



Baisse du volume global des affaires au T1 2022 par rapport au T4 2021

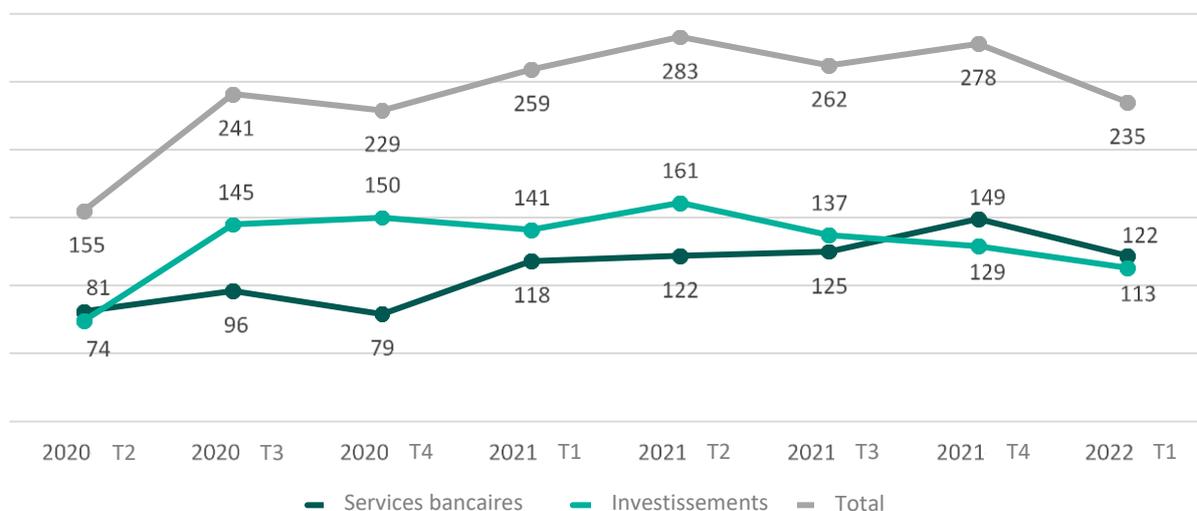
Le volume global des affaires a diminué de 15 % au premier trimestre 2022 par rapport aux niveaux presque record du trimestre précédent. Les problèmes relatifs aux services bancaires et d'investissement ont augmenté, tandis que les cas de virements électroniques et de fraude ont dépassé les niveaux de 2021 chez les consommateurs de services bancaires.

Le présent document présente :

- Nbre total de dossiers ouverts : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres
- Dossiers ouverts par région : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres
- Cinq principaux produits bancaires : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres
- Cinq principaux problèmes bancaires : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres
- Cinq principaux produits d'investissement : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres
- Cinq principaux problèmes liés aux investissements : T1 par rapport aux 8 derniers trimestres

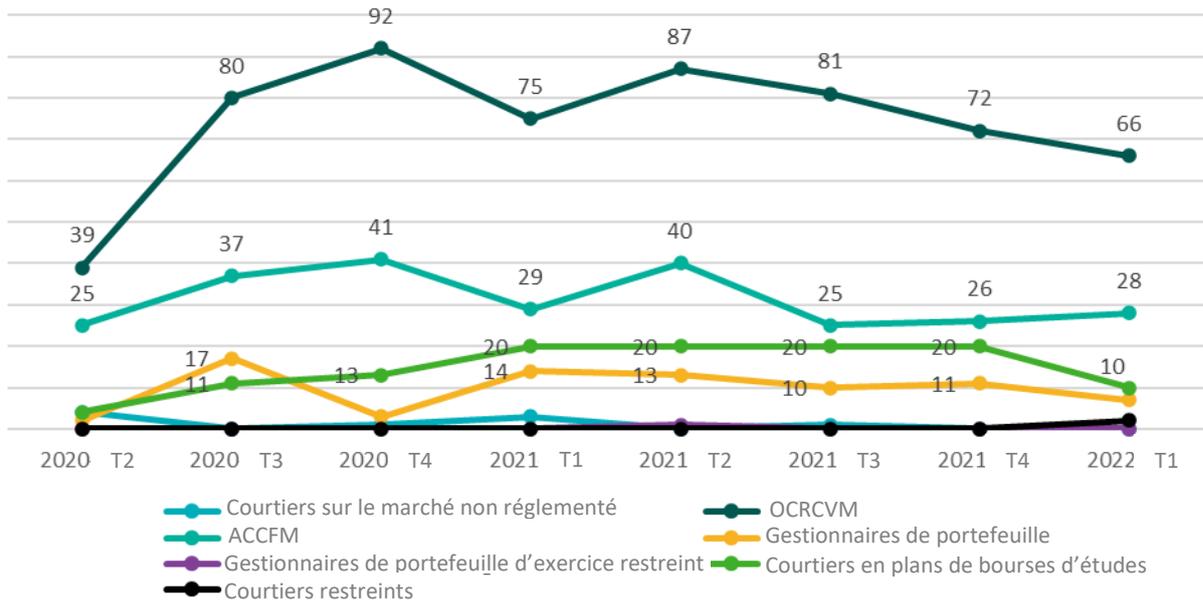
Les graphiques du nombre de dossiers ci-dessous présentent les données préliminaires du Q1 2021 (1er novembre 2022 au 31 janvier 2022) ainsi que celle des huit trimestres précédents pour le contexte historique.

Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre de 2022, le volume global des affaires a chuté de 15 % par rapport au T4 2021 et de 9 % par rapport au même trimestre de l'année précédente. Les dossiers liés aux investissements ont poursuivi leur tendance à la baisse qui a débuté au troisième trimestre de 2021, avec une diminution de 12 % au T1 par rapport au trimestre précédent et de 20 % par rapport à l'année précédente. Bien que les dossiers liés aux services bancaires aient chuté de 18 % par rapport aux sommets atteints au trimestre précédent, ils demeurent néanmoins supérieurs aux niveaux du T1 2021.

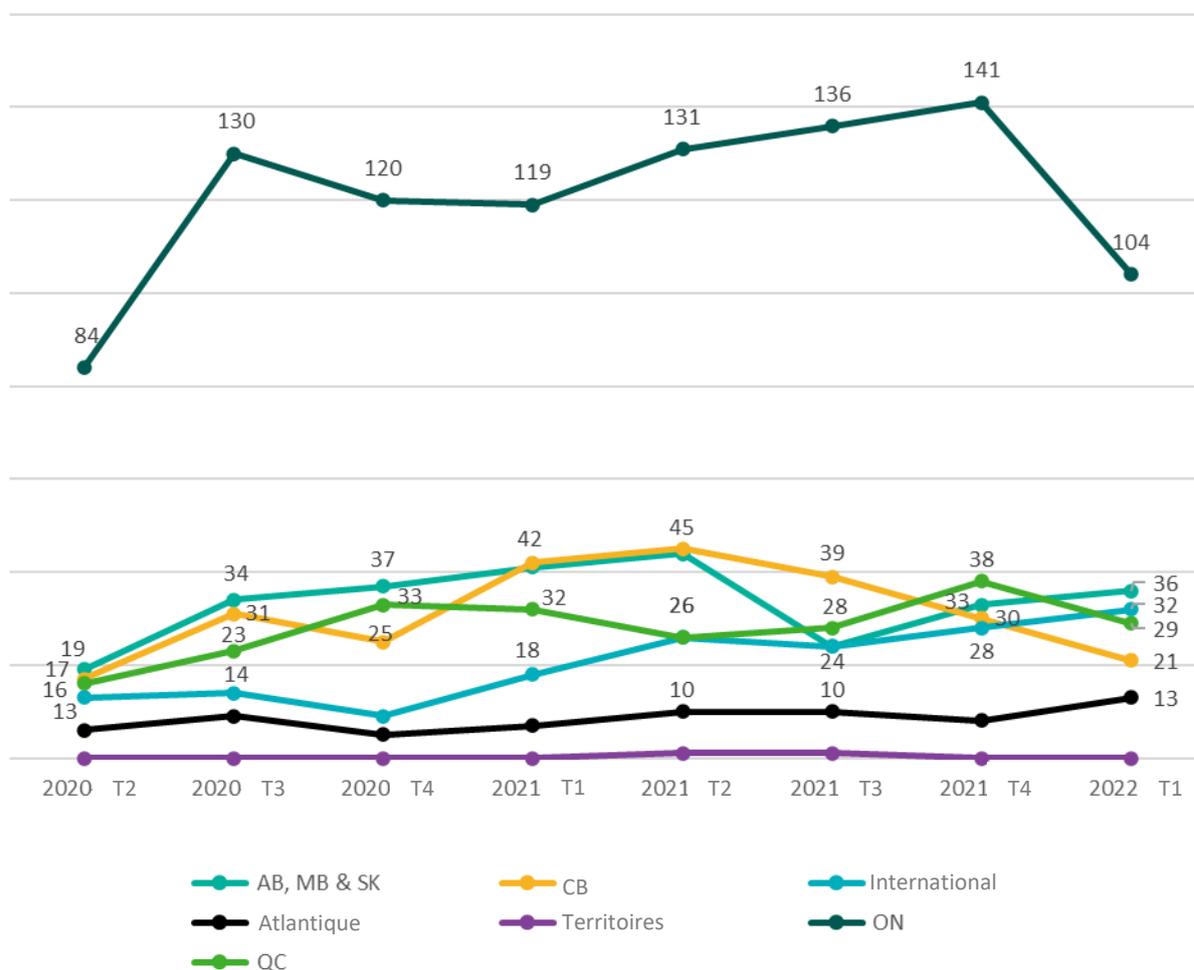
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Les nombres inférieurs à 10 ne sont pas étiquetés.

Au premier trimestre de 2022, les dossiers liés à l'OCRCVM ont poursuivi leur tendance à la baisse, enregistrant une chute à la fois par rapport au trimestre précédent et à la même période de l'année précédente. Les dossiers liés à l'ACCFM sont demeurés relativement stables, affichant une légère hausse par rapport au T4 et un niveau comparable à celui du T1 2021. Les volumes des dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études ont diminué de moitié par rapport au trimestre précédent et à l'année. Le nombre de dossiers liés aux gestionnaires de portefeuille a diminué d'un peu plus d'un tiers par rapport au T4 2021 et de moitié par rapport au premier trimestre 2021. Tous les autres secteurs ont conservé un niveau généralement faible, en cohérence avec les huit derniers trimestres.

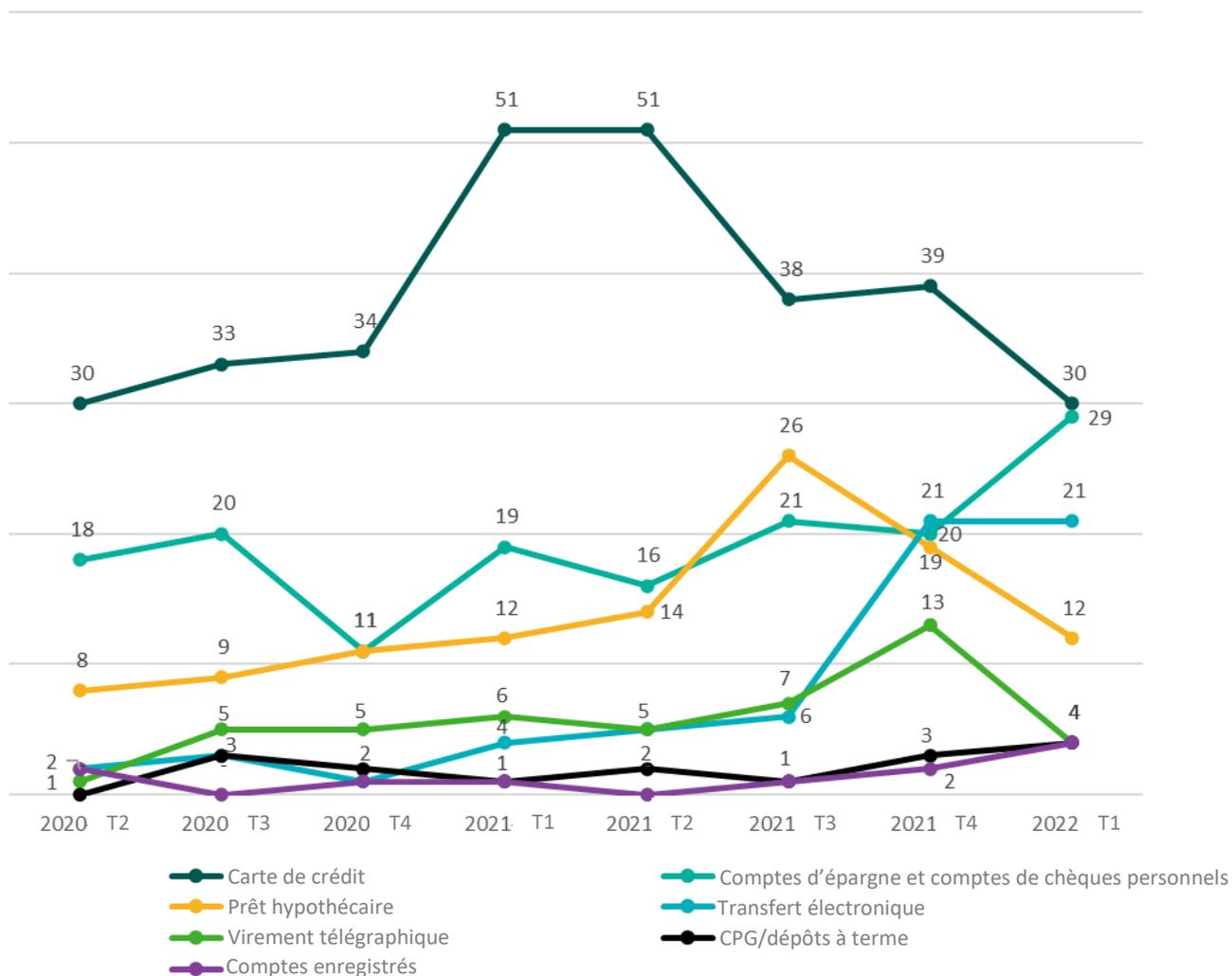
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Les nombres inférieurs à 10 ne sont pas étiquetés.

Au T1 2022, les dossiers de l'Ontario ont chuté de 26 % par rapport au trimestre précédent et de 12 % par rapport à l'année précédente. Les cas des provinces des Prairies ont légèrement augmenté d'un trimestre sur l'autre. Le nombre de dossiers de la Colombie-Britannique a connu une diminution d'un trimestre à l'autre, poursuivant une tendance à la baisse continue depuis le T2 2021. Le nombre de dossiers du Québec a diminué au cours de ce trimestre par rapport au record atteint au trimestre précédent, le plus élevé en huit trimestres. Le premier trimestre de 2022 a marqué une tendance continue à la hausse pour les dossiers internationaux, qui ont également augmenté de près de 80 % par rapport à l'année précédente. Les dossiers des provinces de l'Atlantique ont augmenté de 63 % par rapport au trimestre précédent, enregistrant ainsi le niveau le plus élevé des huit derniers trimestres. Il n'y a pas eu de cas dans les Territoires.

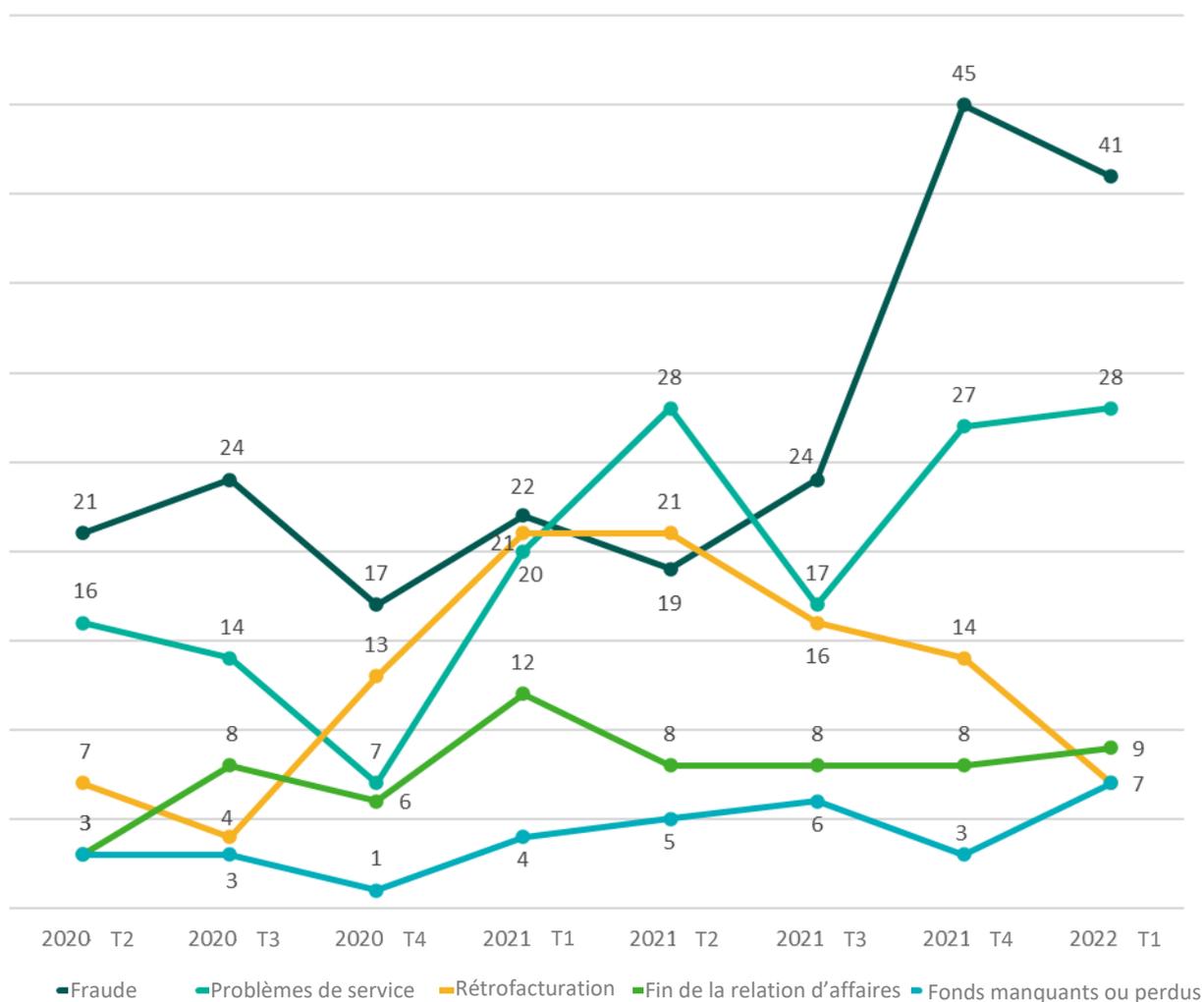
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



Au T1 2022, nous affichons sept produits dans la liste des cinq produits bancaires ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, puisque de ces trois produits présentaient le même nombre de dossiers.

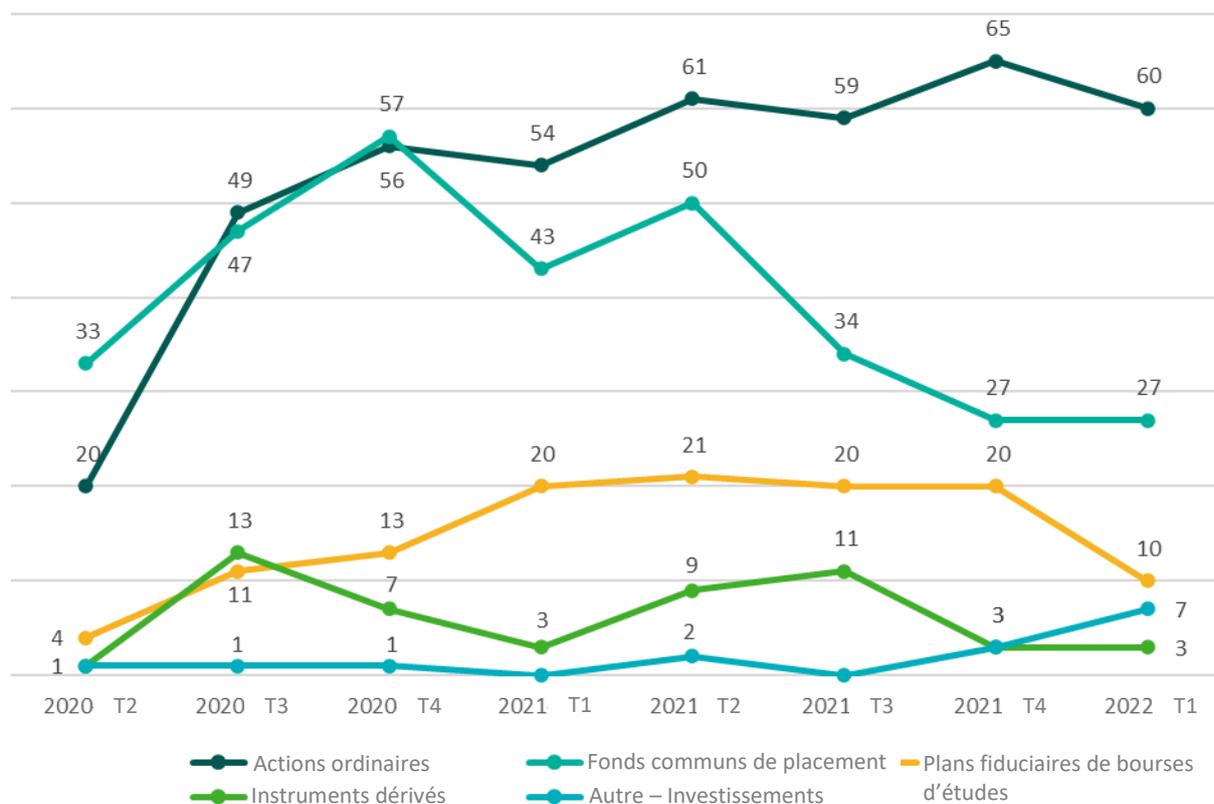
Les plaintes relatives aux cartes de crédit sont restées les plus courantes parmi les produits bancaires au cours du premier trimestre 2022; cependant le nombre de cas a diminué de 23 % par rapport au trimestre précédent et de 40 % par rapport aux sommets atteints aux T1 et T2 2021. Les plaintes relatives aux comptes d'opérations personnels ont atteint leur plus haut niveau en huit trimestres au T1 2022, tandis que les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont diminué de plus d'un tiers. Les plaintes relatives aux virements électroniques sont restées stables par rapport au trimestre précédent, mais demeurent nettement supérieures aux niveaux de 2021. Les plaintes relatives aux virements télégraphiques ont chuté de plus de 70 % au cours du premier trimestre de 2022 par rapport aux niveaux record du trimestre précédent. Les plaintes relatives aux CPG/dépôts à terme et aux comptes enregistrés sont demeurées relativement faibles, bien qu'en hausse par rapport aux trimestres précédents.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



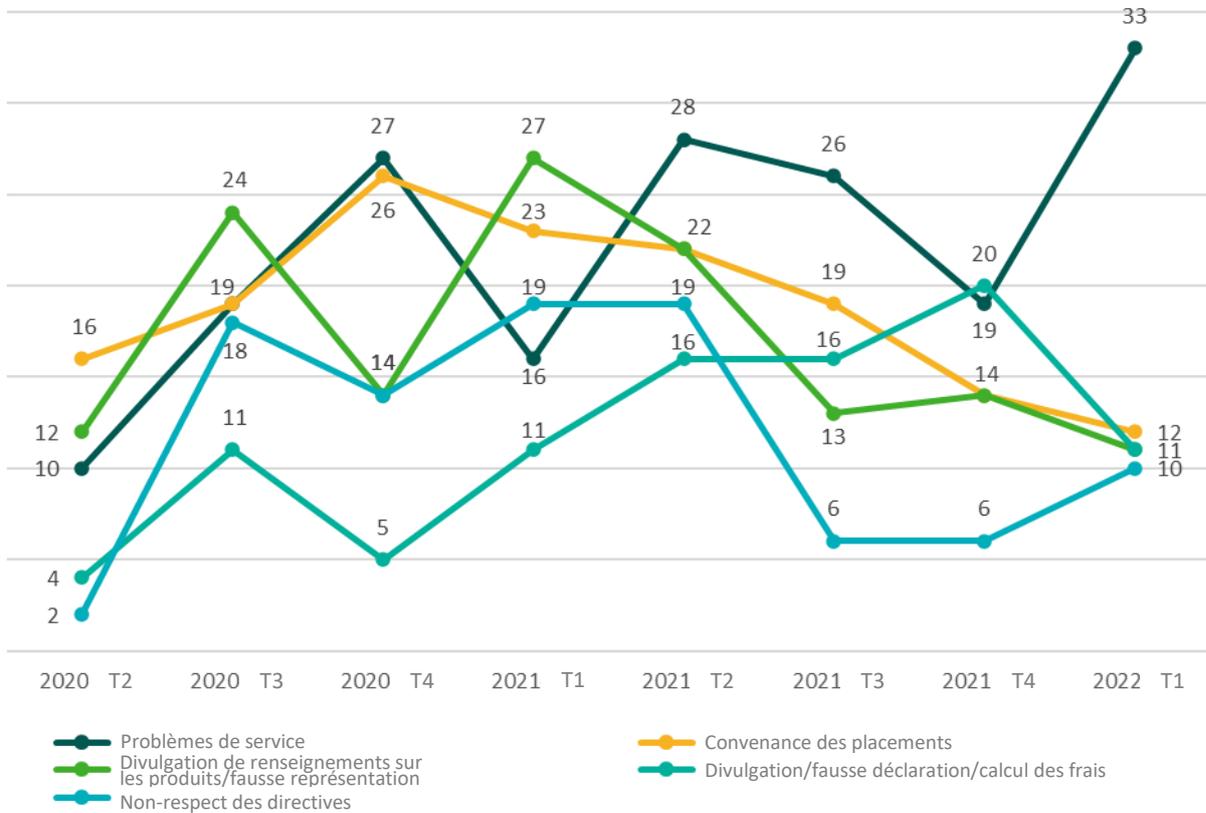
La fraude reste le problème bancaire le plus signalé au premier trimestre de 2022, et les plaintes se maintiennent à un niveau proche du sommet atteint au cours du trimestre précédent. Les problèmes liés au service ont atteint des sommets au T1 2022, comme ce fut le cas au T2 2021. Les plaintes relatives à la rétrofacturation ont poursuivi leur baisse progressive par rapport au sommet atteint il y a un an. Les plaintes relatives à la fin d'une relation sont restées relativement stables au cours des huit derniers trimestres, et les plaintes relatives aux fonds manquants ou perdus ont atteint un nouveau sommet, poursuivant une tendance à la hausse relativement constante.

Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au T1 2022, les dossiers liés aux actions ordinaires ont enregistré une légère baisse par rapport au précédent trimestre, mais demeurent néanmoins de loin le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des investisseurs. Les plaintes relatives aux fonds communs de placement sont restées stables par rapport au T1 2021, et demeurent nettement inférieures aux sommets atteints au T1 2020. Les dossiers liés aux plans fiduciaires de bourses d'études ont diminué de moitié au cours du premier trimestre de 2022, également en baisse par rapport aux sommets précédents. Les dossiers liés aux instruments dérivés sont restés stables au T1 2022, tandis que les dossiers liés aux autres investissements ont augmenté.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au T1 2022, les plaintes liées au service constituaient le principal motif de plainte des investisseurs, atteignant un niveau record par rapport aux trimestres précédents et dépassant de 74 % le niveau du T4 2021. Les plaintes relatives à la convenance ont poursuivi leur déclin, atteignant une nouvelle baisse record par rapport aux huit derniers trimestres au T1 2022. Les plaintes relatives à la divulgation des frais ont diminué de près de la moitié au T1 2022 par rapport au trimestre précédent. Les plaintes relatives aux divulgations sur les produits ont baissé au T1 2022, atteignant des niveaux aussi bas qu'il y a deux ans. Les plaintes relatives à la divulgation concernant les produits ont baissé au cours du T1 2022, atteignant des niveaux plus bas qu'il y a un an.