

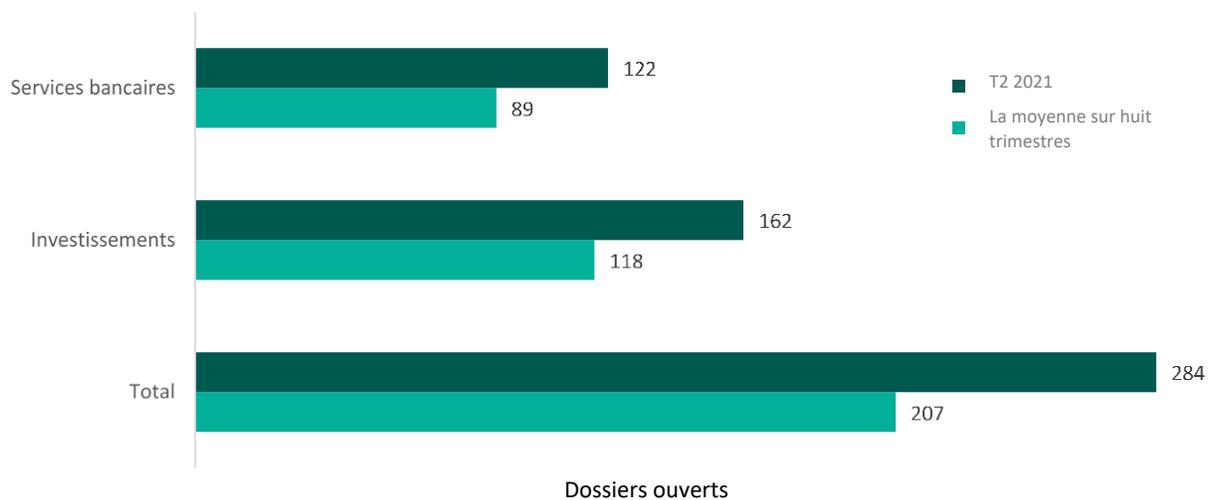


Statistiques du deuxième trimestre de 2021

1^{er} février au 30 avril 2021

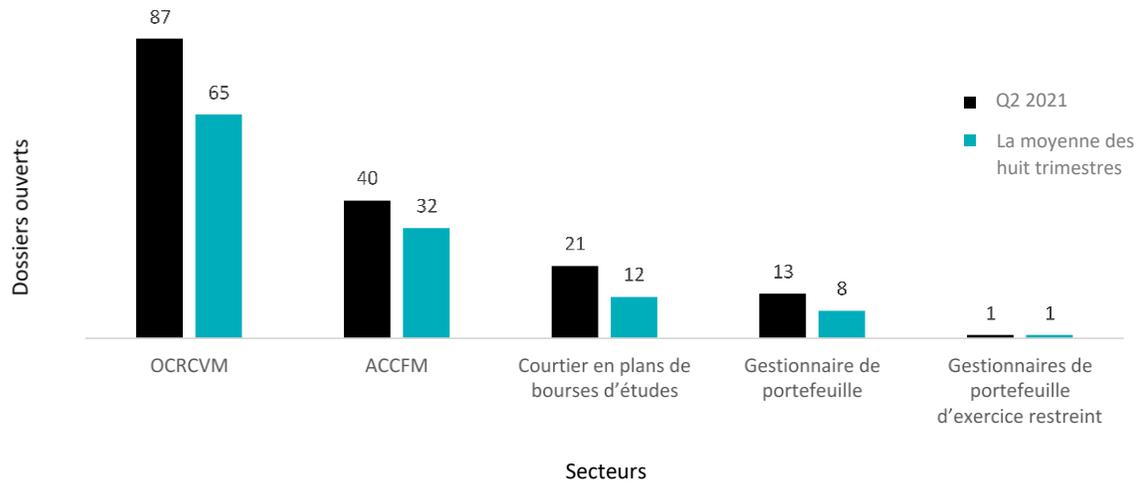
Les graphiques de volume de dossiers ci-dessous présentent les données préliminaires de notre dernier trimestre ainsi que la moyenne mobile de huit trimestres pour le contexte historique.

