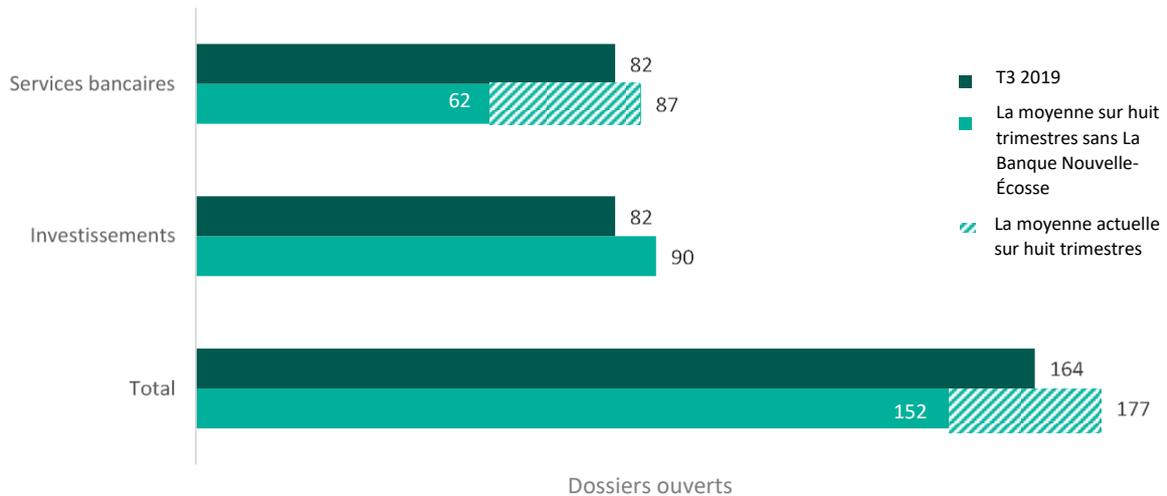




T3 2019

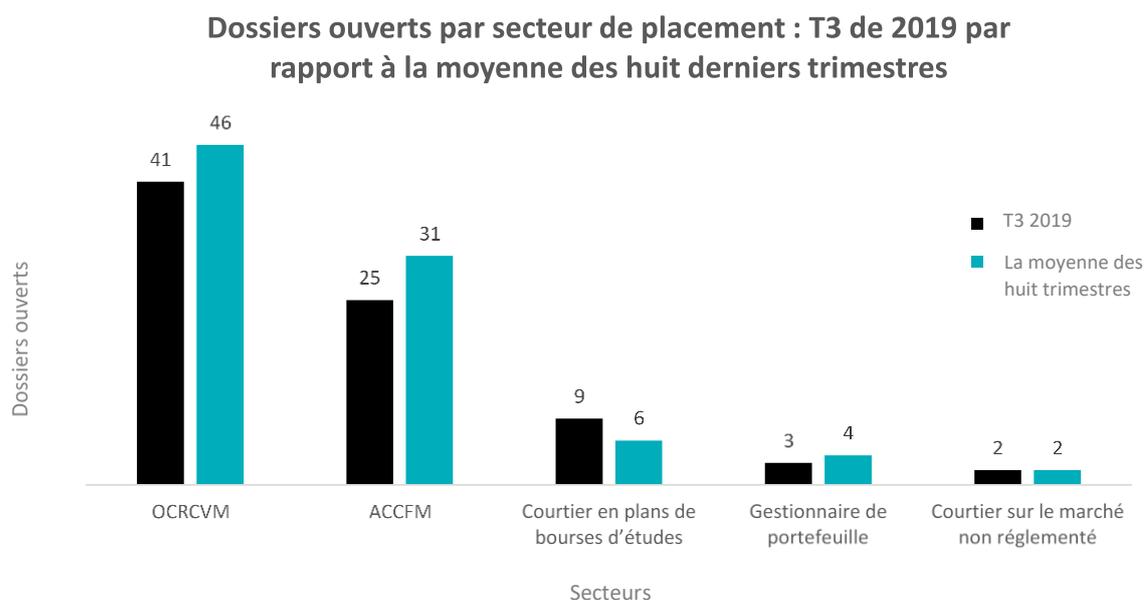
1 mai – 31 juillet 2019

Nombre total de dossiers ouverts : T3 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Afin de mieux comparer le volume des dossiers de ces trimestres 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.

Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires ont inscrit une hausse de 32 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de dossiers ouverts a également augmenté au T3, soit 10 % au-dessus de la moyenne sur huit trimestres. Combinés, le nombre total de dossiers ouverts était 8 % plus élevé par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

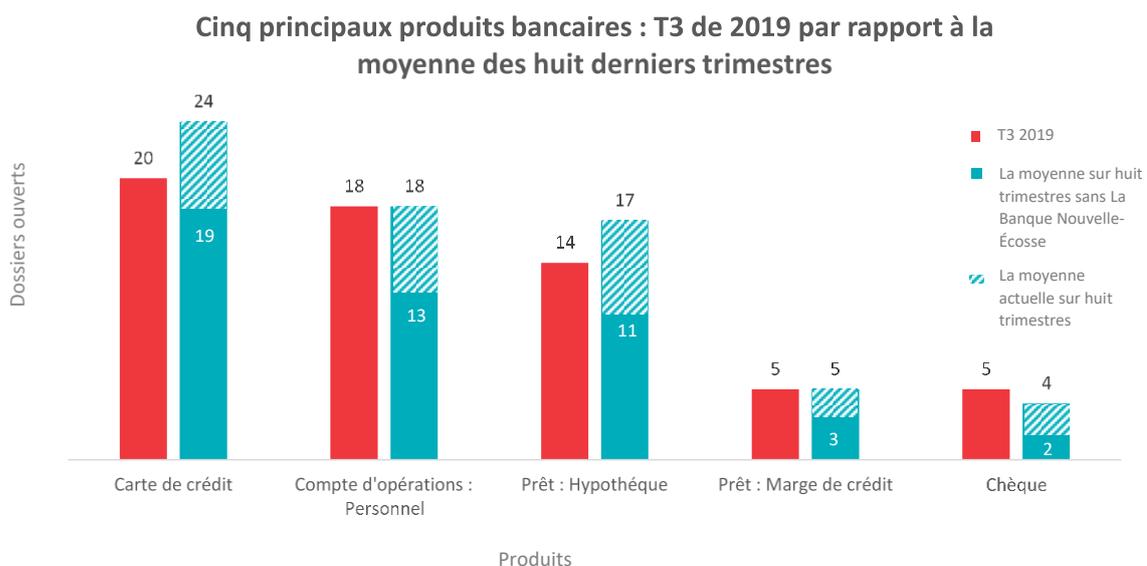


Le troisième trimestre 2019 a vu le nombre de dossiers liés aux firmes de l'OCRCVM chuter de 11 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les dossiers de l'ACCFM étaient inférieurs de 19 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de dossiers impliquant des courtiers en plans de bourses d'études ont augmenté au T3, s'élevant à 33 % au-dessus de la moyenne sur huit trimestres. Les volumes de cas relatifs aux gestionnaires de portefeuille et aux courtiers sur le marché non réglementé sont restés sensiblement conformes aux chiffres historiques.

