

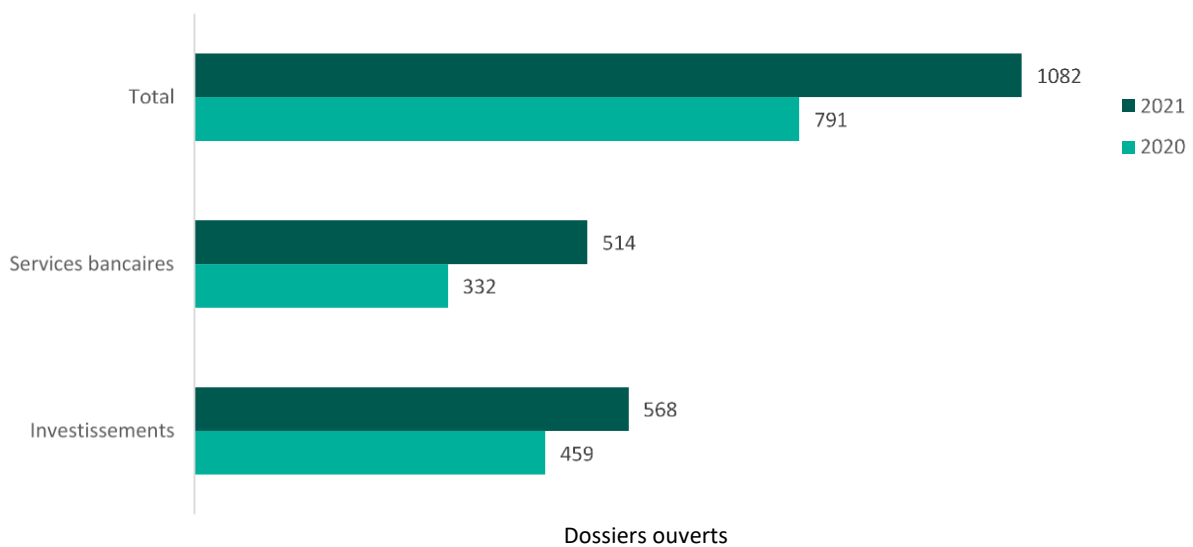
## L'exercice 2021

1 novembre 2020 – 31 octobre 2021

Vous trouverez ci-dessous des renseignements concernant notre exercice financier 2021 (1er novembre 2020 au 31 octobre 2021).

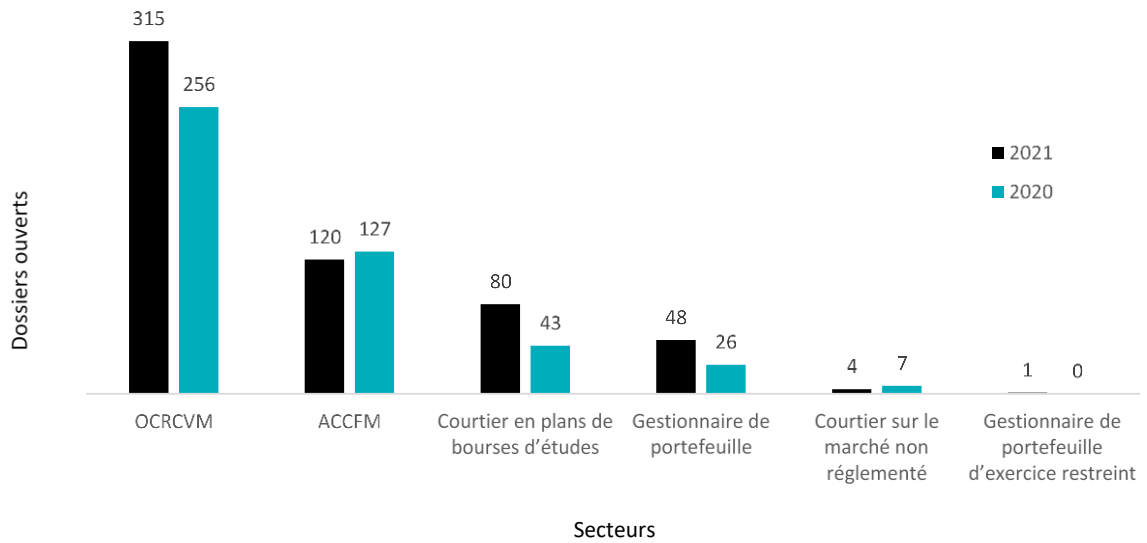
Pour consulter nos données du T4 2021, [cliquez ici](#). Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

