



Le volume global des affaires augmente au deuxième trimestre

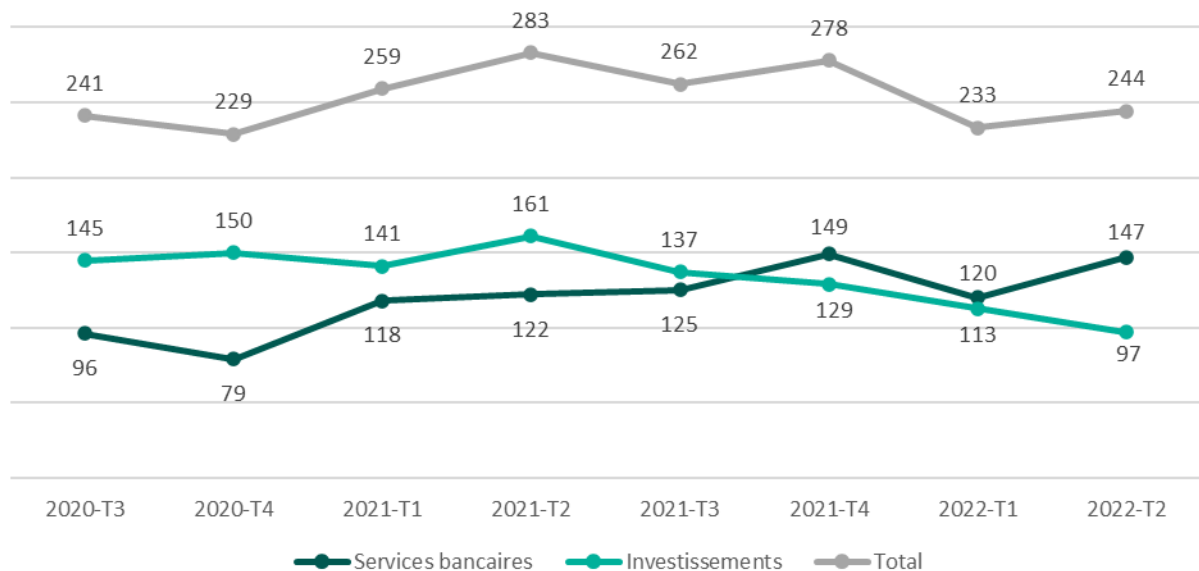
Le volume global des affaires a quelque peu progressé au deuxième trimestre de 2022 par rapport au premier, en raison de l'augmentation du nombre de plaintes concernant les banques, tandis que les plaintes concernant les investissements ont enregistré une baisse sur les quatre derniers trimestres. Les cas liés à la fraude ont entraîné des problèmes bancaires, tandis que les plaintes relatives aux investissements ont continué à être liées à des problèmes de service.

Dans ce rapport, nous divulguons les données relatives aux tendances du deuxième et du huitième trimestre pour :

- Total des dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Les cinq principaux produits bancaires
- Top cinq des questions bancaires
- Les cinq principaux produits d'investissement
- Les cinq principaux problèmes d'investissement

Les graphiques ci-dessous présentent les données préliminaires du deuxième trimestre 2022 (du 1er février 2022 au 30 avril 2022) ainsi que les données des huit derniers trimestres pour un contexte historique.

