

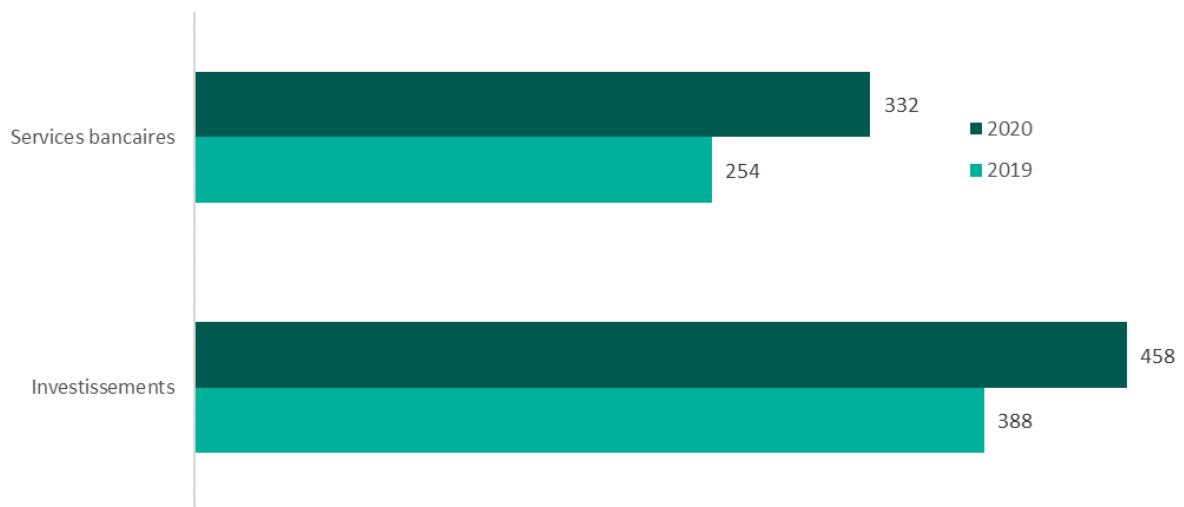


L'exercice 2020

1 novembre 2019 – 31 octobre 2020

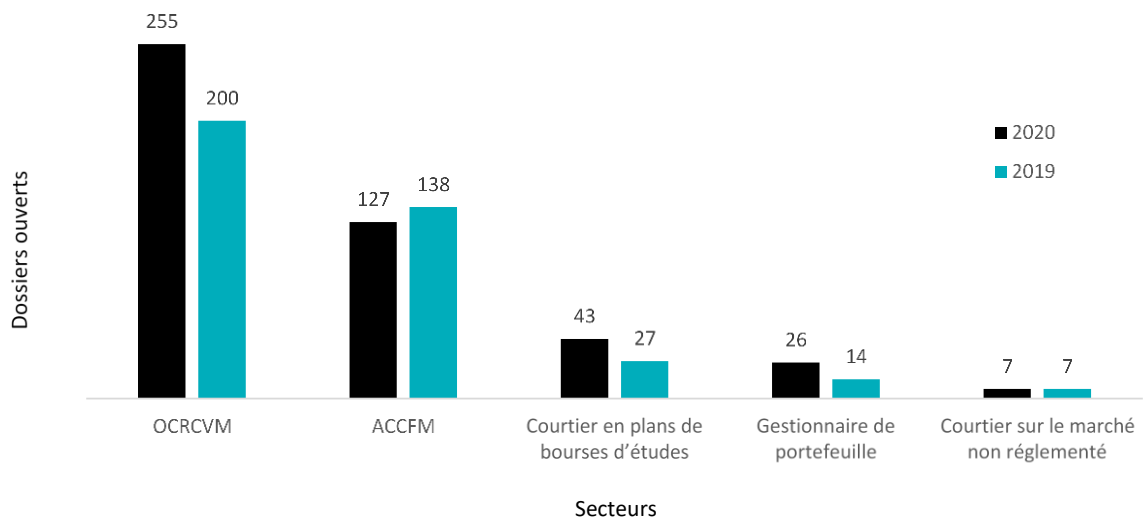
Vous trouverez ci-dessous des renseignements concernant notre exercice financier 2020. Pour consulter les statistiques du T4 2020, [veuillez cliquer ici](#). Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

