



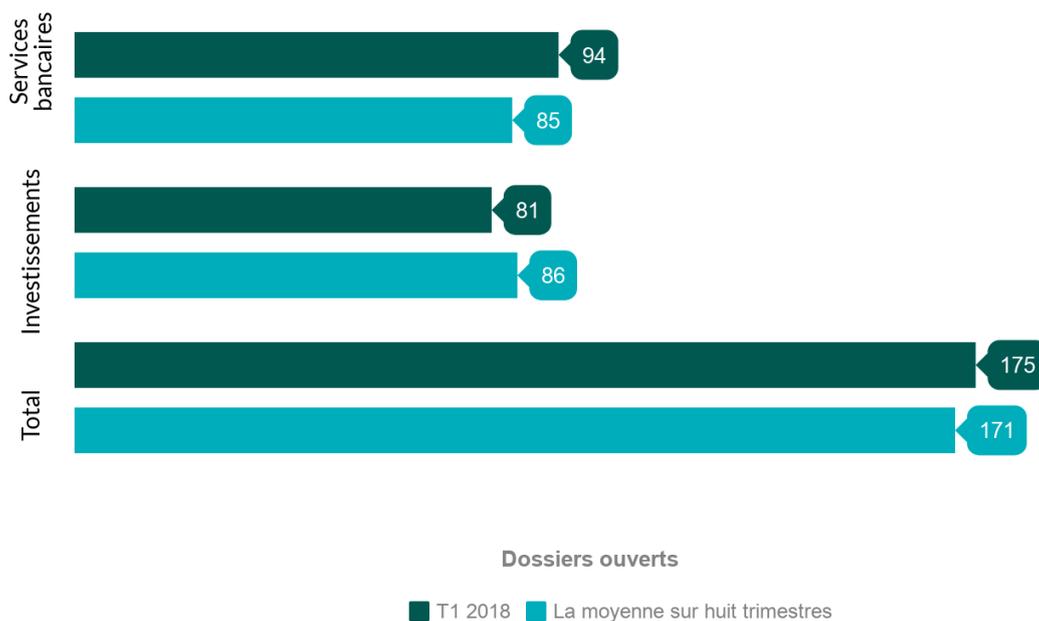
## T1 2018

### 1 novembre 2017 – 31 janvier 2018

Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes comparant le premier trimestre de 2018 à la moyenne trimestrielle des huit trimestres les plus récents.

Au premier trimestre de 2018, l'OSBI a ouvert un nombre de dossiers à peu près équivalent à la moyenne trimestrielle des huit derniers trimestres. 94 dossiers liés aux produits et services bancaires ont été ouverts au premier trimestre de 2018, soit une hausse de 6 % d'une année à l'autre et un écart de +10 % par rapport la moyenne trimestrielle des huit derniers trimestres, ce qui constitue toutefois une hausse plus modérée que les augmentations récentes. Ces résultats contrastent avec les 81 dossiers liés aux placements. Cette catégorie a connu une baisse de 9 % d'une année à l'autre et affiche un écart de -6 % par rapport à la moyenne trimestrielle des deux dernières années.

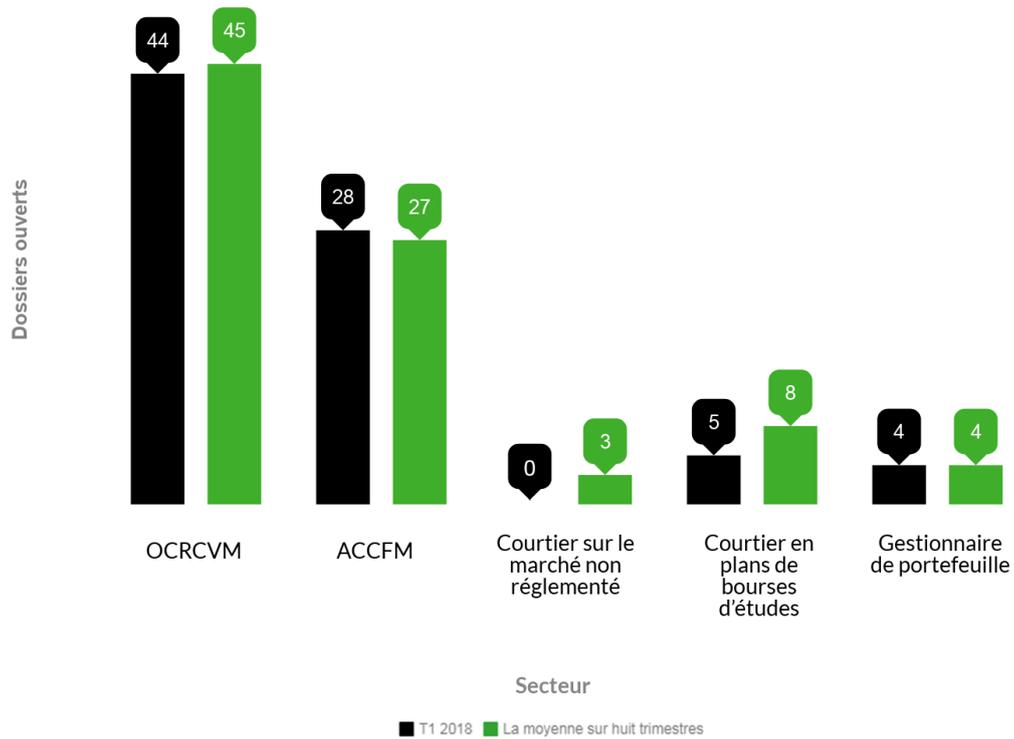
### Nombre total de dossiers ouverts : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



### Dossiers ouverts par secteur de placement

Le nombre de dossiers liés aux placements ouverts pendant le premier trimestre était comparable à la moyenne trimestrielle. Le nombre de dossiers liés aux courtiers sur le marché non réglementé et aux courtiers en plans de bourses d'études a légèrement reculé par rapport aux moyennes trimestrielles.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



### Dossiers ouverts par région

À l'échelle régionale, le nombre de dossiers a augmenté au Québec, passant de 29 dossiers contre une moyenne trimestrielle de 20 dossiers sur les huit derniers trimestres. Le nombre de dossiers était légèrement sous la norme dans provinces de l'Ouest et en Colombie-Britannique après une augmentation à la même période l'année dernière. La majorité des dossiers proviennent toujours de l'Ontario.

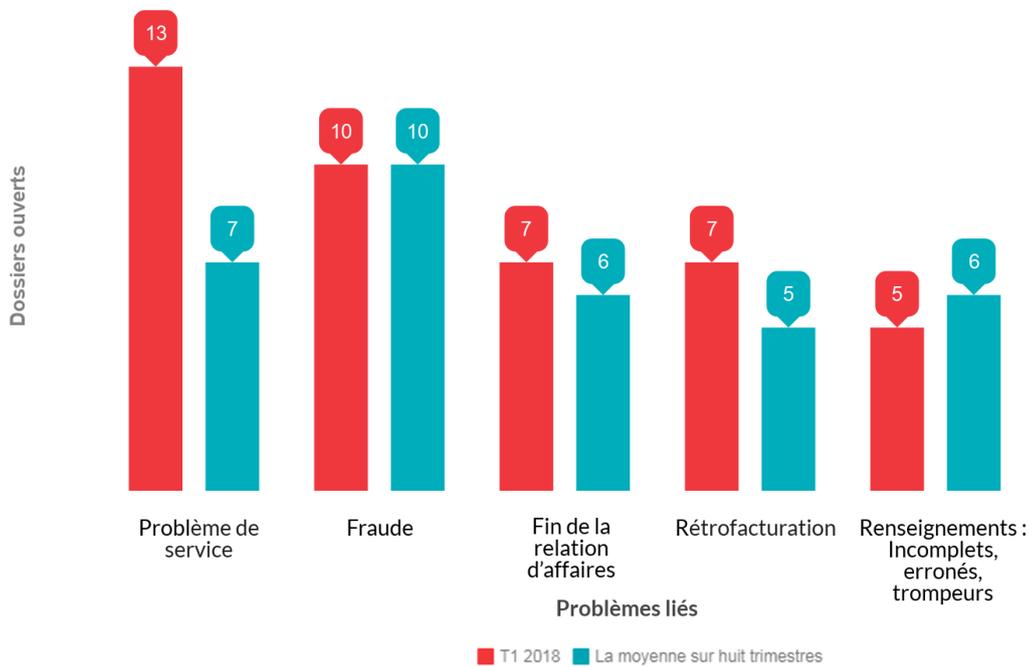
Dossiers ouverts par région : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



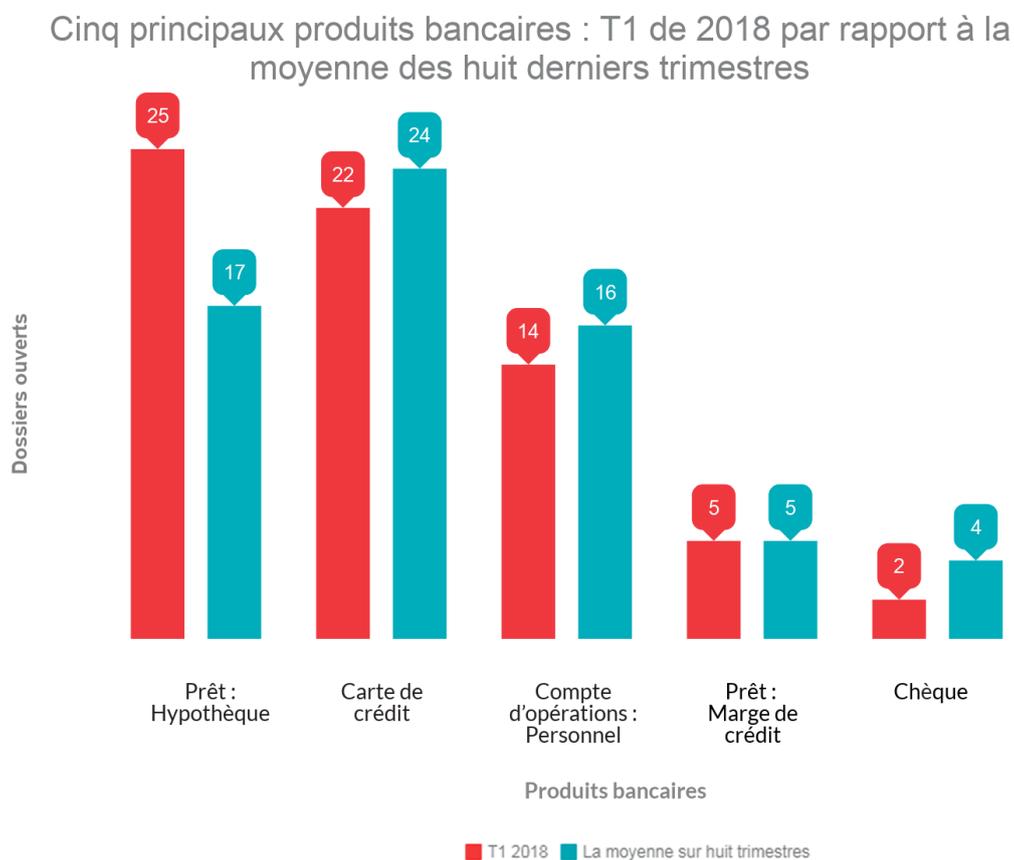
### Produits et problèmes principaux

Les cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires n'ont pas changé au premier trimestre. Les plaintes relatives à des problèmes liés au service ont pour leur part pratiquement doublé par rapport à la moyenne trimestrielle, passant de 7 à 13 dossiers, tandis que les problèmes liés à la rétrofacturation sont en légère hausse également. Les litiges liés à la fin de la relation et à la fraude restent proches des normes historiques.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires :  
T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres

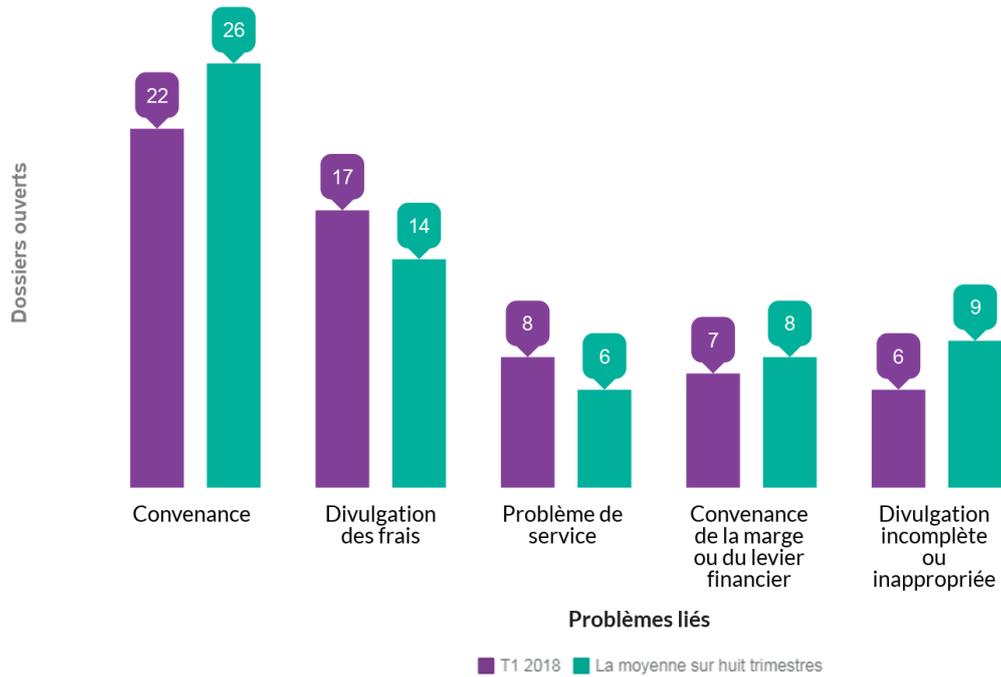


Bien que les cartes de crédit constituent le produit le plus fréquemment visé par les plaintes des consommateurs au cours des huit derniers trimestres, les prêts hypothécaires sont arrivés en tête au premier trimestre de 2018, soit une hausse considérable par rapport à la moyenne historique.



La plupart des litiges liés aux placements avoisinent les normes historiques. Les problèmes de convenance et les problèmes de divulgation incomplète ou inappropriée sont en légère baisse par rapport à la moyenne du premier trimestre de 2018. Les litiges liés à la divulgation des frais ont accusé pour leur part une légère augmentation avec 17 dossiers ouverts pendant le trimestre.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Les cinq principaux produits de placement se trouvent tous dans la fourchette attendue d'après les moyennes précédentes. Les produits comme les fonds communs de placement et les instruments dérivés, les options, les contrats à terme standardisés et les bons de souscription d'actions ont enregistré de légères augmentations. Celles-ci ont été compensées par une diminution du nombre de dossiers liés aux actions ordinaires/actions privilégiées et aux plans fiduciaires de bourses d'études.

Cinq principaux produits de placement : T1 de 2018 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres

