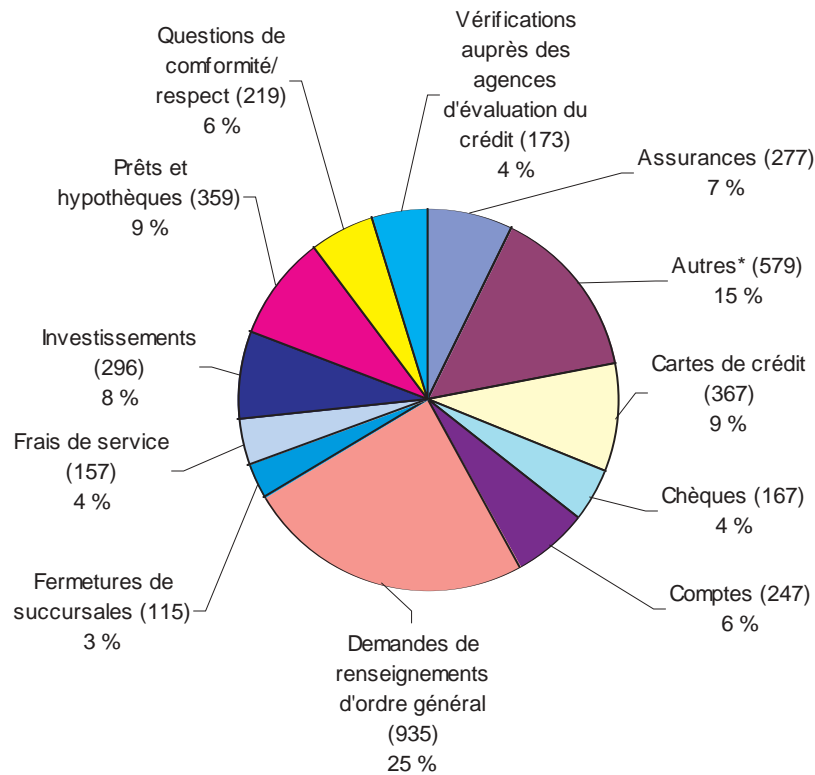
## Demandes de renseignements et plaintes

Le tableau suivant donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes reçues, pour la période considérée.

### Demandes de renseignements et plaintes par sujet

(1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2003)

**Total : 3 891**



\* Y compris 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, de la qualité du service, des questions de réglementation, des petites et moyennes entreprises et des ventes liées.

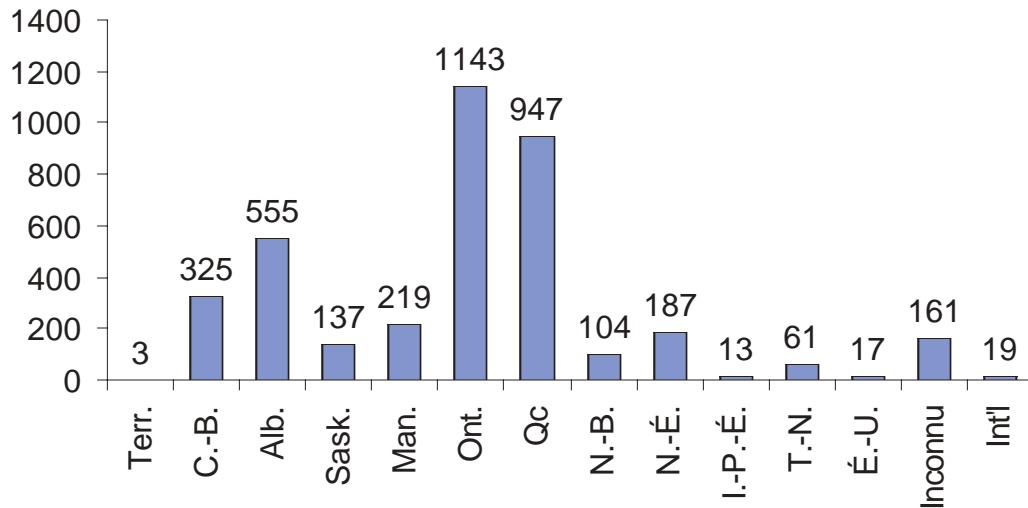


La figure qui suit donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes reçues, par région, pour la période considérée.

### Demandes de renseignements et plaintes par province ou territoire

(1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre, 2003)

**Total : 3 891**



Vingt-neuf pour cent des communications adressées à l'ACFC au cours du dernier trimestre provenaient de consommateurs vivant en Ontario, tandis que 24 % provenaient de consommateurs du Québec et 14 %, de l'Alberta. Un tableau présentant une ventilation détaillée du nombre de communications adressées à l'ACFC, par province et catégorie, est accessible sur le site Web. Pour le consulter, et pour obtenir de l'information sur toutes les publications de l'Agence, visitez la rubrique Publications de notre site Web à l'adresse [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca).



## Questions de conformité/respect

### Pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2003

<b>Nombre total de dossiers de conformité ouverts</b> (y compris les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	<b>242</b>
<b>Nombre total de dossiers de conformité fermés</b> (y compris les dossiers ouverts pendant les périodes précédentes)	<b>349</b>
Nombre de violations de la loi	6
Nombre de cas de non-respect des codes de conduite de l'industrie	11

L'ACFC ouvre et examine des centaines de dossiers de conformité chaque année, qui portent sur un large éventail de questions liées à la consommation et régies par les lois applicables aux institutions financières fédérales. Après avoir recueilli les faits pertinents, il arrive que l'agent de conformité soit d'avis que l'institution financière a peut-être enfreint une disposition visant les consommateurs. Ce genre de cas est renvoyé au commissaire aux fins d'examen et de décision.

Les décisions du commissaire qui sont affichées sur notre site Web ne représentent que les cas qui lui ont été soumis afin qu'ils prennent une décision finale. Elles sont publiées pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits dans le cadre des relations qu'ils entretiennent avec leurs 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 qu'elle accomplit pour protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

Pour un aperçu des décisions du commissaire, veuillez visiter la rubrique « Renseignements sur la conformité » de notre site Web à l'adresse suivante : [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**  
Agente, Affaires publiques  
(613) 941-4316  
[allen.elizabeth@acfc-fcac.gc.ca](mailto:allen.elizabeth@acfc-fcac.gc.ca)

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