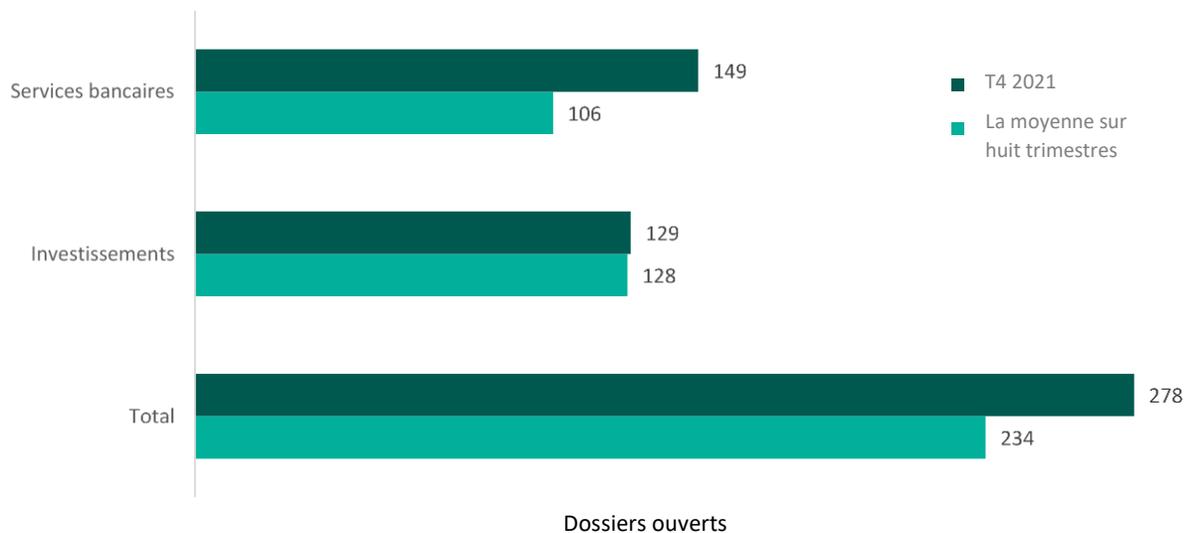


## Statistiques du quatrième trimestre de 2021

1<sup>er</sup> août au 31 octobre 2021

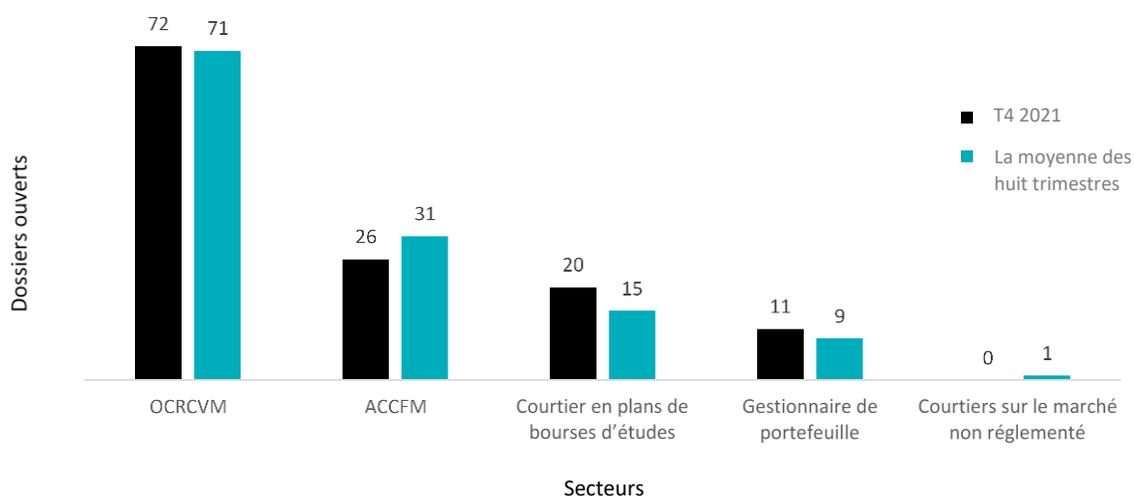
Les graphiques du nombre de dossiers ci-dessous présentent les données préliminaires du T4 2021 (1<sup>er</sup> août 2021 au 31 octobre 2021) ainsi que la moyenne mobile des huit trimestres pour le contexte historique.