### Nombre total de dossiers ouverts : 2021 de 2020



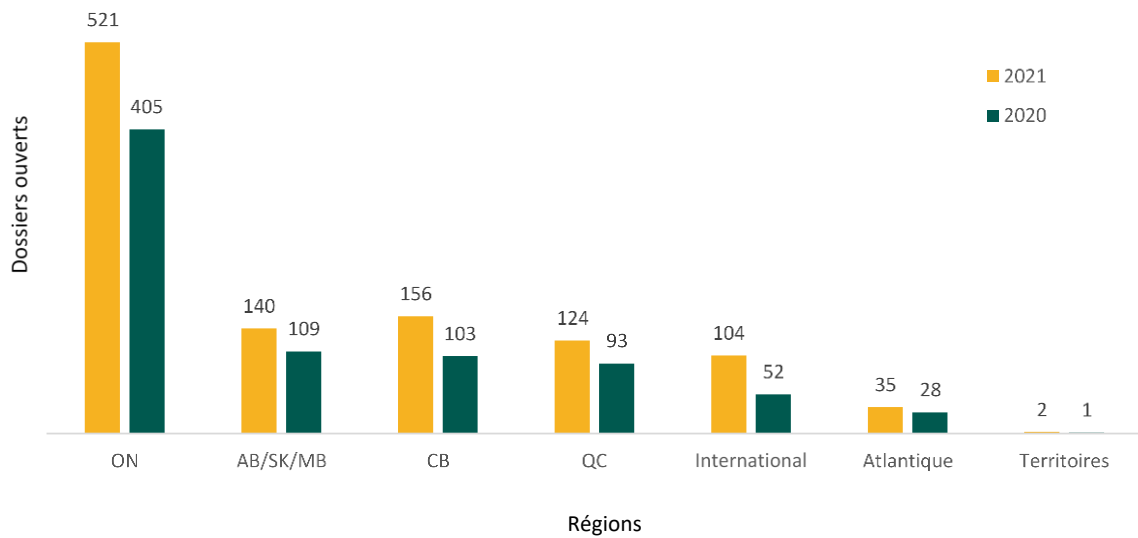
L'OSBI a enregistré une augmentation de 55 % par rapport à l'année précédente des affaires liées au secteur bancaire, et une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente des affaires liées aux investissements. En tout, le nombre total de dossiers que nous avons ouverts en 2021 a augmenté de 37 % par rapport à 2020. Au cours des deux dernières années, les cas sont passés de 642 à 1 082, soit une augmentation de 69 %.

## Dossiers ouverts par secteur de placement : 2021 de 2020



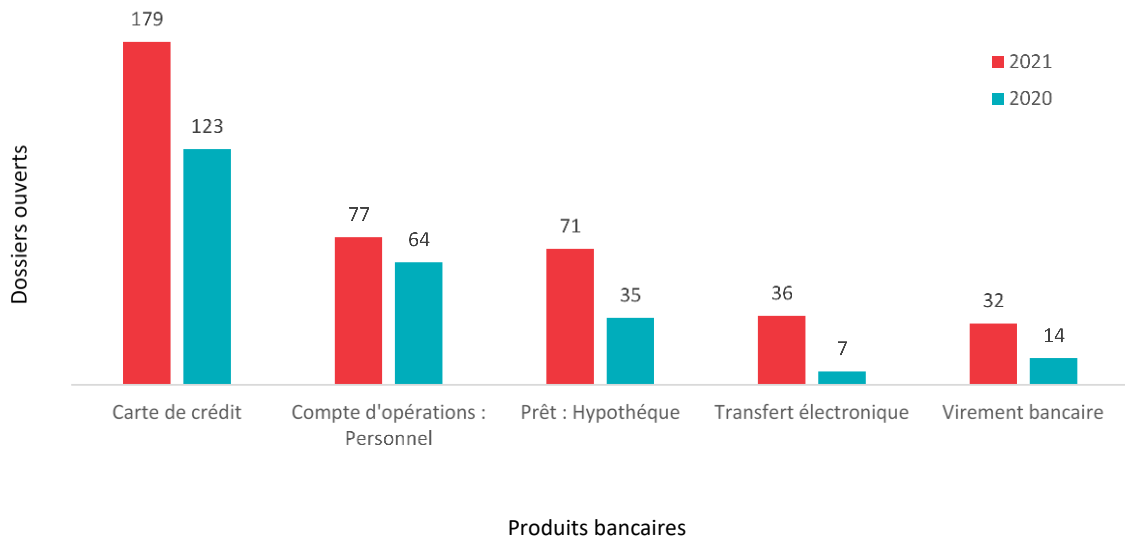
En 2021, les affaires de l'OCRCVM ont augmenté de 23 %, en grande partie en raison des plaintes relatives aux plateformes d'exécution d'ordres seulement. Les volumes de cas pour les courtiers de plans de bourses d'études et les gestionnaires de portefeuille ont également connu une augmentation significative, chacun ayant presque doublé. Au cours de l'année, les dossiers de l'ACCFM ont connu une baisse modérée, de 6 % par rapport à l'année précédente, tandis que les dossiers des courtiers sur le marché réglementé ont été modérément inférieurs aux normes historiques.

## Dossiers ouverts par région : 2021 de 2020



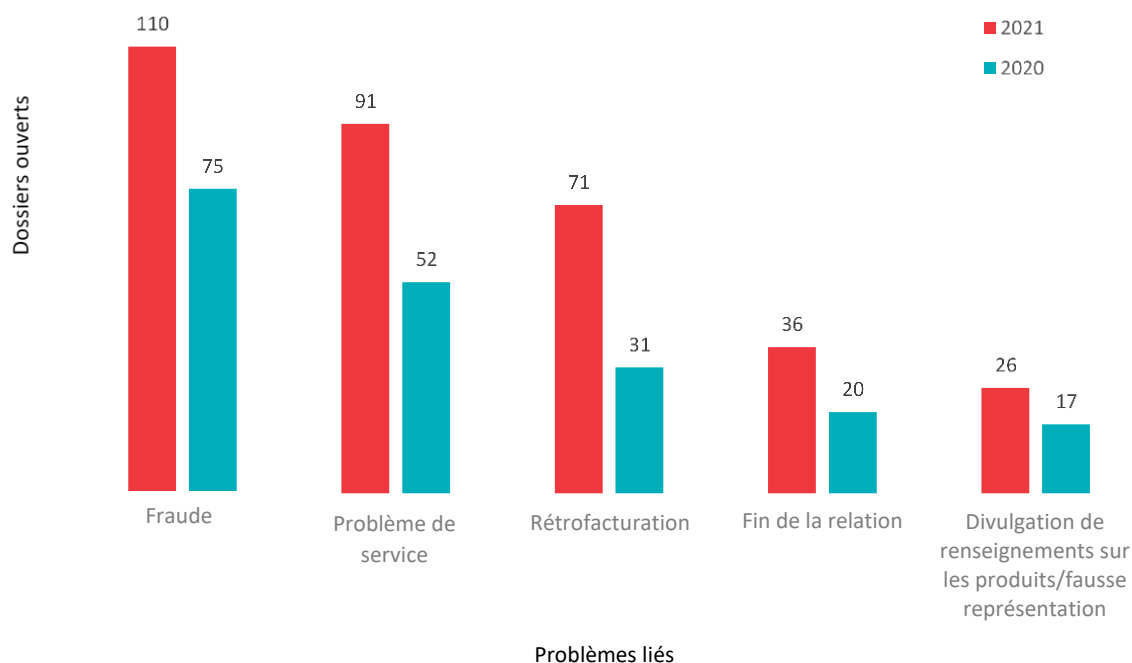
Nous avons connu une augmentation du nombre de cas dans toutes les régions en 2021 par rapport à 2020. L'Ontario a continué d'avoir le plus de plaintes dans l'ensemble, avec un total de 521. Si l'on examine les augmentations en pourcentage dans les régions, les affaires internationales ont connu la plus forte hausse, doublant le total de l'année dernière. Au Canada, la Colombie-Britannique arrive en tête avec une augmentation des plaintes de 51 %, suivie du Québec (33 %), de l'Ontario (29 %), des provinces des Prairies (28 %) et des provinces de l'Atlantique (25 %). Les cas des Territoires sont restés faibles.

