



## Statistiques trimestrielles de l'ACFC

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2005

Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2005, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu **4 624** communications. 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.

### Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2005

#### Demands de renseignements et plaintes des consommateurs

Demands de renseignements d'ordre général	3 396
Plaintes d'ordre général	797
Demands de renseignements concernant des questions de conformité	5
Plaintes concernant des questions de conformité	110

<b>Total - Demands de renseignements et plaintes</b>	<b>4 308</b>
--	--------------

Contacts médiatiques	15
Demands de publications	114

<b>Total - Communications des consommateurs <sup>1</sup></b>	<b>4 437</b>
--	--------------

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

Plaintes signalées par les institutions financières <sup>2</sup>	155
Dépôts de documents par les institutions financières <sup>3</sup>	32

<b>Total - Plaintes et dépôts de documents des institutions financières</b>	<b>187</b>
---	------------

<b>Total - Communications</b>	<b>4 624</b>
-------------------------------	--------------

#### Modes de communication

Appels téléphoniques	4 062
Lettres	195
Courriels	183
En personne	4
Autres <sup>4</sup>	180

<b>Total</b>	<b>4 624</b>
--------------	--------------

<sup>1</sup> Y compris les demandes de renseignements et plaintes, les contacts médiatiques et les demandes de publications.

<sup>2</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>3</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.

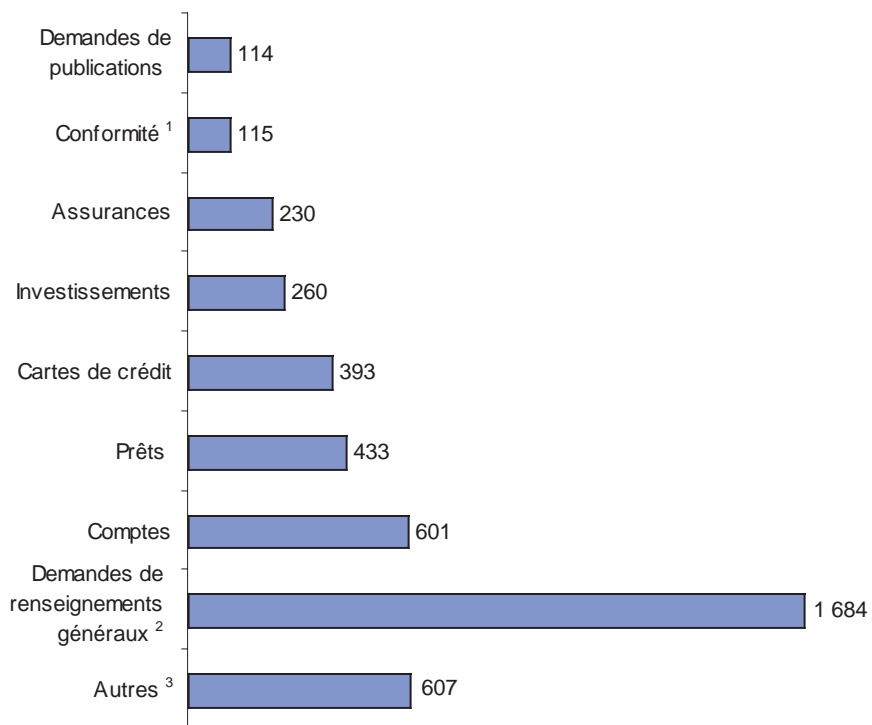
<sup>4</sup> Y compris les examens, les dépôts de documents et les dossiers ouverts par l'ACFC.



## Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

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

Nombre total de communications par sujet  
(1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2005)  
Total : 4 437

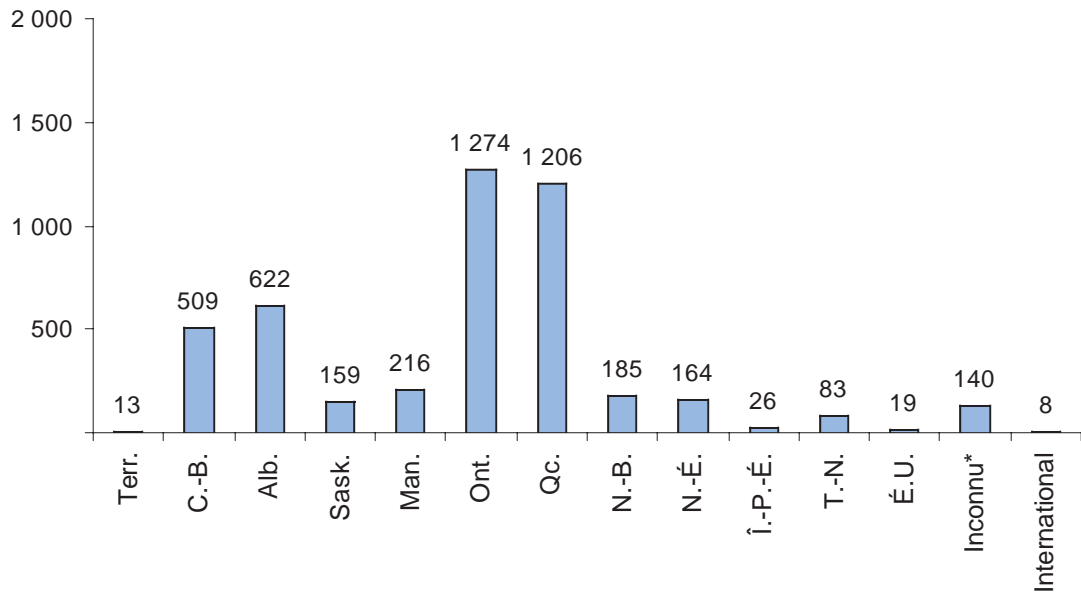


- <sup>1</sup> Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes sur des questions de conformité, excluant les plaintes signalées et dépôts de documents par les institutions financières.
- <sup>2</sup> Comprend les demandes de renseignements et les plaintes génériques reçues par l'ACFC à titre 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.
- <sup>3</sup> Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des cartes de débit, des fermetures de succursales, des frais de service, des guichets automatiques bancaires (GAB), de la monnaie papier, des procédures de traitement des plaintes, de la protection des renseignements personnels, de la qualité du service, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des ventes liées, des vérifications du dossier de crédit et du vol d'identité.



Le graphique suivant donne une ventilation des communications reçues pendant la période considérée, par région.

**Nombre total de communications  
par province ou territoire  
(1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2005)  
Total : 4 624**



\* 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 des consommateurs reçues par l'ACFC. Vous pouvez consulter ce tableau sous la rubrique « Salle des 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 2005.

#### Pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2005

<b>Nombre total de dossiers de conformité ouverts</b>	<b>263</b>
(comprend les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	
<b>Nombre total de dossiers de conformité fermés</b>	<b>341</b>
(comprend les dossiers ouverts au cours des périodes précédentes)	
Nombre de violations de la loi	5
Nombre de cas de non-conformité aux engagements publics et codes de conduite	1
Fermeture de succursale - demande de réunion publique retirée	1

Les décisions du commissaire sont publiées sur notre site Web afin de donner 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. Elles servent également à informer les consommateurs de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec leur institution financière.

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 sous réglementation fédérale. 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 :

Jane Rooney  
Agente, Éducation des consommateurs  
(613) 941-1528  
rooney.jane@acfc.gc.ca

Lyse Laramée  
Agente, Affaires publiques  
(613) 941-3975  
laramee.lyse@acfc.gc.ca