

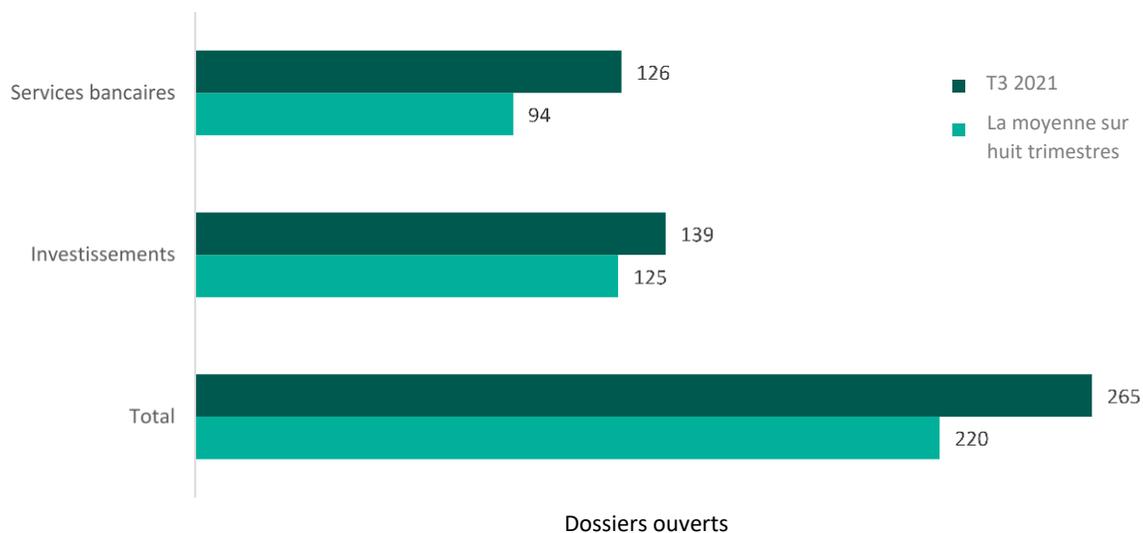


Statistiques du troisième trimestre de 2021

1^{er} mai au 31 juillet 2021

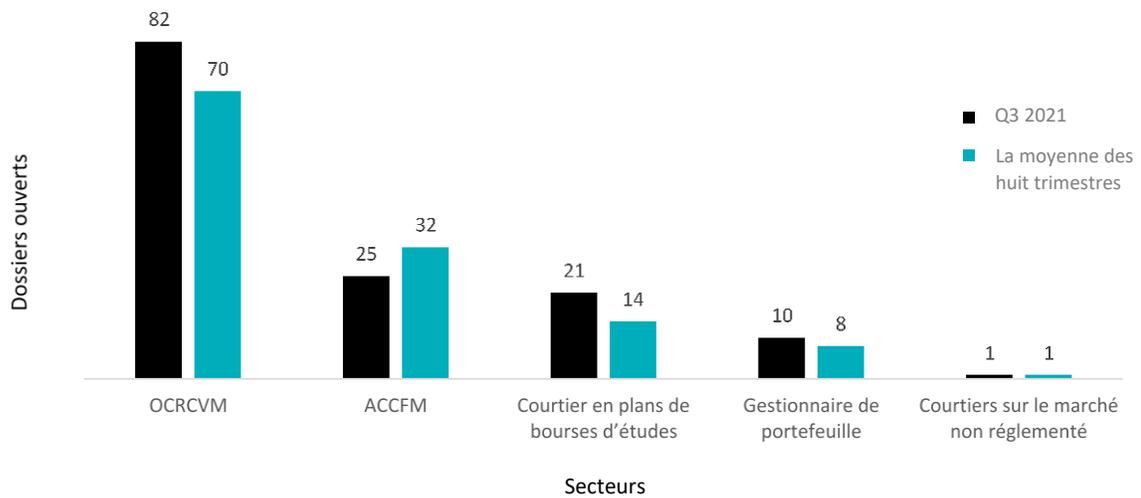
Les graphiques du nombre de dossiers ci-dessous présentent les données préliminaires de notre dernier trimestre ainsi que la moyenne mobile des huit trimestres pour le contexte historique.