Nombre total de dossiers ouverts : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



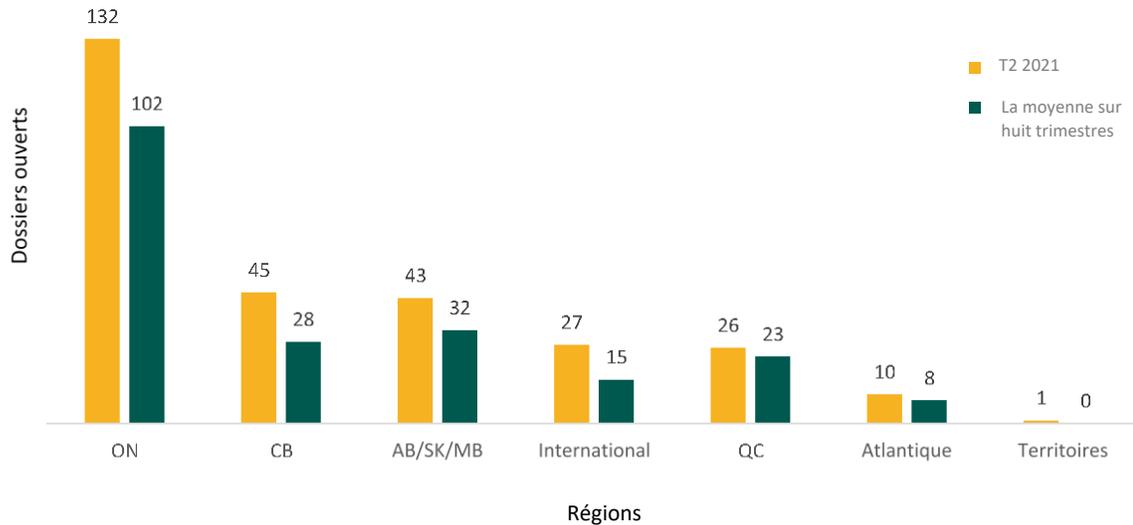
Le deuxième trimestre 2021 fut marqué par des volumes de dossiers supérieurs à la normale, poursuivant une tendance qui a commencé au troisième trimestre de l'an 2020. Au cours du trimestre, le nombre des dossiers bancaires, d'investissement et globaux ouverts était supérieur de 37 % à la moyenne des huit trimestres.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



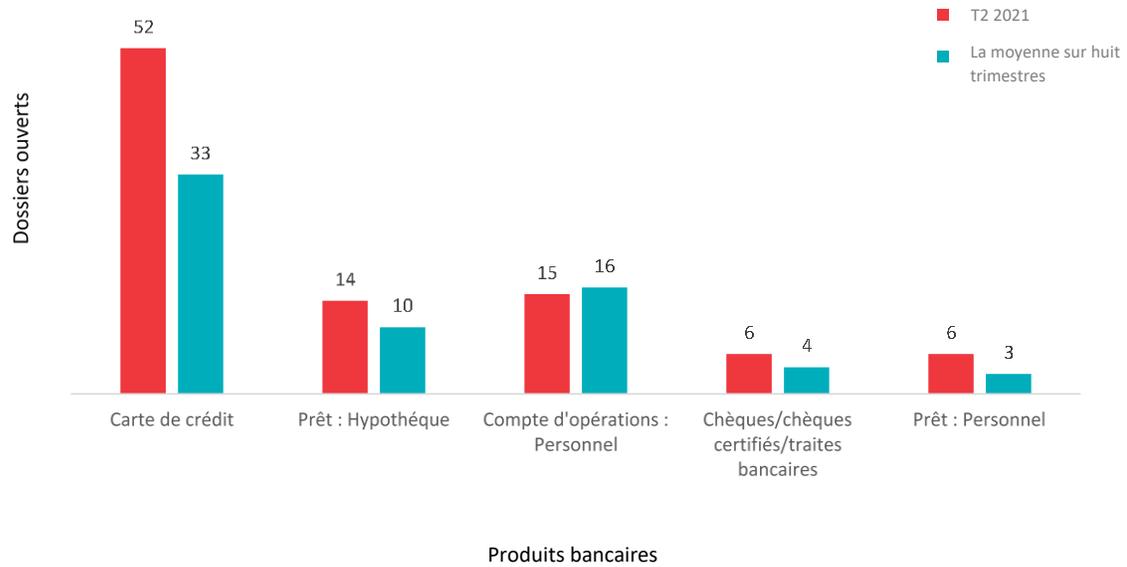
Au deuxième trimestre de l'an 2021, le nombre des dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) était 34 % plus élevé et le nombre des dossiers de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) était 25 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres. Les volumes de dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études étaient supérieurs de 75 % à la moyenne des huit trimestres, tandis que les volumes de dossiers relatifs aux gestionnaires de portefeuille étaient 63 % plus élevés que la moyenne des huit trimestres. Les volumes de dossiers pour les gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint étaient conformes aux normes historiques.

