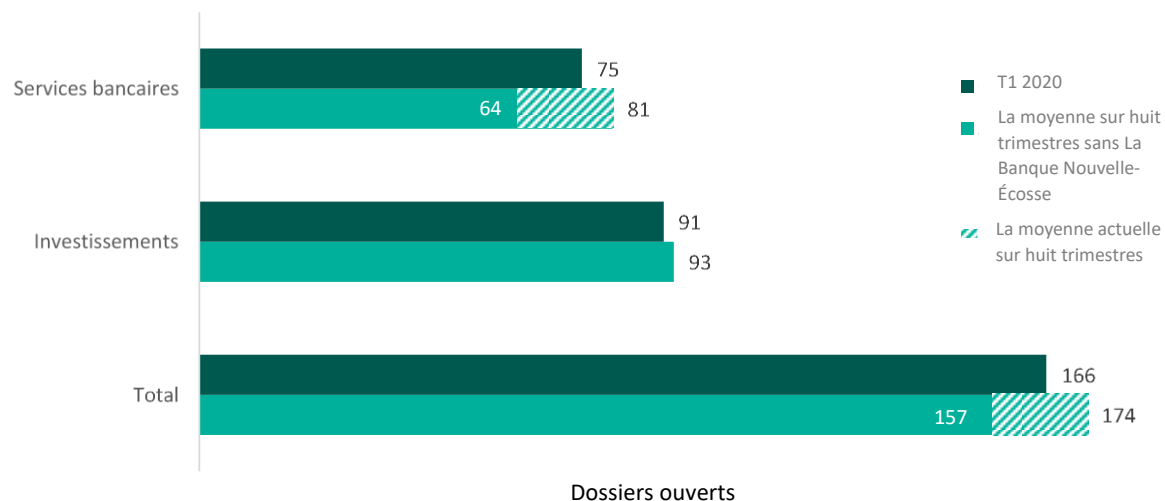


## Statistiques du T1 2020

Du 1er novembre 2019 au 31 janvier 2020

Afin de mieux comparer les volumes de dossiers de ce trimestre avec nos normes historiques, les graphiques bancaires sont présentés en montrant une moyenne sur huit trimestres, incluant et excluant les dossiers de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine, qui ne sont plus des banques participantes. Les dossiers liés aux investissements ne sont pas touchés par ces retraits. Tous les chiffres sont préliminaires et sujets à changement.

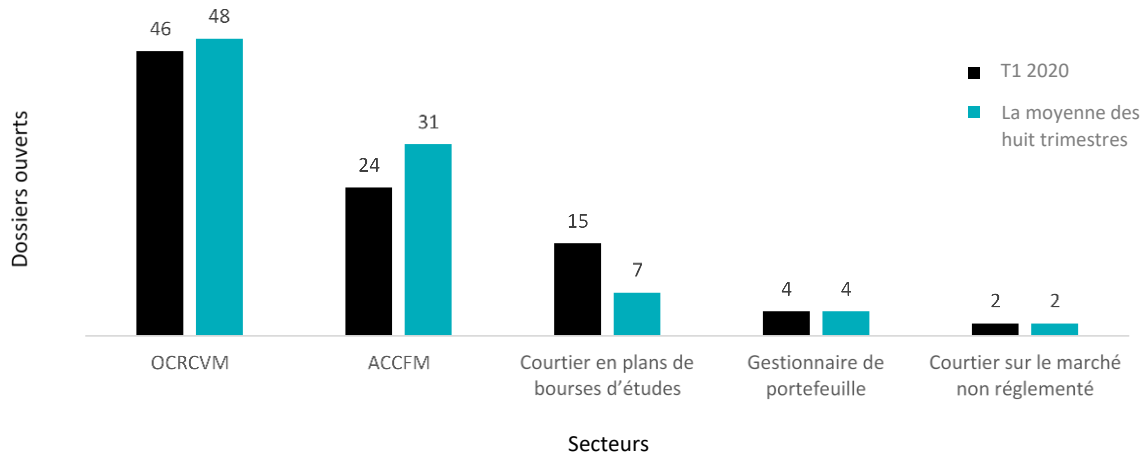
### Nombre total de dossiers ouverts : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au cours du premier trimestre de 2020, le nombre de dossiers ouverts a baissé de 5 % par rapport à la moyenne sur de trimestres. La baisse du nombre total de dossiers ouverts est principalement attribuable à la réduction du volume des dossiers liés au service bancaire après le retrait de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine à la fin de l'exercice 2018. Pour comparer avec précision le volume des dossiers de ces trimestres avec nos normes historiques, les graphiques bancaires de cette section sont présentés comme une moyenne ajustée sur les huit derniers trimestres, excluant ces entreprises. La moyenne des huit trimestres, y compris ces entreprises, est également illustrée par la barre rayée et ombrée. Les dossiers liés aux investissements n'ont pas été touchés par les retraits des banques.

