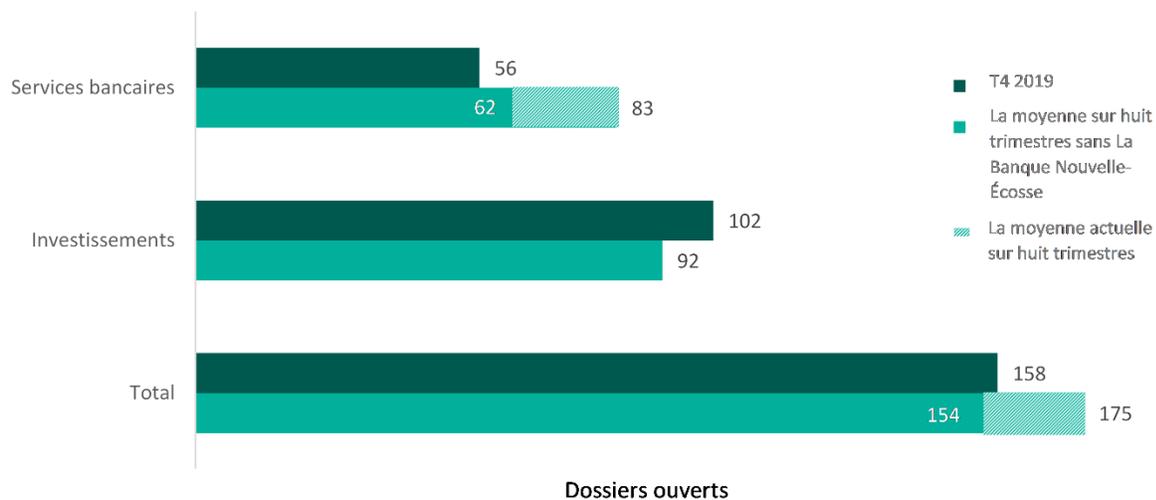


Statistiques du T4 2019

Du 1er août 2019 au 31 octobre 2019

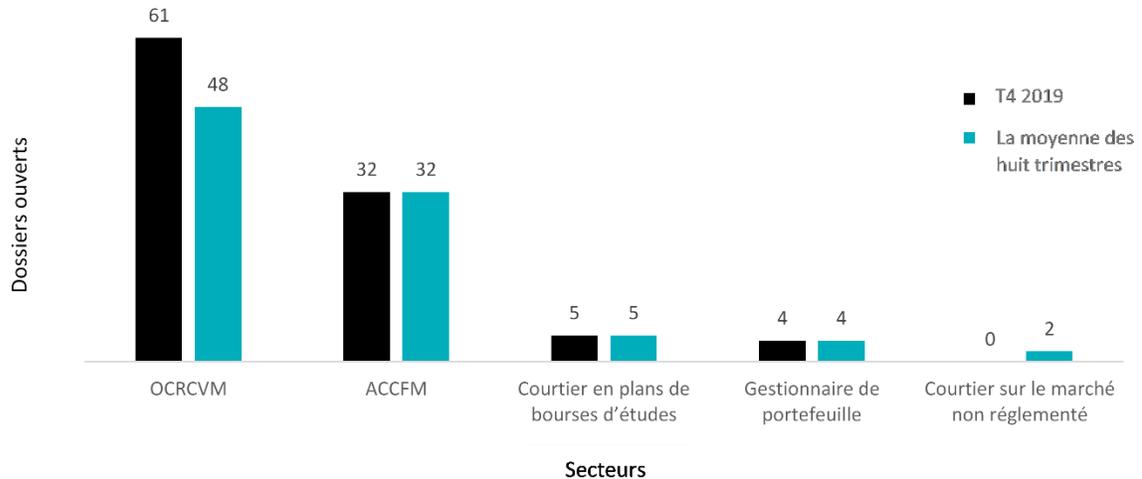
Afin de mieux comparer les volumes de dossiers de ce trimestre avec nos normes historiques, les graphiques bancaires sont présentés en montrant une moyenne sur huit trimestres, incluant et excluant les dossiers de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine, qui ne sont plus des banques 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 : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



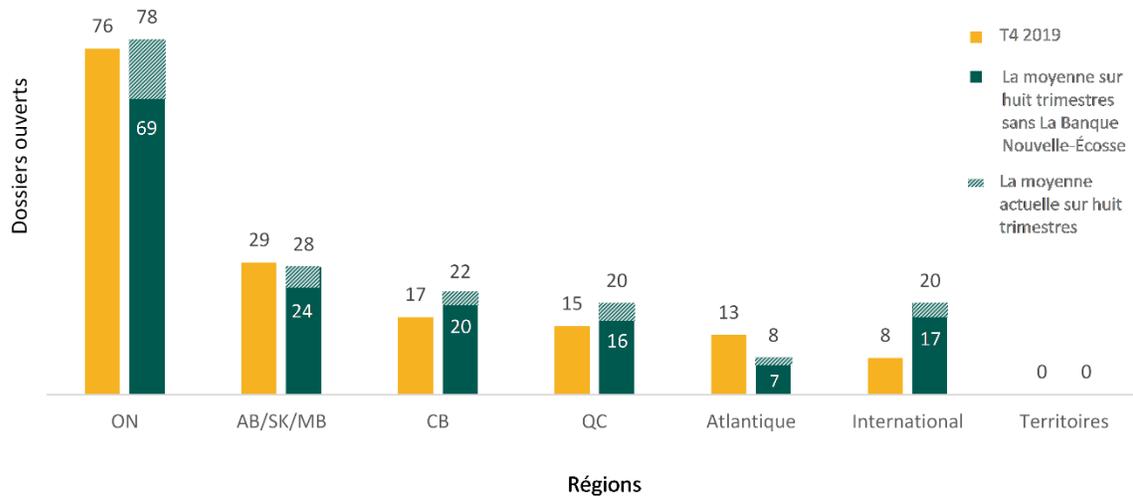
Au troisième trimestre, le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires a inscrit une baisse de 10 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de dossiers ouverts a augmenté au Q4, soit 11 % au-dessus de la moyenne sur huit trimestres. Combinés, le nombre total de dossiers ouverts était 3 % plus élevé par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



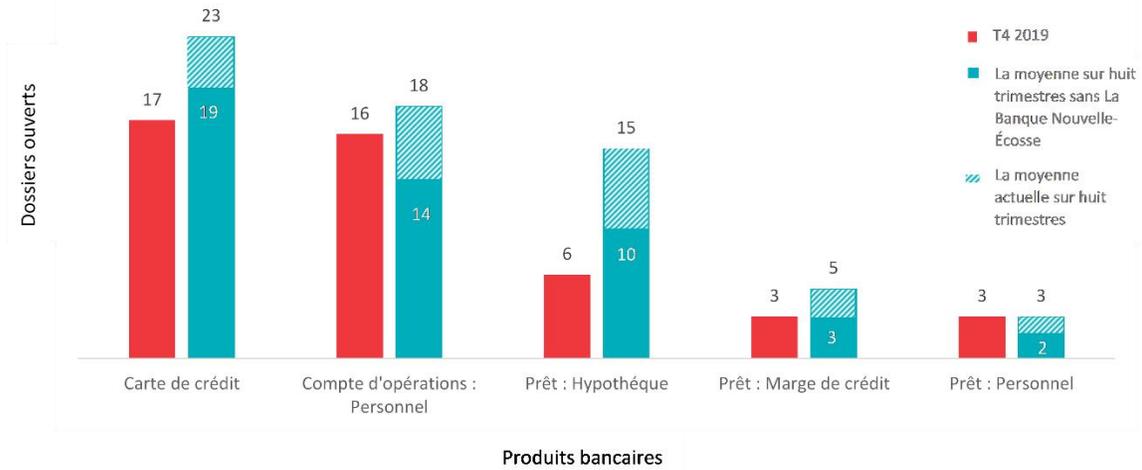
Le quatrième trimestre de 2019 a vu le nombre de dossiers liés aux firmes de l'OCRCVM augmenter de 27 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les cas de l'ACCFM, les cas impliquant des courtiers en plans de bourses d'études et les volumes de cas relatifs aux gestionnaires de portefeuille sont restés identiques aux chiffres historiques. Aucun cas de courtier sur le marché non réglementé n'a été ouvert au Q4, une baisse par rapport à une moyenne de 2 au cours des huit derniers trimestres.

Dossiers ouverts par région : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



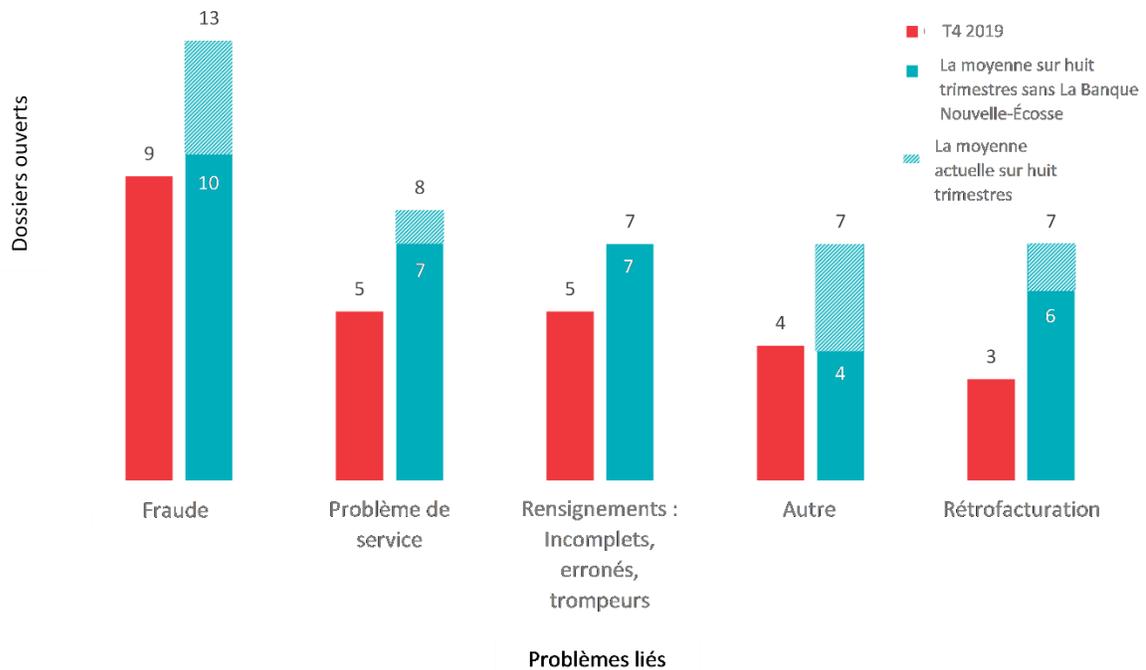
Au quatrième trimestre, l'Ontario a continué de générer le plus de cas au Canada et les cas ont augmenté de 10 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de dossiers ouverts en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba a augmenté de 21 %. La croissance la plus importante s'est produite dans les provinces de l'Atlantique, les cas ayant presque doublé au Q4 par rapport à la moyenne ajustée au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers ouverts au Q4 au Québec et en Colombie-Britannique ont connu une baisse par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres, représentant respectivement une baisse de 23 % et 25 %. Le nombre de dossiers ouverts à l'extérieur du Canada a inscrit une baisse de 53 % au Q4 par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



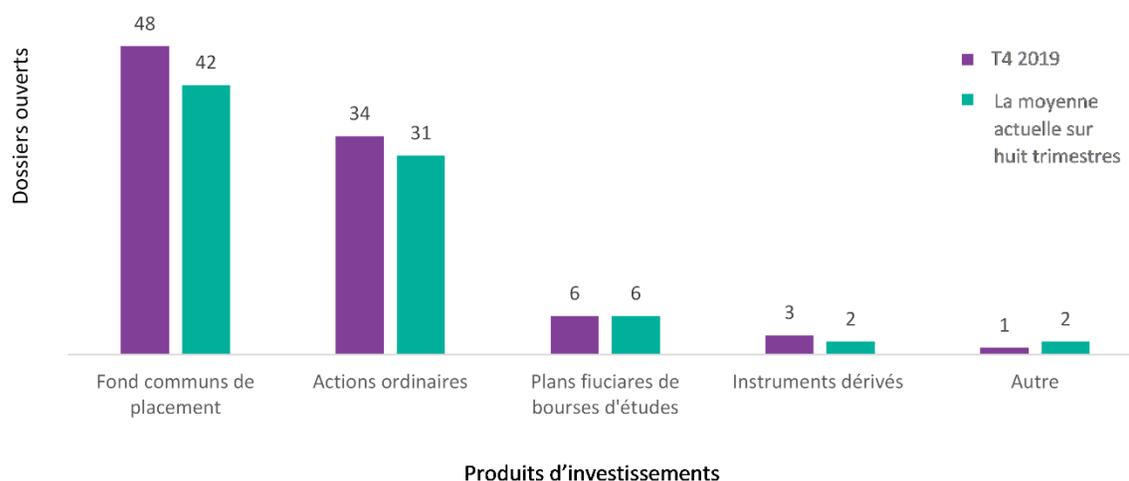
Le nombre de plaintes relatives aux cartes de crédit continue de dominer malgré une baisse de 11 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux comptes personnels a augmenté de 14 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux prêts hypothécaires a inscrit une baisse de 40 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux marges de crédit et aux prêts personnels était identique aux chiffres historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



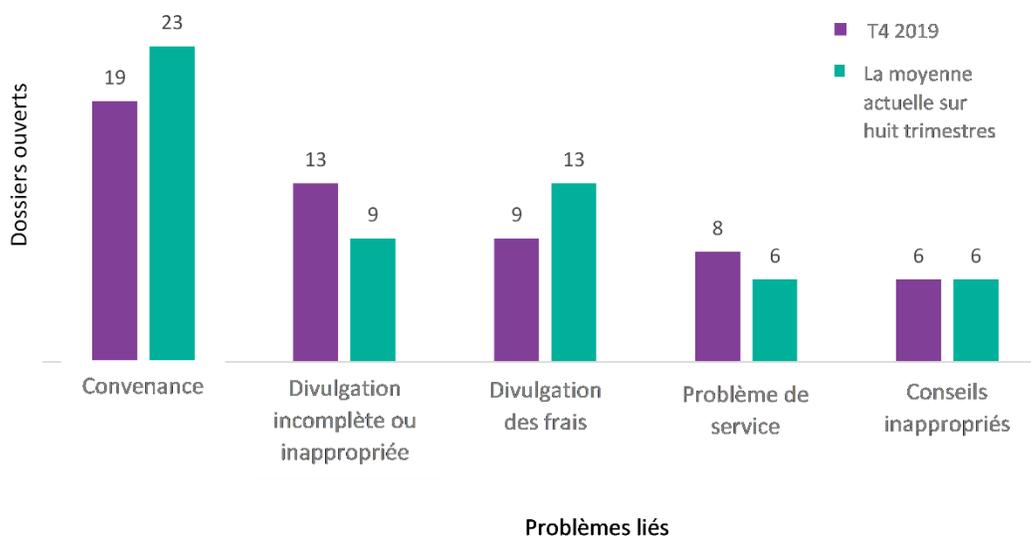
La fraude continue d'être le problème qui génère le plus de plaintes dans le secteur bancaire. Le nombre de plaintes relatives aux fraudes au Q4 a inscrit une baisse de 10 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les problèmes de service ont baissé, inscrivant une baisse de 29 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux renseignements incomplets/erronés/inexactes et aux rétrofacturations a diminué par rapport à la moyenne ajustée au cours des huit derniers trimestres.

Cinq principaux produits de placement : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Le nombre de dossiers liés aux fonds communs a augmenté de 42 à 48 au quatrième trimestre, soit 14 % de plus que la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives aux actions ordinaires ont augmenté de 31 à 34, étant supérieures de 10 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux plans fiduciaires de bourses d'études et aux produits dérivés est resté pratiquement identique par rapport à la moyenne ajustée au cours des huit derniers trimestres.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T4 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cas relatifs à la convenance des investissements ont continué de susciter le plus grand nombre de plaintes, malgré une baisse de 17 % au Q4 par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les cas relatifs à l'information incomplète/inexacte des produits étaient 44 % plus élevés au quatrième trimestre par rapport à la moyenne au cours des huit derniers trimestres. Les problèmes de services ont connu une augmentation de 33 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les cas impliquant des conseils/une stratégie d'investissement inappropriés sont restés identiques aux chiffres historiques.