Dossiers ouverts par région : T3 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres

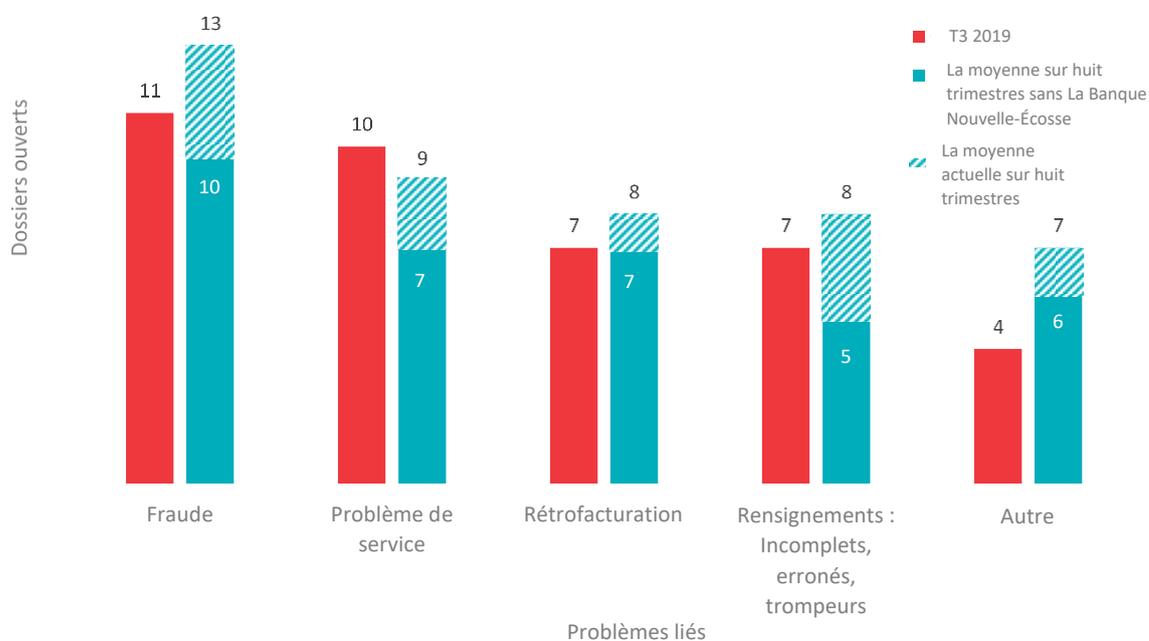


En Ontario, les dossiers ouverts ont augmenté de 15 % au troisième trimestre 2019 par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les dossiers ouverts en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba ont augmenté de 30 % par rapport à la moyenne ajustée sur les huit derniers trimestres. Les dossiers du T3 ouverts au Québec sont restés stables par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. En Colombie-Britannique, le nombre de dossiers ouverts était inférieur de 24 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de dossiers ouverts à l'extérieur du Canada a reculé de 23 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.



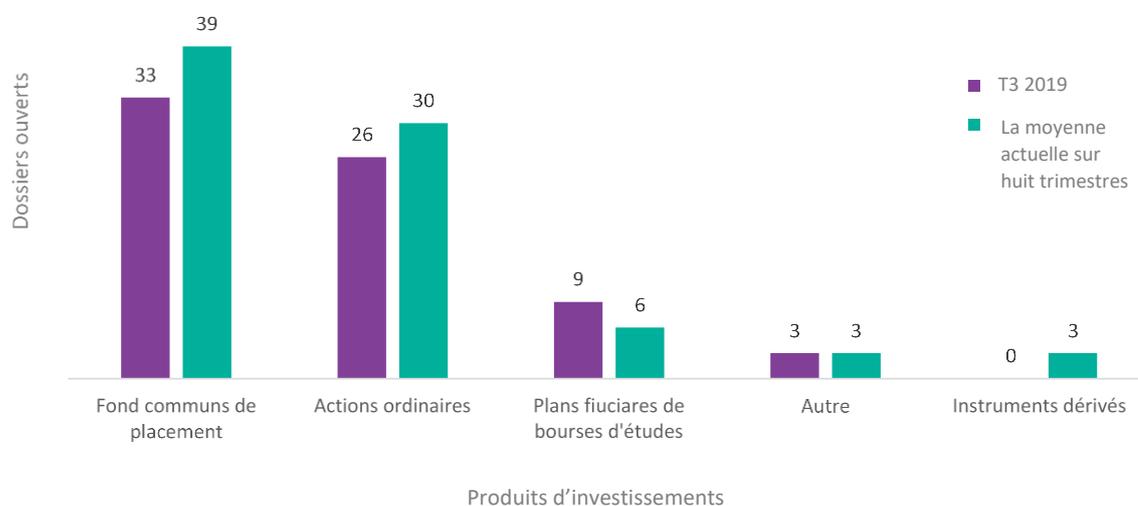
Le nombre de plaintes relatives aux cartes de crédit était 5 % supérieur à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les plaintes liées aux comptes personnels ont augmenté de 38 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres et celles liées aux hypothèques étaient 27 % supérieures à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les plaintes liées aux marges de crédit et aux chèques ont légèrement augmenté pour chaque catégorie au T3.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T3 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