Dossiers ouverts par région : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



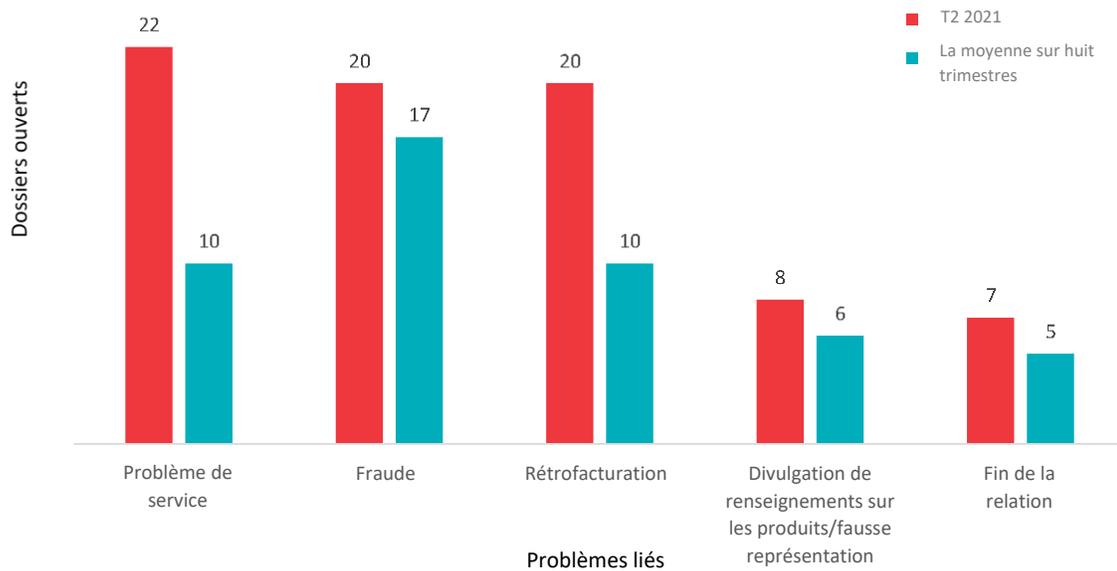
Au cours du deuxième trimestre de l'an 2021, les volumes de dossiers étaient supérieurs aux niveaux historiques au Canada et à l'extérieur du Canada. En Ontario, le nombre de dossiers ouverts était supérieur de 29 % à la moyenne des huit trimestres. Les provinces des Prairies ont enregistré une augmentation de 34 % des dossiers, alors qu'en Colombie-Britannique le nombre des dossiers était supérieur de 61 % à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers dans les Territoires, les provinces de l'Atlantique et le Québec était légèrement au-dessus des normes historiques. Les dossiers internationaux étaient en hausse, près du double de la moyenne des huit trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



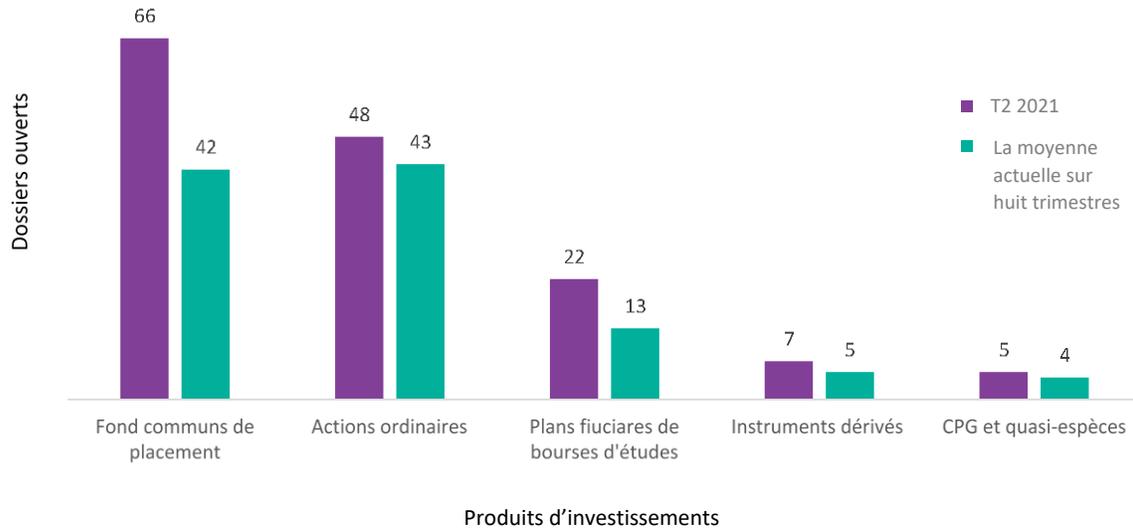
Au deuxième trimestre de l'an 2021, les dossiers concernant les cartes de crédit constituaient les principales plaintes pour les banques avec des volumes 58 % plus élevés que la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux hypothèques était 40 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux comptes d'opérations personnels était légèrement inférieur aux normes historiques. Le nombre de dossiers liés aux chèques et aux mandats et de dossiers liés aux prêts personnels est à la hausse par rapport à la moyenne des huit trimestres.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



