

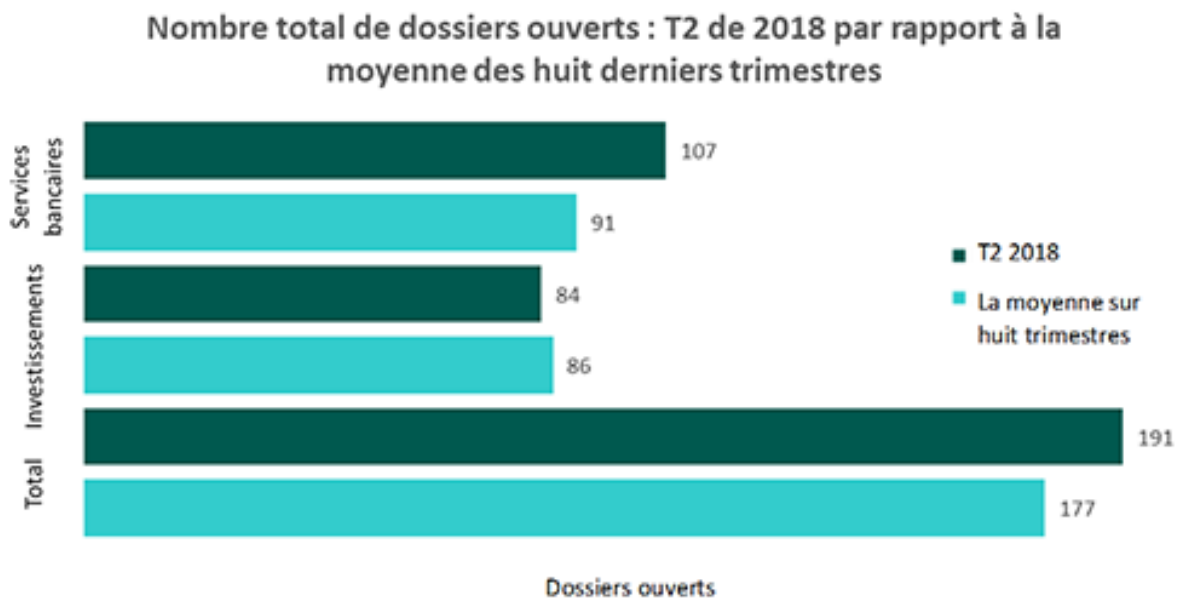


T2 2018

1 février – 30 avril 2018

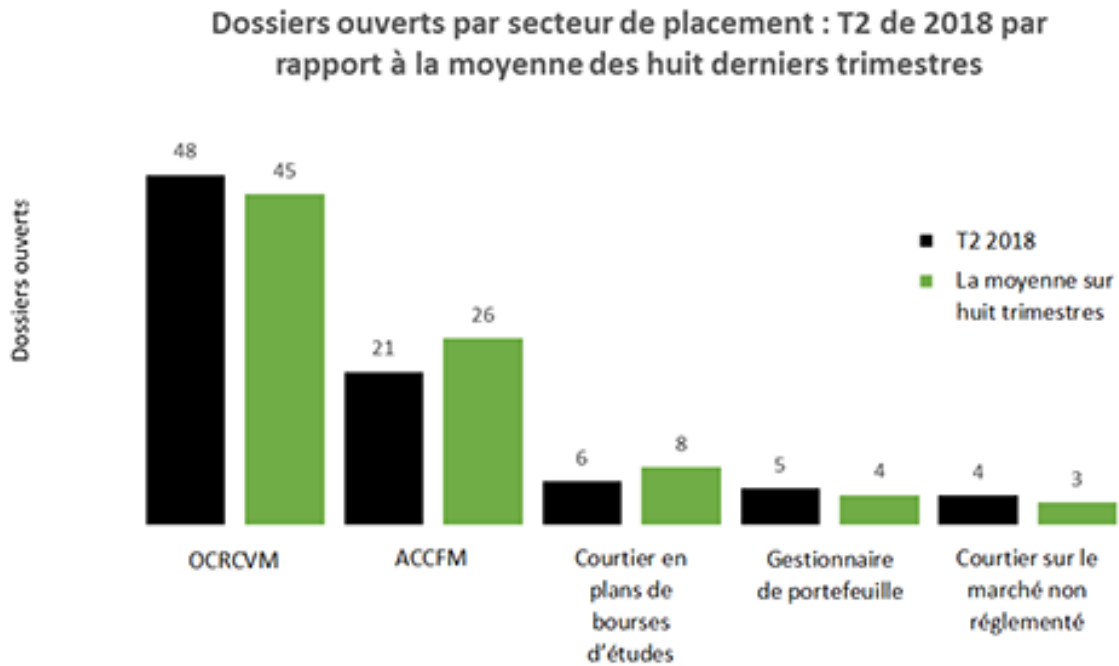
Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes comparant le deuxième trimestre de 2018 à la moyenne trimestrielle des huit trimestres les plus récents.

