

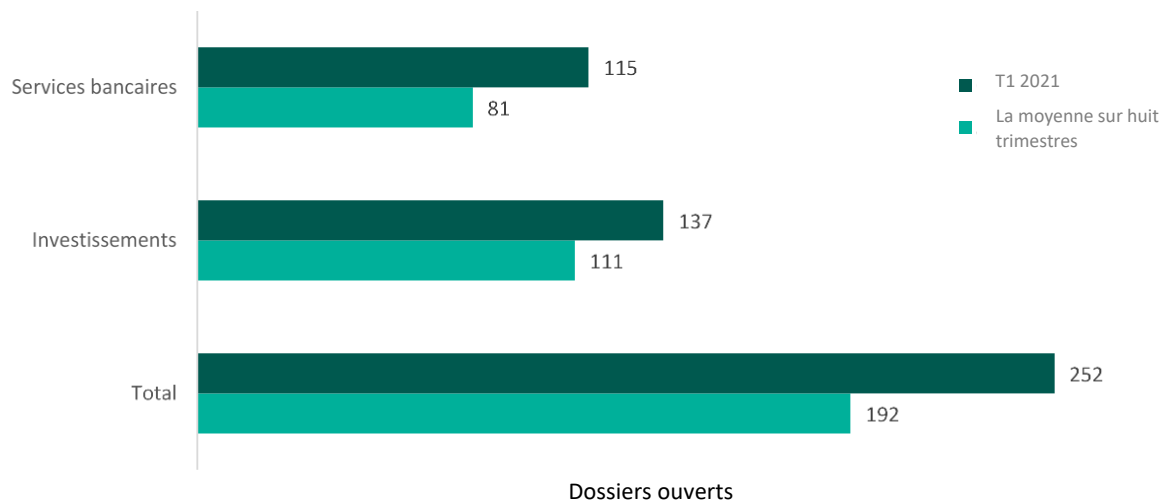


## Statistiques du premier trimestre de 2020

1<sup>er</sup> novembre 2020 au 31 janvier 2021

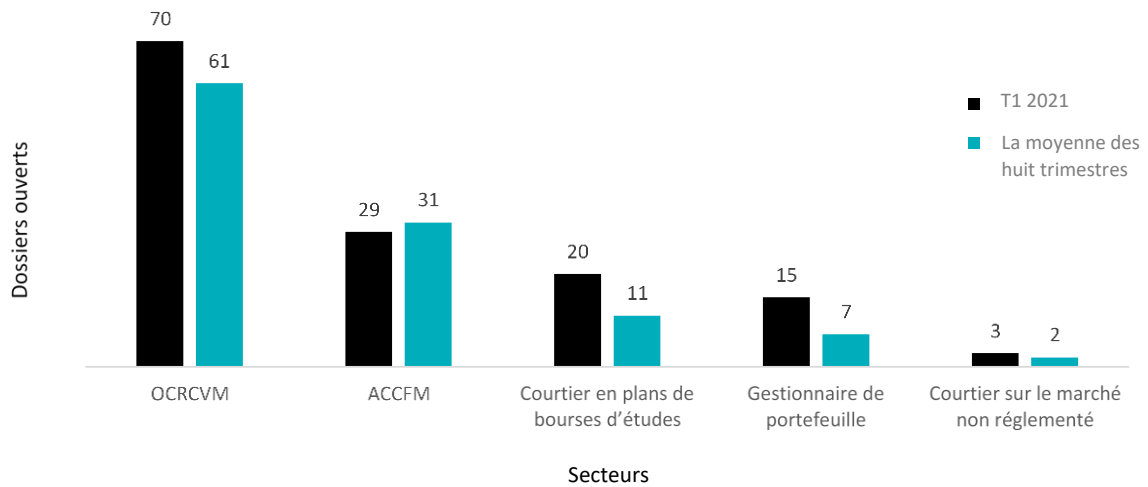
Les graphiques de volume de dossiers ci-dessous présentent les données préliminaires de notre dernier trimestre ainsi que la moyenne mobile de huit trimestres pour le contexte historique.