**Nombre total de dossiers ouverts : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres**



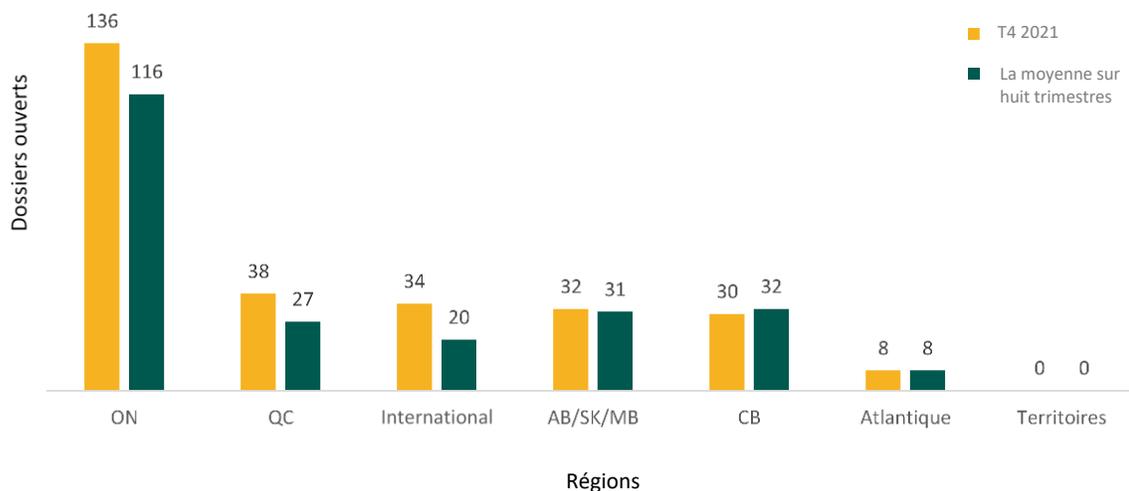
Le quatrième trimestre de 2021 a été caractérisé par des volumes de dossiers supérieurs à la normale, principalement en raison des dossiers bancaires. Au cours du trimestre, le volume de dossiers bancaires ouverts a été 41 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres, tandis que les dossiers d'investissement ouverts sont restés stables par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre total de dossiers ouverts au quatrième trimestre est supérieur de 19 % à la moyenne des huit derniers trimestres.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



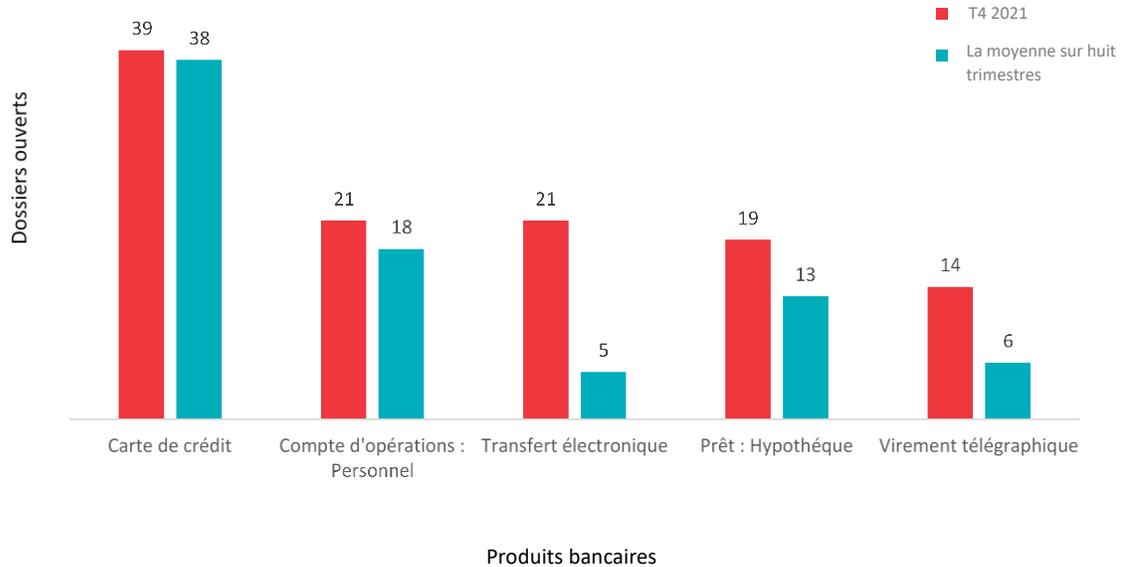
Au quatrième trimestre de 2021, les dossiers de l'OCRCVM sont restés à peu près stables par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que les dossiers de l'ACCFM étaient inférieurs de 16 % à la moyenne. Les volumes de dossiers pour les courtiers en plans de bourses d'études étaient 33 % plus élevés que la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de dossiers concernant les gestionnaires de portefeuille a été légèrement supérieur aux normes historiques par rapport à la moyenne sur huit trimestres, tandis que nous n'avons reçu aucun dossier concernant les courtiers sur le marché non réglementé.

