



Statistiques trimestrielles de l'ACFC

Pour la période du 1^{er} juillet au 30 septembre 2005

Entre le 1^{er} juillet et le 30 septembre 2005, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a reçu **6 354** 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^{er} juillet au 30 septembre 2005

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

Demandes de renseignements d'ordre général	4 244
Plaintes d'ordre général	840
Demandes de renseignements concernant des questions de conformité	5
Plaintes concernant des questions de conformité	105

Total - Demandes de renseignements et plaintes	5 194
---	--------------

Contacts médiatiques	44
Demandes de publications	914

Total - Communications des consommateurs ¹	6 152
--	--------------

Plaintes et dépôts de documents des institutions financières

Plaintes signalées par les institutions financières ²	161
Dépôts de documents par les institutions financières ³	41

Total - Plaintes et dépôts de documents des institutions financières	202
---	------------

Total - Communications	6 354
-------------------------------	--------------

Modes de communication

Appels téléphoniques	5 343
Lettres	142
Courriels	232
En personne	4
Autres ⁴	633

Total	6 354
--------------	--------------

¹ Comprend les demandes de renseignements et plaintes, les contacts médiatiques et les demandes de publications.

² Comprend les plaintes relatives à une disposition visant les consommateurs, portées à l'échelon « à signaler » du processus de traitement des plaintes d'une institution financière.

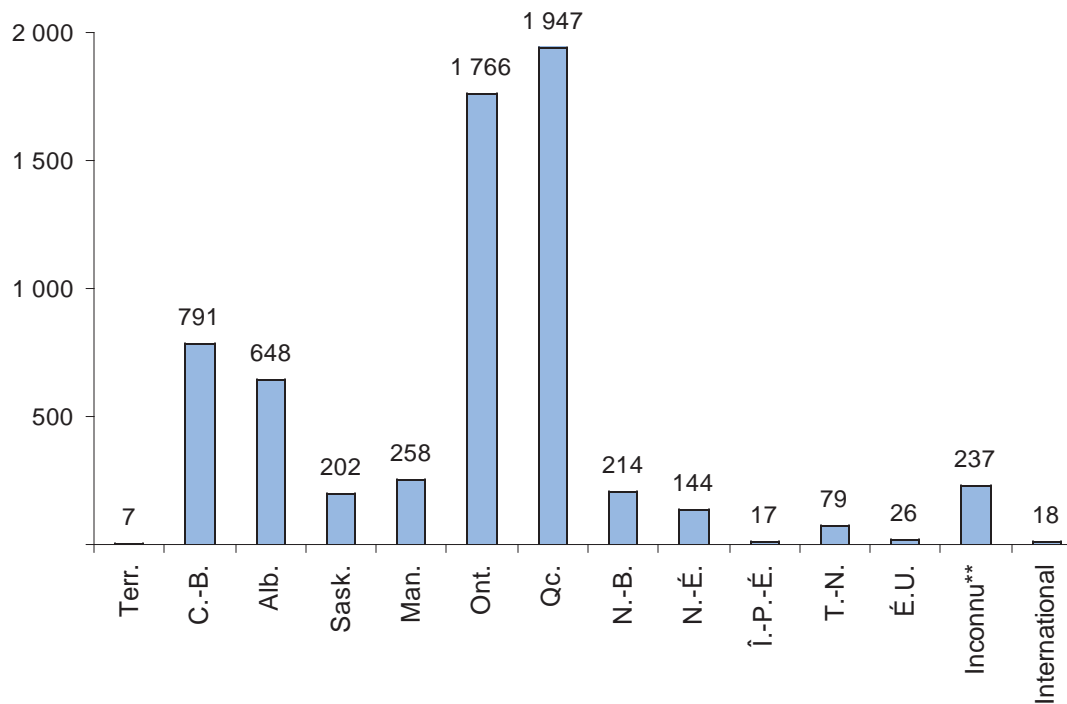
³ Comprend les documents que les institutions financières doivent transmettre à l'ACFC, comme les déclarations sur les responsabilités envers la collectivité et les préavis de fermeture de succursale.

⁴ Comprend les examens, les dépôts de documents et les dossiers ouverts par l'ACFC.



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

**Nombre total de communications
par province ou territoire
(1^{er} juillet au 30 septembre 2005)
Total : 6 354***



* Comprend tous les types de communications.

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



Demands 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, par sujet.



- ¹ Comprend diverses demandes de renseignements et plaintes sur des questions de conformité. Exclut les plaintes signalées et dépôts de documents par les institutions financières.
- ² 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.
- ³ 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.

Vous pouvez consulter, sur notre site Web au 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 relatives au secteur des services financiers 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 dossiers de conformité qui ont été ouverts et fermés entre le 1^{er} juillet et le 30 septembre 2005.

Pour la période du 1^{er} juillet au 30 septembre 2005

Nombre total de dossiers de conformité ouverts	266
(comprend les plaintes des consommateurs et les plaintes signalées)	
Nombre total de dossiers de conformité fermés	201
(comprend les dossiers ouverts au cours des périodes précédentes)	
Nombre de violations de la loi	0
Nombre de cas de non-conformité aux engagements publics et codes de conduite	3
Fermeture de succursale - demande de réunion publique retirée	1
- demande de réunion non accordée	2
- demande de réunion reçue	2

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 :

Martine Bélanger
Agente des relations avec les médias
(613) 941-8982
belanger.martine@acfc.gc.ca

John Kane
Agent des communications
(613) 941-8988
kane.john@acfc.gc.ca