Nombre total de dossiers ouverts : 2020 de 2019



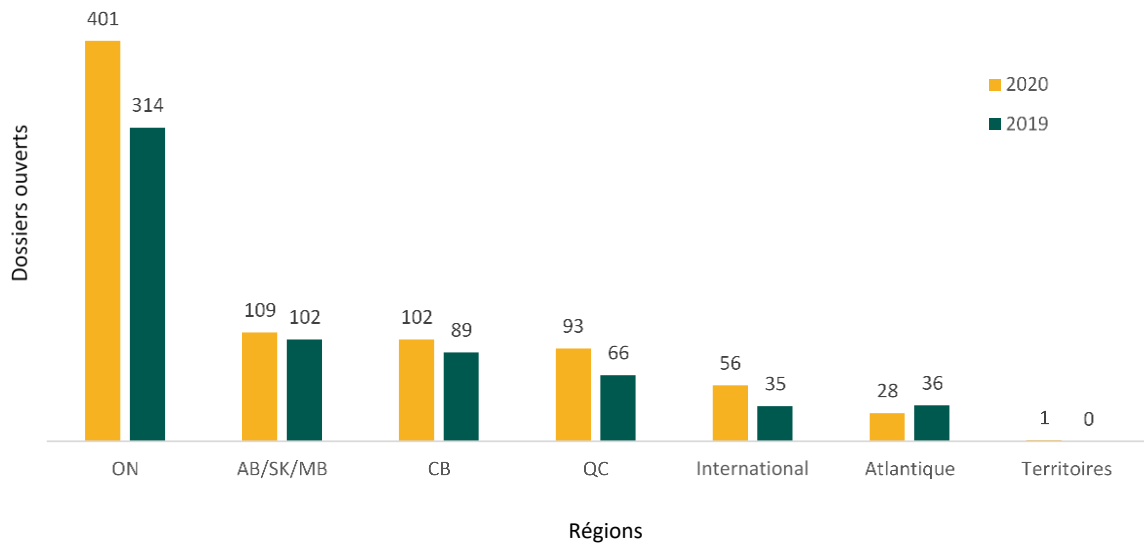
En 2020, l'OSBI a connu une hausse du nombre de dossiers liés aux services bancaires de 31 % et une augmentation de 18 % des dossiers d'investissement par rapport à 2019. Dans l'ensemble, le nombre total de dossiers ouverts en 2020 a augmenté de 23 %, comparativement à 2019.

Dossiers ouverts par secteur de placement : 2020 de 2019



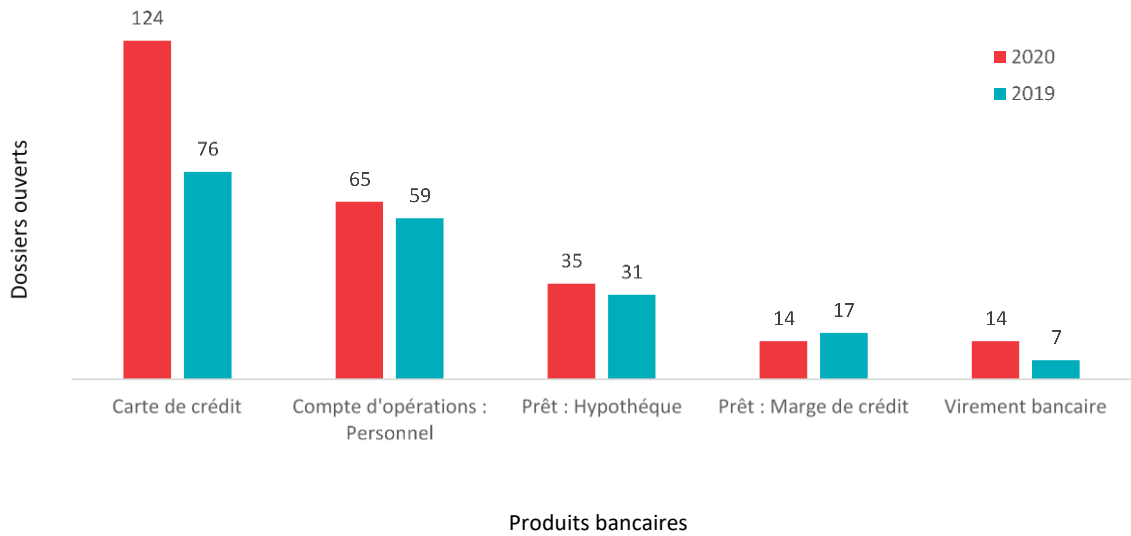
Les dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont augmenté de 28 % en 2020. Les dossiers des courtiers en plans de bourses d'études ont également augmenté, enregistrant une hausse de 60 %, comparativement à 2019. Quant aux dossiers touchant des gestionnaires de portefeuille, ils ont doublé. Au cours de l'année, les dossiers de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont connu une légère baisse, soit 8 % par rapport à l'année dernière. Le nombre de dossiers liés aux courtiers sur le marché non réglementé est demeuré stable en 2020.