## Dossiers ouverts par région : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



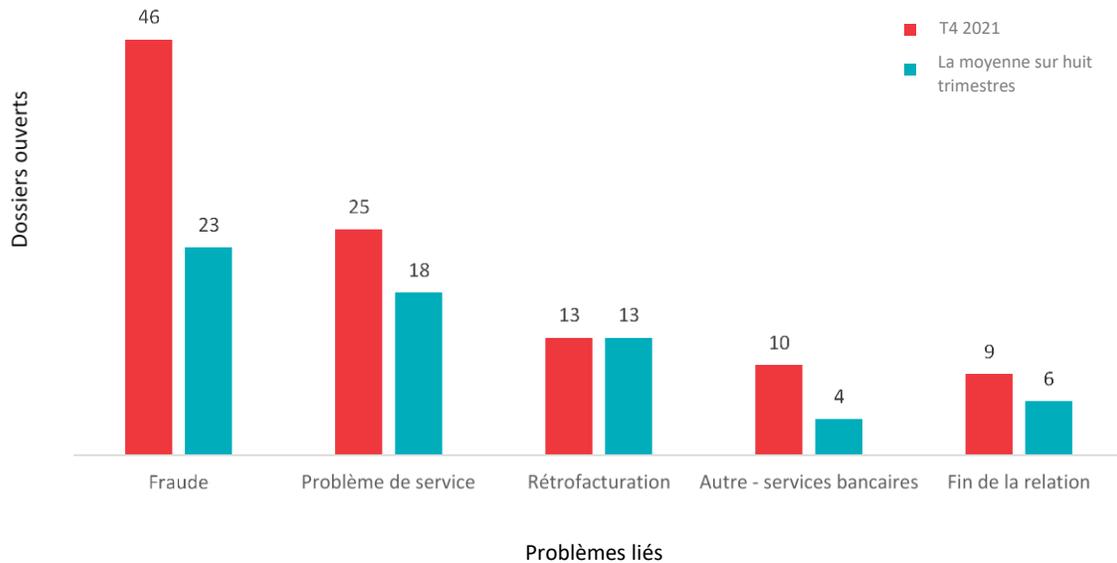
Au cours du quatrième trimestre de 2021, le nombre de dossiers a eu tendance à augmenter dans de nombreuses régions du Canada. Les dossiers de l'Ontario étaient 17 % plus élevés que la moyenne des huit trimestres, tandis que ceux du Québec étaient 41 % plus élevés. Les dossiers de la Colombie-Britannique ont été légèrement inférieurs à la moyenne des huit trimestres. Les dossiers dans les provinces des Prairies, les provinces de l'Atlantique et les Territoires étaient pour la plupart conformes aux normes historiques. Les dossiers internationaux ont été nettement supérieurs aux normes récentes, avec des volumes supérieurs de 70 % à la moyenne sur huit trimestres.

### Cinq principaux produits bancaires : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



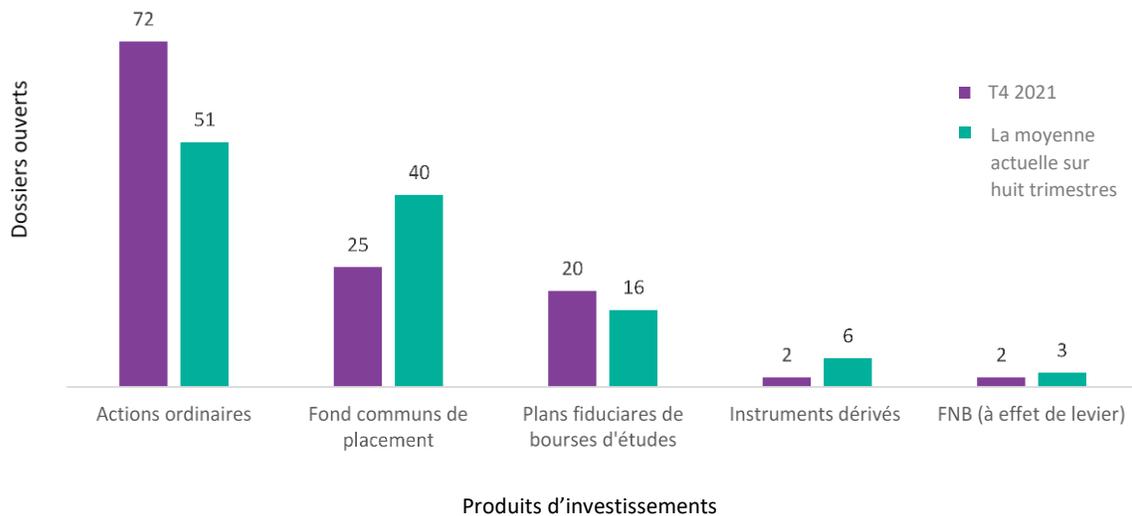
Au quatrième trimestre 2021, les dossiers relatifs aux cartes de crédit ont été le type principal de plaintes bancaires, légèrement supérieurs à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux comptes de transactions personnelles était supérieur de 17 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux hypothèques était 46 % plus élevé que la moyenne des huit trimestres. Les dossiers liés aux virements électroniques étaient quatre fois plus nombreux que la moyenne sur huit trimestres, tandis que les virements télégraphiques étaient plus de deux fois plus nombreux que la moyenne sur huit trimestres, ce qui fait que les plaintes concernant ces deux produits sont nettement supérieures aux normes historiques.

### Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



La fraude est restée le problème bancaire le plus signalé au quatrième trimestre 2021, avec des volumes deux fois supérieurs à la moyenne sur huit trimestres. Les dossiers liés à des problèmes de service étaient 39 % plus élevés que la moyenne sur huit trimestres. Les dossiers liés aux rétrofacturations et aux fins de la relation étaient pour la plupart conformes aux normes historiques. Les plaintes concernant d'autres questions bancaires ont été plus de deux fois supérieures à la moyenne sur huit trimestres.

### Cinq principaux produits de placement : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au quatrième trimestre 2021, les dossiers liés aux actions ordinaires ont été le type de plainte le plus courant en matière d'investissement, avec des volumes supérieurs de 41 % à la moyenne sur huit trimestres. Le nombre plaintes relatives aux fonds communs de placement était inférieur de 38 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que le nombre de dossiers liés aux plans fiduciaires de bourses d'études était supérieur de 25 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Les dossiers liés aux produits dérivés étaient bien en deçà de la moyenne sur huit trimestres, tandis que les dossiers liés aux FNB sans effet de levier étaient légèrement inférieurs aux normes historiques.

## Cinq principaux problèmes liés aux placements : T4 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au quatrième trimestre de 2021, les plaintes relatives aux services et à la divulgation des frais ont été les principaux sujets de plaintes en matière d'investissement, avec des volumes de dossiers supérieurs de 16 % à la moyenne sur huit trimestres pour les problèmes de services et de 64 % pour les problèmes de divulgation des frais. Les plaintes relatives à la convenance ont continué à être inférieures aux normes historiques, avec 29 % de plaintes en moins que la moyenne sur huit trimestres. Les plaintes relatives à la divulgation incomplète ou inexacte des produits ont été légèrement inférieures aux normes historiques et les plaintes relatives aux erreurs de transaction ont été légèrement supérieures aux normes historiques.