## Cinq principaux produits bancaires : 2021 de 2020



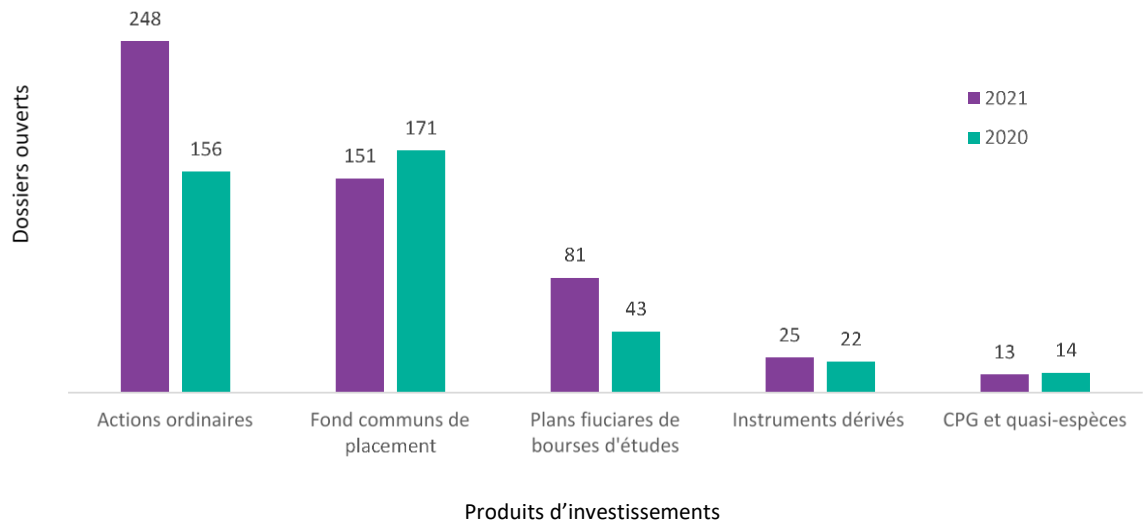
En 2021, les affaires bancaires ont augmenté dans toutes les catégories de produits, les cartes de crédit étant en tête du volume global des plaintes avec une augmentation de 46 % par rapport à 2020. Les plaintes liées aux comptes de transactions personnelles ont également connu une augmentation de 20 % des cas d'une année à l'autre. D'autres produits ont également connu des augmentations spectaculaires par rapport aux niveaux de 2020 : les plaintes relatives aux prêts hypothécaires et aux virements électroniques ont plus que doublé, tandis que les plaintes relatives aux virements électroniques ont été multipliées par cinq. Les plaintes relatives aux virements électroniques et aux virements télégraphiques ont également augmenté de manière significative en 2021.

## Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2021 de 2020



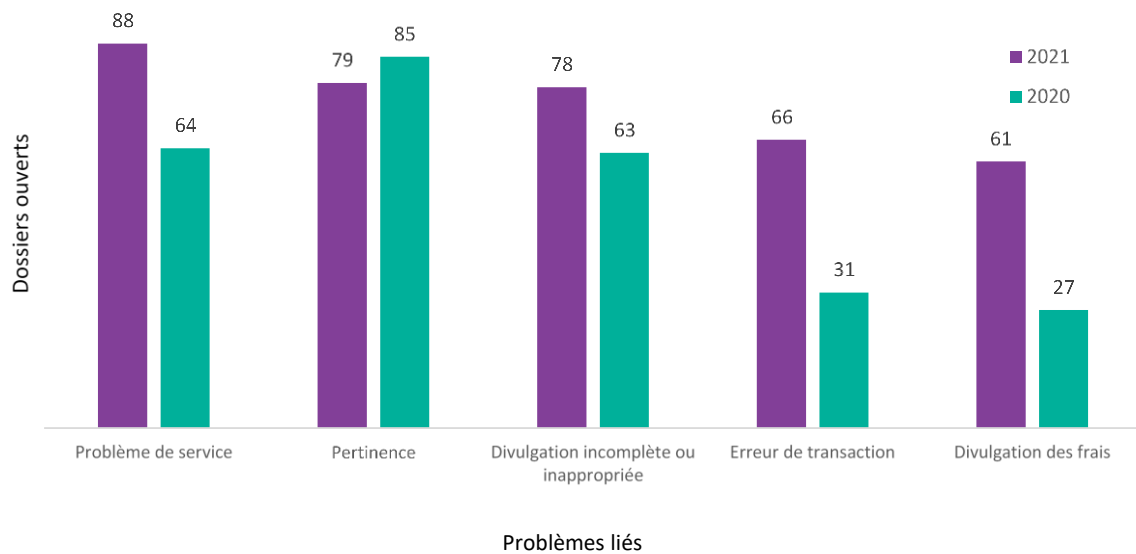
En 2021, toutes les questions liées aux affaires bancaires ont connu des augmentations significatives d'une année à l'autre. Les cas de fraude restent le problème bancaire le plus signalé, avec une augmentation de 47 % par rapport à l'année précédente. Les problèmes de service sont le deuxième type de plainte le plus fréquent avec une augmentation de 75 % par rapport à 2020. Les problèmes liés aux rétrofacturations ont plus que doublé, tandis que les cas liés aux relations ont augmenté de 80 %, marquant les augmentations les plus significatives de 2020 à 2021. Les cas liés à la divulgation ou à la déformation des informations sur les produits ont augmenté de 53 %. En 2021, les cinq principaux enjeux bancaires sont restés inchangés par rapport à 2020.

## Cinq principaux produits de placement : 2021 de 2020



Les actions ordinaires ont enregistré le plus grand nombre de plaintes parmi les produits d'investissement en 2021, augmentant de 59 % par rapport à 2020 et remplaçant les fonds communs de placement à la première place, en grande partie grâce à l'augmentation des plaintes liées à l'exécution d'ordres seulement. Les cas de fonds communs de placement ont diminué de 12 % d'une année à l'autre, tandis que les cas de plans fiduciaires de bourses d'études ont presque doublé. Les affaires liées aux produits dérivés et les affaires concernant les CPG et les quasi-espèces sont restées proches des normes historiques.

## Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2021 de 2020



Les affaires portant sur des questions de service sont en tête des plaintes relatives aux investissements, avec une augmentation de 38 % par rapport à 2020, et ont remplacé la convenance comme principal problème. Les utilisateurs des plateformes d'investissement d'exécution d'ordres seulement, dont la popularité a augmenté de façon spectaculaire pendant la pandémie, sont à l'origine d'un grand nombre de dossiers de problèmes de service. Depuis 2004, les questions liées au service n'ont jamais surpassé les questions liées à la convenance.

Les problèmes de convenance ont suivi en tant que deuxième plainte la plus courante en matière d'investissement, malgré une baisse de 7 % par rapport aux volumes de 2020. Les cas liés à la divulgation incomplète ou inexacte de produits ont augmenté de 24 % en 2021. Les cas liés à des erreurs de transaction et les cas liés à la divulgation des frais ont plus que doublé en volume par rapport à 2020.