Dossiers ouverts par région : 2020 de 2019



L'Ontario a enregistré le plus grand nombre de plaintes en 2020, soit 28 % de plus qu'en 2019. À l'exception des provinces de l'Atlantique, il y a eu une augmentation du nombre de dossiers ouverts au Canada en 2020 par rapport à 2019. Le Québec a connu la plus forte hausse de dossiers, qui ont augmenté de 41 % en 2020, tandis qu'en Colombie-Britannique et dans les Prairies, l'augmentation était plus modérée. Les dossiers provenant de l'extérieur du Canada ont augmenté de 60 % en 2020. Les dossiers provenant des territoires sont demeurés faibles.

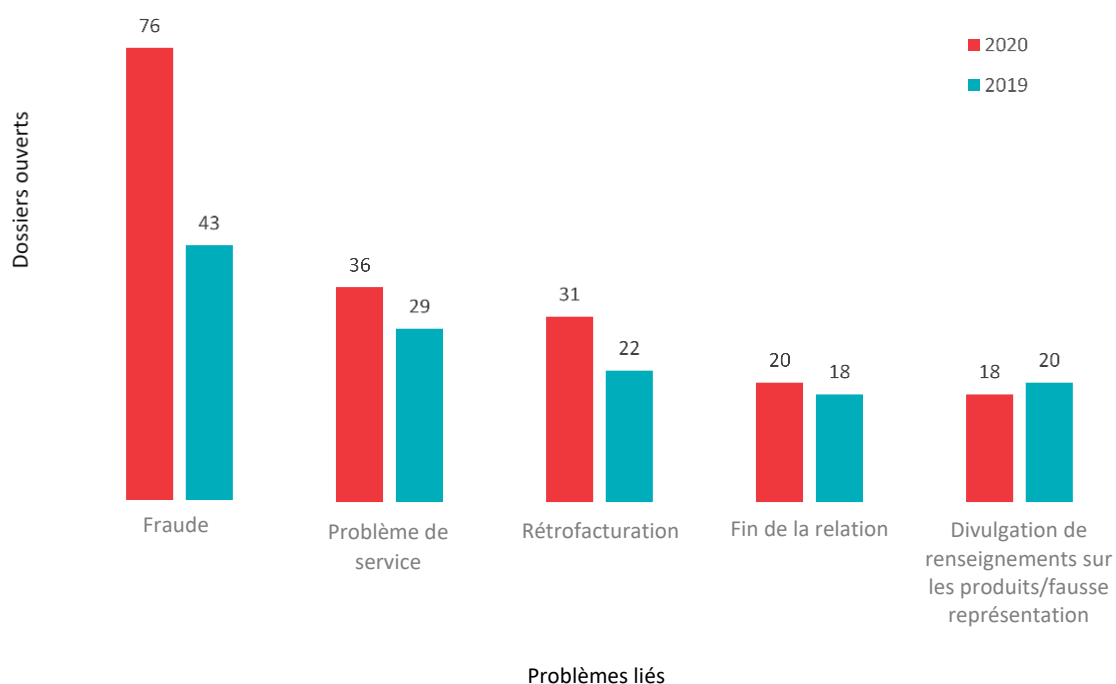
Cinq principaux produits bancaires : 2020 de 2019



