



Demandes de renseignements et plaintes

du 1^{er} avril au 30 juin 2003

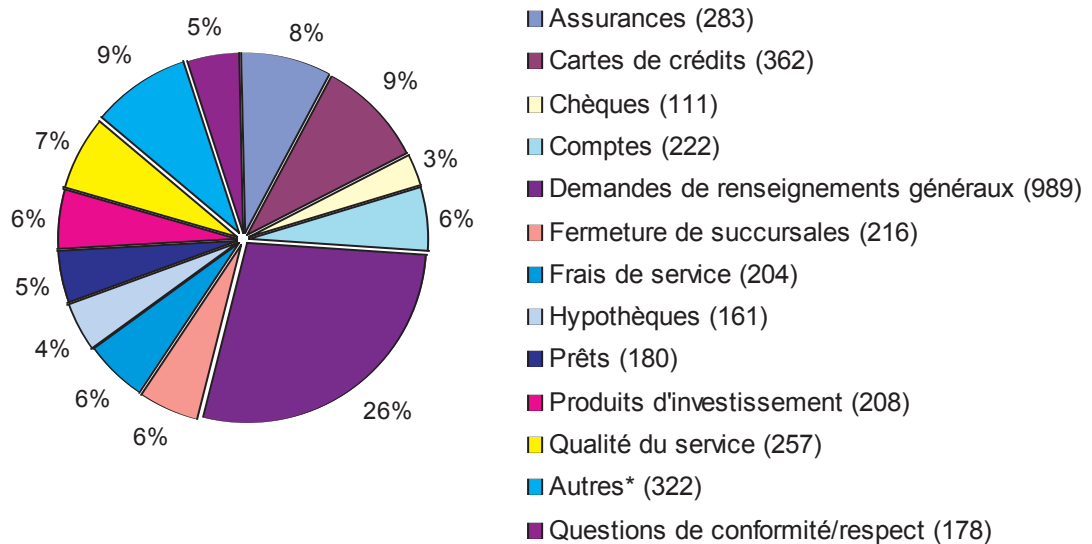
Entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2003, 3 693 Canadiens se sont adressés à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), pour obtenir des réponses à leurs questions et savoir comment s'y prendre pour régler leurs plaintes.

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

Pour la période du 1er avril au 30 juin 2003

Demandes de renseignements	2 091
Plaintes	1 424
Questions de conformité/respect	178
Total - Demandes de renseignements et plaintes	3 693
Modes de communication :	
Appels téléphoniques	3 236
Lettres	202
Courriels	249
En personne	0
Autres	6
Total	3 693

Genre de demandes de renseignements et de plaintes reçues
1^{er} avril au 30 juin 2003
Total: 3 693



*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 télématicque 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 publication *Cartes de crédit : à vous de choisir* répond à plusieurs questions et préoccupations des consommateurs au sujet des cartes de crédit.

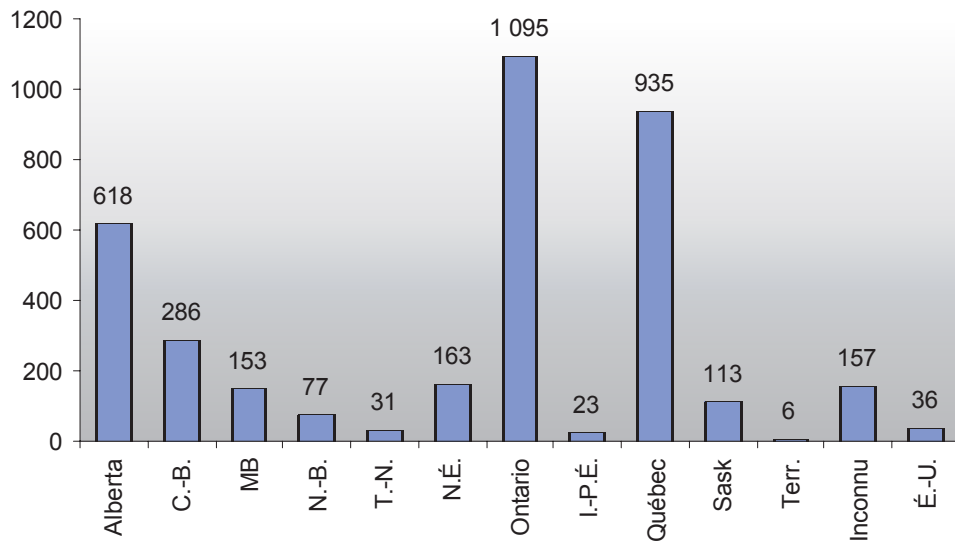




Demandes de renseignements et plaintes

du 1^{er} avril au 30 juin 2003

Demandes de renseignements et plaintes reçues par province (1^{er} avril au 30 juin, 2003) Total: 3 693



Environ 30 pour cent des demandes de renseignements et plaintes reçues par l'ACFC pendant le dernier trimestre provenaient de consommateurs résidant en Ontario, tandis que 25 pour cent venaient de résidents du Québec. De plus, presque 17 pour cent des demandes de renseignements et plaintes nous sont parvenues de l'Alberta. Un tableau présentant la ventilation, par province et catégorie, des demandes de renseignements et plaintes reçues par l'ACFC est disponible sur notre site Web. Pour voir ce tableau et pour toute information sur nos autres publications, veuillez visitez la section des Publications sur notre site Web : 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@acfc-fcac.gc.ca

Andy Rapoch
(613) 941-4284
rapoch.andy@acfc-fcac.gc.ca