

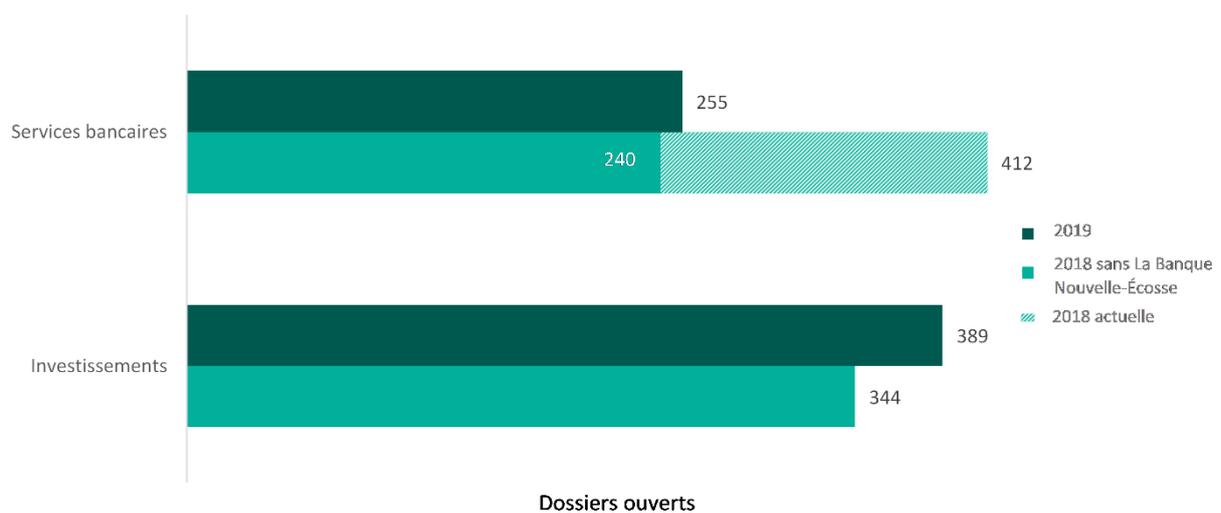


L'exercice 2019

1 novembre 2018 – 31 octobre 2019

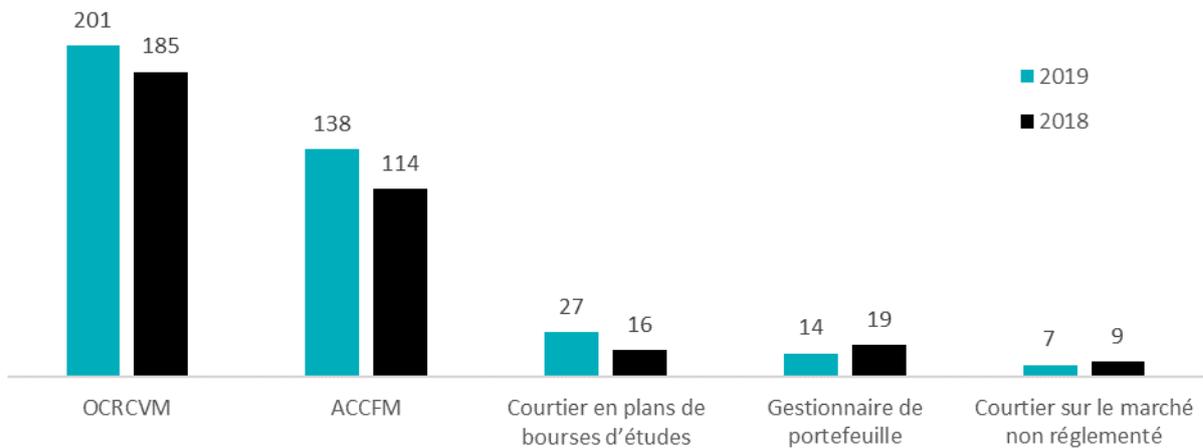
Afin de mieux comparer les volumes de dossiers de ce trimestre avec nos normes historiques, les graphiques bancaires sont présentés en montrant les données de l'exercice 2018, incluant et excluant les dossiers de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine, qui ne sont plus des banques participantes. Les dossiers liés aux investissements ne sont pas touchés par ces retraits. Tous les chiffres sont préliminaires et sujets à changement.

Nombre total de dossiers ouverts : 2019 par rapport à 2018



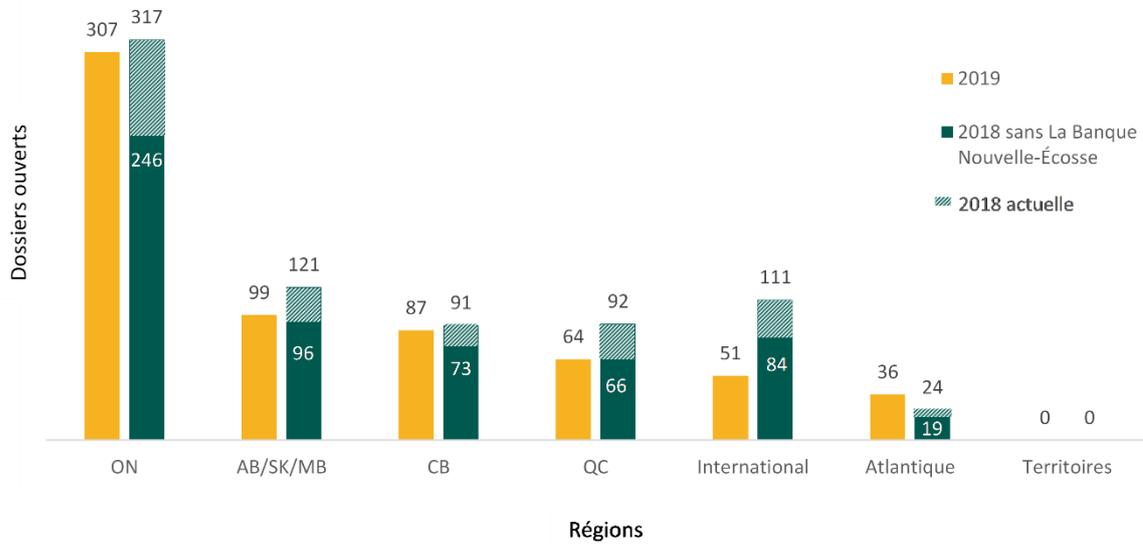
En 2019, l'OSBI a enregistré une augmentation de 6 % des dossiers bancaires ouverts, avec 255 dossiers en 2019 contre 240 pour la période ajustée de 2018. Les plaintes relatives aux investissements ont atteint 389 cas en 2019, contre 344 ouverts en 2018, soit une augmentation de 13 % d'une année à l'autre. Ensemble, le nombre total de cas était de 644 en 2019 et de 584 pour la période ajustée de 2018, soit une augmentation de 10 %.

Dossiers ouverts par secteur de placement : 2019 par rapport à 2018



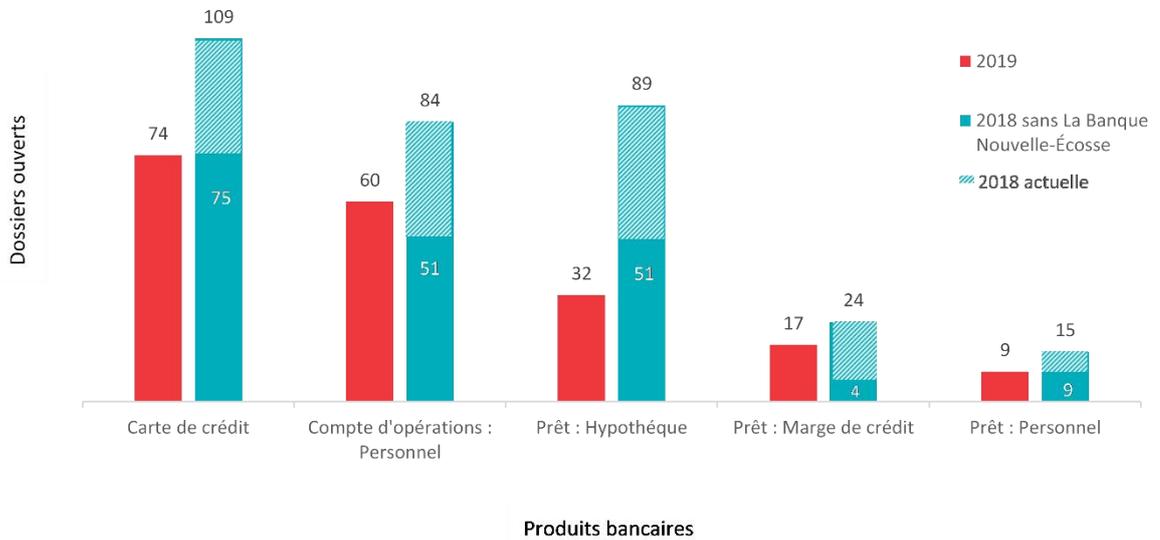
Les cas de l'OCRCVM ont augmenté de 9 % pour s'établir à 201 en 2019, contre 185 en 2018. Les cas de l'ACCFM ont également augmenté, passant de 114 en 2018 à 138 en 2019, soit une hausse de 21 %. Les volumes de cas pour les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché non réglementé ont légèrement diminué.

Dossiers ouverts par région : 2019 par rapport à 2018



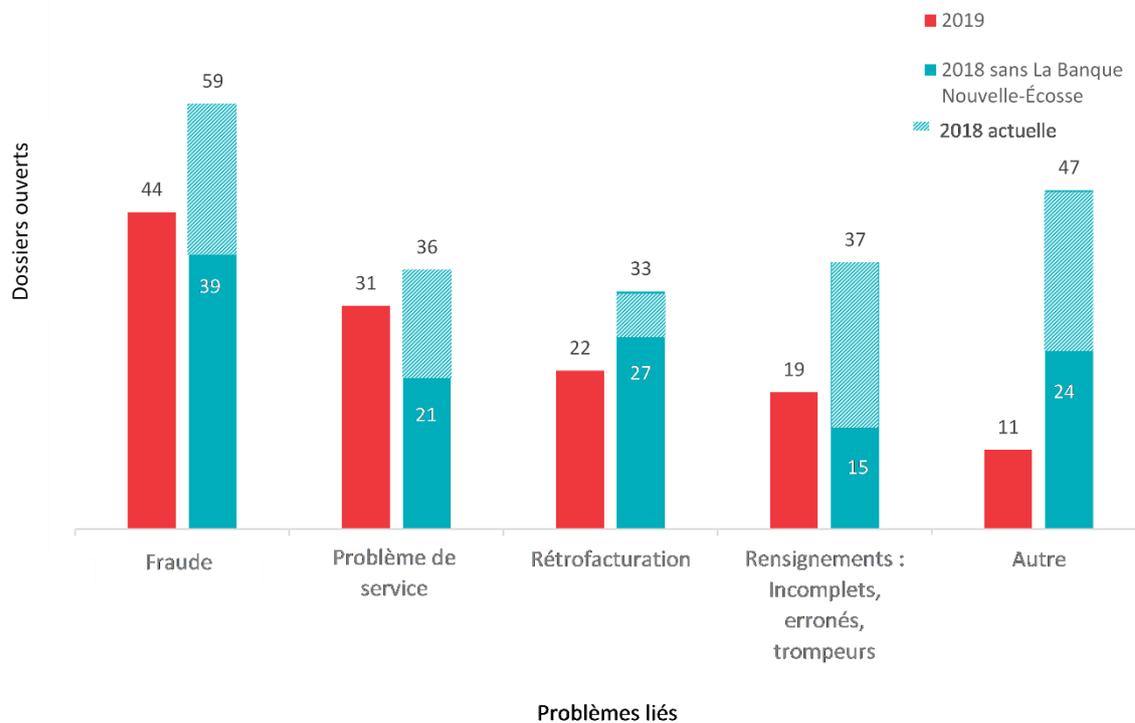
L'Ontario a enregistré le plus grand nombre de plaintes en 2019, soit 25 % de plus que la période ajustée pour 2018. À l'exception du Québec, il y a eu une augmentation du nombre de dossiers ouverts au Canada en 2019 par rapport à la période ajustée pour 2018. Les cas dans les provinces de l'Ouest ont augmenté de 10 % en 2019 par rapport à la période ajustée de 2018. Les provinces de l'Atlantique ont connu la plus forte hausse de cas, doublant presque par rapport à la période ajustée de 2018. Les cas à l'extérieur du Canada ont chuté de 39 % pour s'établir à 51 en 2019, contre 84 au cours de la période ajustée de 2018.

Cinq principaux produits bancaires : 2019 par rapport à 2018



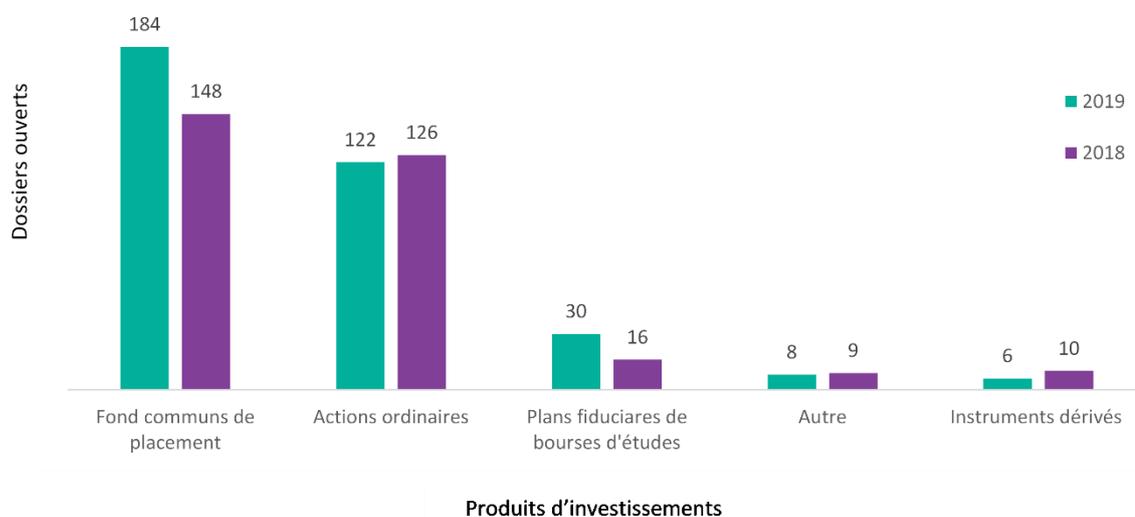
En 2019, les cas de cartes de crédit ouverts ont dominé dans l'ensemble et ont peu changé d'une année à l'autre, baissant à 74 cas en 2019, contre 75 au cours de la période ajustée pour 2018. Les plaintes liées aux marges de crédit ont plus que triplé en 2019 avec 17 cas contre 4 pour la période ajustée pour 2018. Les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont baissé de 36 % en 2019 par rapport à la période ajustée de 2018. Les plaintes relatives aux prêts personnels en 2019 sont restées identiques à la période ajustée de 2018.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2019 par rapport à 2018



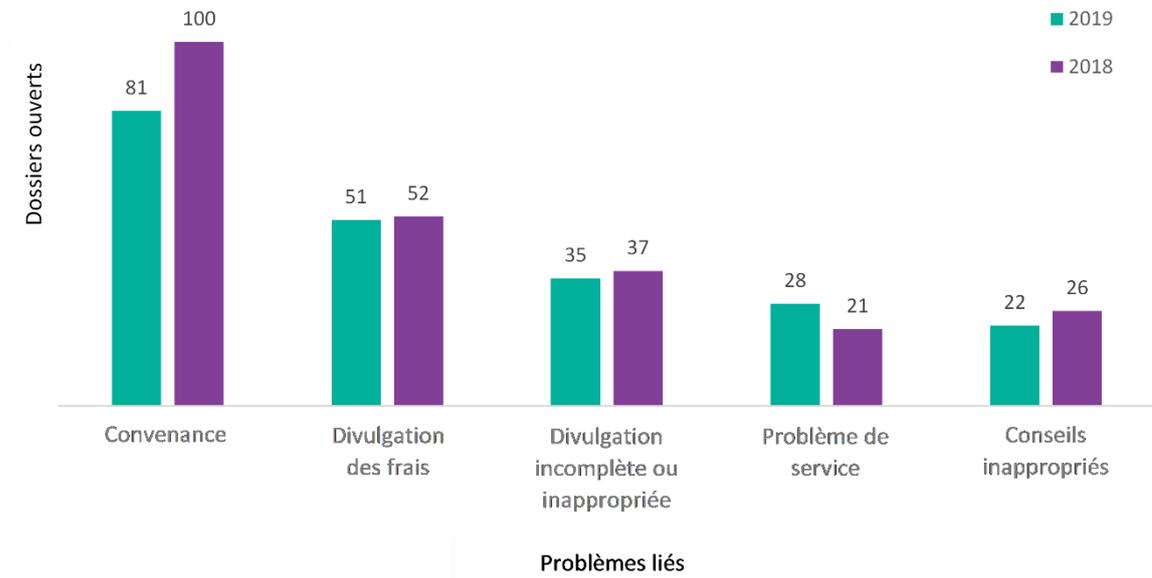
En 2019, les cas de fraude sont restés le problème bancaire le plus signalé, avec 44 cas en 2019 contre 39 pour la période ajustée de 2018. Les problèmes de service viennent au deuxième rang des plaintes les plus fréquentes avec 31 cas en 2019, contre 21 pour la période ajustée de 2018, soit une augmentation de 48 %. Les problèmes liés aux rétrofacturations ont diminué en 2019 par rapport à la période ajustée de 2018. Les cas impliquant des informations incomplètes, fausses ou déformées ont connu une augmentation de 26 % en 2019 par rapport à la période ajustée pour 2018.

Cinq principaux produits de placement : 2019 par rapport à 2018



Les fonds communs ont enregistré le plus grand nombre de plaintes parmi les produits d'investissement en 2019 avec 184 dossiers ouverts contre 148 en 2018, soit une augmentation de 24 %. Il y a eu une baisse de 3 % des cas liés aux actions ordinaires en 2019 par rapport à 2018. Les cas de plans fiduciaires pour bourses d'études ont presque doublé, passant de 16 cas en 2018 à 30 en 2019.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2019 par rapport à 2018



Les problèmes de convenance continuent de mener au niveau des plaintes relatives aux investissements, malgré une baisse de 19 % en 2019 par rapport à 2018. Les cas liés à l'information sur les frais, à l'information incomplète/inexacte des produits et aux conseils/à une stratégie d'investissement inappropriés ont connu une légère baisse en 2019 par rapport à l'année précédente.