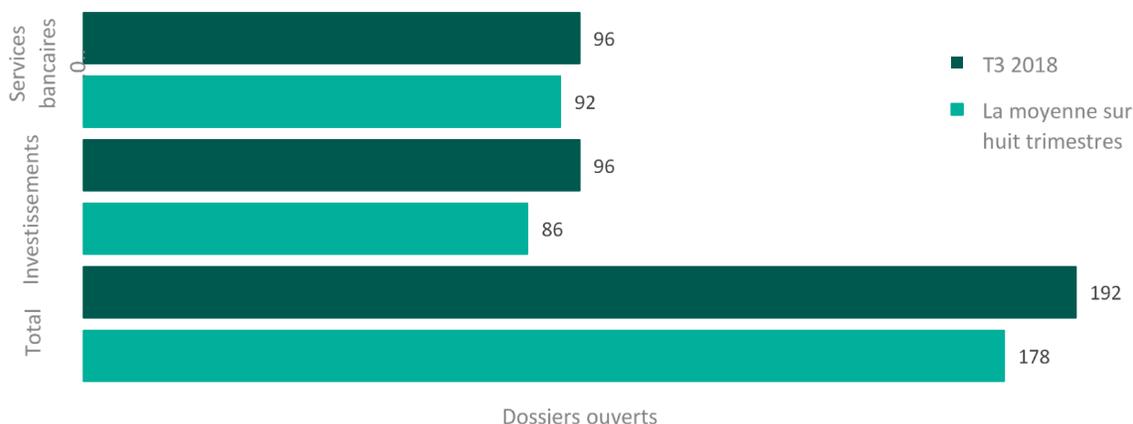


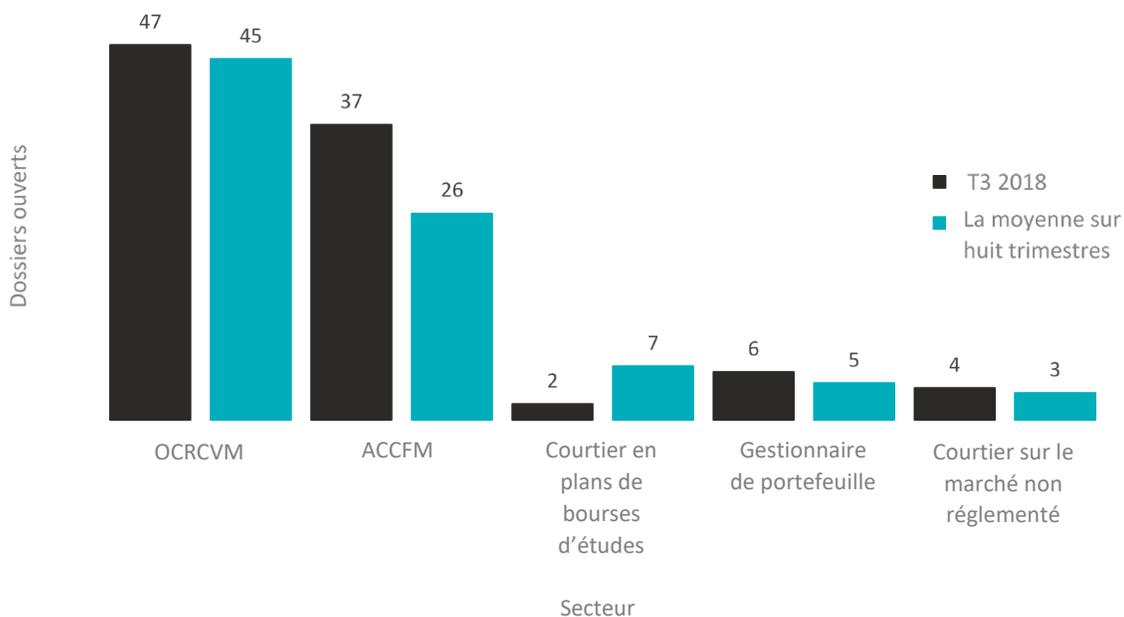


Nombre total de dossiers ouverts : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



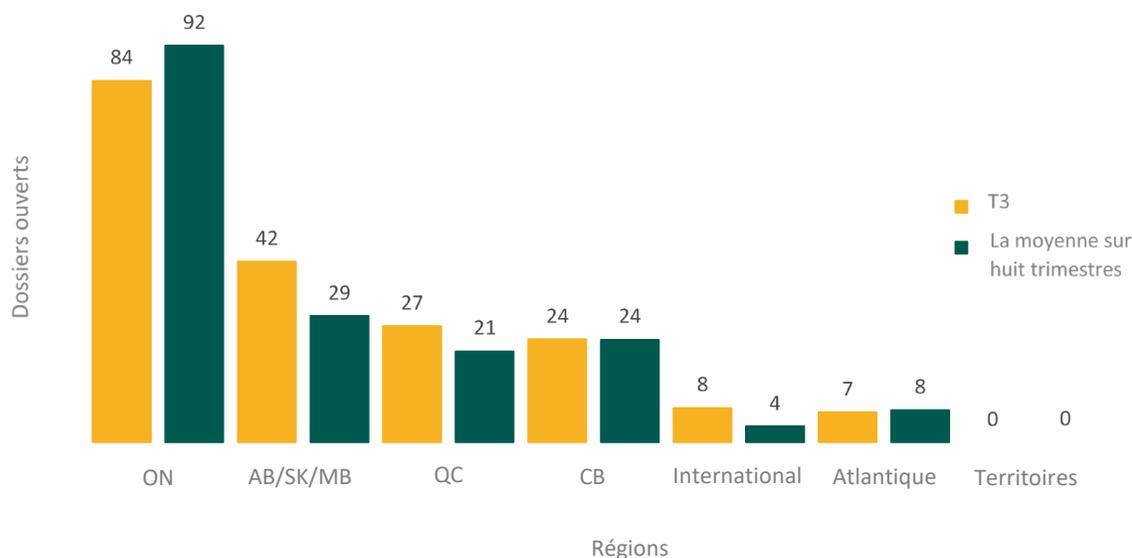
Dans l'ensemble, l'OSBI a ouvert un peu plus de dossiers au troisième trimestre 2018. Ce résultat est attribuable à une légère augmentation des dossiers bancaires qui sont passés à 96 au troisième trimestre 2018 contre une moyenne de 92 dossiers au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers liés aux investissements est, quant à lui, passé à 96 au troisième trimestre 2018 contre une moyenne de 86 dossiers au cours des huit derniers trimestres, soit une augmentation de 10 %.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les dossiers liés à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), aux gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint ont continué de suivre leur niveau normal sur huit trimestres. Le nombre de dossiers liés à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) est passé à 37 au troisième trimestre 2018 contre une moyenne de 26 dossiers au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers liés au courtier en plans de bourses d'études est passé à 2 contre une moyenne de 7 dossiers au cours des huit derniers trimestres.

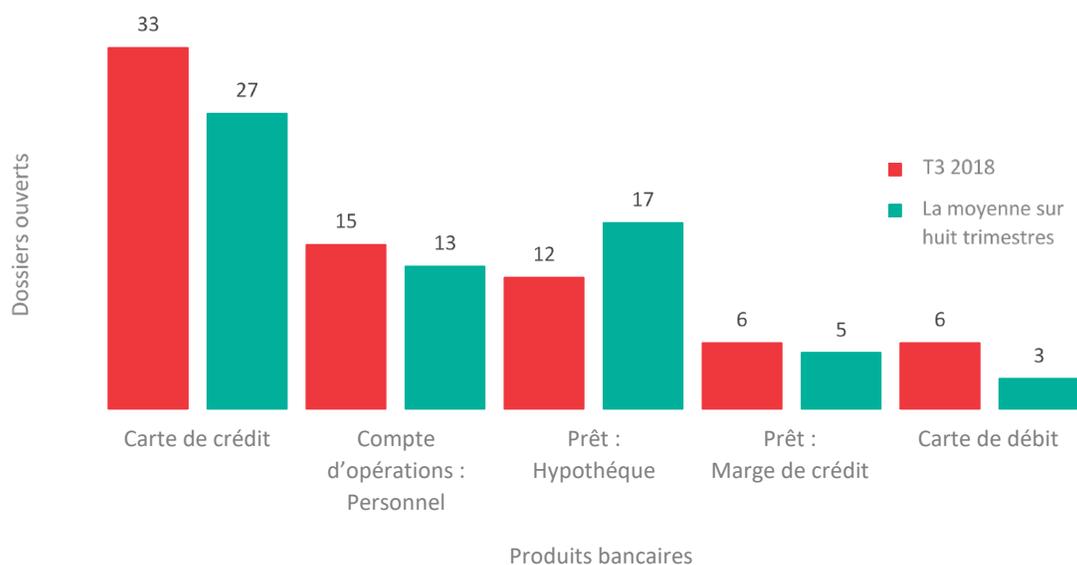
Dossiers ouverts par région : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



L'Ontario reste la province produisant le plus grand nombre de dossiers, malgré une baisse des dossiers ouverts; le nombre de ces dossiers est passé d'une moyenne de 92 dossiers au cours des huit derniers trimestres à 84 dossiers au troisième trimestre 2018. Au troisième trimestre 2018, les provinces de l'Ouest et le Québec ont enregistré une hausse des dossiers dépassant la moyenne des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers dans les provinces de l'Atlantique est demeuré le même au troisième trimestre 2018.



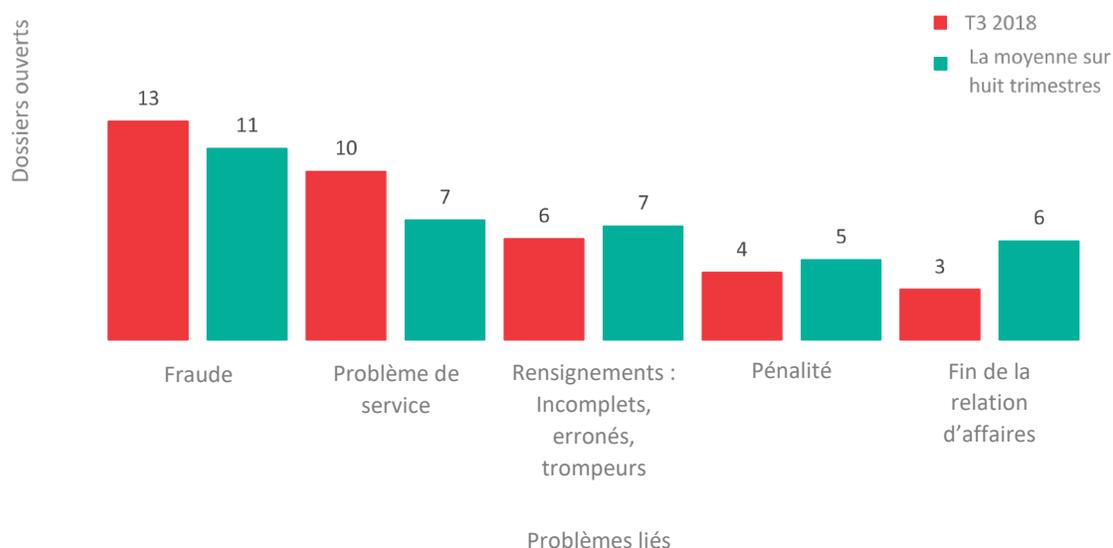
Cinq principaux produits bancaires : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les plaintes liées aux cartes de crédit ont augmenté, passant à 33 au troisième trimestre 2018, soit au-dessus de moyenne de 27 au cours des huit derniers trimestres. Les plaintes liées à des comptes d'opérations personnels ont retrouvé leur niveau normal sur huit trimestres, avec 15 dossiers ouverts au troisième trimestre 2018. Les plaintes liées aux hypothèques ont diminué pour le troisième trimestre consécutif, passant à 12 dossiers ouverts au troisième trimestre 2018, soit en deçà de la moyenne de 17 plaintes au cours des huit derniers trimestres.



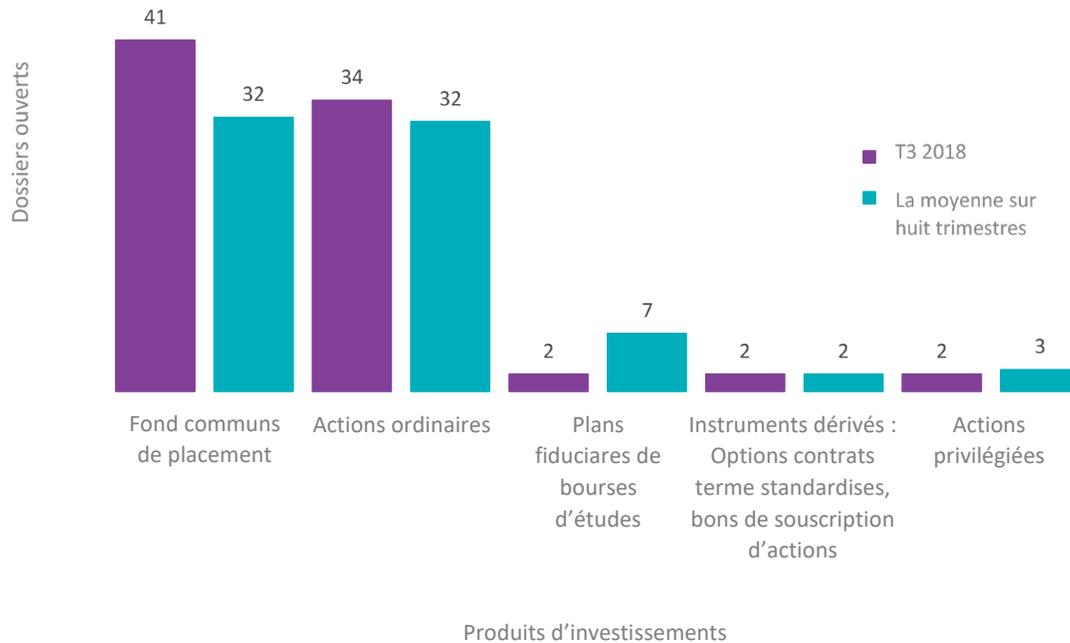
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au troisième trimestre, la fraude est encore arrivée en tête des problèmes signalés, demeurant légèrement supérieure à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes relatives à des problèmes de service ont augmenté, passant d'une moyenne de 7 sur les huit derniers trimestres à 10 au troisième trimestre 2018. Les plaintes liées à l'information, aux pénalités et aux litiges liés à la fin de la relation sont toutes passées en dessous du niveau normal sur huit trimestres.



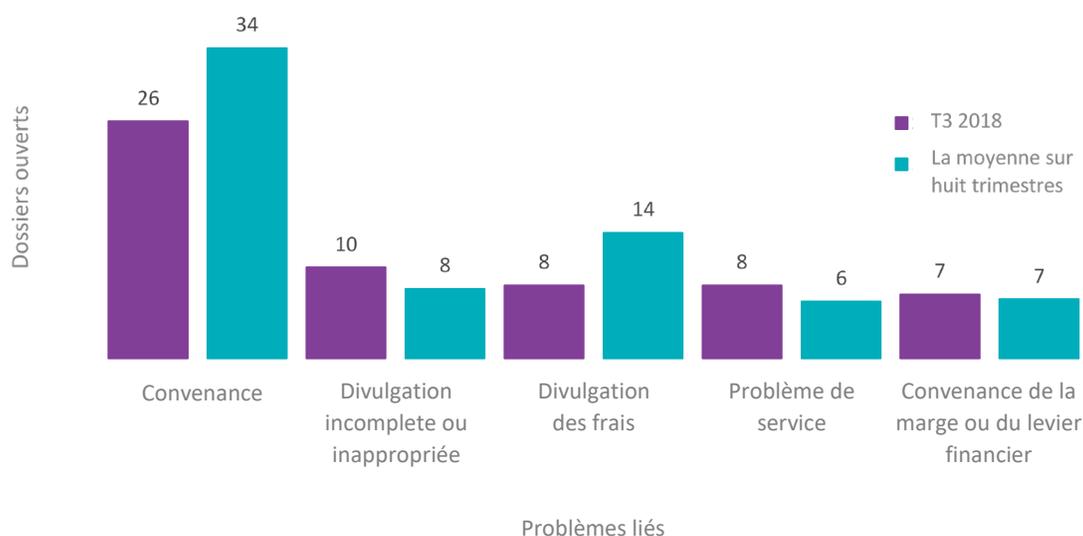
Cinq principaux produits de placement : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les plaintes relatives aux fonds communs de placement ont considérablement augmenté, passant à 41 au troisième trimestre 2018 contre une moyenne de 32 au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers liés au plan fiduciaire canadien de bourses d'études a diminué en deçà de la moyenne des huit derniers trimestres. Les dossiers liés aux actions ordinaires, aux instruments dérivés et aux actions privilégiées se trouvaient tous dans la norme sur huit trimestres.



Cinq principaux problèmes liés aux placements : T3 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au cours du troisième trimestre 2018, le nombre de dossiers liés à la convenance des produits aux clients et la divulgation des frais est demeuré inférieur aux moyennes sur huit trimestres. Le nombre de problèmes de convenance était inférieur aux normes historiques, avec 26 dossiers au troisième trimestre 2018 contre 34 au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers liés à la divulgation des frais a diminué, passant à 8 au troisième trimestre 2018 contre une moyenne de 14 dossiers au cours des huit derniers trimestres. Les dossiers liés à la divulgation incomplète et inexacte, aux problèmes de service et à la convenance de la marge ou du levier financier sont demeurés dans les normes historiques.