Dans l'ensemble, l'OSBI a ouvert légèrement plus de dossiers au deuxième trimestre de 2018. Ce résultat est attribuable à une augmentation des dossiers bancaires qui sont passés à 107 contre une moyenne de 91 dossiers au cours des huit derniers trimestres, soit une augmentation de 18 %. Le nombre de dossiers investissements a connu une hausse modeste par rapport au trimestre précédent, passant de 81 à 84 dossiers ouverts.



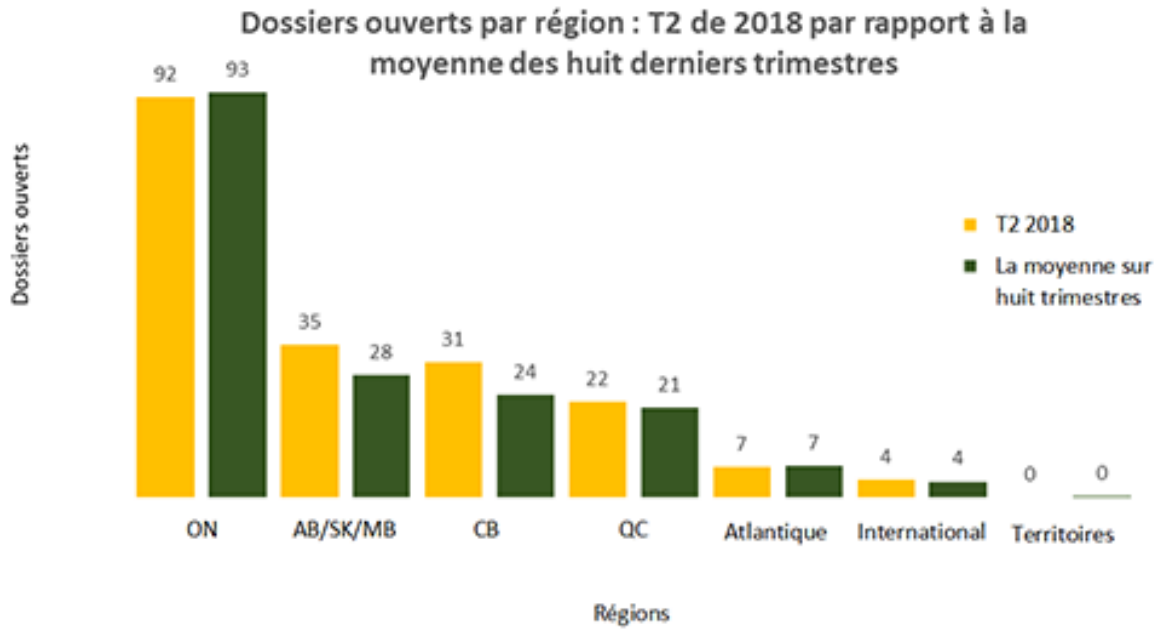
Dossiers ouverts par secteur de placement

Les dossiers ouverts par secteur d'investissement sont demeurés stables par rapport au premier trimestre. Le nombre de dossiers ouverts était proche de la moyenne trimestrielle des deux dernières années, affichant uniquement une légère fluctuation du nombre de dossiers ouverts dans chaque catégorie.



