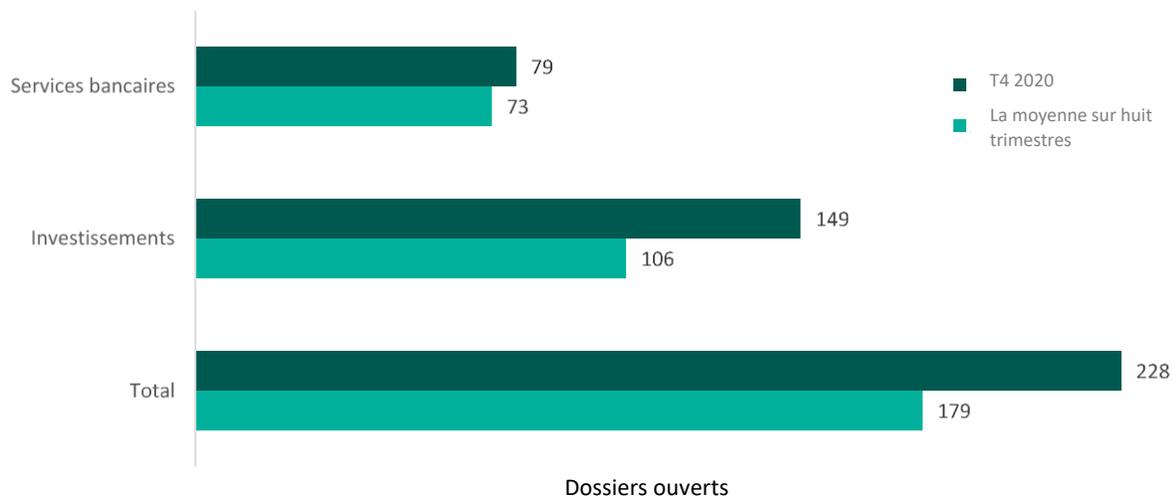


Statistiques du quatrième trimestre de 2020

1^{er} août au 31 octobre 2020

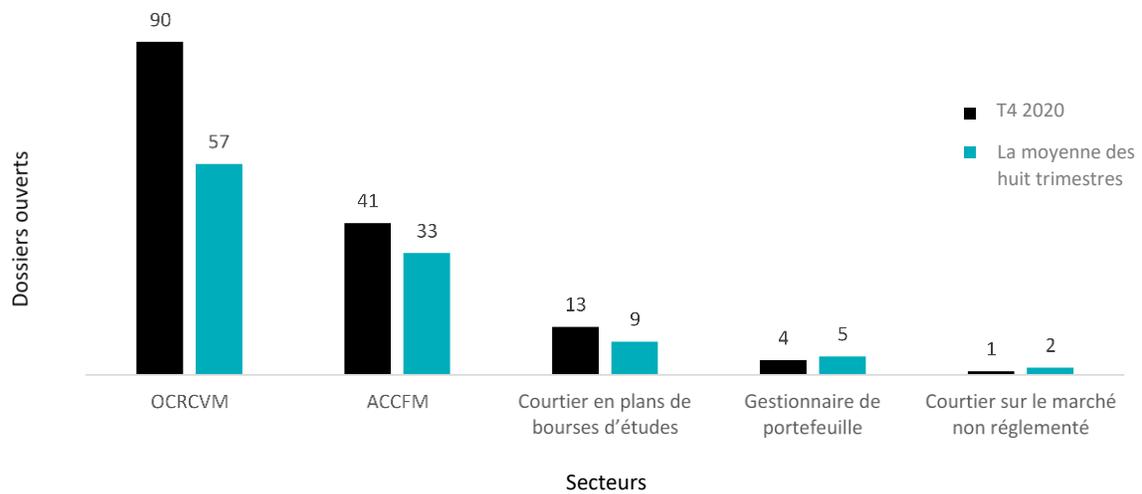
Pour ajouter un contexte historique, les graphiques sur le nombre de dossiers ci-dessous présentent notre trimestre le plus récent ainsi que la moyenne mobile sur huit trimestres. Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

Nombre total de dossiers ouverts : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



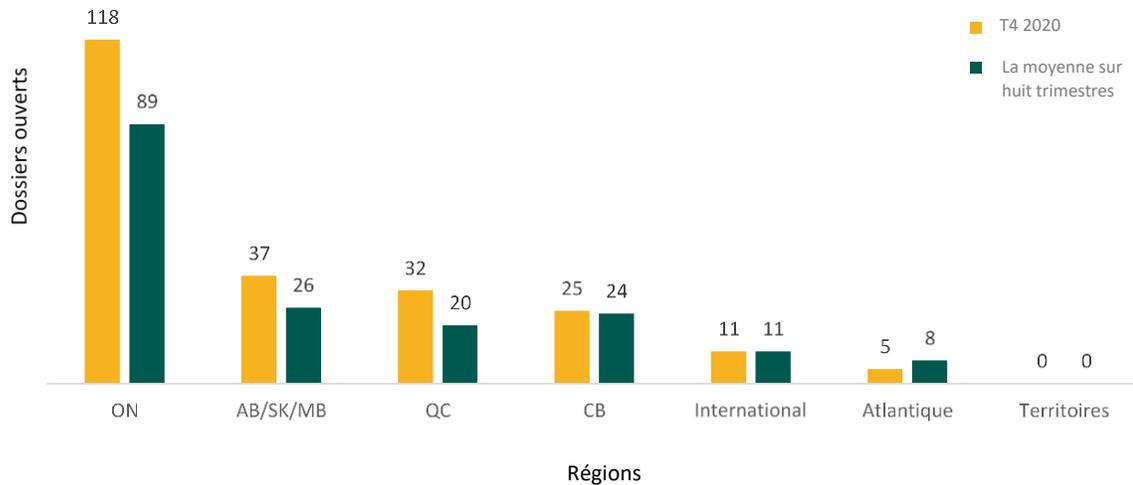
Le quatrième trimestre de 2020 a été marqué par des volumes de dossiers plus élevés qu'à l'habitude. Au cours du trimestre, le nombre de dossiers bancaires ouverts a augmenté de 8 % par rapport à la moyenne des huit trimestres, alors que le nombre de dossiers ouverts liés aux investissements a augmenté de 41 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre total de dossiers ouverts au quatrième trimestre est supérieur de 27 % à la moyenne des huit derniers trimestres.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



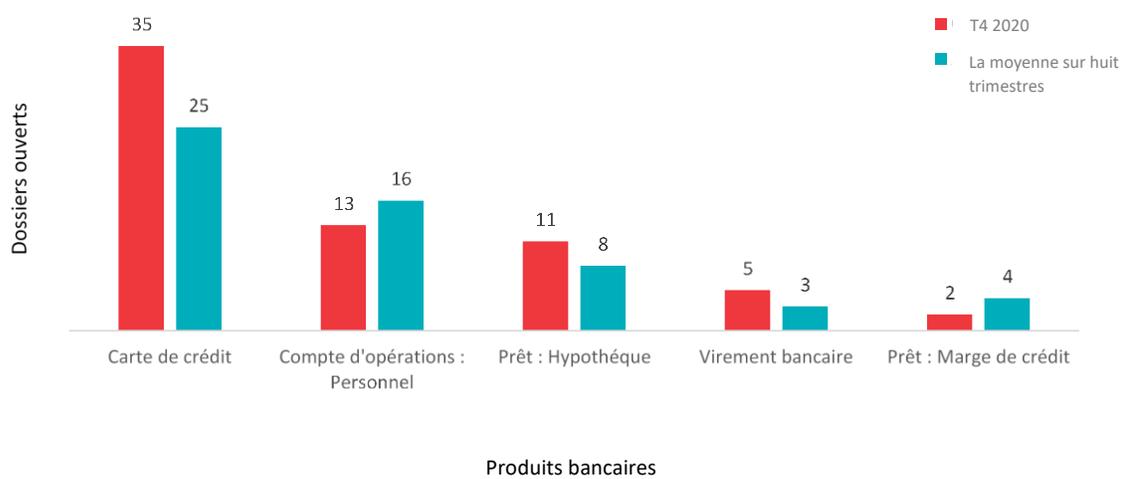
Au quatrième trimestre de 2020, les dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont augmenté de 58 % et ceux de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), de 24 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers concernant des courtiers en plans de bourses d'études était 44 % supérieur à la moyenne sur huit trimestres. Les volumes de dossiers relatifs aux gestionnaires de portefeuille et aux courtiers sur le marché non réglementé sont restés conformes aux chiffres historiques.

Dossiers ouverts par région : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



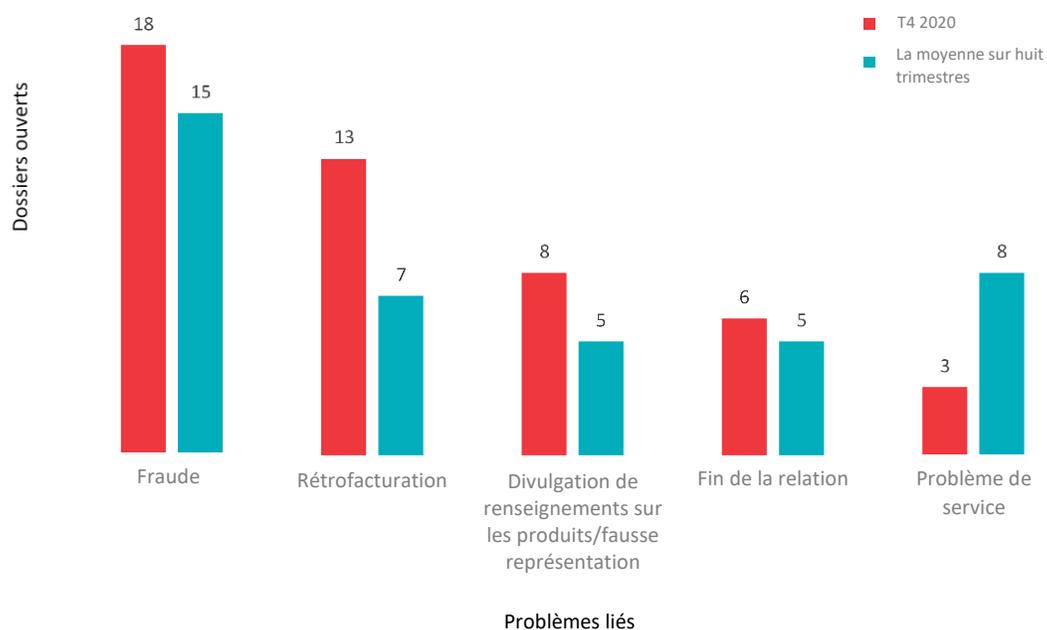
En Ontario, le nombre de dossiers ouverts au quatrième trimestre de 2020 est supérieur de 33 % à la moyenne des huit derniers trimestres. Comparativement aux normes historiques, les provinces des Prairies ont enregistré une augmentation de 42 % du nombre de dossiers, tandis que celle-ci s'élevait à 60 % au Québec. Le volume des dossiers provenant de la région de l'Atlantique a diminué. Les dossiers internationaux et ceux provenant de la Colombie-Britannique et des territoires sont restés conformes à la moyenne des huit derniers trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



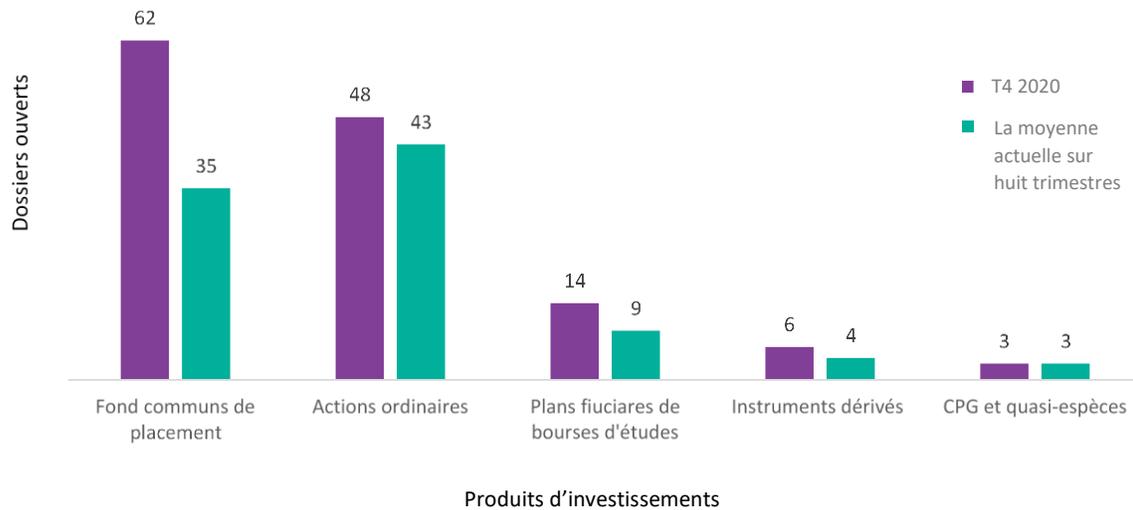
Au cours du quatrième trimestre de 2020, les dossiers concernant des plaintes relatives aux services bancaires, touchant plus particulièrement les cartes de crédit, ont augmenté de 40 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes liées aux comptes d'opérations personnels ont légèrement baissé en dessous de la moyenne des huit trimestres, tandis que les plaintes concernant les prêts hypothécaires ont légèrement augmenté au-dessus de la moyenne des huit trimestres. Le nombre de dossiers liés aux virements électroniques et aux prêts personnels demeurait aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



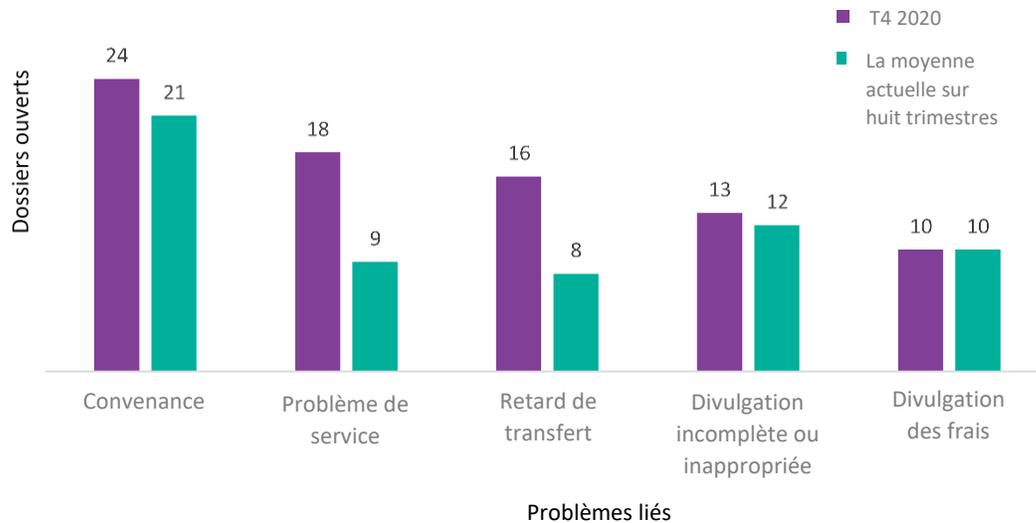
La fraude a continué à être le problème bancaire le plus signalé au quatrième trimestre de 2020, et le nombre de dossiers a été supérieur de 20 % à la moyenne des huit trimestres. Les dossiers de rétrofacturation ont presque doublé au T4 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes relatives à la divulgation de renseignements sur les produits étaient supérieures à la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives à des problèmes de service ont diminué de plus de la moitié par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes relatives à la fin d'une relation sont restées conformes aux normes historiques.

Cinq principaux produits de placement : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au cours du quatrième trimestre de 2020, le nombre de dossiers concernant des plaintes liées à des services d'investissement touchant les actions ordinaires était supérieur de 77 % à la moyenne des huit derniers trimestres. Les plaintes relatives aux fonds communs de placement étaient 12 % plus élevées que la moyenne des huit derniers trimestres, tandis que les plaintes relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études étaient 56 % plus élevées que la moyenne des huit derniers trimestres. Les dossiers liés aux produits dérivés et les dossiers liés aux CPG et aux équivalents de trésorerie sont restés peu nombreux et conformes aux normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T4 de 2020 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les dossiers relatifs à la convenance des investissements sont demeurés le problème d'investissement le plus fréquent en ce qui a trait au nombre de dossiers ouverts au cours du quatrième trimestre de 2020; on a enregistré 14 % plus de dossiers que la moyenne sur huit trimestres. Le nombre de plaintes liées à des problèmes de service et à des retards de transfert reçues au cours du trimestre a augmenté de façon plus considérable; ils ont presque doublé par rapport à la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives à des renseignements incomplets ou inexacts sur les produits et à la divulgation des frais sont restées conformes aux normes historiques.