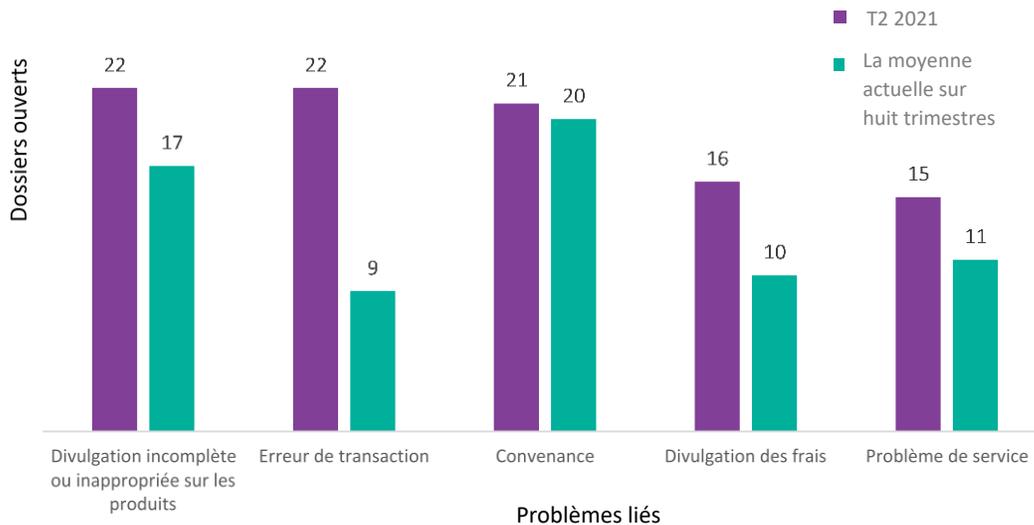
Les problèmes liés au service (non techniques) devenus les problèmes bancaires les plus signalés au deuxième trimestre de 2021, le volume de dossiers liés à ce sujet ayant doublé par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux fraudes est demeuré élevé; au cours du trimestre, et était légèrement supérieur aux normes historiques. Le nombre de rétrofacturations a également été le double de la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers liés aux renseignements incomplets ou inexacts sur les produits et aux plaintes concernant la fin d'une relation était légèrement plus élevé que les normes historiques.

Cinq principaux produits de placement : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au deuxième trimestre de l'an 2021, les dossiers liés aux actions ordinaires ont constitué la plainte la plus courante en matière d'investissement, enregistrant des volumes supérieurs de 57 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre des plaintes liées aux fonds communs de placement était légèrement plus élevé que les normes historiques, tandis que le nombre des plaintes liées aux plans fiduciaires de bourses d'études était 69 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres. Le volume des dossiers liés aux dérivés et des dossiers liés aux CPG et quasi-espèces était légèrement supérieur aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T2 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au deuxième trimestre de l'an 2021, le nombre des plaintes liées aux renseignements incomplets et inexacts sur les produits a augmenté de 29 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que le nombre des plaintes liées aux erreurs de transaction était plus que le double de la moyenne des huit trimestres. Ces deux problèmes ont remplacé la convenance en tant que problème d'investissement le plus courant pour les dossiers ouverts, alors que le nombre des plaintes liées à la convenance est resté conforme aux normes historiques. Le nombre des plaintes liées à la divulgation des frais était 60 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres, tandis que le nombre des plaintes liées aux problèmes de service (non techniques) étaient 36 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres.