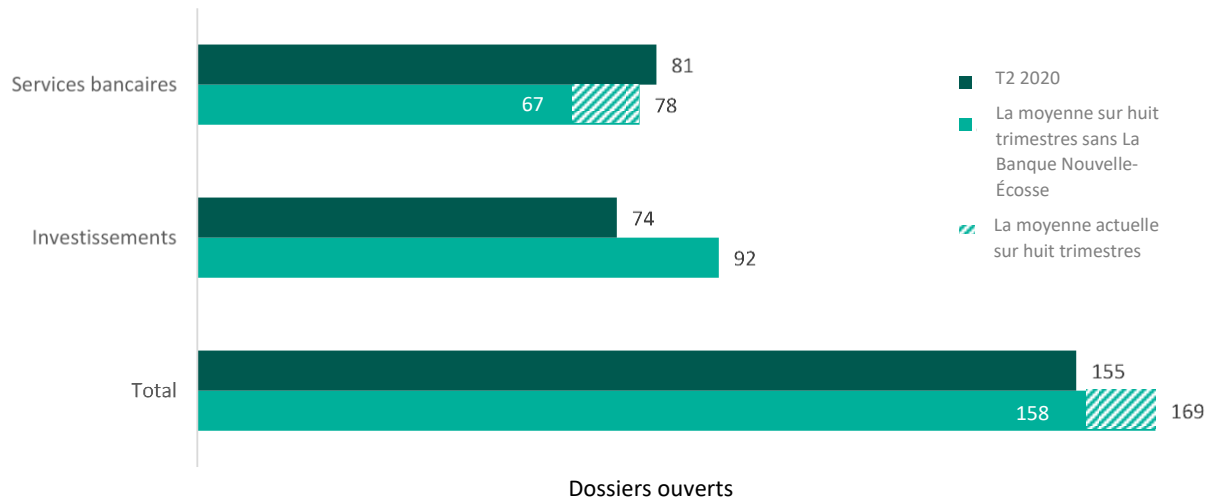


Statistiques du deuxième trimestre de 2020

1^{er} février au 30 avril 2020

Pour mieux comparer les volumes de dossiers de ce trimestre à nos normes historiques, les graphiques de ces volumes sont présentés avec une moyenne mobile sur huit trimestres. En ce qui concerne les dossiers bancaires, cette moyenne sur huit trimestres est présentée 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. La moyenne des huit trimestres, y compris ces firmes, est également illustrée par la barre rayée et ombrée. Les dossiers liés aux investissements ne sont pas touchés par ces retraits. Tous les chiffres sont préliminaires et susceptibles d'être modifiés.

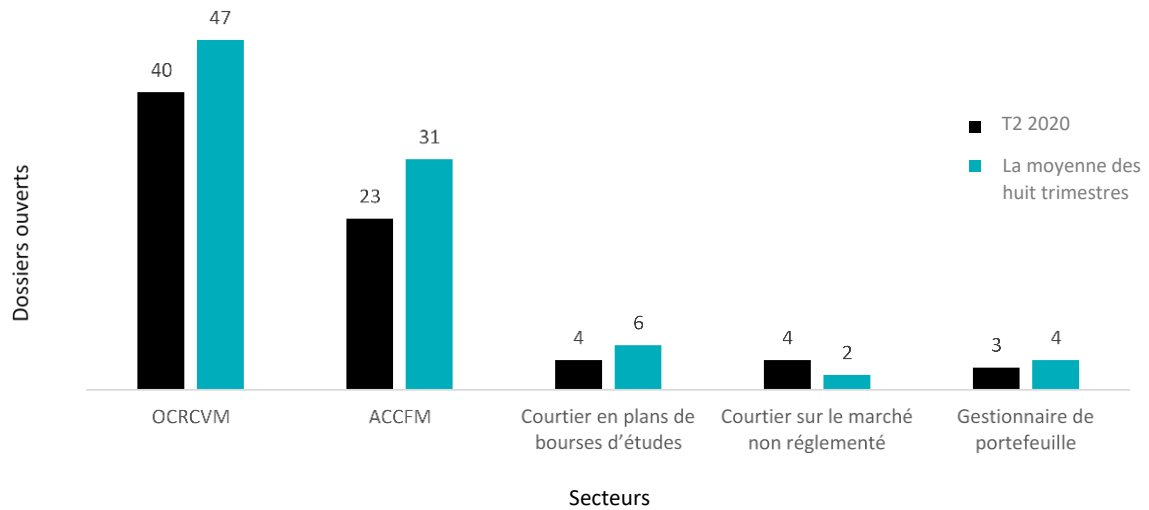
Nombre total de dossiers ouverts : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au cours du deuxième trimestre de 2020, le nombre de dossiers ouverts (bancaires et d'investissement combinés) ont inscrit une baisse de 8 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre total inférieur de dossiers ouverts est principalement attribuable à la réduction du volume des dossiers liés au service bancaire après le retrait de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine à la fin de l'exercice 2018.

Sur une base ajustée, le nombre de dossiers bancaires a augmenté de 21 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, alors que le nombre de dossiers ouverts liés aux investissements a diminué de 24 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre total de dossiers ouverts au cours du deuxième trimestre a enregistré une baisse de 2 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



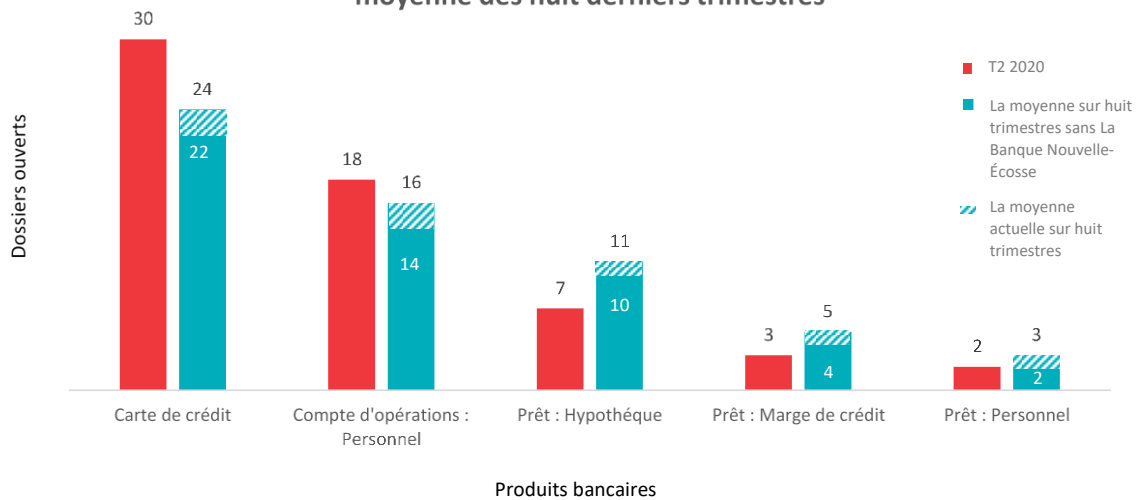
Le deuxième trimestre de 2020 a vu le nombre de dossiers de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) chuter de 35 % et celui de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) chuter de 18 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de cas de courtiers en plans de bourses d'études était également inférieur aux normes récentes au deuxième trimestre, tandis que celui de courtiers sur les marchés non réglementés était légèrement supérieur. Les volumes de dossiers relatifs aux gestionnaires de portefeuille sont restés à peu près les mêmes qu'au cours des derniers trimestres.

Dossiers ouverts par région : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



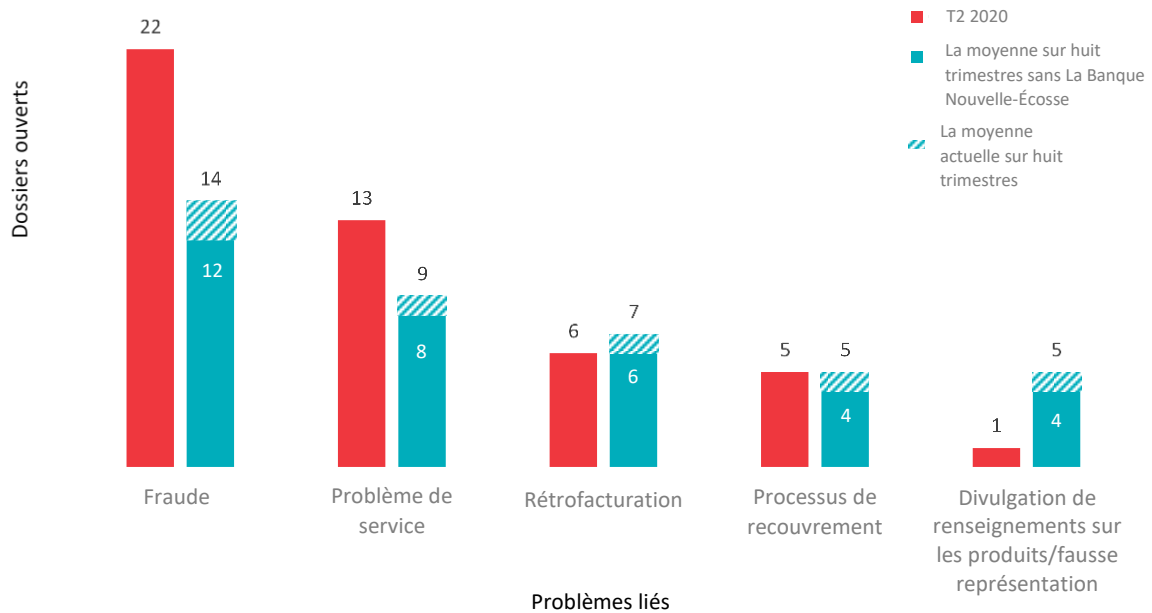
En Ontario, le nombre de dossiers ouverts au cours du deuxième trimestre 2020 était supérieur de 12 % à la moyenne des huit trimestres précédents, tandis que les provinces des Prairies et la Colombie-Britannique ont toutes enregistré un volume de dossiers inférieur à la moyenne ajustée des huit trimestres précédents. Les cas provenant du Québec, du Canada atlantique, des territoires et de l'extérieur du Canada sont tous restés à peu près dans les normes historiques.

Cinq principaux produits bancaires : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



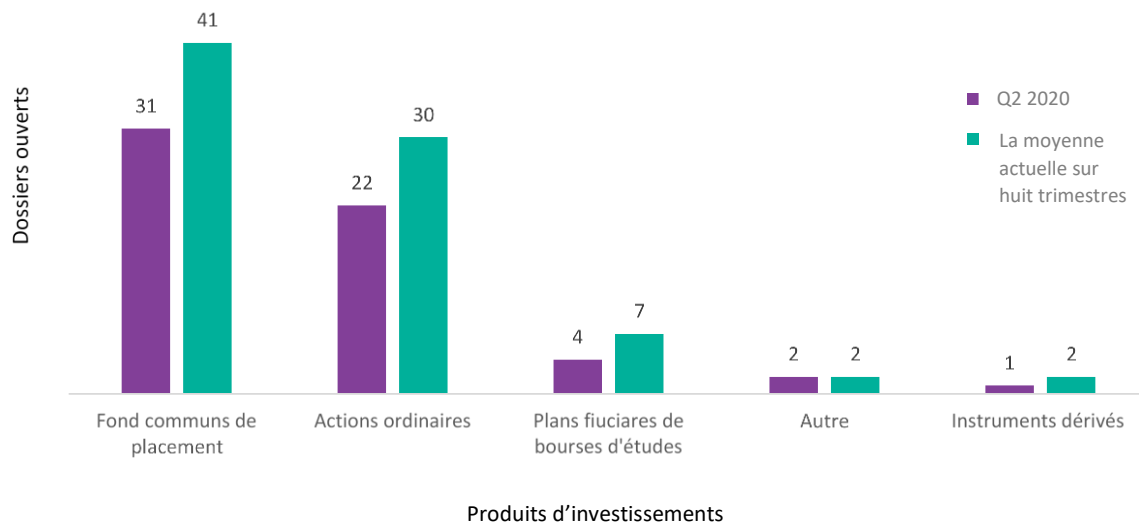
Au cours du deuxième trimestre 2020, les plaintes concernant les cartes de crédit ont augmenté de 36 % et celles concernant les comptes de transactions personnelles de 29 % par rapport à la moyenne ajustée. Les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont chuté en dessous de la moyenne ajustée de huit trimestres. Le nombre de dossiers liés aux marges de crédit et aux prêts personnels demeurait aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



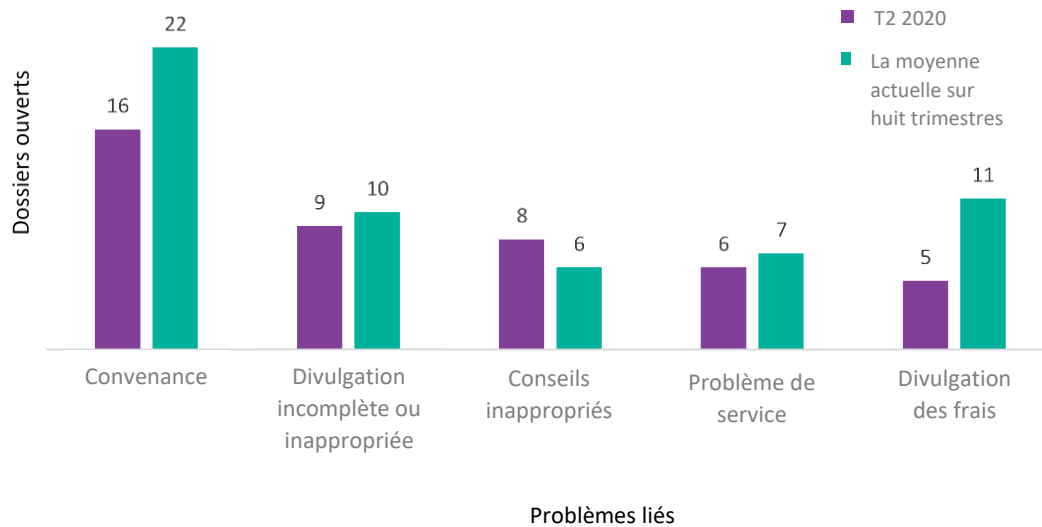
La fraude reste le problème bancaire le plus signalé durant le deuxième trimestre, à près du double de la moyenne ajustée des huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux problèmes de service a également été sensiblement plus élevé au cours du trimestre par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que celui des plaintes liées à la communication de renseignements sur les produits a été inférieur à la moyenne ajustée des huit trimestres. Les plaintes relatives à tous les autres problèmes bancaires sont restées conformes aux normes historiques.

Cinq principaux produits de placement : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au deuxième trimestre, le nombre de dossiers relatifs aux fonds communs de placement était inférieur de 24 % et celui des plaintes relatives aux actions ordinaires, de 27 % à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études a diminué par rapport à la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives aux produits dérivés et autres produits d'investissement sont restées peu nombreuses, conformément aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T2 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cas relatifs à la convenance des investissements ont continué de susciter le plus grand nombre de plaintes au cours du deuxième trimestre, malgré une baisse de 27 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Au deuxième trimestre, la fréquence des plaintes relatives à des conseils ou des stratégies d'investissement inappropriés était légèrement supérieure à la moyenne des huit trimestres précédents, alors que les plaintes relatives à la divulgation des frais étaient nettement inférieures à la moyenne des huit trimestres précédents. Les plaintes relatives à des renseignements incomplets ou inexacts sur les produits et les services sont restées à peu près conformes aux normes historiques.