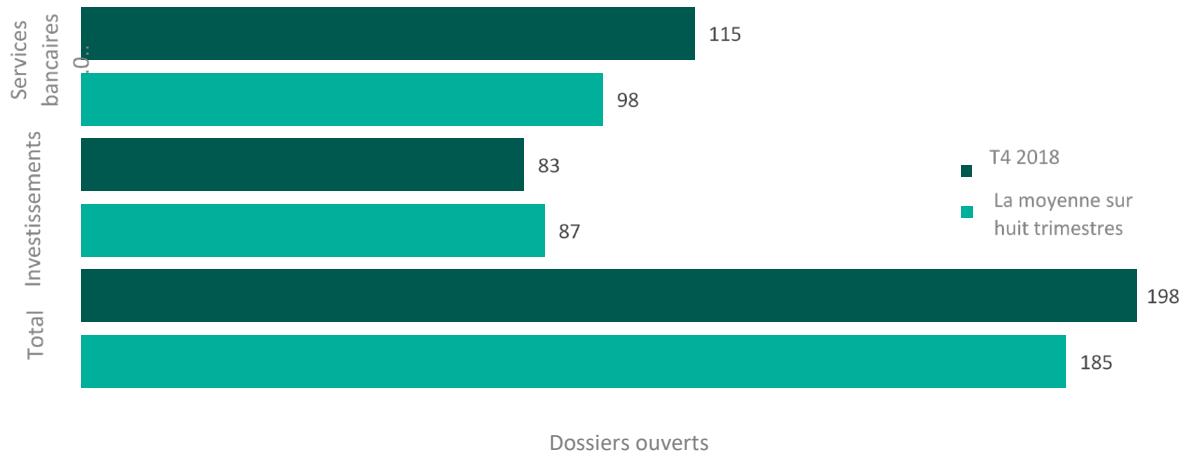


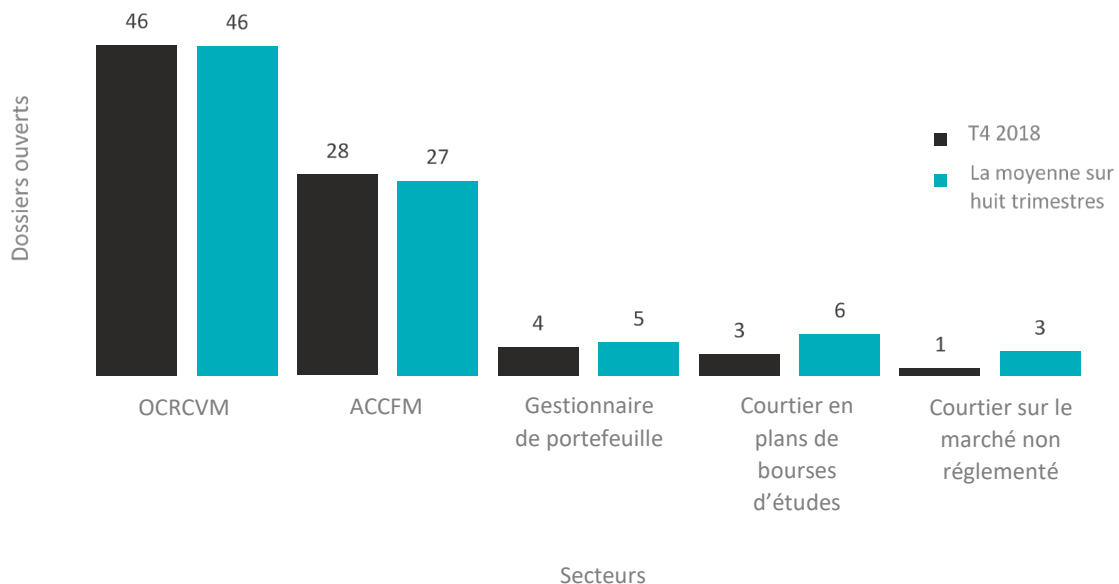


### Nombre total de dossiers ouverts : T4 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



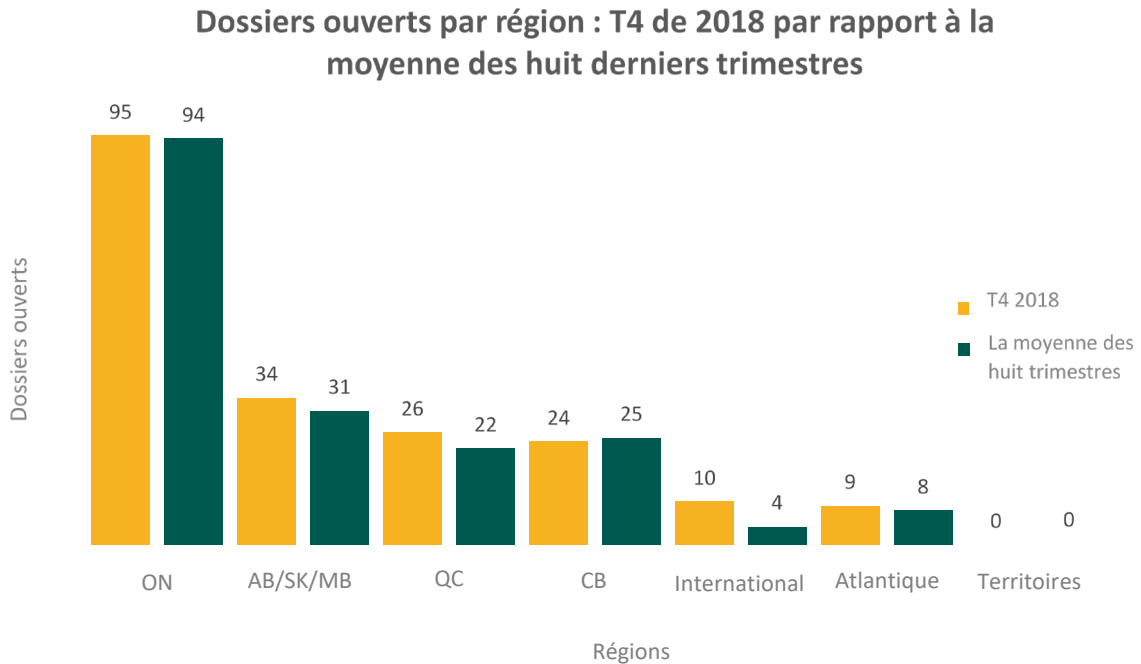
Dans l'ensemble, l'OSBI a ouvert un total de 198 dossiers au cours du quatrième trimestre 2018, ce qui représente une hausse de 7 % par rapport à la moyenne au cours des huit derniers trimestres. Ce résultat est attribuable à une augmentation des dossiers bancaires qui sont passés à 115 contre une moyenne de 98 dossiers au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers de placement a diminué, passant à 83, soit légèrement en dessous de la moyenne des huit derniers trimestres.