En 2020, les dossiers liés aux cartes de crédit ont dominé dans l'ensemble et ont augmenté considérablement, enregistrant une hausse de 63 % par rapport à 2019. Le nombre de dossiers de plaintes liées aux comptes d'opérations personnels et aux prêts hypothécaires a légèrement augmenté d'une année à l'autre. Les plaintes liées aux virements électroniques ont doublé en 2020 par rapport à 2019, tandis que les plaintes liées aux marges de crédit ont connu une légère baisse d'une année à l'autre.

En 2020, les quatre principaux produits bancaires sont demeurés inchangés par rapport à 2019. Les plaintes liées aux virements électroniques se sont hissées au cinquième rang en 2020, éjectant ainsi les plaintes liées aux prêts personnels de la liste des cinq produits bancaires qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes.

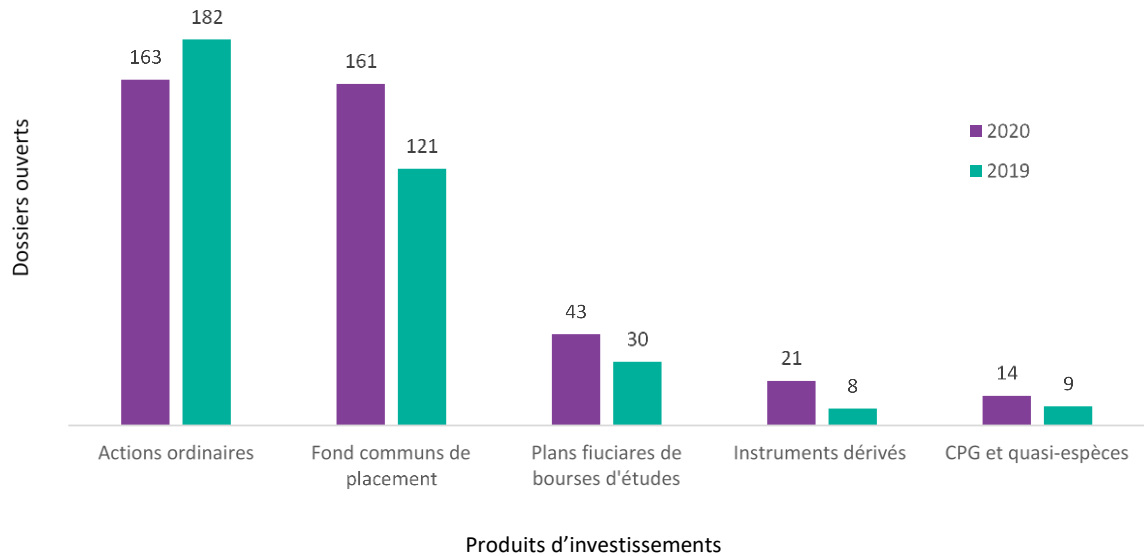
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2020 de 2019



En 2020, les dossiers liés à des fraudes sont restés le problème bancaire le plus signalé; c'est également lui qui a connu la plus forte hausse, soit 77 % d'une année à l'autre. Les problèmes de service viennent au deuxième rang des plaintes; ils ont enregistré une augmentation de 24 %. Les problèmes liés aux rétrofacturations ont également augmenté en 2020, comparativement à 2019. Les dossiers liés à la fin d'une relation et les dossiers concernant la divulgation ou la fausse déclaration de renseignements sur les produits sont restés sensiblement conformes aux données historiques.

En 2020, les trois principaux problèmes liés aux services bancaires sont demeurés inchangés par rapport à 2019. Les dossiers liés à la fin d'une relation se sont hissés au quatrième rang en 2020, ramenant ainsi les dossiers liés aux renseignements incomplets, erronés ou inexacts au cinquième rang.