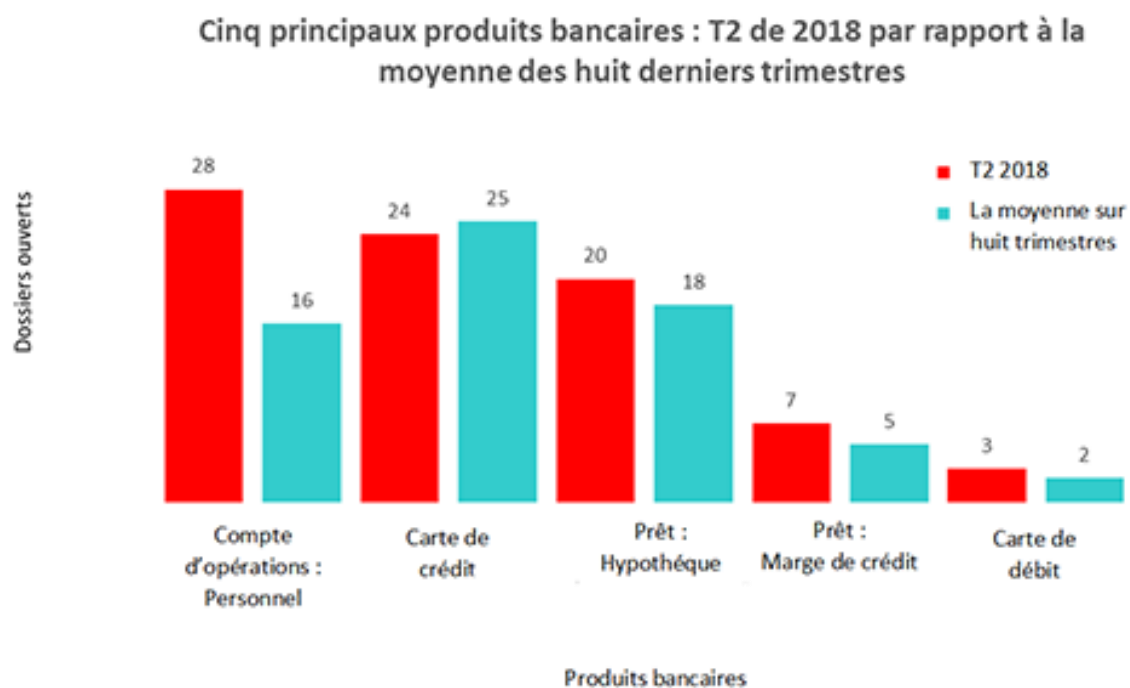
Dossiers ouverts par région

Dans l'ensemble, le nombre de dossiers ouverts a augmenté dans une faible mesure au deuxième trimestre, dépassant la moyenne trimestrielle sur les huit trimestres dans chacune des provinces de l'Ouest. La majorité des dossiers proviennent toujours de l'Ontario.



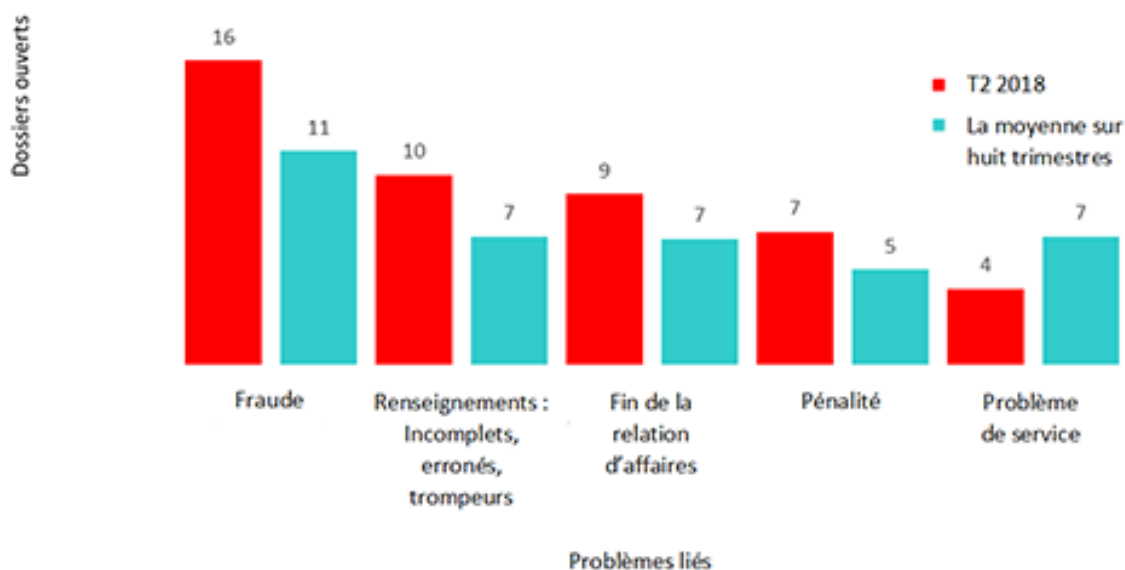
Produits et problèmes principaux

Le nombre de plaintes liées à des comptes d'opérations personnels a considérablement augmenté au deuxième trimestre. Elles ont inscrit une hausse de 75 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes liées aux hypothèques, qui avaient considérablement augmenté au premier trimestre de 2018, ont retrouvé leur niveau normal sur huit trimestres.