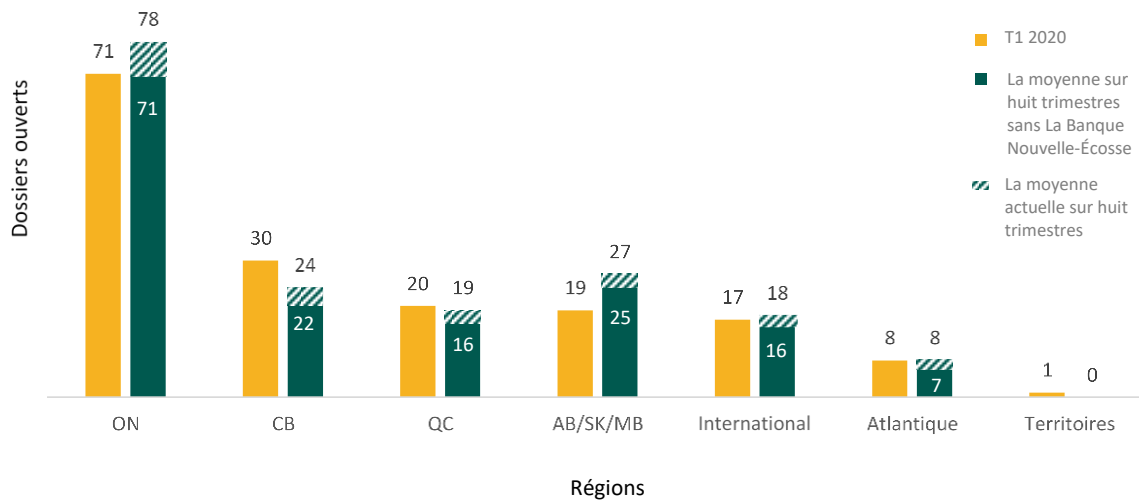
Sur une base ajustée, les dossiers ouverts liés au service bancaire ont connu une augmentation de 17 % par rapport à la moyenne des huit semaines, alors que les dossiers ouverts liés aux investissements ont été légèrement au-dessous de la moyenne des huit semaines. Le nombre total de dossiers ouverts a enregistré une hausse de 6 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



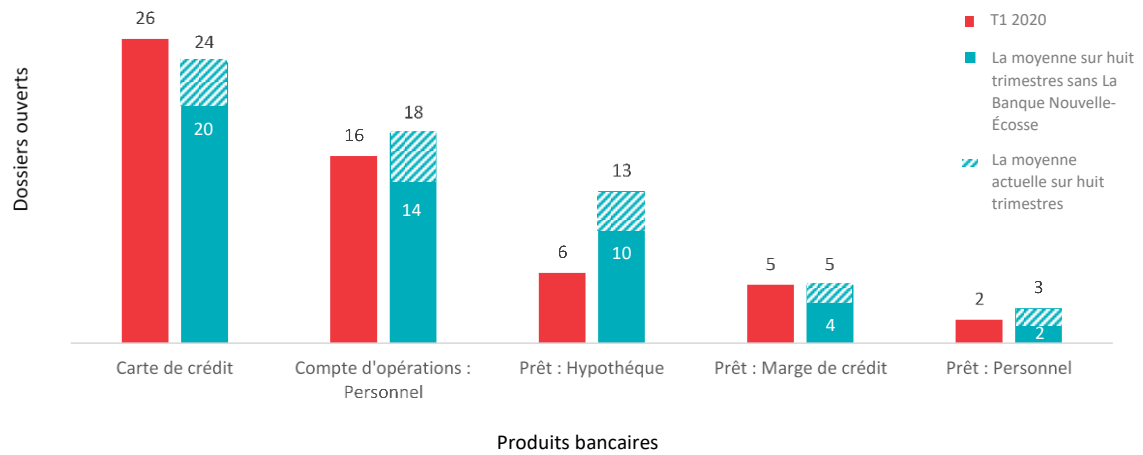
Au cours du premier trimestre de 2020, nous avons enregistré une augmentation significative des dossiers relatifs aux courtiers en plans de bourses d'études, avec un nombre de dossiers qui dépasse le double de la moyenne des huit trimestres. Les cas de l'OCRCVM ont été légèrement au-dessous de la moyenne des huit semaines, alors que le nombre des dossier liés à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) a baissé de 23 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de cas liés aux gestionnaires de portefeuille et aux courtiers sur le marché non réglementé est resté durant le trimestre conforme aux normes historiques.

## Dossiers ouverts par région : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



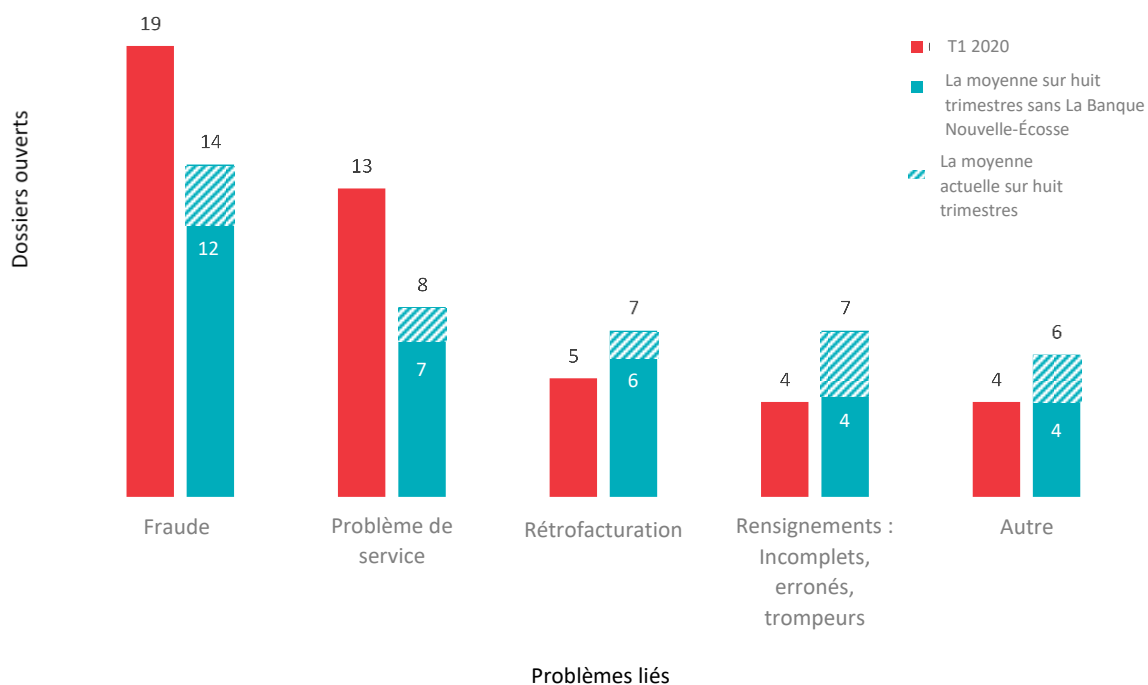
Les dossiers ouverts au cours du premier trimestre de 2020 ont été conformes à la moyenne ajustée sur les huit derniers trimestres, alors que les dossiers provenant de la Colombie-Britannique et de Québec ont augmenté de manière significative et le nombre de dossiers provenant des provinces de l'Ouest a baissé de manière significative par rapport à la moyenne ajustée des huit trimestres. Les cas internationaux et les dossiers ouverts dans les provinces et territoires de l'Atlantique se situaient dans les normes historiques.

### Cinq principaux produits bancaires : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



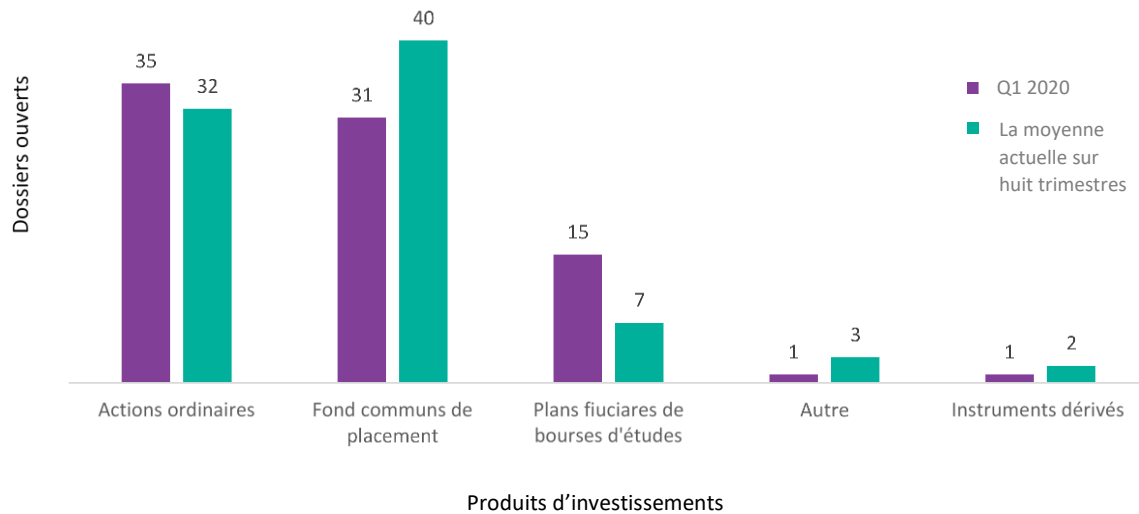
Au cours du premier trimestre de 2020, on a constaté une augmentation des plaintes liées aux cartes de crédit et aux comptes d'opérations personnels, tandis que les plaintes concernant les prêts hypothécaires étaient inférieures à la moyenne ajustée des huit trimestres. Le nombre de dossiers liés aux marges de crédit et aux prêts personnels demeurait aux normes historiques.

### Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



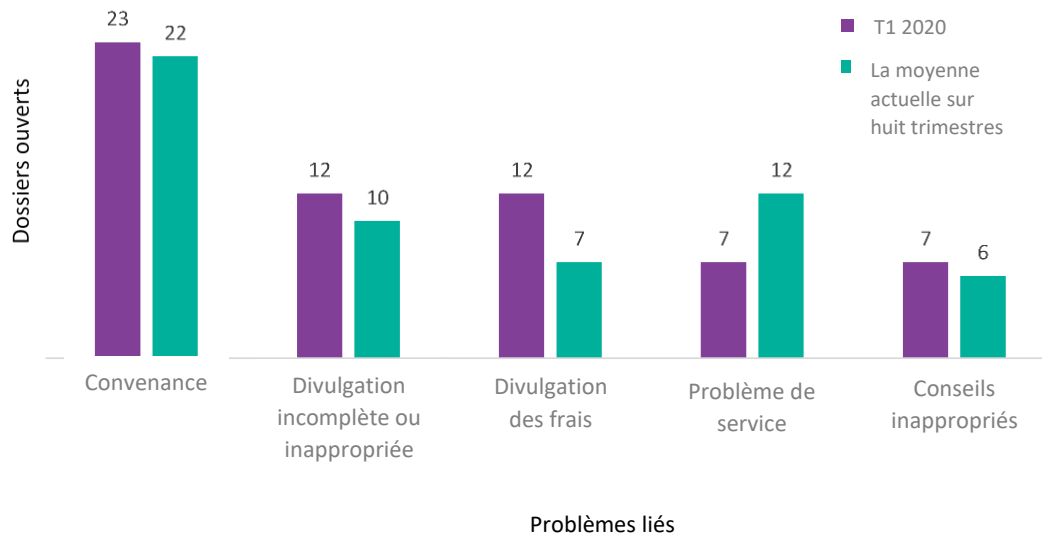
La fraude reste le problème bancaire le plus signalé, car le volume de plaintes a dépassé de manière significative la moyenne ajustée des huit trimestres pendant le premier trimestre. Le nombre de plaintes liées à des problèmes de service a également été sensiblement plus élevé au cours du trimestre, soit près du double de la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux autres problèmes de service bancaire avoisinait les normes historiques.

### Cinq principaux produits de placement : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au cours du premier trimestre, les plaintes relatives aux actions ordinaires ont dépassé d'environ 10 % la moyenne des huit trimestres et celles relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études ont plus que doublé la moyenne des huit trimestres, tandis que les plaintes relatives aux fonds communs de placement étaient inférieures de 23 % à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux autres produits dérivés et d'investissement avoisinait les normes historiques.

### Cinq principaux problèmes liés aux placements : T1 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au cours du premier trimestre, la convenance a continué d'être le sujet de plainte le plus fréquent en matière d'investissement, tandis que les plaintes relatives à la divulgation concernant les produits et aux problèmes de services étaient également supérieures à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives à la divulgation des frais a été nettement inférieur à la moyenne des huit trimestres, tandis que celui des plaintes liées à une stratégie/conseils d'investissement inappropriés avoisinait les normes historiques.