



## Statistiques trimestrielles de l'ACFC

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2004

Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2004, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu **5 170** communications des consommateurs. Ce document présente une ventilation des types de communications reçues par l'ACFC, les modes de communication utilisés pour contacter l'ACFC ainsi que la provenance, par province, des demandes de renseignements et plaintes des consommateurs.

### Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2004

#### Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

Demandes de renseignements d'ordre général	3 262
Plaintes d'ordre général	1 625
Demandes de renseignements sur des questions de conformité	8
Plaintes sur des questions de conformité	166

**Total - Demandes de renseignements et plaintes** **5 061**

#### Plaintes et dépôt de documents des institutions financières

Plaintes signalées par les institutions financières <sup>1</sup>	51
Dépôt de documents par les institutions financières <sup>2</sup>	58

**Total - Plaintes et dépôt de documents des institutions financières** **109**

**Total - Communications** **5 170**

#### Modes de communication

Appels téléphoniques	4 718
Lettres	202
Courriels	183
En personne	1
Autres <sup>3</sup>	66

**Total** **5 170**

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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



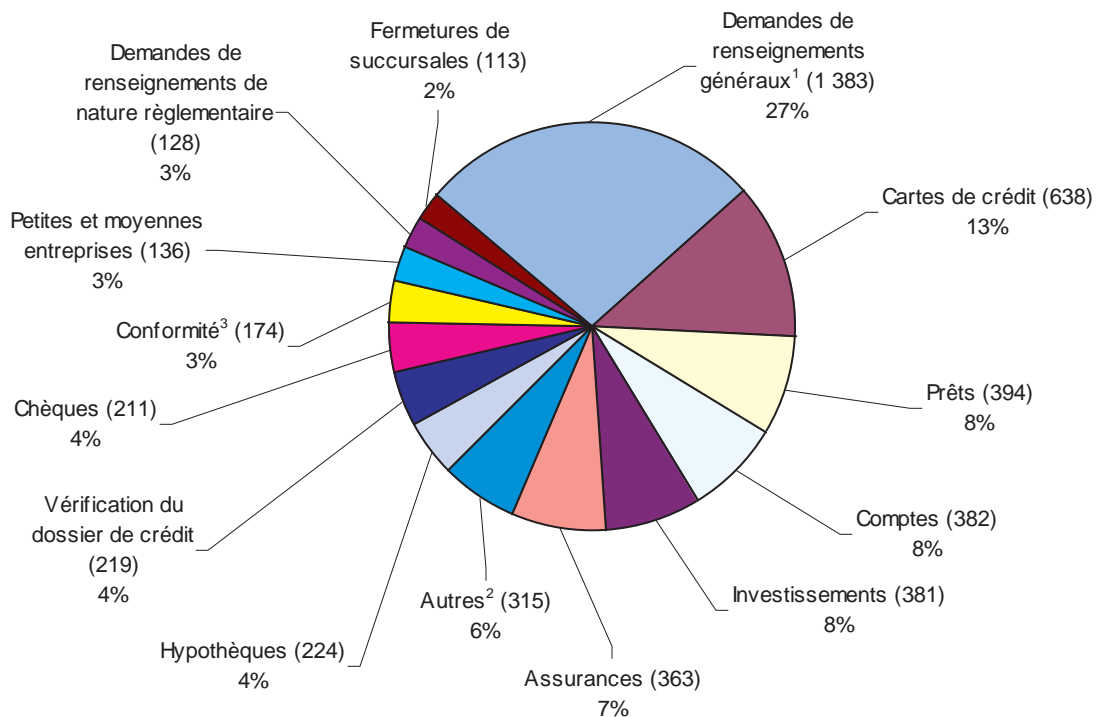
## Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

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<sup>er</sup> avril au 30 juin 2004)

Total : 5 061



- 1 Comprend les demandes de renseignements et les plaintes génériques reçues par l'ACFC à titre de source vers laquelle on se tourne pour obtenir de l'information fiable. Les demandes d'information, les demandes d'exemplaires des procédures de traitement des plaintes pour les institutions financières et les demandes de renseignements relatives à la réputation ou à la viabilité d'une institution financière sont des exemples de demandes de renseignements généraux.
- 2 Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires (GAB), des cartes de débit, de la monnaie papier, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des procédures de traitement des plaintes, de la protection des renseignements personnels, des questions de succession, des taux de change, de la qualité du service, des frais de service, des taux d'intérêt, du vol d'identité et des ventes liées.
- 3 Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes sur des questions de conformité, excluant les plaintes signalées et dépôts de documents par les institutions financières.

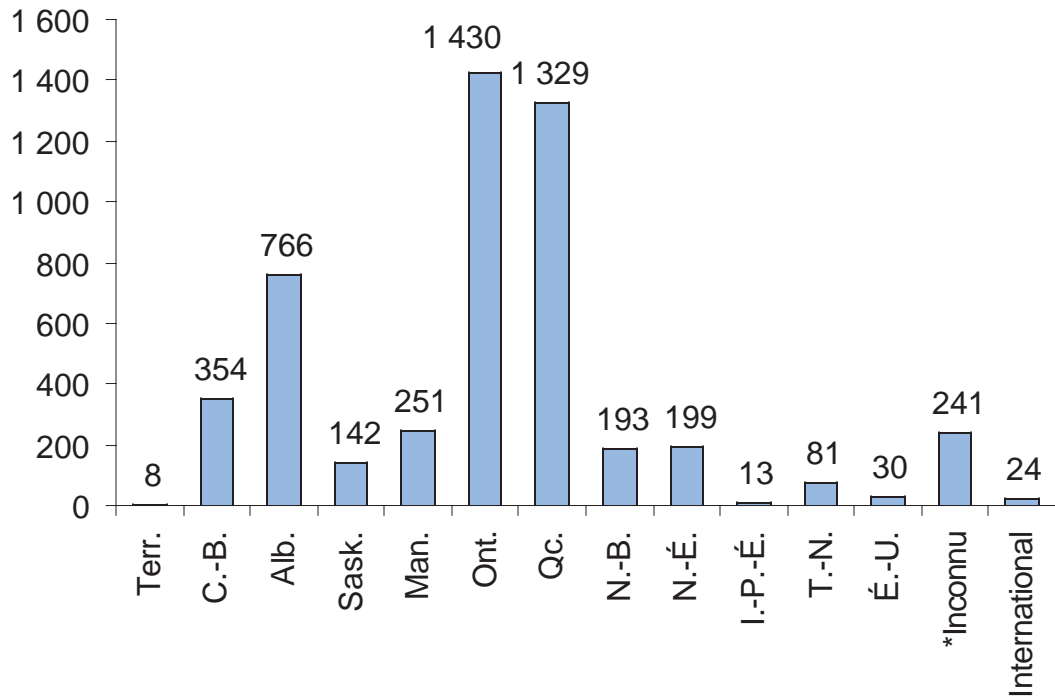


La figure suivant donne une ventilation des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs reçues pendant la période considérée, par région.

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

(1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2004)

**Total : 5 061**



\* La province ou le territoire n'a pas été précisé par le consommateur

Vous pouvez consulter, sur notre site Web au [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca), un tableau qui présente une ventilation détaillée, par province et par catégorie, du nombre de communications reçues par l'ACFC. Vous pouvez consulter ce tableau sous la rubrique Salle de médias de notre site Web. Puis, dans la section Faits et chiffres, veuillez sélectionner le numéro courant des Statistiques trimestrielles de l'ACFC.



## Questions de conformité

L'ACFC ouvre et examine des centaines de dossiers de conformité chaque année, qui portent sur un large éventail de questions de consommation dans le secteur réglementé par le gouvernement fédéral. 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. Le tableau ci-dessous présente un résumé des cas de conformité qui ont été ouverts et fermés entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2004.

### Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2004

<b>Nombre total de dossiers de conformité ouverts</b> (comprend les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	<b>217</b>
<b>Nombre total de dossiers de conformité fermés</b> (comprend les dossiers ouverts au cours des périodes précédentes)	<b>183</b>
Nombre de violations de la loi	2
Nombre de cas de non-conformité des codes de conduite de l'industrie	2
Fermeture de succursale - Demande de réunion non-accordée <sup>1</sup>	3
Fermeture de succursale - Demande de réunion accordée	2

<sup>1</sup> L'ACFC a reçu plusieurs demandes concernant une même succursale.

Les décisions du commissaire sont publiées sur notre site Web 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.

L'ACFC assure le respect des lois de protection des consommateurs qui touchent les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés de prêt et les compagnies d'assurance. L'ACFC fournit également aux consommateurs de l'information juste et objective sur les produits et les services financiers et informe les citoyens canadiens de leurs droits lorsqu'ils font affaire avec une institution financière.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Elizabeth Allen  
Agente, Affaires publiques  
(613) 941-4316  
allen.elizabeth@acfc.gc.ca

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