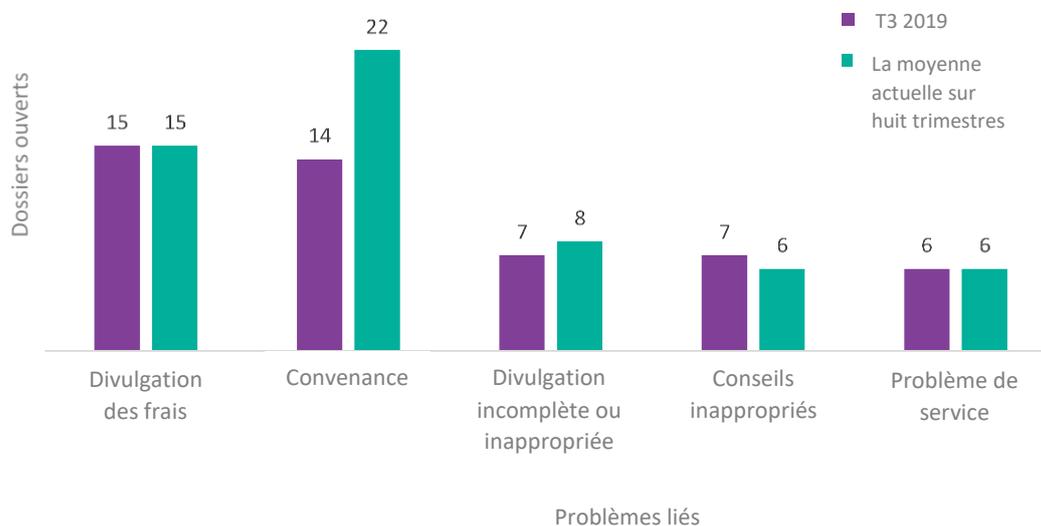
La fraude demeure le problème qui génère le plus de plaintes dans le secteur bancaire. Le nombre de plaintes relatives aux fraudes au T3 a inscrit une hausse de 10 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les problèmes de service ont augmenté, inscrivant une hausse de 43 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les renseignements incomplets/erronés/inexactes et les plaintes liées aux rétrofacturations demeurent dans les normes historiques.

Cinq principaux produits de placement : T3 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Le nombre de dossiers liés aux fonds communs est passé à 33 au troisième trimestre, soit 15 % de moins que la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives aux actions ordinaires ont légèrement baissé, étant inférieures de 13 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études ont fortement augmenté au T3, soit un tiers au-dessus des normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T3 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Outre les dossiers liés à la convenance des placements, qui ont chuté de 36 % au T3 par rapport à la moyenne sur huit trimestres, des variations mineures ont été observées au niveau des litiges signalés liés aux placements. Les divulgations/fausses représentations/calculs des frais sont devenus les problèmes qui suscitent le plus grand nombre de plaintes, suivis par la convenance et la divulgation de renseignements sur les produits/représentation.