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : T4 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres





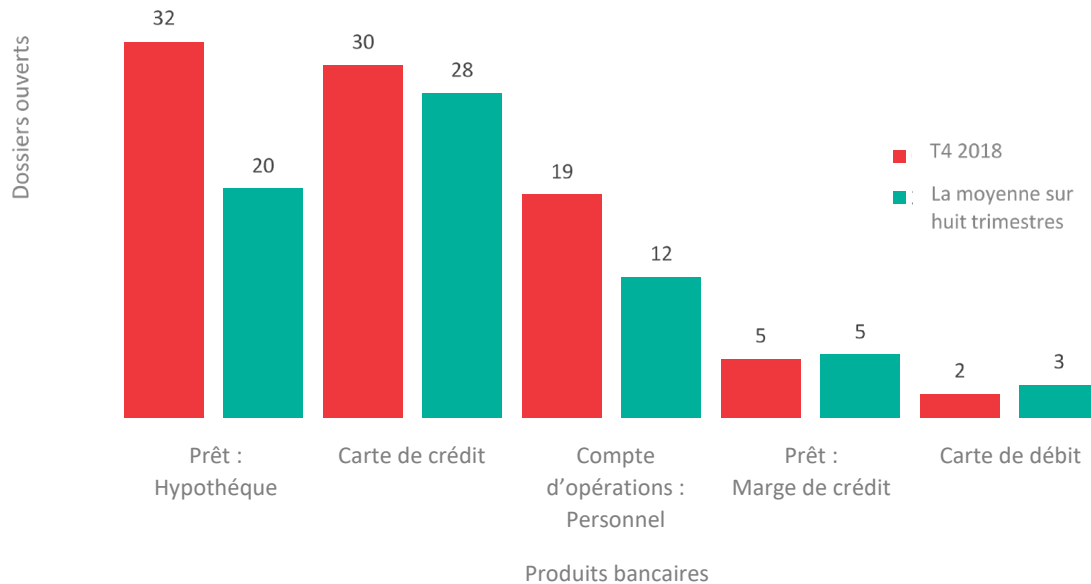
Les dossiers ouverts par secteur d'investissement sont demeurés stables au dernier trimestre 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les dossiers ouverts concernant les gestionnaires de portefeuille, les courtiers en plans de bourses d'études et les courtiers sur le marché non réglementé étaient pour chaque catégorie légèrement en dessous des normes historiques.



Dans l'ensemble, la majorité des dossiers proviennent toujours de l'Ontario. Mise à part la Colombie-Britannique, toutes les provinces ont affiché une légère hausse des dossiers ouverts par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers internationaux était considérablement plus élevé que la norme historique, augmentant à 10 dossiers au quatrième trimestre 2018.



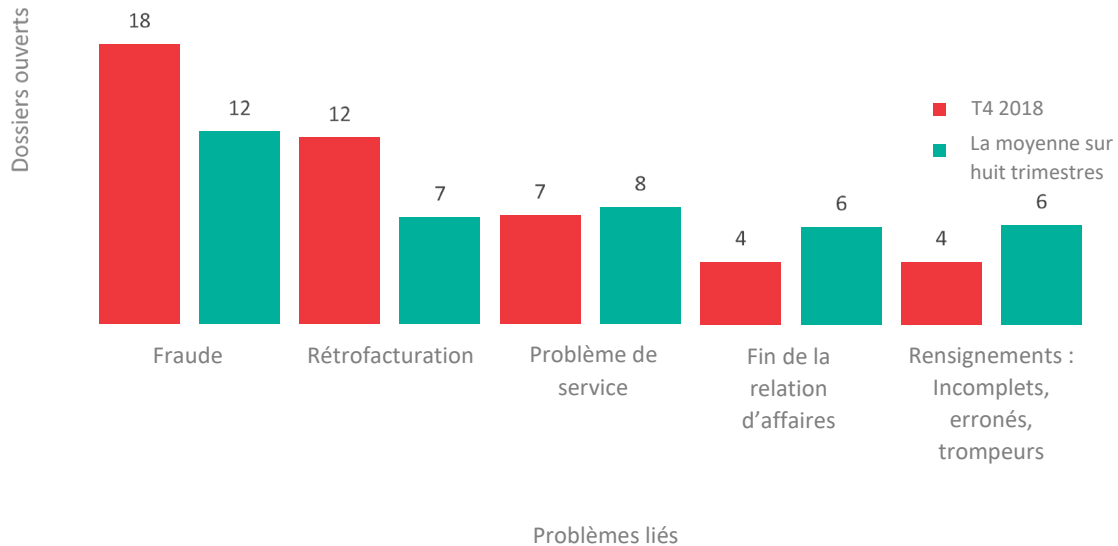
### Cinq principaux produits bancaires : T4 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les plaintes liées aux prêts hypothécaires au cours du quatrième trimestre 2018 ont augmenté, passant à 32, ce qui représente une hausse de 60 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes liées aux cartes de crédit ont légèrement augmenté, passant à 30 dossiers contre une moyenne de 28 au cours des huit derniers trimestres. Les plaintes liées à des comptes d'opérations personnels ont également augmenté, passant à 19.



