

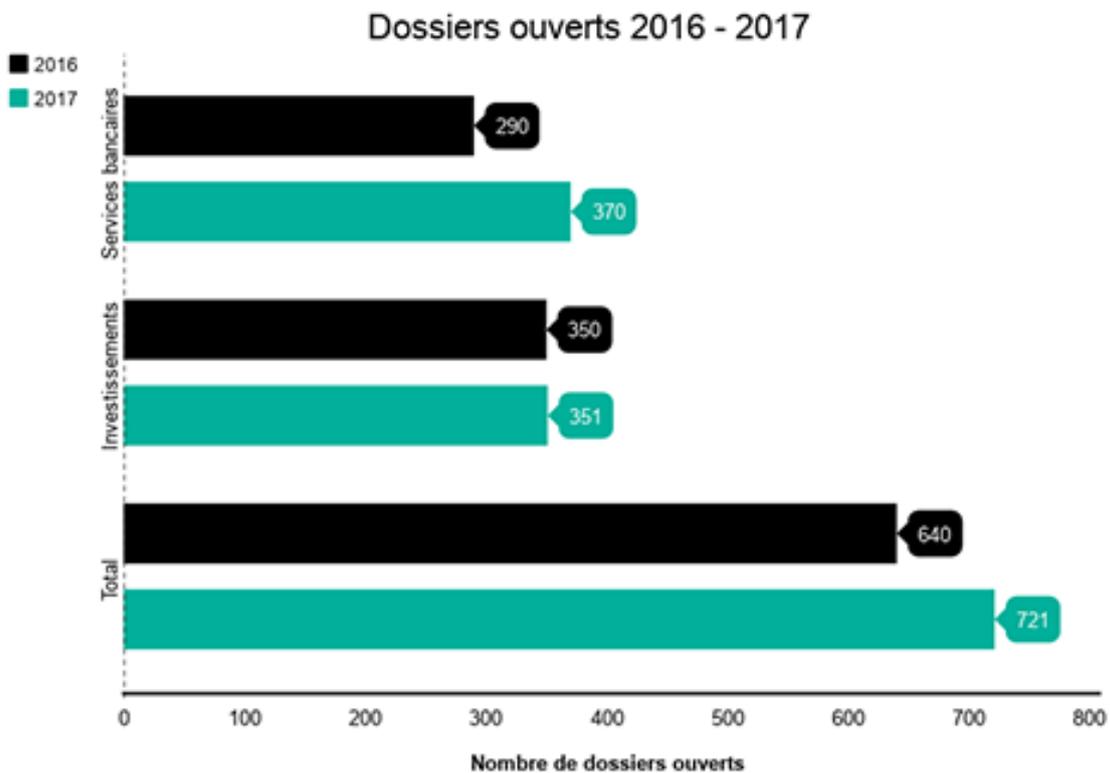


## 2017

### 1 novembre 2016– 31 octobre 2017

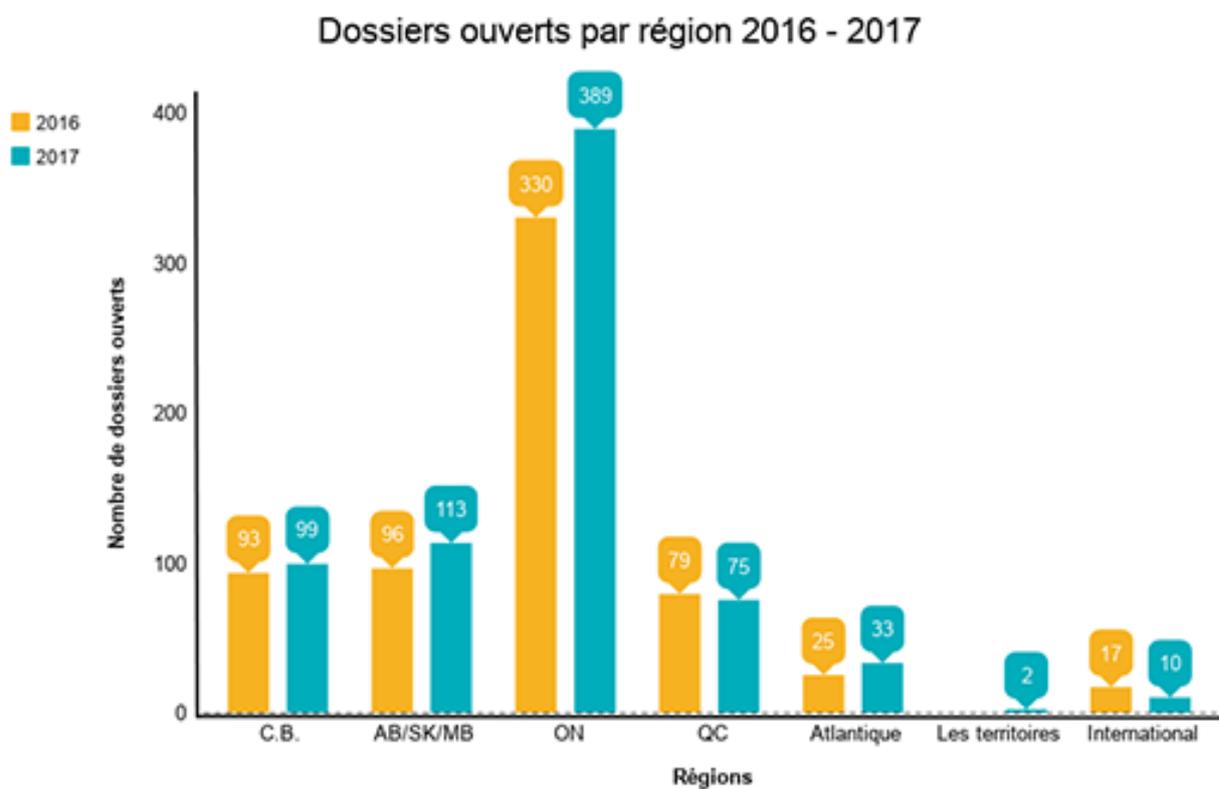
Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes qui comparent les exercices 2016 et 2017.

En 2017, l'OSBI a affiché une augmentation globale de 13 % des plaintes. Les plaintes liées aux services bancaires ont augmenté de 28 %, passant de 290 dossiers en 2016 à 370 en 2017. Les plaintes liées aux investissements sont demeurées presque inchangées d'une année à l'autre.



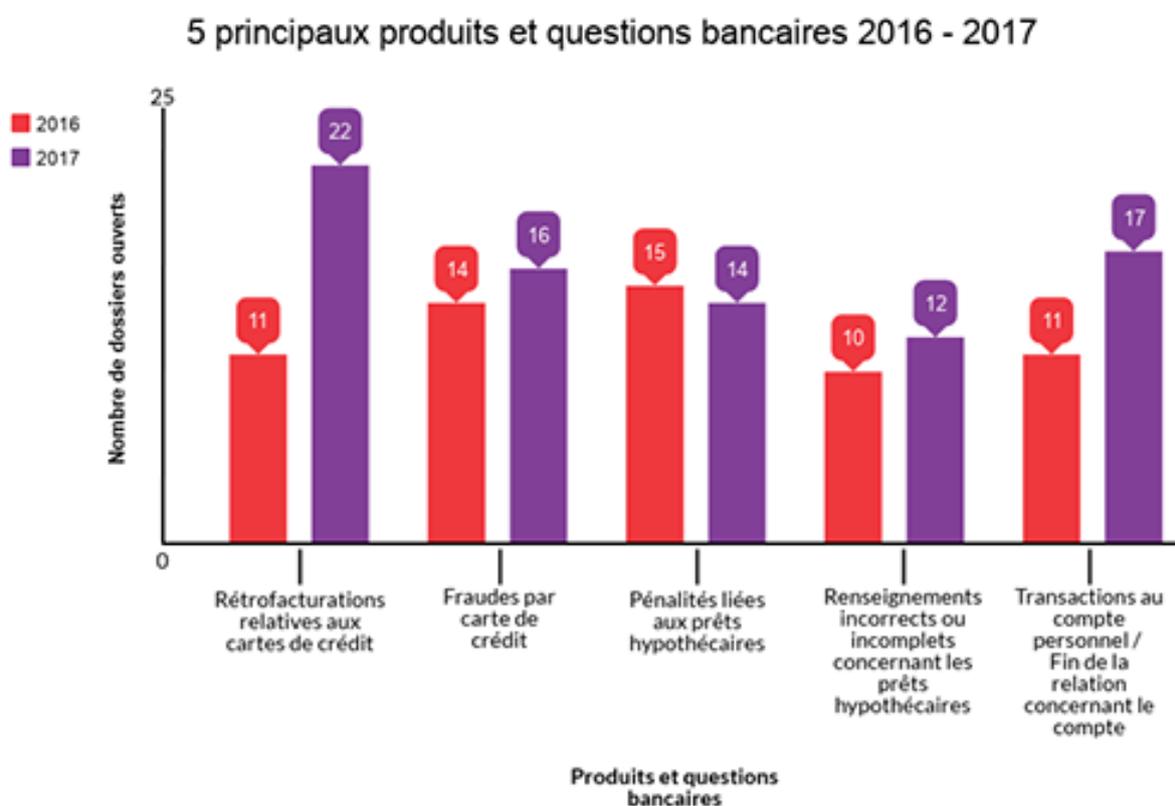
### Plaintes par région

À l'échelle régionale, l'Ontario reste la province produisant le plus grand nombre de plaintes. La hausse de 18 % des plaintes en Ontario d'une année à l'autre n'est dépassée que par celle de 32 % dans les provinces de l'Atlantique. Le Québec est la seule province à enregistrer une diminution des plaintes, le nombre de dossiers ayant baissé de 5 %.



### Produits et problèmes principaux

Les cartes de crédit, les prêts hypothécaires et les comptes d'opérations personnels, comme les comptes chèques ou les comptes d'épargne, demeurent parmi les produits bancaires dont les consommateurs se plaignent le plus. Les rétrofacturations relatives aux cartes de crédit ont affiché l'augmentation la plus importante des plaintes, ces dernières passant de 11 en 2016 à 22 l'année dernière. La seule diminution observée a été une légère baisse des dossiers relatifs aux pénalités liées aux prêts hypothécaires, soit de 15 à 14.



Cette année, les plaintes relatives à la pertinence des actions ordinaires et des fonds communs de placement ont considérablement diminué, soit de 23 % et de 43 % respectivement. Les seules plaintes relatives aux fonds communs de placement qui ont augmenté ont été celles relatives à la divulgation des frais, qui sont passées de 27 dossiers l'an dernier à 29 cette année.

### 5 principaux produits et questions d'investissement 2016 - 2017