### Nombre total de dossiers ouverts : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



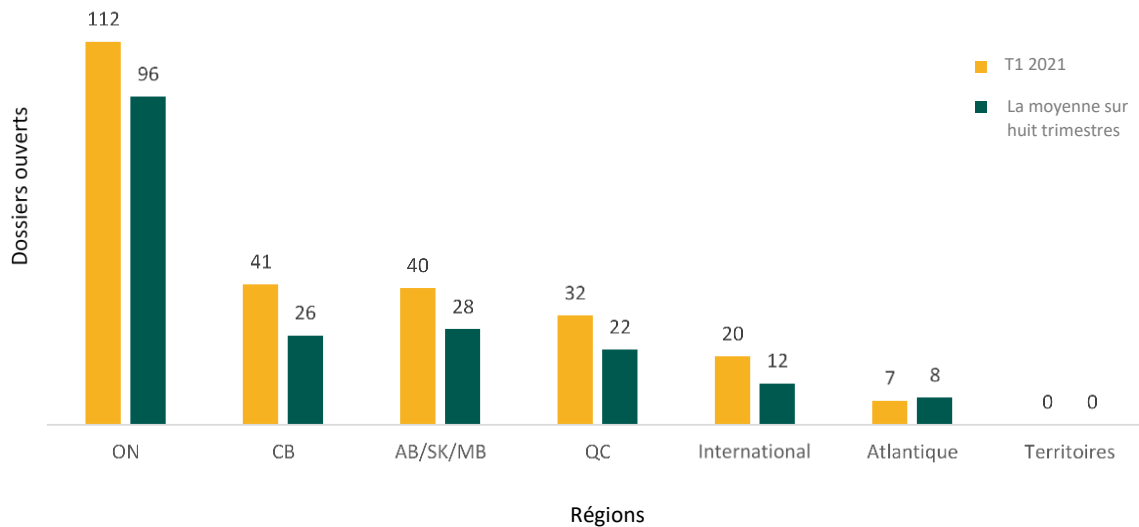
Le premier trimestre de 2021 a été marqué par des volumes de dossiers plus élevés qu'à l'habitude. Au cours du trimestre, le nombre de dossiers liés aux services bancaires ouverts a augmenté de 42 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres, alors que le nombre de dossiers ouverts liés aux investissements a augmenté de 23 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre total de dossiers ouverts au premier trimestre est supérieur de 31 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



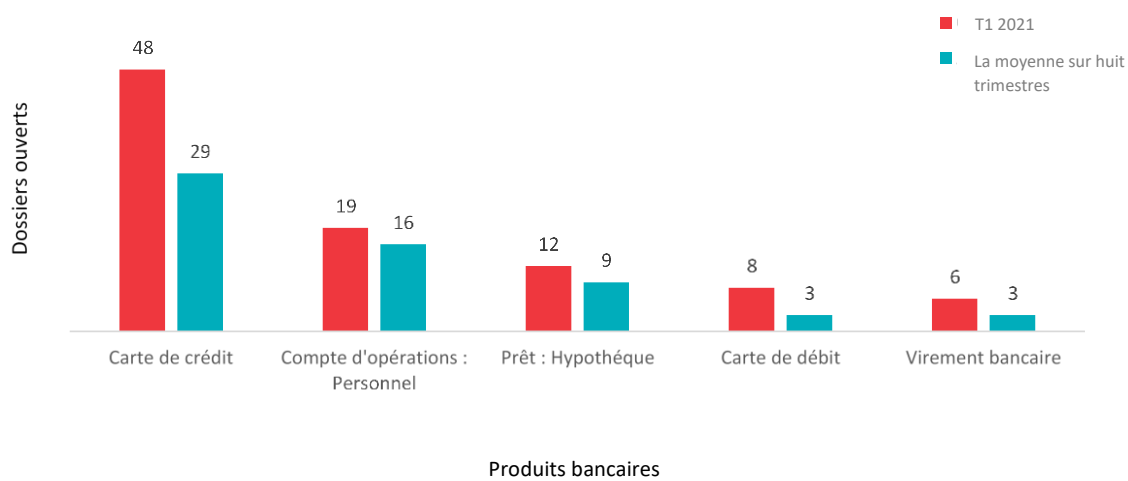
Au premier trimestre de 2021, le nombre de dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) a augmenté de 58 % et celui de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) a diminué de 6 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les volumes de dossiers relatifs aux courtiers en plans de bourses d'études et aux gestionnaires de portefeuille ont doublé par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de dossiers des courtiers du marché dispensé est resté conforme aux normes historiques.

