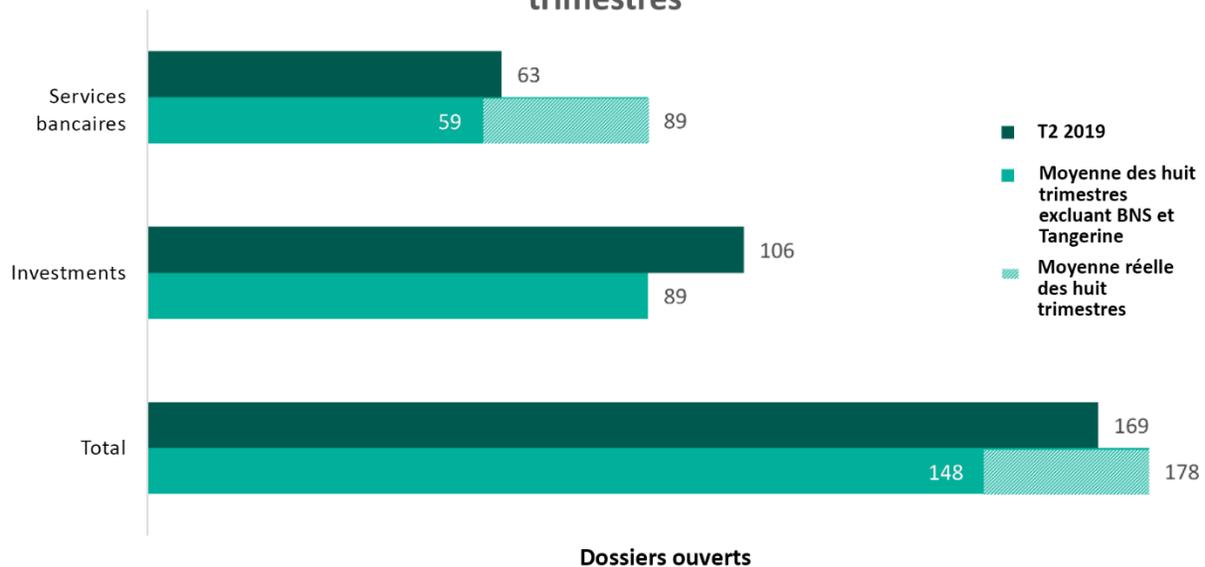


Statistiques du T2 2019

Du 1er février 2019 au 30 avril 2019

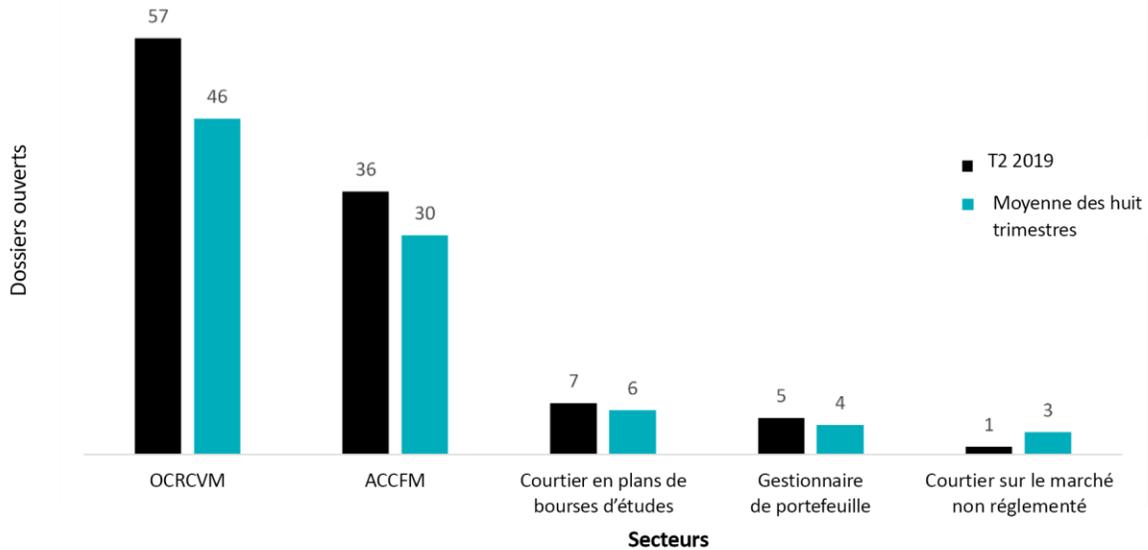
Nombre total de dossiers ouverts : T2 par rapport à la moyenne des huit trimestres



Afin de mieux comparer le volume des dossiers de ces trimestres avec nos normes historiques, les graphiques bancaires sont présentés en montrant une moyenne sur huit trimestres, incluant et excluant les dossiers de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine, qui ne sont plus des banques participantes. Les dossiers liés aux investissements ne sont pas touchés par le retrait de ces banques.

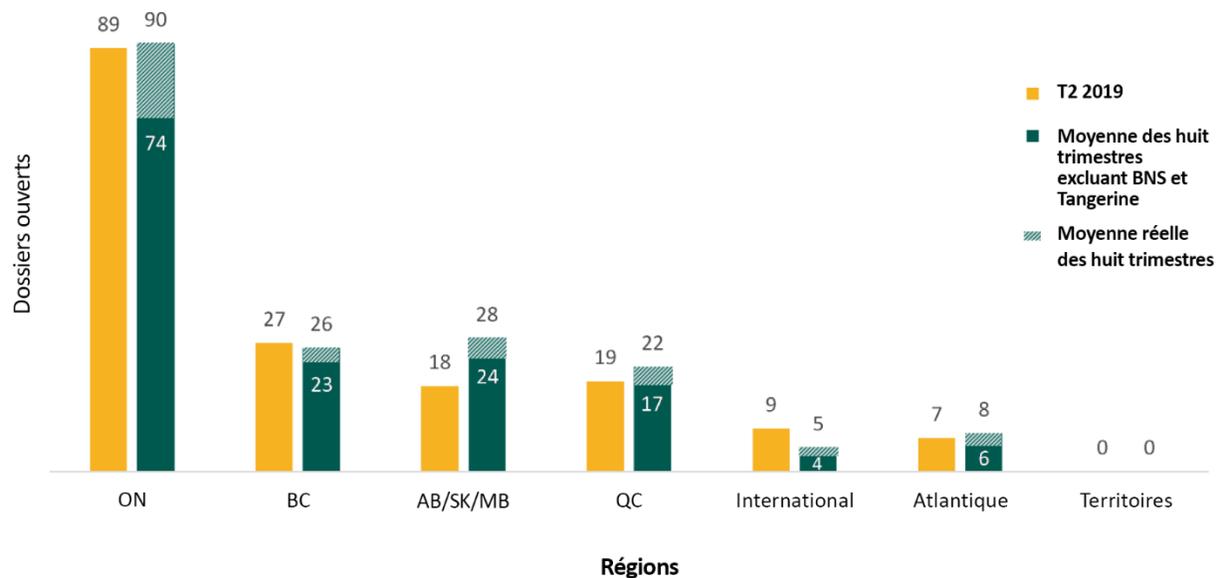
Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires a légèrement augmenté au deuxième trimestre et ont inscrit une hausse de 7 % par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Le nombre de dossiers ouverts a également augmenté au T2, soit 19 % au-dessus de la moyenne sur huit trimestres. Combinés, le nombre total de dossiers ouverts était 14 % plus élevé par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

Dossiers ouverts par secteur d'investissement : T2 par rapport à la moyenne des huit trimestres



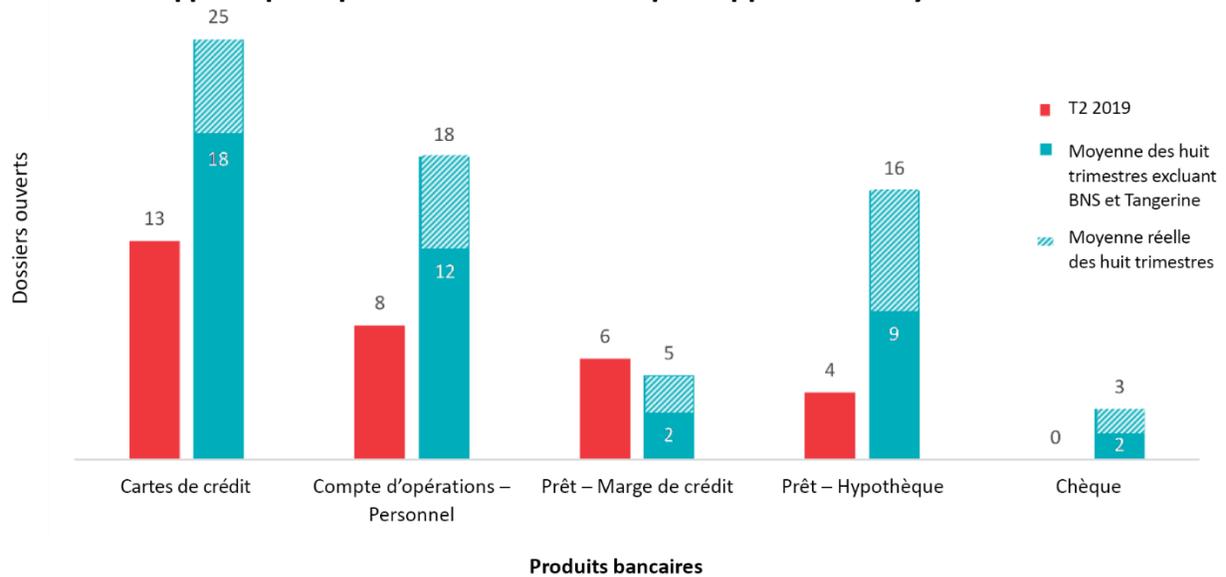
Si l'on examine l'industrie de l'investissement par secteur, au deuxième trimestre de 2019, les dossiers liés aux firmes de l'OCRCVM ont inscrit une hausse de 24 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les dossiers de l'ACCFM ont inscrit une hausse de 20 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres. Les volumes de cas relatifs aux courtiers en plans de bourses d'études, gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé sont restés sensiblement identiques aux chiffres historiques.

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

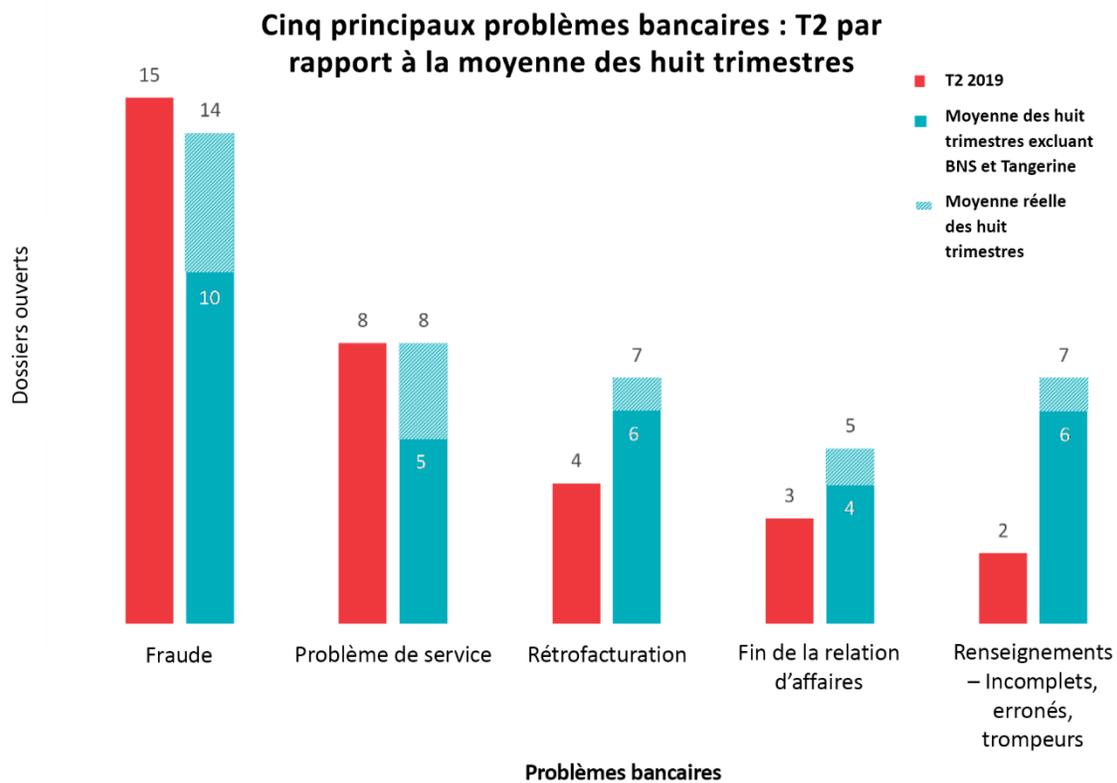


En Ontario, les dossiers ouverts ont augmenté de 20 % au deuxième trimestre de 2019 par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. La Colombie-Britannique a eu la deuxième plus forte proportion de dossiers ouverts, conformément à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les dossiers ouverts au Québec, dans les provinces de l'Atlantique et à l'extérieur du Canada étaient pour chaque catégorie légèrement au-dessus des normes historiques. Les dossiers ouverts en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba étaient inférieurs d'un tiers par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : T2 par rapport à la moyenne des huit

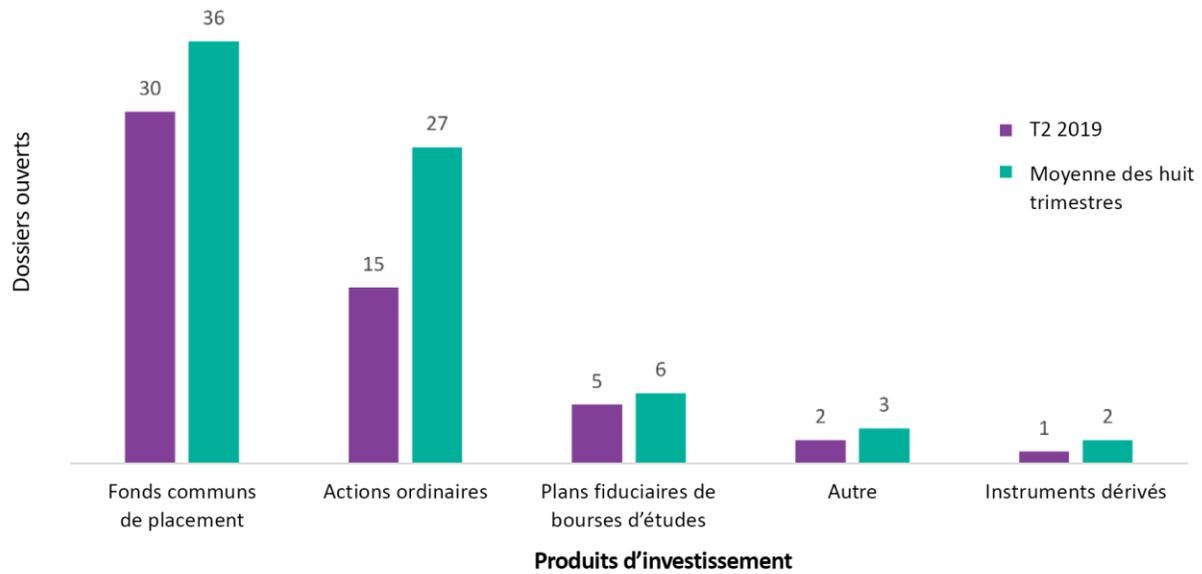


Le nombre de plaintes relatives aux cartes de crédit était de 28 % inférieur par rapport à la moyenne ajustée sur huit trimestres. Les plaintes liées à des comptes d'opérations personnels ont également baissé, chutant de 33 %. Le nombre de plaintes relatives aux prêts hypothécaires a diminué de moitié par rapport à la moyenne sur huit trimestres.



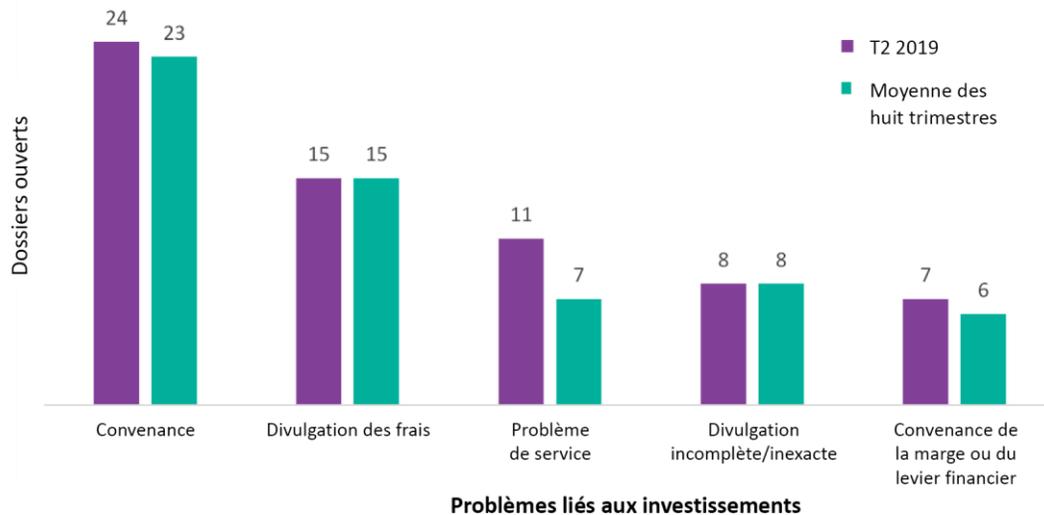
La fraude demeure le problème qui génère le plus de plaintes dans le secteur bancaire, dépassant de 50 % la moyenne ajustée sur huit trimestres, les problèmes de service ont augmenté de 60 %. Les plaintes liées aux rétrofacturations, à la fin de la relation et aux renseignements : incomplets, erronés ou trompeurs ont chacune connu une baisse par rapport à la moyenne des huit trimestres.

Cinq principaux problèmes liés aux investissements : T2 par rapport à la moyenne des huit trimestres



Nous avons ouvert 30 dossiers liés aux fonds communs de placement au deuxième trimestre, soit 17 % de moins que la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives aux actions ordinaires ont fortement baissé, étant inférieures de 44 % par rapport à la moyenne des huit trimestres. Les plaintes relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études, autres et instruments dérivés demeurent dans les normes historiques au T2.

Cinq principaux problèmes liés aux investissements : T2 par rapport à la moyenne des huit trimestres



Des variations mineures ont été observées par rapport à la moyenne sur huit trimestres au niveau des litiges signalés liés aux placements au deuxième trimestre. La convenance reste le problème qui suscite le plus grand nombre de plaintes, suivie par la divulgation des frais, la divulgation de renseignements sur les produits/fausse représentation et les problèmes de service. Les problèmes de service ont augmenté de 57 % par rapport à la moyenne sur huit trimestres.