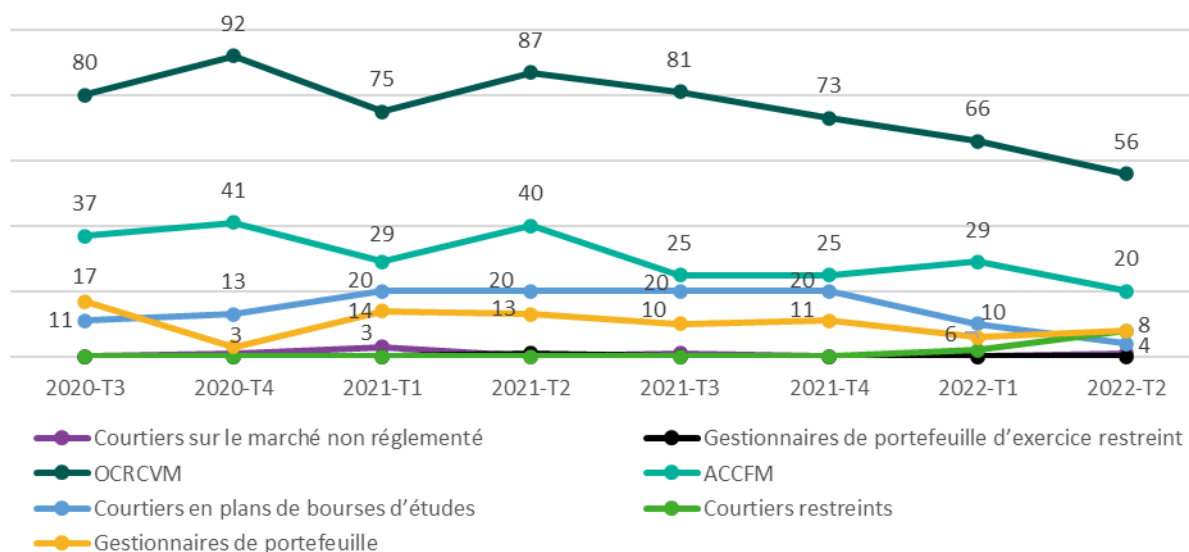
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Le deuxième trimestre 2022, a connu une augmentation de 5 % du volume global des affaires par rapport au premier trimestre, et une baisse de 14 % par rapport au même trimestre de l'année précédente. Les dossiers d'investissement ont poursuivi la même tendance à la baisse débutée au

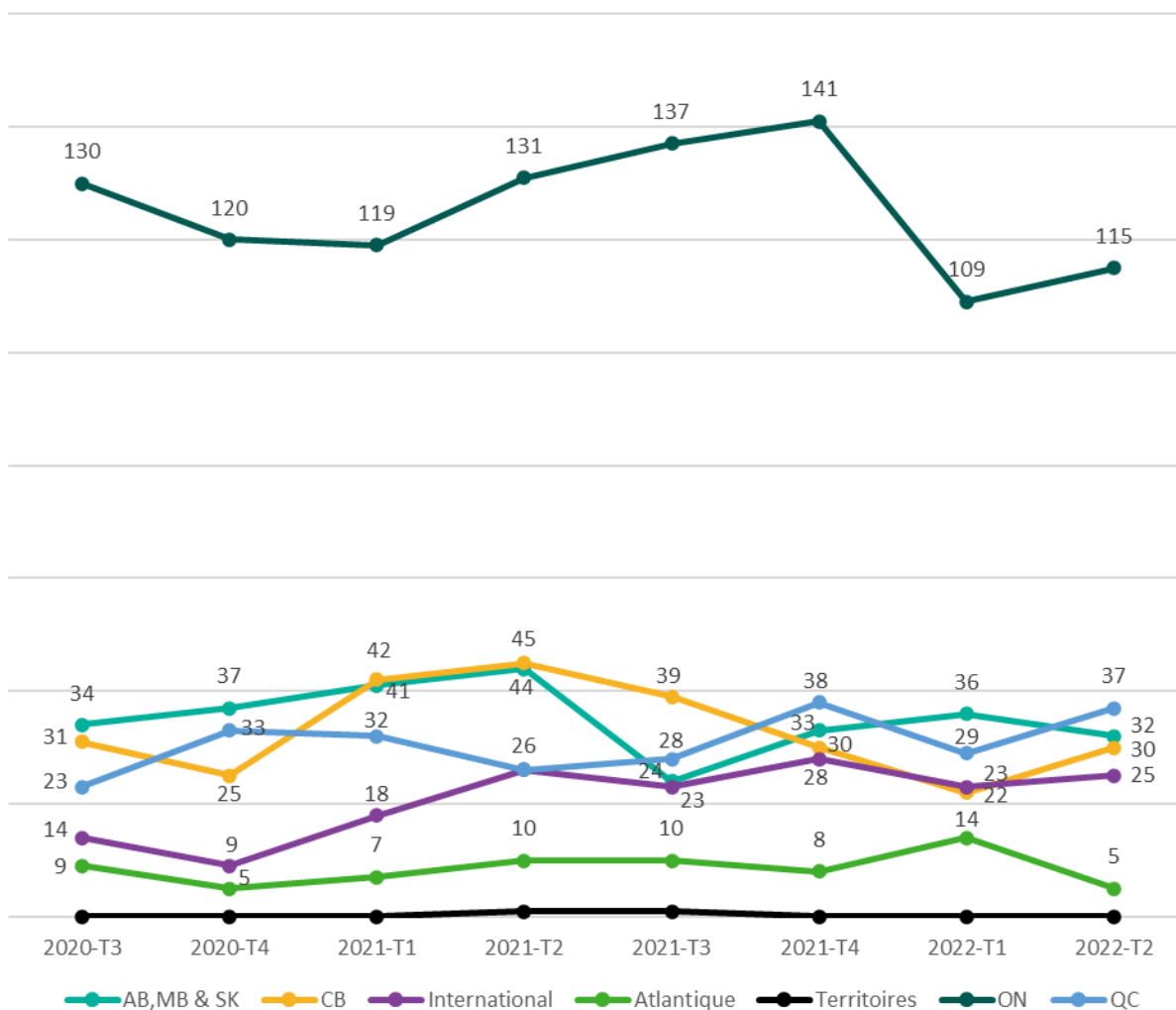
troisième trimestre de 2021, avec une diminution de 14 % au deuxième trimestre par rapport au trimestre précédent et de 40 % par rapport à l'année précédente. Les affaires bancaires se sont rapprochées des sommets du quatrième trimestre 2021, avec une hausse de 23 % par rapport au trimestre précédent.

Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



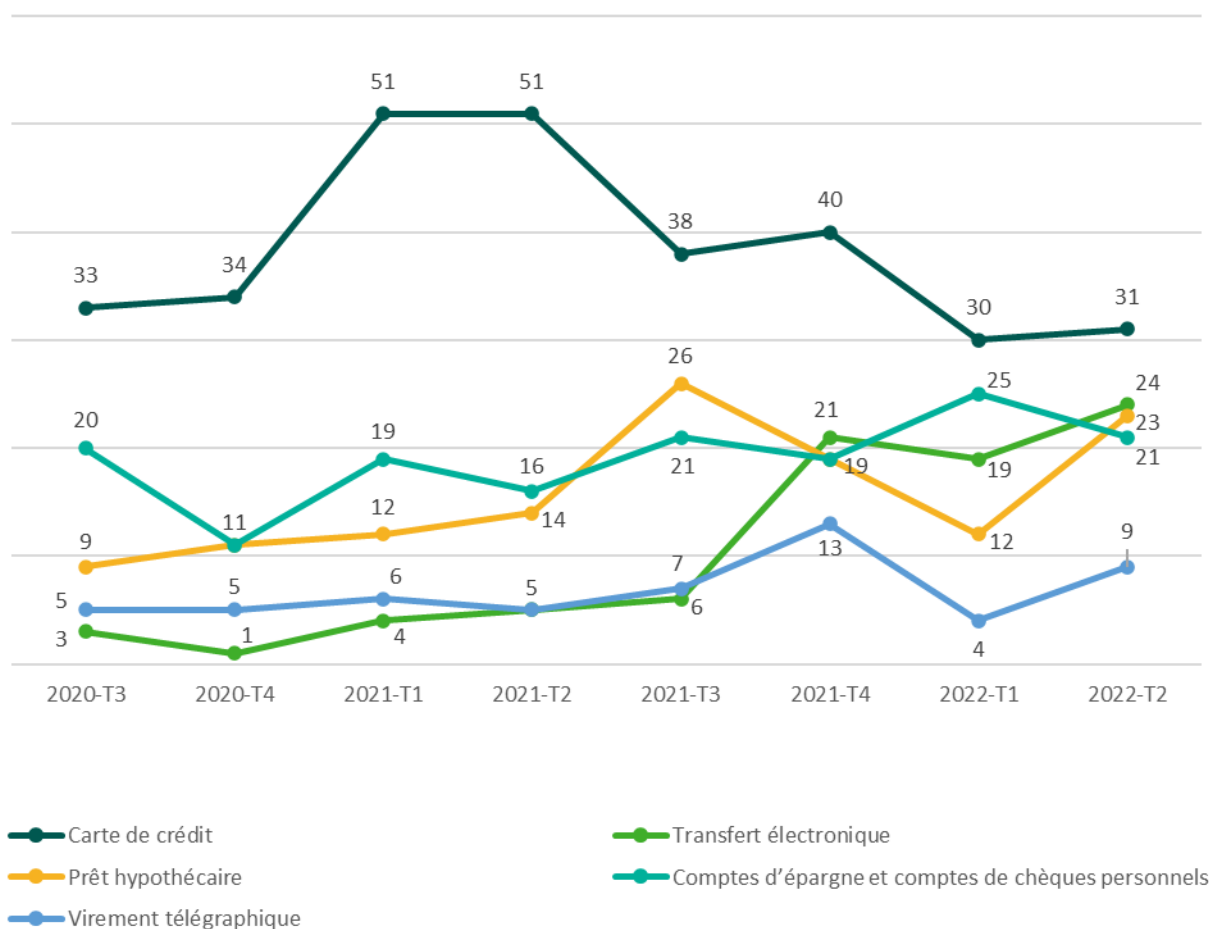
Au deuxième trimestre de 2022, les cas de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont poursuivi leur tendance à la baisse, en diminuant par rapport au trimestre précédent et à la même période de l'année dernière. Les cas de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont diminué de 31 % par rapport au trimestre précédent, après une année relativement stable. Les cas concernant les courtiers en plans de bourses d'études ont diminué de plus de la moitié par rapport au trimestre précédent et de 80 % par rapport à l'année précédente. Les volumes de cas pour les gestionnaires de portefeuille ont également légèrement diminué. Tous les autres secteurs sont restés généralement faibles, conformément aux huit derniers trimestres.

Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



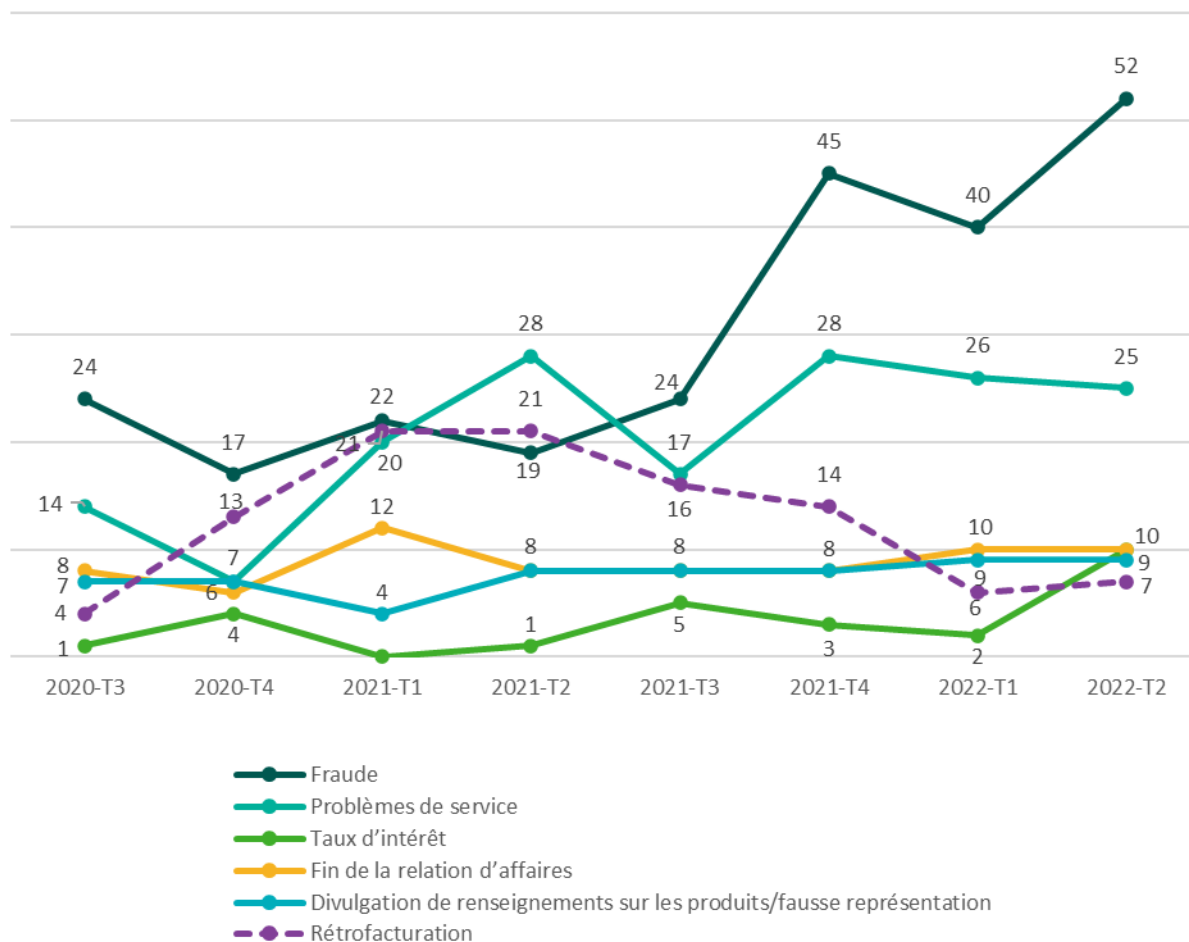
Au deuxième trimestre de 2022, le nombre de cas en Ontario a légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent, et a diminué de 12 % par rapport à l'année précédente. Les cas dans les provinces des Prairies ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre. Les cas de la Colombie-Britannique ont augmenté de 36 % par rapport au trimestre précédent, après trois trimestres de baisse. Les cas du Québec ont augmenté de 20 % par rapport au trimestre précédent et de 42 % par rapport à l'année précédente. Les cas internationaux ont maintenu des niveaux comparables à ceux des derniers trimestres. Les cas dans les provinces de l'Atlantique ont connu une baisse importante par rapport au trimestre précédent, mais sont restés dans les limites de la normale historique. Il n'y a pas eu de cas dans les Territoires et au Nunavut.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