## Dossiers ouverts par région : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



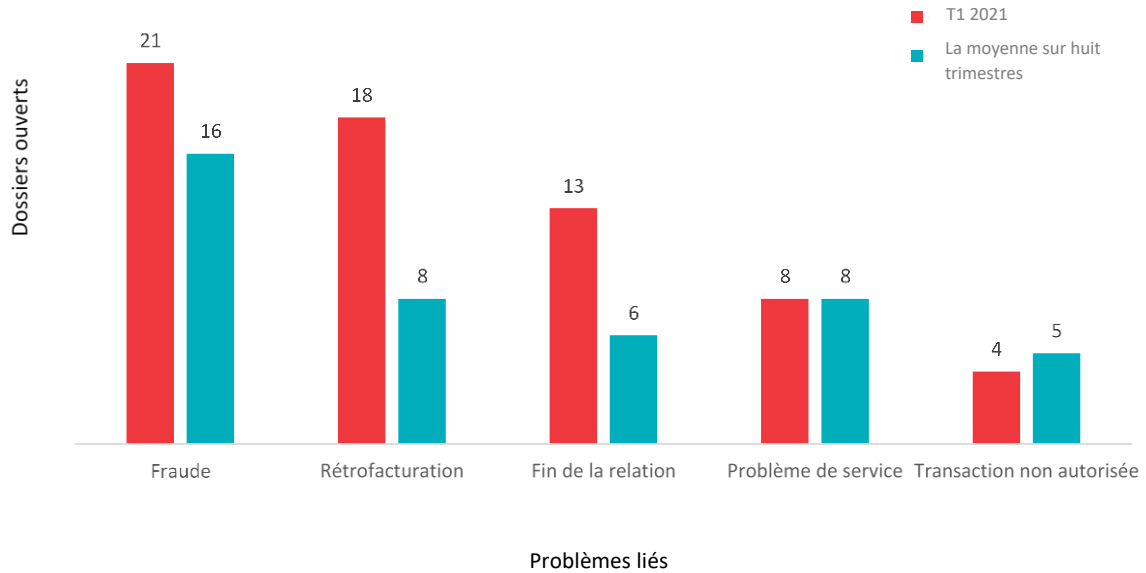
Au cours du premier trimestre de 2021, le nombre de dossiers a augmenté de façon constante dans la plupart des provinces. En Ontario, le nombre de dossiers ouverts est supérieur de 33 % par rapport à la moyenne sur huit derniers trimestres. Par rapport aux normes historiques, les provinces des Prairies ont enregistré une hausse de 42 %, tandis que les volumes de dossiers du Québec ont été supérieurs de 45 %, et le nombre de dossiers provenant de la Colombie-Britannique a dépassé de 58 % la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de dossiers internationaux est également en hausse et dépasse de 67 % la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de dossiers dans les Territoires et les provinces de l'Atlantique est resté conforme aux normes historiques.

### Cinq principaux produits bancaires : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



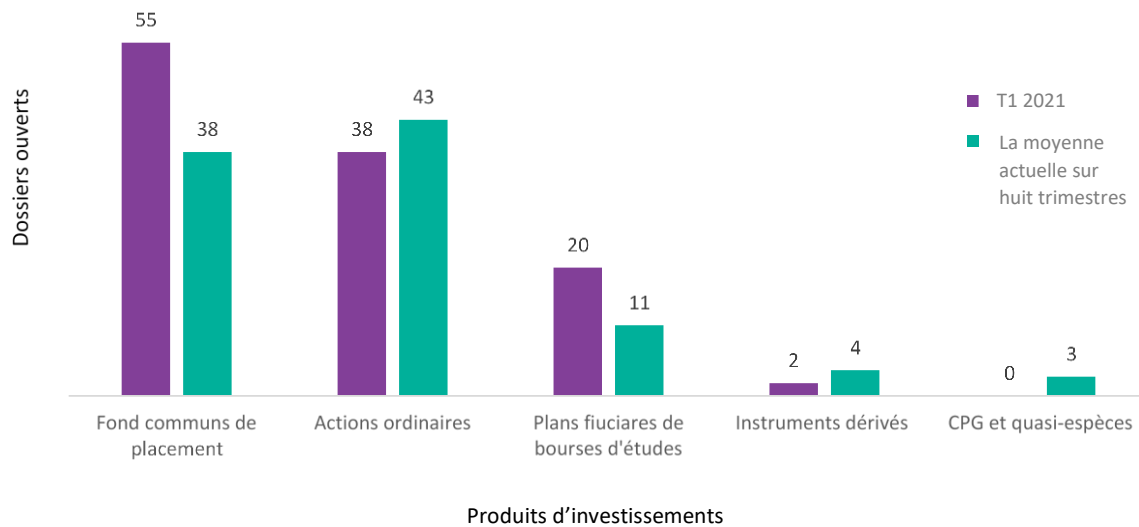
Au premier trimestre de 2021, le nombre de dossiers concernant les cartes de crédit est resté le sujet le plus courant des plaintes liées aux services bancaires et a dépassé de 41 % la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux comptes de transactions personnelles et aux prêts hypothécaires a légèrement augmenté par rapport aux normes historiques, tandis que le nombre de dossiers liés aux cartes de débit et aux virements électroniques était environ deux fois plus nombreux que la moyenne sur huit trimestres.

### Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



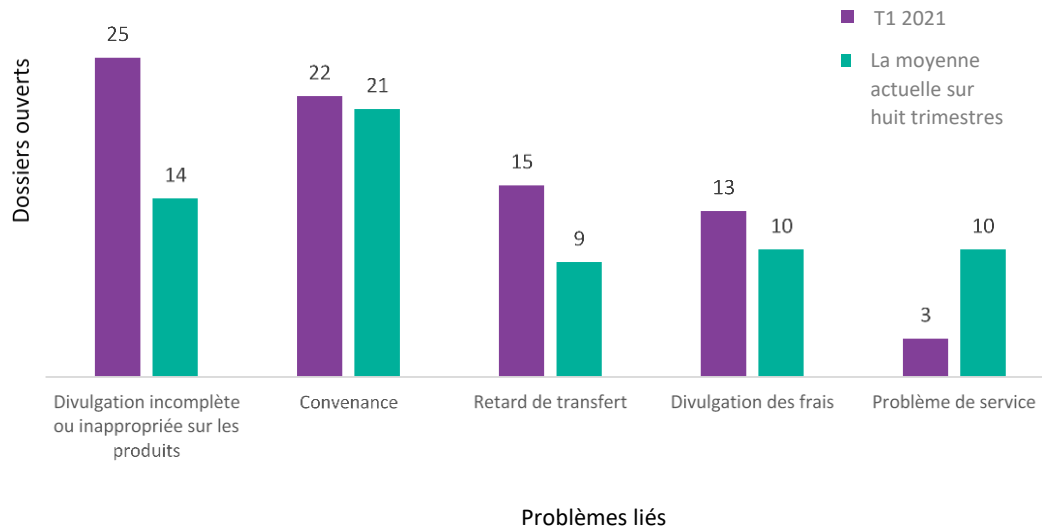
La fraude a continué à être le problème lié aux services bancaires le plus signalé au premier trimestre de 2021, avec un nombre de dossiers supérieur de 31 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de dossiers de rétrofacturations et celui des dossiers de fin de relation ont également été très fréquents au cours du trimestre, les volumes ayant plus que doublé par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux problèmes de service et le nombre de dossiers liés à des transactions non autorisées sont restés conformes aux normes historiques.

### Cinq principaux produits de placement : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les dossiers liés aux actions ordinaires ont constitué la plainte la plus courante en matière d'investissement au cours du trimestre, avec des volumes supérieurs de 45 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux fonds communs de placement était 12 % plus bas que la moyenne sur huit trimestres, tandis que le nombre de dossiers liés aux plans fiduciaires de bourses d'études était pratiquement le double de la moyenne sur huit trimestres. Les volumes de dossiers liés aux produits dérivés ainsi que de dossiers liés aux CPG et d'équivalents de trésorerie ont tous diminué par rapport à la moyenne sur huit trimestres.

### Cinq principaux problèmes liés aux placements : T1 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Le nombre de plaintes liées à un renseignement incomplet ou inexact sur un produit a augmenté de manière significative au cours du trimestre, atteignant 79 %, soit plus que la moyenne sur huit trimestres, et a remplacé la question de la convenance en tant que problème d'investissement le plus courant dans les dossiers ouverts. Le nombre de plaintes liées à la convenance est resté courant, conformément aux normes historiques. Le nombre de plaintes liées aux délais de transfert et le nombre de plaintes liées à la divulgation des frais étaient tous deux nettement plus élevés que la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux problèmes de service a diminué d'environ deux tiers.