Nombre total de dossiers ouverts : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



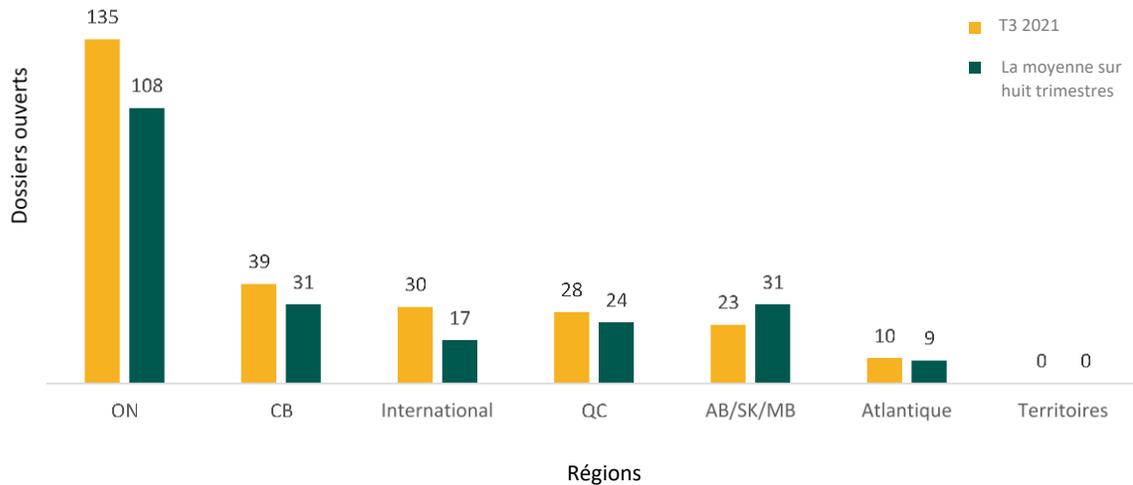
Le troisième trimestre de 2021 fut marqué par un nombre de dossiers supérieur à la normale, poursuivant une tendance qui a commencé au troisième trimestre de 2020. Au cours du trimestre, le nombre de dossiers bancaires ouverts était supérieur de 34 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que le nombre de dossiers d'investissement ouverts était supérieur de 11 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre total de dossiers ouverts au troisième trimestre était supérieur de 20 % par rapport à la moyenne des huit trimestres.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



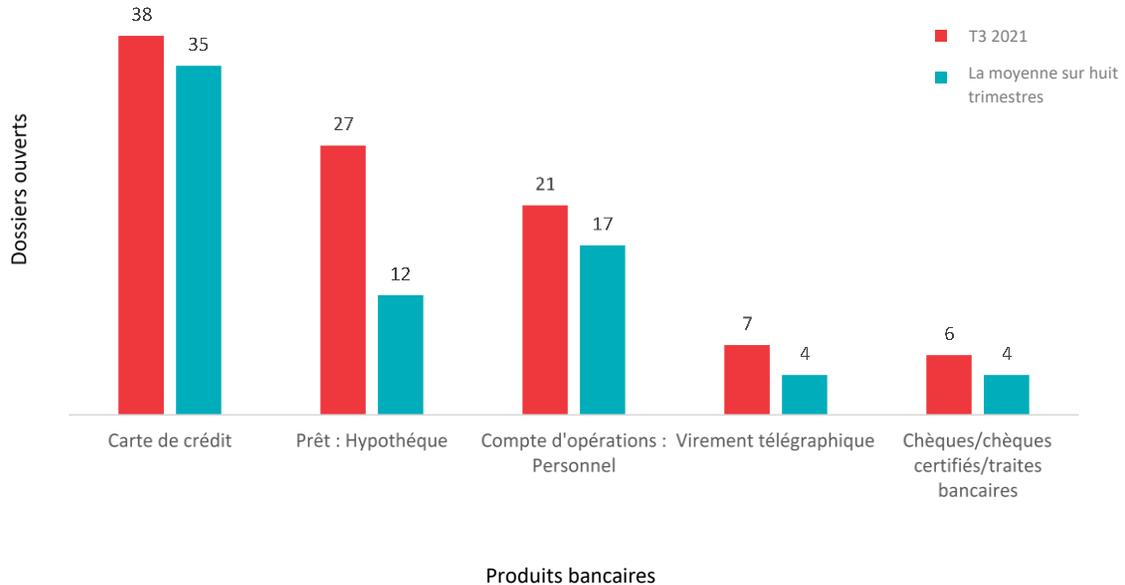
Au troisième trimestre de 2021, le nombre de dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) était supérieur de 17 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que celui de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) était inférieur de 22 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers relatifs aux courtiers en plans de bourses d'études était supérieur de 43 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que le nombre de dossiers relatifs aux gestionnaires de portefeuille était supérieur de 25 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers pour les courtiers du marché dispensé était conforme aux normes historiques.