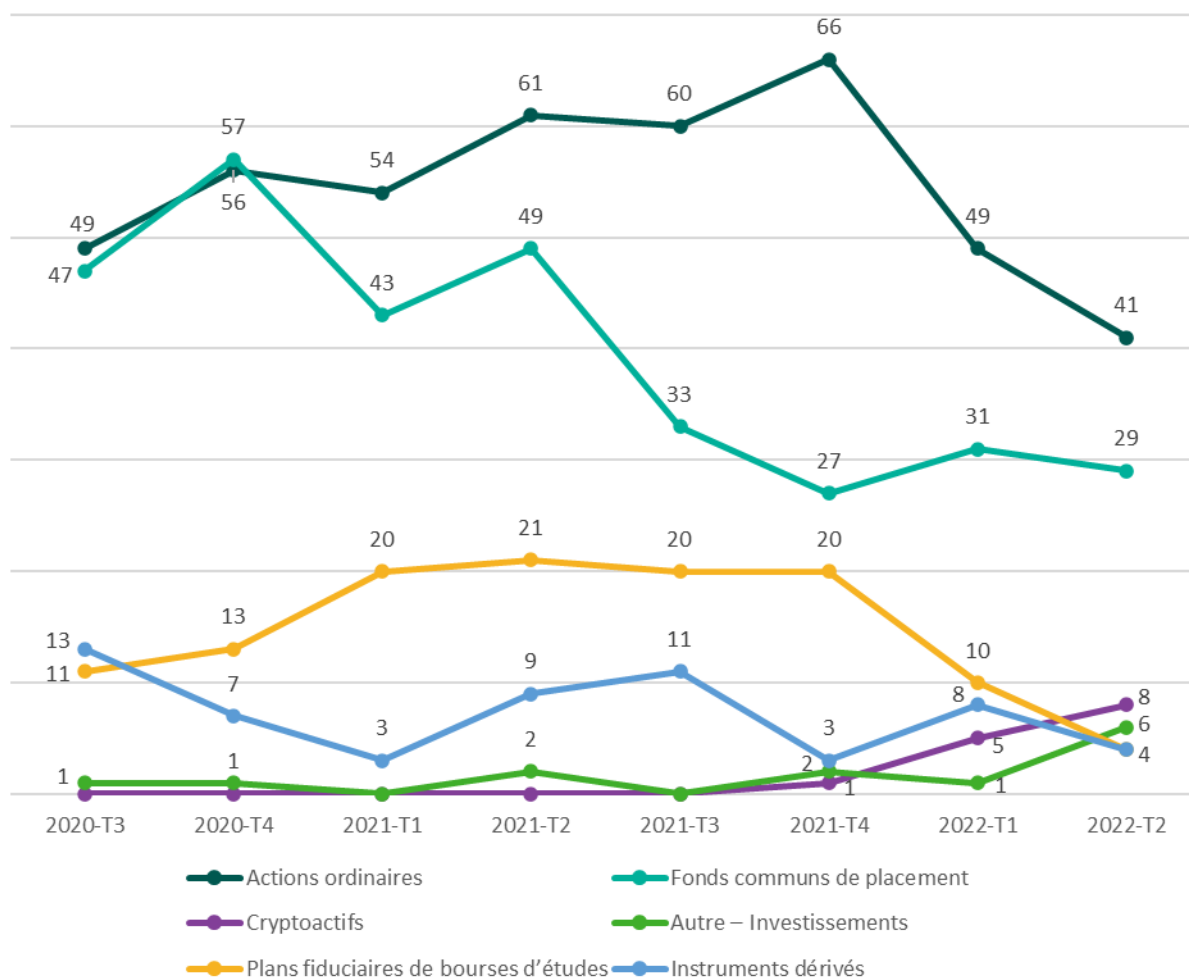
Les plaintes relatives aux cartes de crédit sont restées en tête des produits bancaires, tout en restant relativement faibles par rapport aux sommets atteints au cours des deux premiers trimestres de 2021. Les plaintes relatives aux comptes personnels ont diminué de 16 % par rapport au trimestre précédent le deuxième trimestre 2022, tandis que les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont presque doublé au cours du dernier trimestre, se rapprochant des sommets atteints au troisième trimestre 2021. Les plaintes relatives aux virements électroniques ont augmenté de 26 % au deuxième trimestre 2022 par rapport au trimestre précédent et sont restées bien supérieures à celles de 2021. Les plaintes relatives aux virements électroniques ont plus que doublé au deuxième trimestre 2022 par rapport au premier trimestre.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Les plaintes pour fraude ont été le problème bancaire le plus déclaré au deuxième trimestre 2022, en hausse de 30 % par rapport au trimestre précédent et atteignant un niveau record sur huit trimestres. Les plaintes relatives aux taux d'intérêt ont connu l'augmentation relative la plus importante par rapport aux derniers trimestres, ce qui pourrait être le début d'une nouvelle tendance, les taux continuant à augmenter. Les problèmes liés au service sont restés à des niveaux plus élevés, conformément aux derniers trimestres, tandis que les plaintes liées aux relations et à la divulgation d'informations sur les produits sont restées stables. Notamment, les problèmes bancaires liés aux rétrofacturations (que nous avons choisi de faire apparaître dans le graphique avec une ligne brisée) n'ont pas figuré dans la liste des cinq premiers pour la première fois depuis le troisième trimestre 2018.

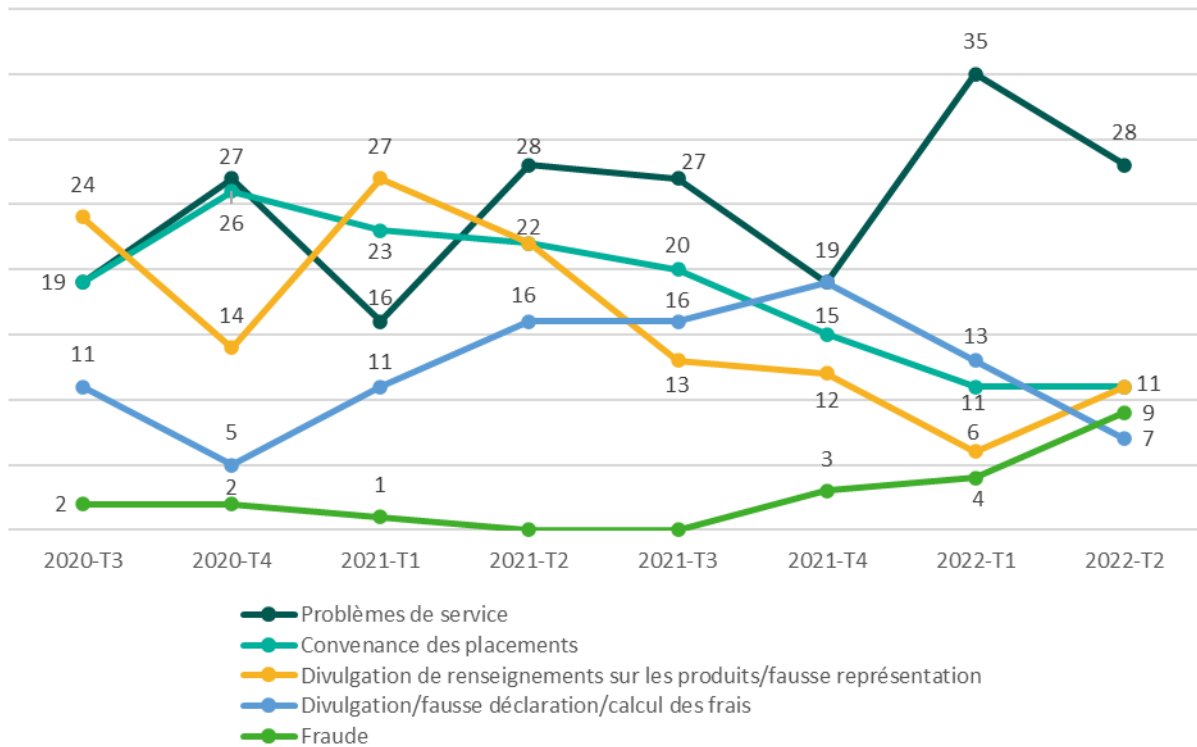
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



[Note : au deuxième trimestre 2022, nous présentons six produits dans la liste des cinq premiers parce que deux produits avaient le même nombre de cas.]

Au deuxième trimestre, les cas liés aux actions ordinaires ont diminué de 16 % par rapport au trimestre précédent, mais sont restés le principal produit faisant l'objet d'une plainte de la part des investisseurs, avec une marge importante. Les plaintes relatives aux fonds communs de placement sont restées stables par rapport au premier trimestre de 2022, restant ainsi nettement inférieures aux sommets atteints au quatrième trimestre de 2020. Les cas liés aux plans fiduciaires de bourses d'études ont diminué de plus de la moitié au deuxième trimestre de 2022, poursuivant une tendance à la baisse. Les affaires liées aux cryptoactifs ont continué à augmenter au deuxième trimestre.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, le service était à nouveau le principal problème des investisseurs (avec environ deux tiers liés à des problèmes non-techniques), en baisse par rapport au pic du premier trimestre et en ligne avec les derniers trimestres. Les cas de fraude ont poursuivi leur ascension régulière débutée à l'automne de l'année dernière. Les plaintes relatives à la convenance sont restées stables au cours du trimestre, suivant la tendance à la baisse de l'année dernière, tandis que les préoccupations concernant la divulgation d'informations sur les produits ont presque doublé, inversant une tendance à la baisse constante. Les plaintes relatives à la divulgation des frais sont également restées faibles par rapport aux derniers trimestres.