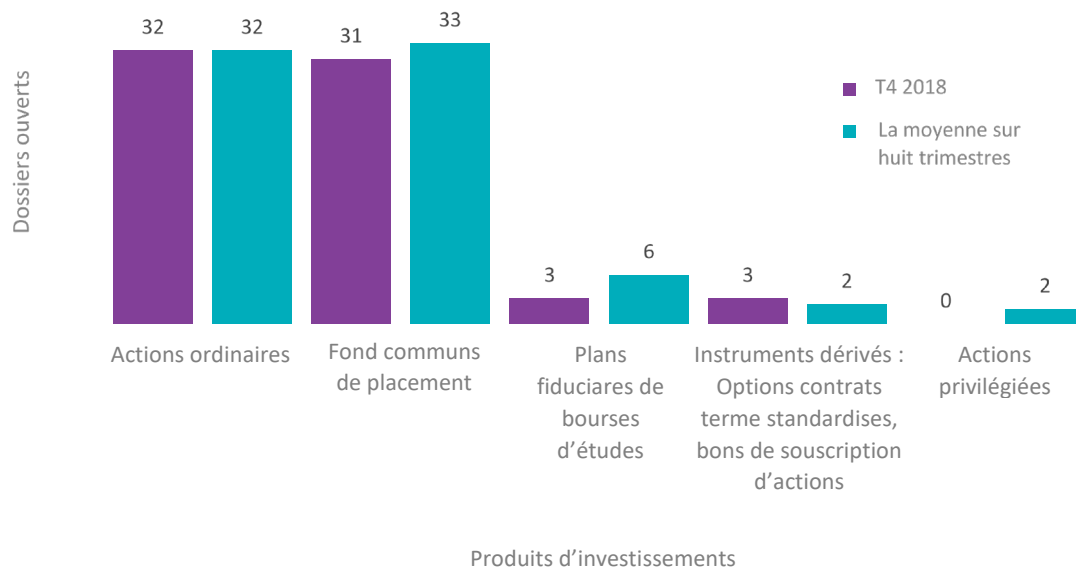
### Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T4 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



On a enregistré une hausse des plaintes liées à la fraude, passant à 18, soit une augmentation de 50 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers liés à des problèmes de rétrofacturation et de service est demeuré relativement similaire. Les dossiers concernant des litiges liés à la fin de la relation et à des renseignements incomplets, erronés ou trompeurs ont diminué, passant de la moyenne de 6 plaintes au cours des huit derniers trimestres à 4 plaintes au quatrième trimestre 2018.



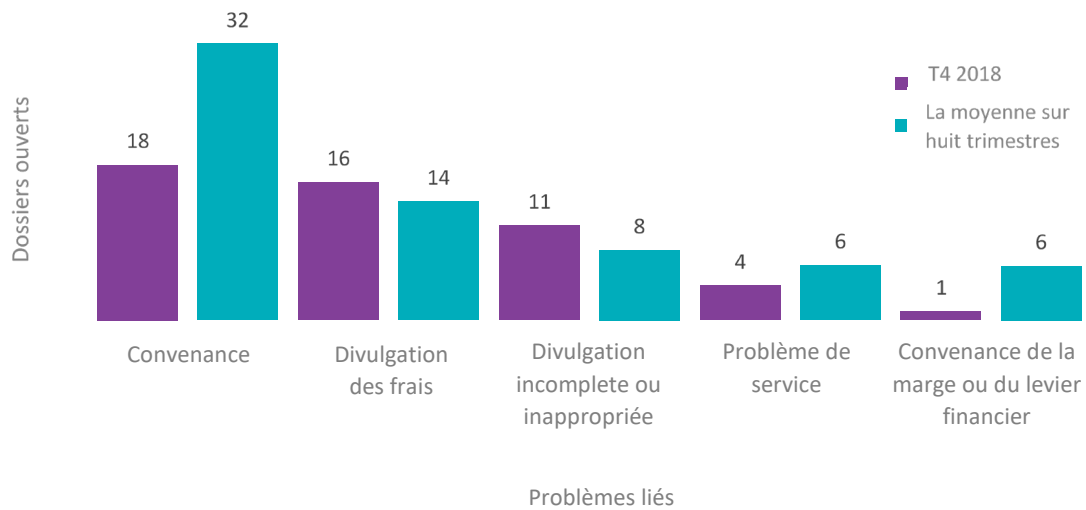
### Cinq principaux produits de placement : T4 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cinq principaux produits d'investissement ne variaient que légèrement par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes liées au plan fiduciaire canadien de bourses d'études et aux actions privilégiées ont diminué dans chaque catégorie au cours du quatrième trimestre 2018, passant en dessous de la moyenne des huit derniers trimestres.



### Cinq principaux problèmes liés aux placements : T4 de 2018 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, même si le nombre de plaintes a diminué à 18 au cours du quatrième trimestre 2018 contre une moyenne de 32 au cours des huit derniers trimestres. Les plaintes liées à la convenance de la marge ou du levier financier ont également affiché une forte baisse, passant de la moyenne de 6 plaintes au cours des huit derniers trimestres à 1 plainte au quatrième trimestre 2018. Les plaintes liées à la divulgation des frais et aux problèmes de service se situaient dans les normes historiques.