



Demandes de renseignements et plaintes

du 1^{er} janvier au 31 mars 2003

Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2003, 4 583 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^{er} janvier au 31 mars 2003

Demandes de renseignements	1 817
Plaintes	2 497
Questions de conformité/respect	269

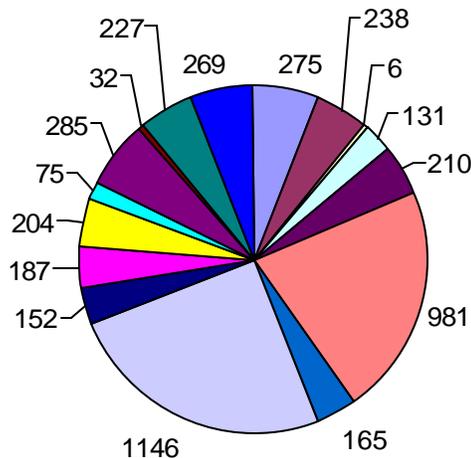
Total - Demandes de renseignements et plaintes	4 583
---	--------------

Modes de communication :

Appels téléphoniques	3 094
Lettres	256
Courriels	1 220
En personne	9
Autres	4

Total	4 583
--------------	--------------

Genre de demandes de renseignements et de plaintes reçues



- Assurances (275)
- Cartes de crédit (238)
- Cartes de débit (6)
- Chèques (131)
- Comptes (210)
- Demandes de renseignements généraux (981)
- Fermeture de succursales (165)
- Frais de service (1 146)
- Hypothèques (152)
- Prêts (187)
- Produits d'investissement (204)
- Protection des renseignements personnels (75)
- Qualité du service (285)
- Questions de succession (32)
- Autres (227)
- Questions de conformité/respect (269)

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.

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

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