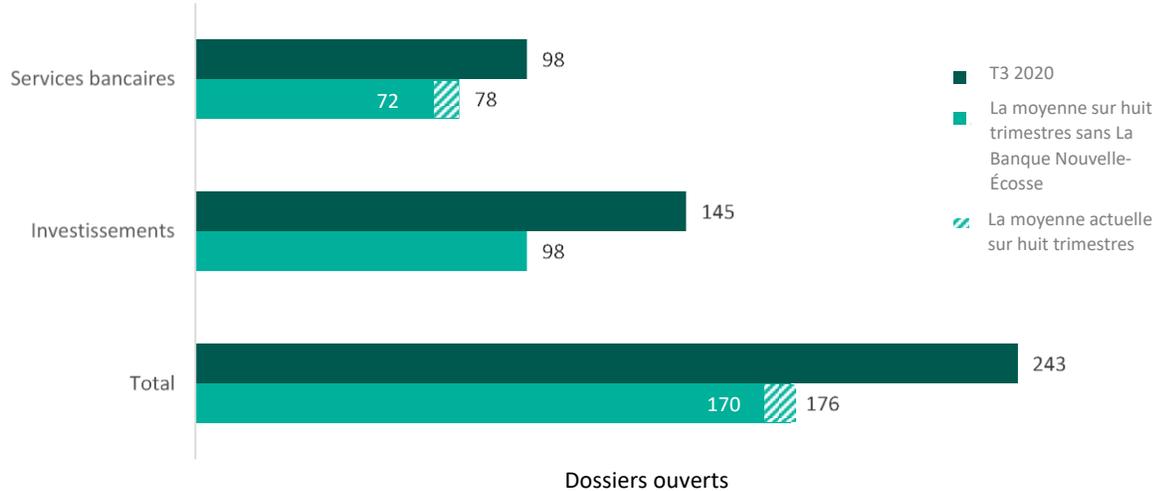


Statistiques du troisième trimestre de 2020

1^{er} mai au 31 juillet 2020

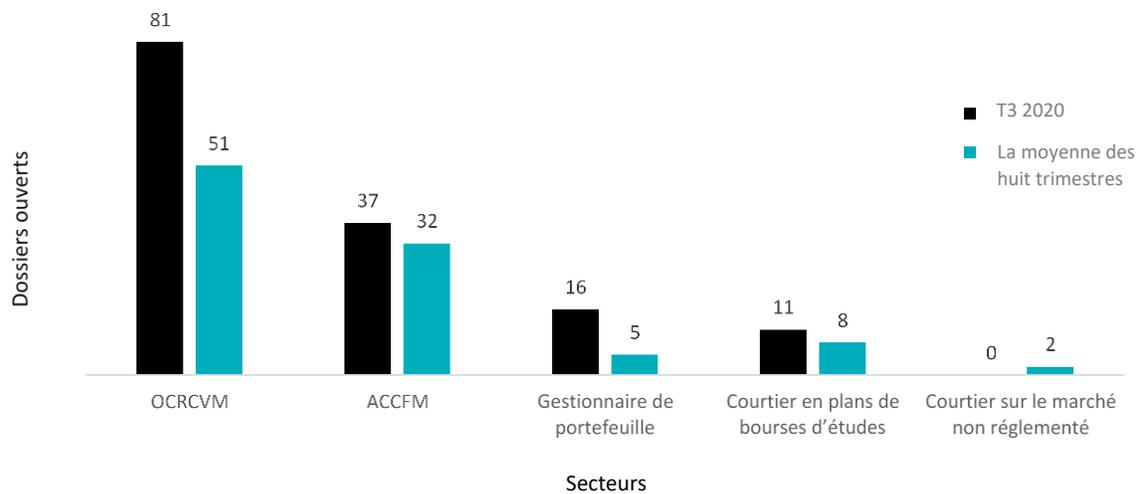
Pour ajouter un contexte historique, les graphiques de volume de dossiers ci-dessous présentent notre trimestre le plus récent ainsi que la moyenne mobile sur huit trimestres. Pour assurer la comparabilité, en ce qui concerne les dossiers bancaires, cette moyenne sur huit trimestres est illustrée en incluant et en excluant les dossiers de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine, qui ne sont plus des banques participantes depuis le premier trimestre 2019. Les dossiers d'investissement ne sont pas touchés par ces départs. Tous les chiffres sont préliminaires et susceptibles d'être modifiés.

Nombre total de dossiers ouverts : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



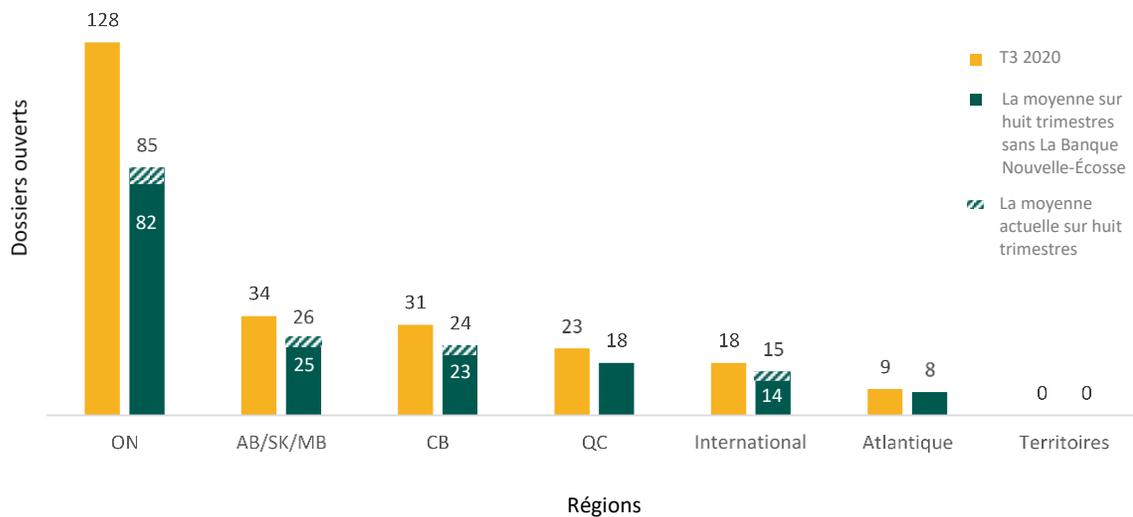
Au troisième trimestre 2020, le nombre de dossiers bancaires étaient de 36 % supérieur à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, tandis que le nombre de dossiers d'investissements ouverts étaient de 48 % supérieur à la moyenne des huit derniers trimestres. Le nombre total de dossiers ouverts au troisième trimestre est supérieur de 43 % à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



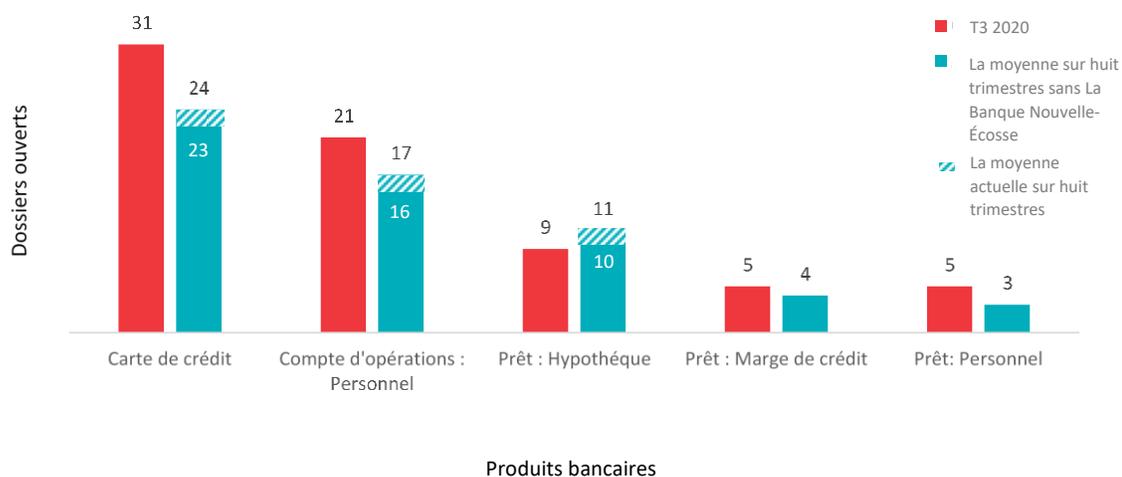
Au troisième trimestre 2020, les dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont augmenté de 59 % et ceux de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) de 16 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les volumes de dossiers pour les gestionnaires de portefeuille étaient trois fois plus élevés que la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les dossiers impliquant des courtiers en plans de bourses d'études étaient également un peu plus élevés que les récentes normes. Le nombre de dossiers restreints de courtiers sur le marché est demeuré faible au cours du trimestre.

Dossiers ouverts par région : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



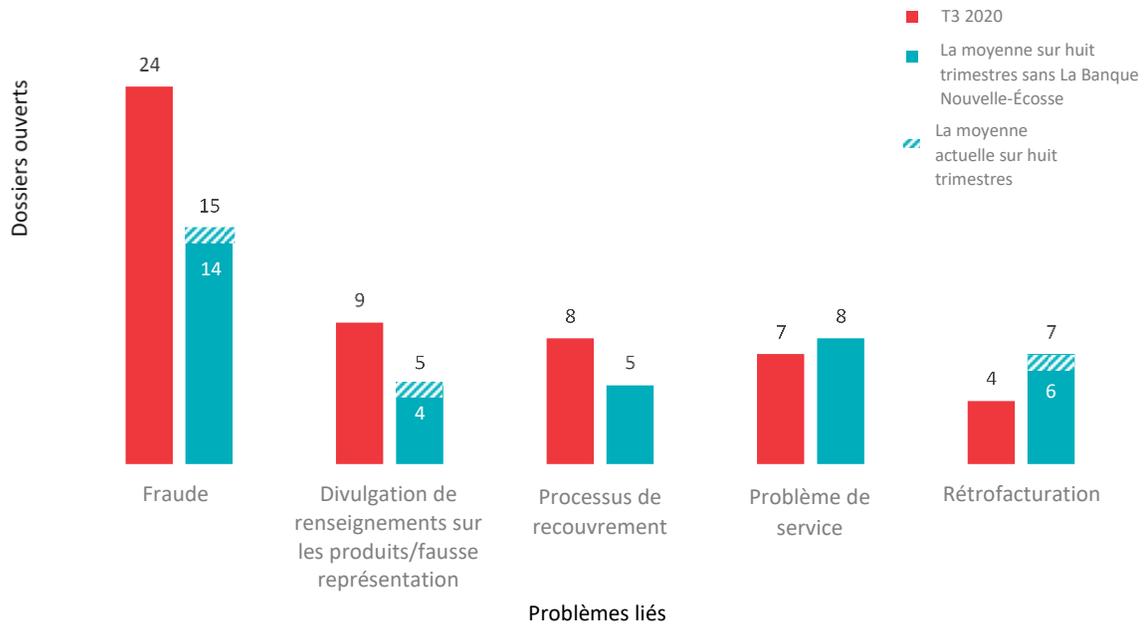
En Ontario, le nombre de dossiers ouverts au cours du troisième trimestre 2020 était supérieur de 56 % à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, tandis que les provinces des Prairies et la Colombie-Britannique ont toutes enregistré une augmentation constante du nombre de dossiers (un peu plus d'un tiers) par rapport aux normes historiques. Les dossiers du Québec ainsi que les dossiers internationaux étaient également plus élevés que la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, tandis que les dossiers provenant du Canada atlantique et des territoires sont restés conformes à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



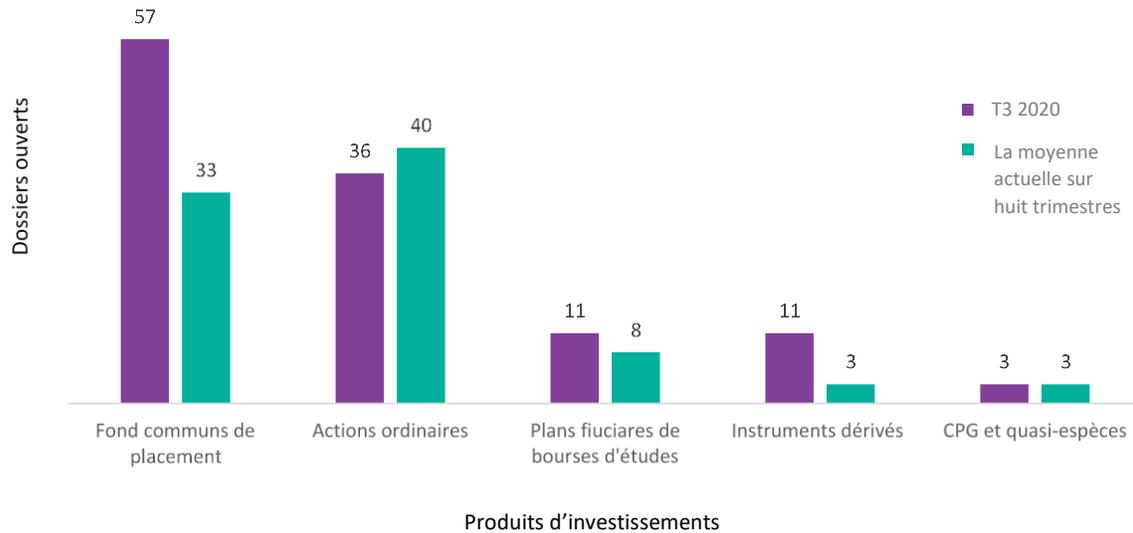
Au cours du troisième trimestre 2020, les plaintes concernant les cartes de crédit ont augmenté de 35 % et celles concernant les comptes de transactions personnelles de 31 % par rapport à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres. Les plaintes concernant les prêts hypothécaires ont légèrement baissé en dessous de la moyenne ajustée sur huit trimestres, tandis que les dossiers relatifs aux lignes de crédit et aux prêts personnels sont restés conformes aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



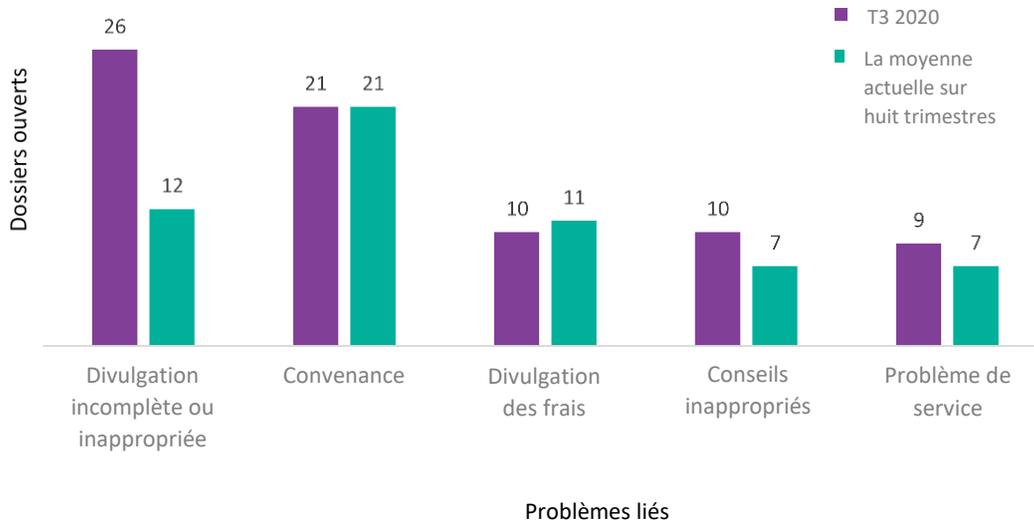
La fraude a continué à être le problème bancaire le plus signalé au troisième trimestre 2020 et le nombre de dossiers a été supérieur de 71 % à la moyenne ajustée des huit trimestre. Les plaintes relatives à la divulgation de renseignements sur les produits ont plus que doublé par rapport à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes relatives au processus de recouvrement ont également augmenté au troisième trimestre. Les dossiers de rétrofacturation ont diminué de près de moitié par rapport à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes relatives à des problèmes de service sont restées à peu près conformes aux normes historiques.

Cinq principaux produits de placement : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au troisième trimestre 2020, les dossiers liés aux actions ordinaires étaient 72 % plus élevés que la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes concernant les fonds communs de placement étaient inférieures aux normes historiques. Les dossiers liés aux produits dérivés ont plus que triplé la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes liées aux plans fiduciaires de bourses d'études étaient également plus nombreuses. Les plaintes relatives aux CPG et aux équivalents de trésorerie sont restées peu nombreuses, conformément aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T3 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les plaintes liées à une divulgation incomplète ou inexacte des produits ont fortement dépassé les normes historiques au troisième trimestre, devenant pour la première fois la principale source de plaintes en matière d'investissement au cours du trimestre. Les plaintes relatives aux conseils ou stratégies d'investissement inappropriés sont également plus nombreuses que la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes relatives à l'adéquation et à la divulgation des frais restent conformes aux normes historiques.