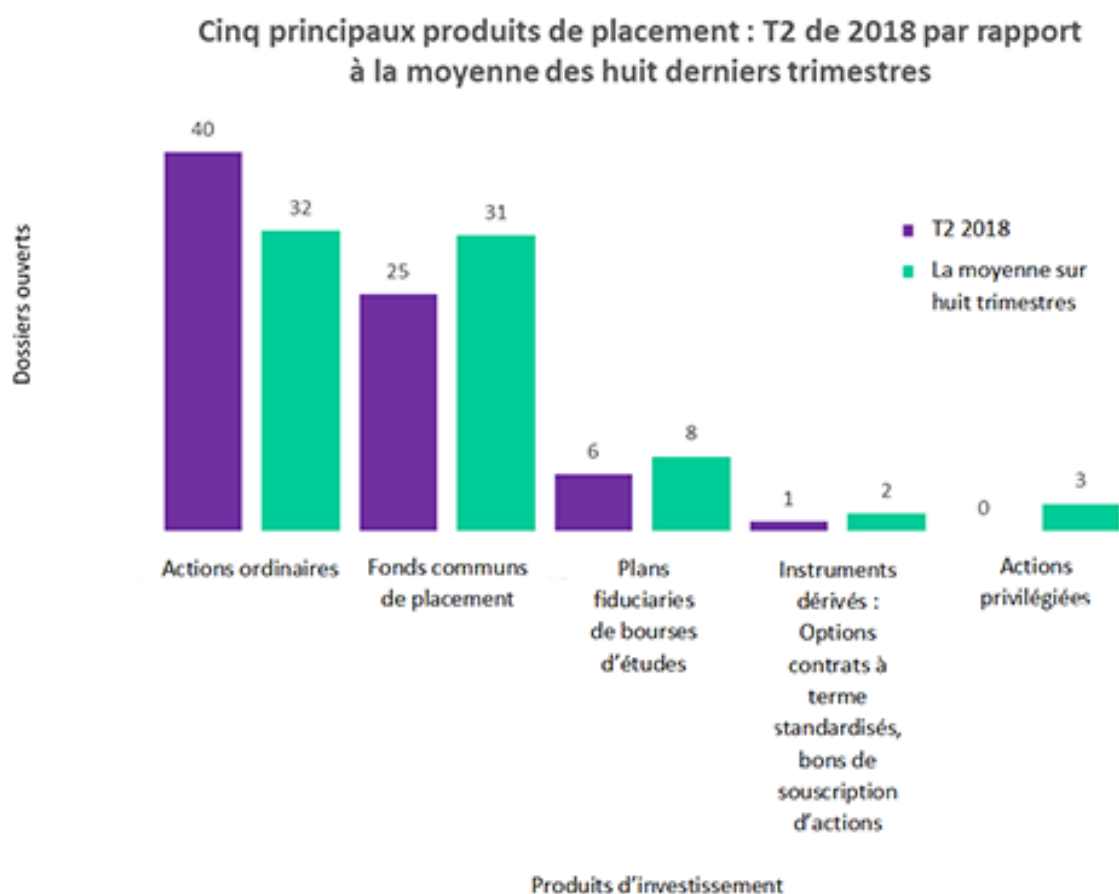


Au deuxième trimestre, la fraude est arrivée en tête des problèmes signalés en raison d'une augmentation des plaintes supérieure à la moyenne sur huit trimestres. Les problèmes liés au service sont passés de la première à la cinquième place. Quatre dossiers ont été déclarés au deuxième trimestre, contre 13 dossiers au premier trimestre, ce qui représente une baisse par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les pénalités ont remplacé la rétrofacturation parmi les cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T2 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cinq principaux produits d'investissement se trouvent dans la fourchette attendue d'après les moyennes précédentes. Les actions ordinaires ont pris la place des fonds communs de placement à la tête des problèmes liés aux produits d'investissement. Les plans fiduciaires canadiens de bourses d'études, les instruments dérivés et les actions privilégiées sont en baisse par rapport à la moyenne trimestrielle.



Les catégories faisant partie des cinq principaux problèmes liés aux investissements n'ont pas changé au deuxième trimestre de 2018. La plupart des problèmes liés aux investissements se trouvent dans la fourchette des normes historiques, à l'exception de la convenance qui a enregistré une baisse de 48 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. La convenance reste le problème lié aux investissements qui suscite le plus grand nombre de plaintes.