Dossiers ouverts par région : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



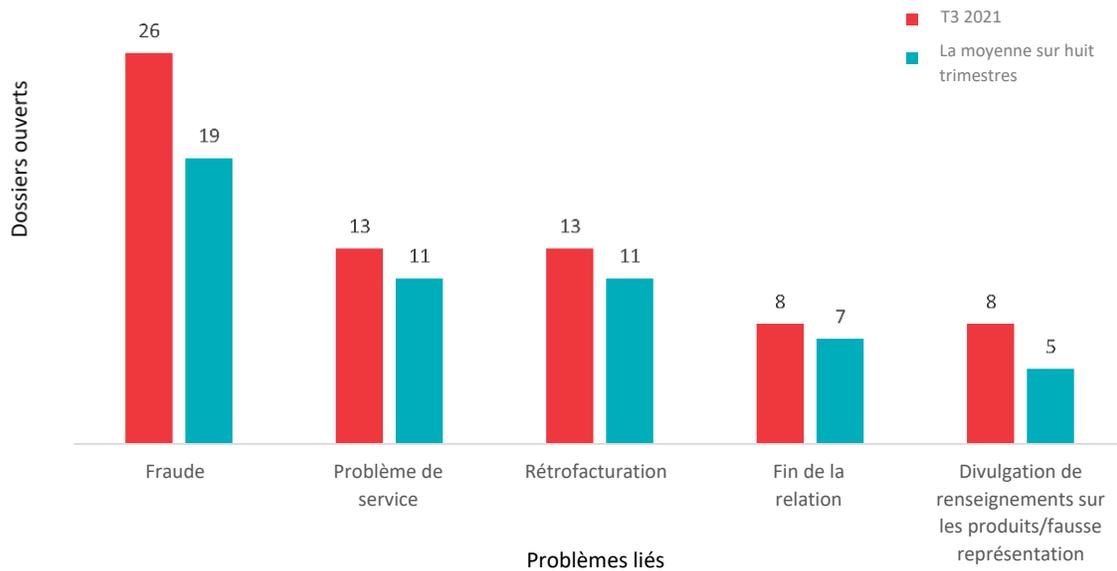
Au troisième trimestre de 2021, le nombre de dossiers en Ontario était supérieur de 25 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis qu'en Colombie-Britannique, il a augmenté de 26 %. Dans les provinces des Prairies, le nombre de dossiers était inférieur de 26 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers au Québec et dans les provinces de l'Atlantique était légèrement supérieur aux normes historiques. Le nombre de dossiers internationaux était en hausse, atteignant presque le double de la moyenne des huit trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



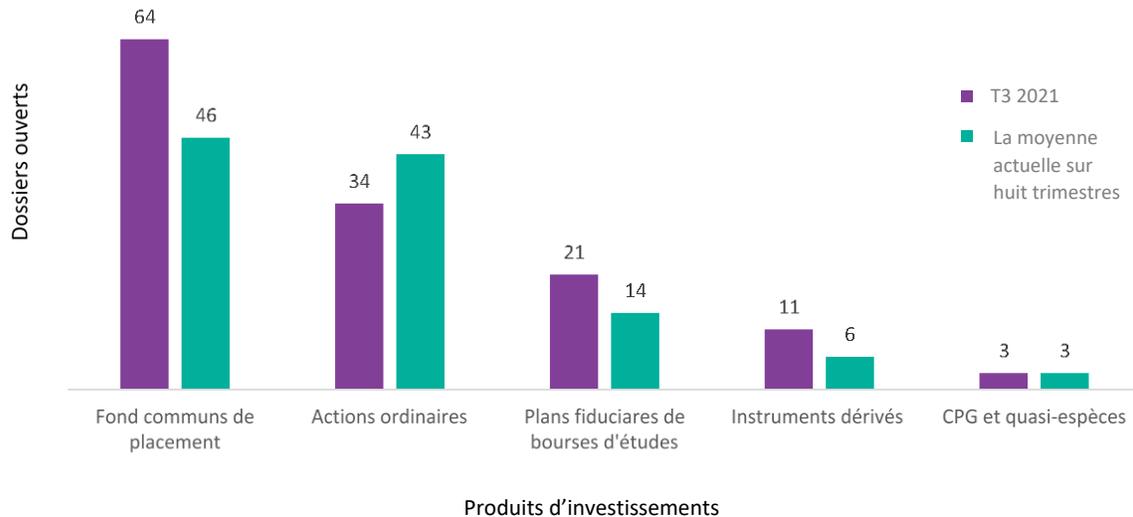
Au troisième trimestre de 2021, le nombre de dossiers concernant les cartes de crédit constituait les principales plaintes pour les banques avec un nombre de dossiers supérieur de 9 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes liées aux prêts hypothécaires a plus que doublé par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux comptes de transactions personnelles était supérieur de 24 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers liés aux virements électroniques et de ceux liés aux chèques et aux mandats était également supérieur aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



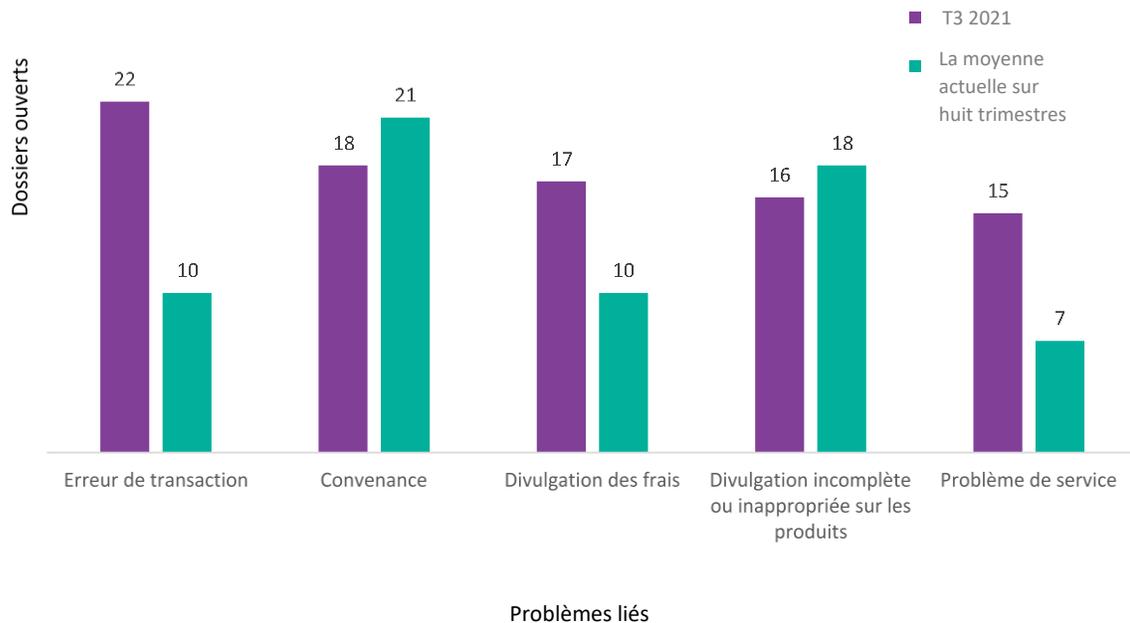
La fraude a continué à être le problème lié aux services bancaires le plus signalé au troisième trimestre de 2021, avec un nombre de dossiers supérieur de 37 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers liés à des problèmes de service, à des rétrofacturations, à des relations interrompues et à des renseignements incomplets ou inexacts sur les produits était également supérieur aux normes historiques.

Cinq principaux produits de placement : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au troisième trimestre de 2021, le nombre de dossiers liés aux actions ordinaires a constitué la plainte la plus courante en matière d'investissement, enregistrant des volumes supérieurs de 39 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux fonds communs de placement était inférieur de 21 % 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 50 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers liés aux produits dérivés a presque doublé par rapport à la moyenne des huit trimestres, tandis que le nombre de dossiers liés aux CPG et aux équivalents de trésorerie était conforme aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T3 de 2021 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au troisième trimestre de 2021, le nombre de plaintes liées à des erreurs de transaction a plus que doublé par rapport à la moyenne sur huit trimestres, remplaçant la convenance comme problème d'investissement le plus courant pour les dossiers ouverts. Le nombre de plaintes relatives à la convenance était légèrement inférieur aux normes historiques. Le nombre de plaintes liées à la divulgation des frais était supérieur de 70 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres, tandis que le nombre de plaintes liées à la divulgation incomplète ou inexacte des produits était légèrement inférieur aux normes historiques. Le nombre de plaintes liées à des problèmes de service était plus de deux fois supérieur à la moyenne des huit trimestres.