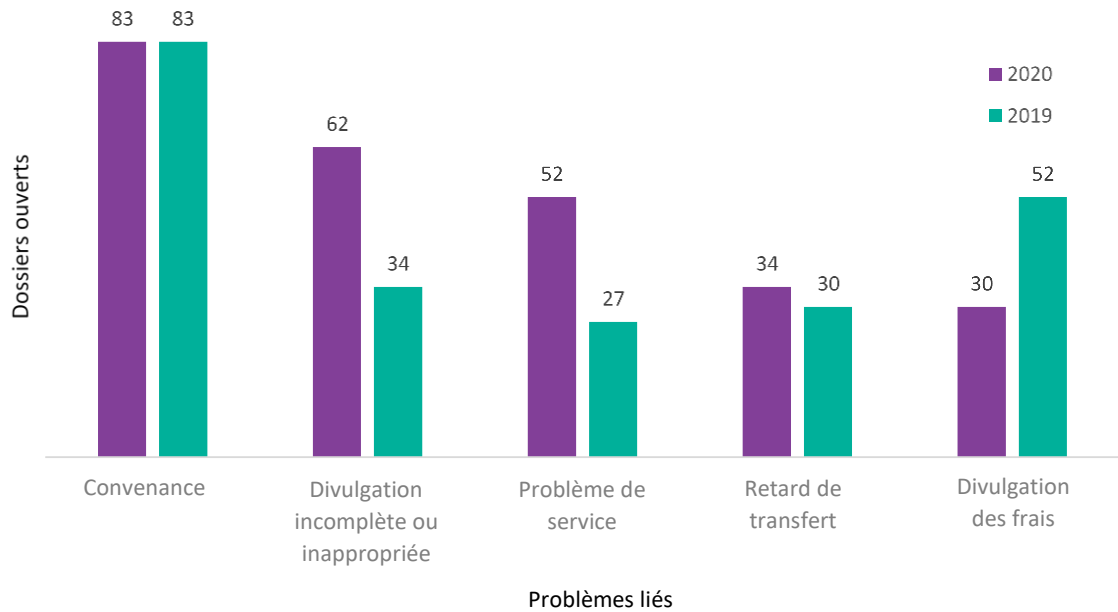
Cinq principaux produits de placement : 2020 de 2019



Les fonds communs ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes parmi les produits d'investissement en 2020; les dossiers ont toutefois diminué de 10 % d'une année à l'autre. Tous les autres produits de la liste des cinq produits bancaires qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes ont connu des augmentations considérables par rapport à 2019 : les dossiers liés aux actions ordinaires ont augmenté de 33 %, les dossiers liés à des plans fiduciaires pour bourses d'études et les dossiers liés aux produits dérivés ont plus que doublé, et les dossiers relatifs aux CPG et aux équivalents de trésorerie ont augmenté de 56 %.

En 2020, les trois principaux produits de placement sont demeurés inchangés par rapport à 2019. Les dossiers liés aux produits dérivés se sont hissés au quatrième rang en 2020, alors qu'ils se trouvaient au cinquième rang l'année dernière. Les CPG et les équivalents de trésorerie complétaient la liste des cinq produits d'investissement faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes cette année.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2020 de 2019



Les problèmes de convenance continuent de mener au chapitre des plaintes relatives aux investissements, et le nombre de dossiers demeure inchangé en 2020 par rapport à 2019. Les dossiers liés aux renseignements incomplets ou inexacts sur les produits viennent au deuxième rang des plaintes les plus fréquentes dans ce domaine, leur nombre ayant presque doublé par rapport à 2019. Les dossiers liés à des problèmes de service ont également presque doublé en 2020 par rapport à 2019. Les dossiers liés à des retards de transfert ont légèrement augmenté, tandis que les dossiers liés à la divulgation des frais ont connu une importante diminution par rapport à l'année précédente.

Les cinq principaux problèmes liés aux investissements de 2019 sont demeurés les mêmes en 2020; ils ont toutefois changé de positions. Les dossiers liés aux renseignements incomplets ou inexacts sur les produits se sont hissés au deuxième rang en 2020, alors qu'ils se trouvaient au troisième rang en 2019. Les problèmes de service sont passés du quatrième rang au troisième rang. Les retards de transfert ont conservé la quatrième place, tandis que les dossiers liés à la divulgation des frais sont passés de la deuxième à la cinquième place des problèmes faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes.