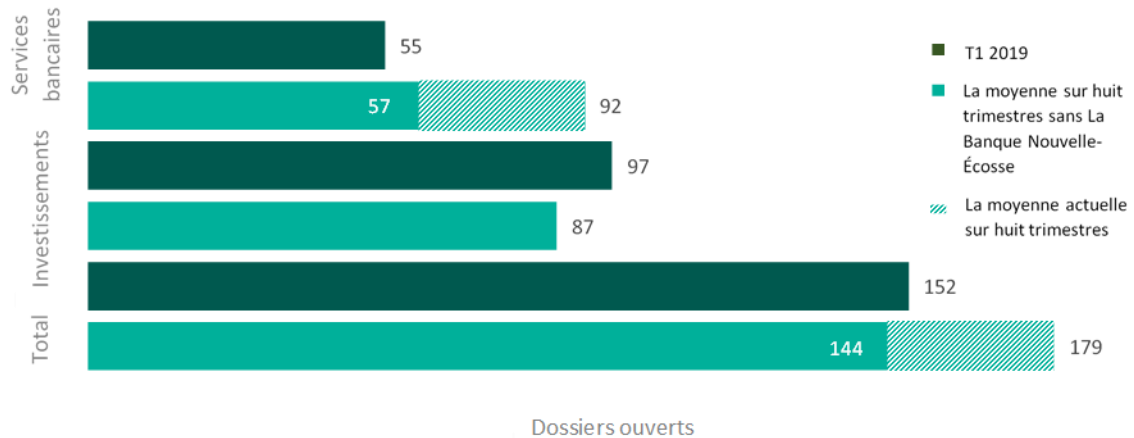




T1 2019

1 novembre 2018 – 31 janvier 2019

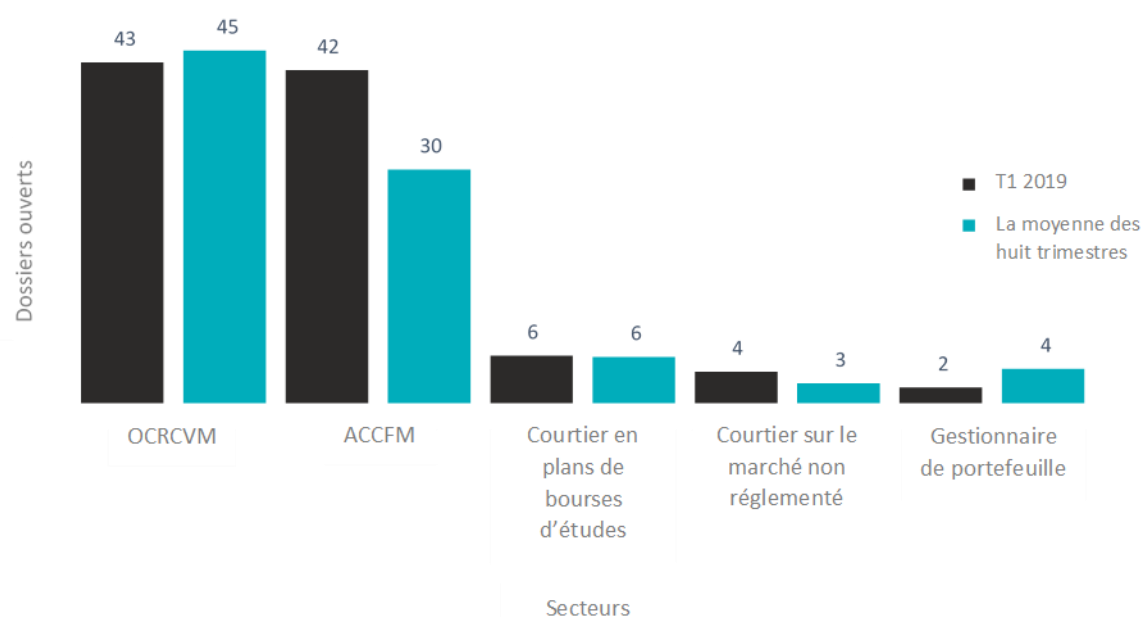
Nombre total de dossiers ouverts : T1 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Le premier trimestre de 2019 a connu une diminution du nombre de dossiers ouverts auprès de l'OSBI, qui est passé d'une moyenne de 179 dossiers pendant huit trimestres à 152, représentant une diminution de 20 %. La baisse marquée du nombre total de dossiers relatifs aux services bancaires ouverts est attribuable au retrait de la Banque de Nouvelle-Écosse (BNS) et de sa filiale Tangerine à la fin de l'exercice 2018. Pour comparer avec précision le volume des dossiers de ces trimestres avec nos normes historiques, les graphiques bancaires de cette section sont présentés comme une moyenne ajustée sur les huit derniers trimestres, excluant ces entreprises. La moyenne des huit derniers trimestres, incluant ces entreprises, est également illustrée par la barre ombrée. Les dossiers liés aux investissements ne sont pas touchés par le retrait de ces banques.

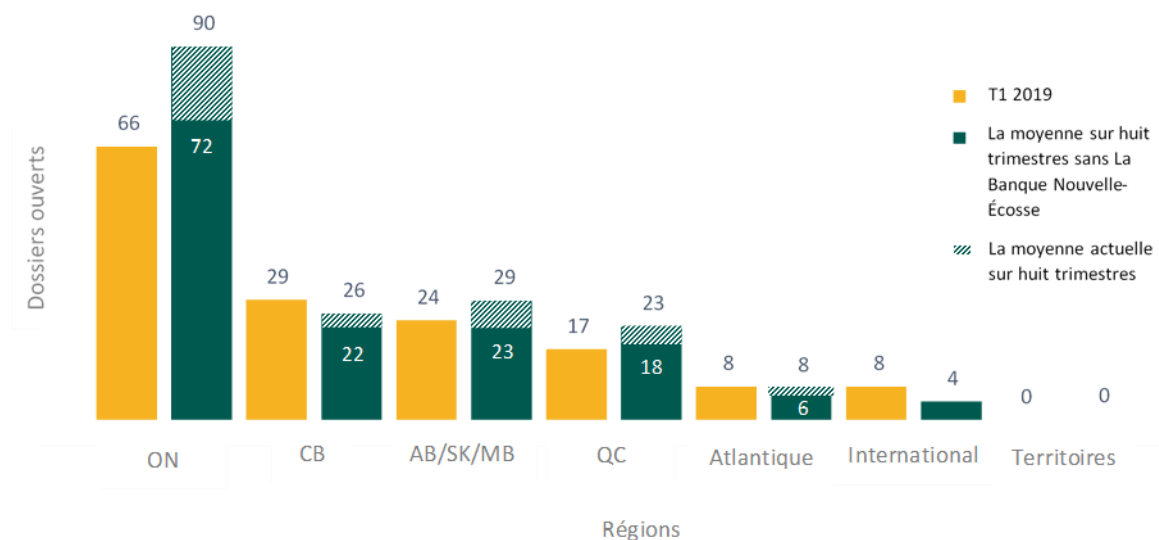
Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires a légèrement diminué par rapport à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, soit 57 comparativement à 55 au premier trimestre. Le volume des dossiers liés aux investissements n'est pas touché par le retrait de ces banques. Le nombre de dossiers ouverts liés aux placements a dépassé la moyenne des huit derniers trimestres, passant de 87 à 97. Dans l'ensemble, l'augmentation du nombre de dossiers ouverts liés aux placements a entraîné une augmentation nominale du nombre total rajusté de dossiers ouverts. Le nombre total de dossiers ouverts est passé d'une moyenne ajustée de 144 au cours des huit derniers trimestres à 152 au premier trimestre, ce qui représente une augmentation de 6 %.

Dossiers ouverts par secteur de placement : T1 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres

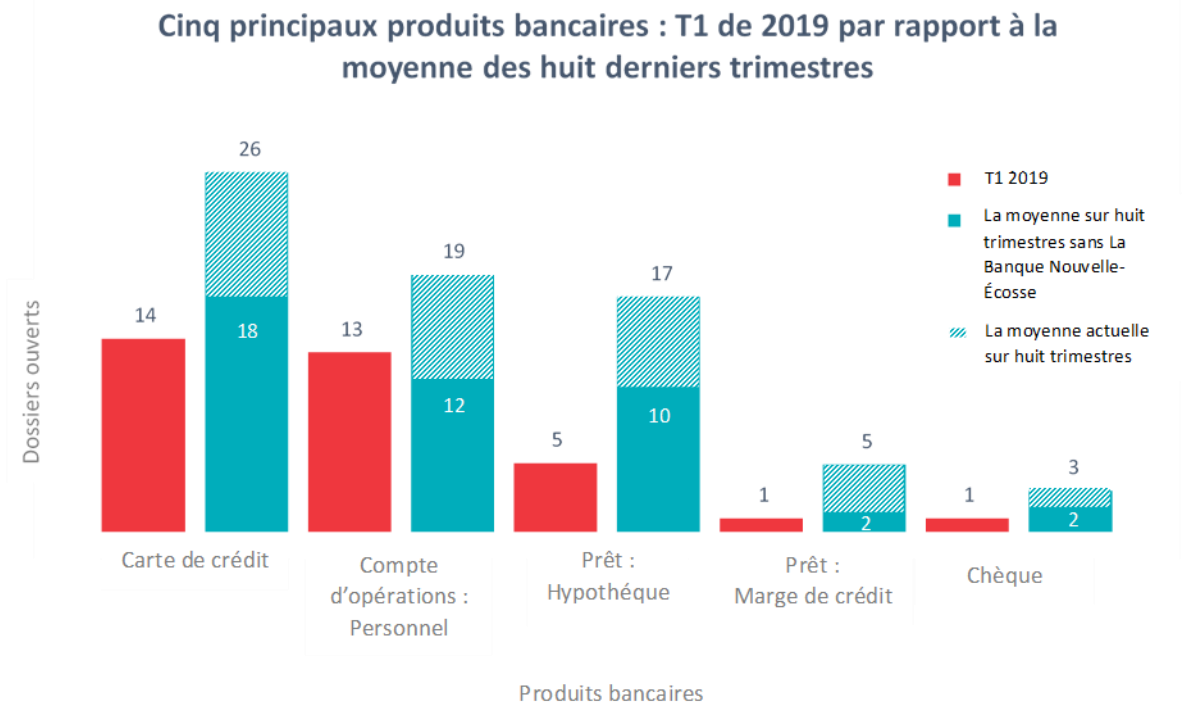


Au cours du premier trimestre de 2019, le nombre de dossiers ouverts de l'ACCFM est passé à 42, ce qui représente une augmentation de 40 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Les dossiers ouverts sur l'OCRCVM, les courtiers en plans de bourses d'études, les courtiers en valeurs mobilières exemptées et les gestionnaires de portefeuille sont semblables aux chiffres historiques de 2018 et au dernier trimestre.

Dossiers ouverts par région : T1 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres

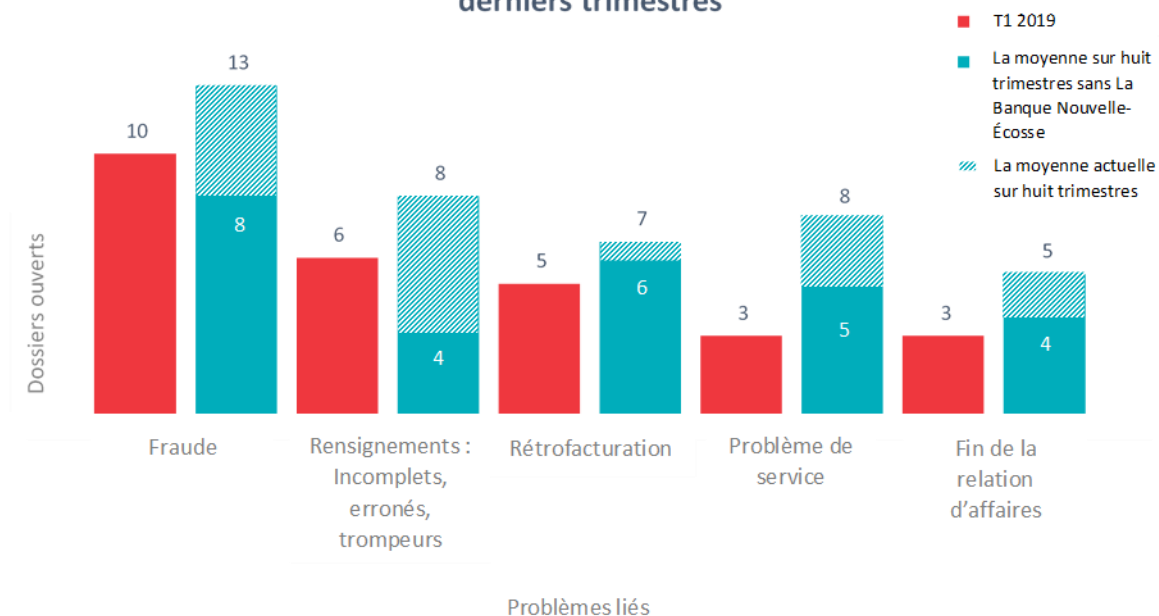


En Ontario, 66 dossiers ont été ouverts au premier trimestre de 2019, ce qui représente une diminution de 8 % par rapport à la moyenne ajustée au cours des huit derniers trimestres. La Colombie-Britannique a remplacé les provinces de l'Ouest en tant que région ayant la deuxième plus forte proportion de dossiers ouverts, passant de 22 à 29 au premier trimestre, comparativement à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres. Même en comptabilisant les dossiers ouverts dans les provinces de l'Ouest, le Québec et la région de l'Atlantique sont demeurés dans les normes historiques au premier trimestre. Le nombre de dossiers internationaux a doublé pour atteindre 8, ce qui représente une augmentation par rapport à la moyenne ajustée des huit derniers trimestres, qui est de 4.



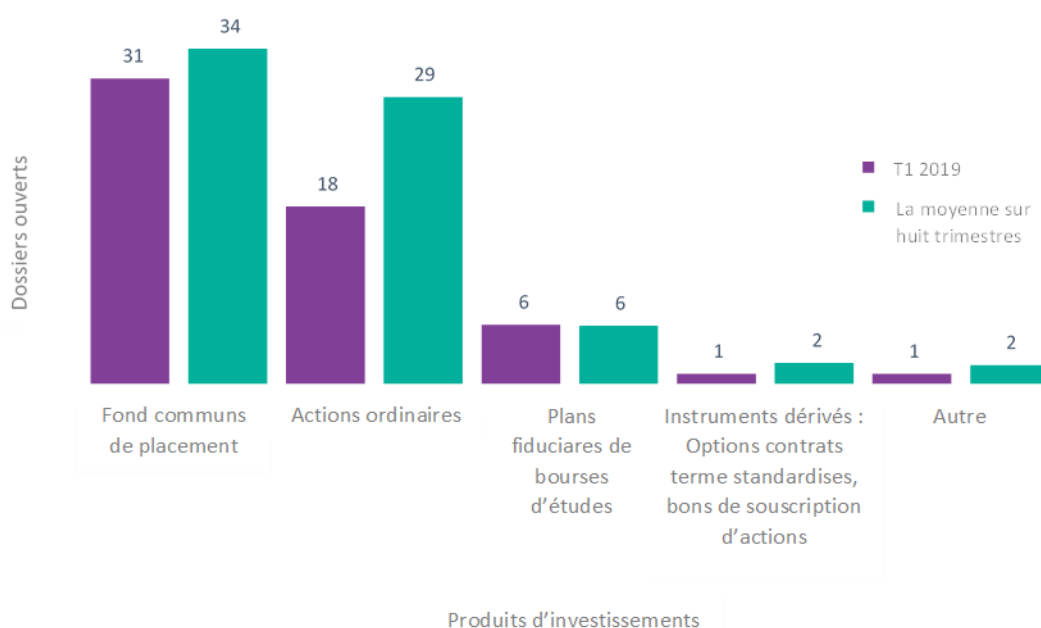
Dans l'ensemble, il y a eu une diminution des plaintes relatives aux produits bancaires au premier trimestre de 2019. Le nombre de plaintes relatives aux cartes de crédit est passé à 14 par rapport à la moyenne ajustée de 18 sur huit trimestres. Les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont également diminué, passant de 10 au cours des huit derniers trimestres à 5 au premier trimestre.

Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : T1 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



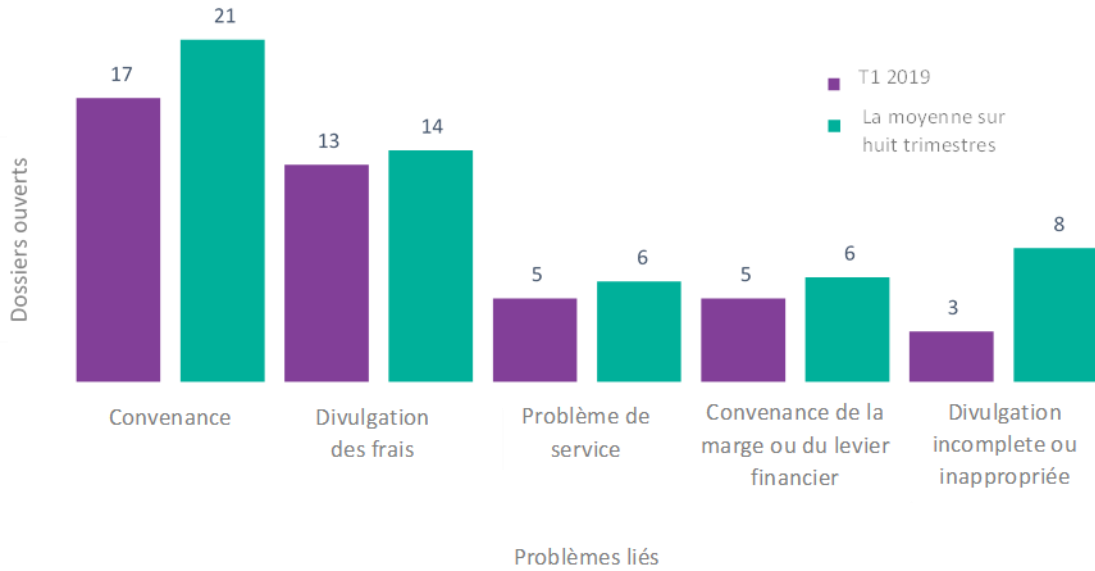
La fraude reste le problème bancaire le plus signalé, passant de la moyenne ajustée de 8 plaintes au cours des huit derniers trimestres à 10 plaintes pendant le premier trimestre. Les dossiers liés aux renseignements incomplets/erronés/inexactes sont passés à 6 au premier trimestre, soit au-dessus de la norme ajustée de 4 des huit derniers trimestres.

Cinq principaux produits de placement : T1 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au premier trimestre, les plaintes relatives aux actions ordinaires ont chuté à 18, ce qui représente une baisse de 38 % par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres. Mis à part les actions ordinaires, les plaintes relatives aux produits de placement n'ont que légèrement varié par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : T1 de 2019 par rapport à la moyenne des huit derniers trimestres



Au premier trimestre, l'adéquation demeure la plainte la plus fréquente en matière d'investissement, même si le nombre de plaintes est passé à 17 comparativement à la moyenne de 21 au cours des huit derniers trimestres. Les plaintes pour divulgation incomplète ou inexacte ont également diminué, passant d'une moyenne de 8 dossiers au cours des huit derniers trimestres à 3 dossiers lors du premier trimestre.