



L'exercice 2018

1 novembre 2017 – 31 octobre 2018

Vous trouverez ci-dessous un résumé des données globales sur les plaintes qui comparent les exercices 2017 et 2018.

En 2018, l'OBSI a observé une hausse des dossiers ouverts, dont le nombre est passé de 721 en 2017 à 760 en 2018, ce qui représente une augmentation de 5 %. Les plaintes liées aux placements ont diminué, passant de 351 dossiers ouverts en 2017 à 345 en 2018. Les dossiers bancaires ouverts ont poursuivi leur tendance à la hausse pluriannuelle, passant de 370 en 2017 à 415 en 2018, ce qui représente une augmentation de 12 % d'une année à l'autre.

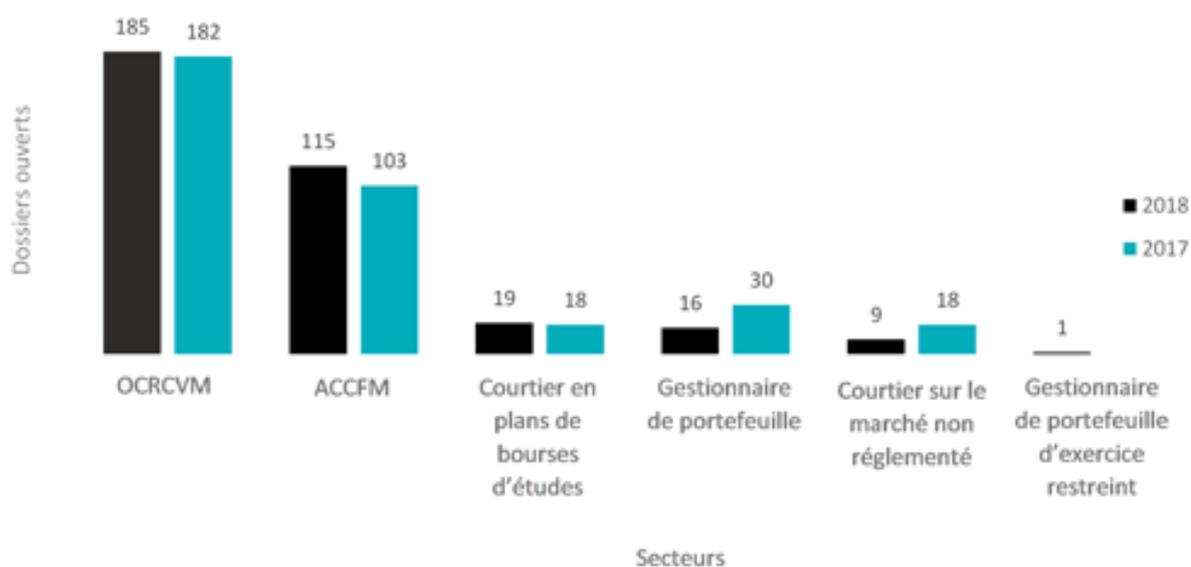
Nombre total de dossiers ouverts : 2017 par rapport à 2018



Dossiers ouverts par secteur de placement

On a observé des variations modérées dans le nombre de dossiers ouverts liés à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), aux gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint en 2018. Les dossiers de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont augmenté de 12 %, passant de 103 en 2017 à 115 en 2018. Les dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études et aux courtiers sur le marché non réglementé ont diminué.

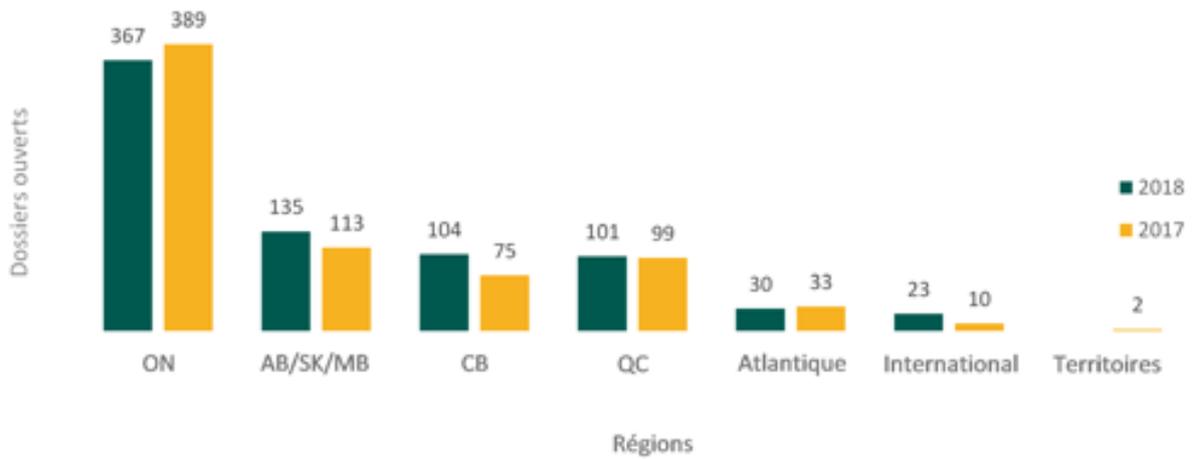
Dossiers ouverts par secteur de placement : 2017 par rapport à 2018



Dossiers ouverts par région

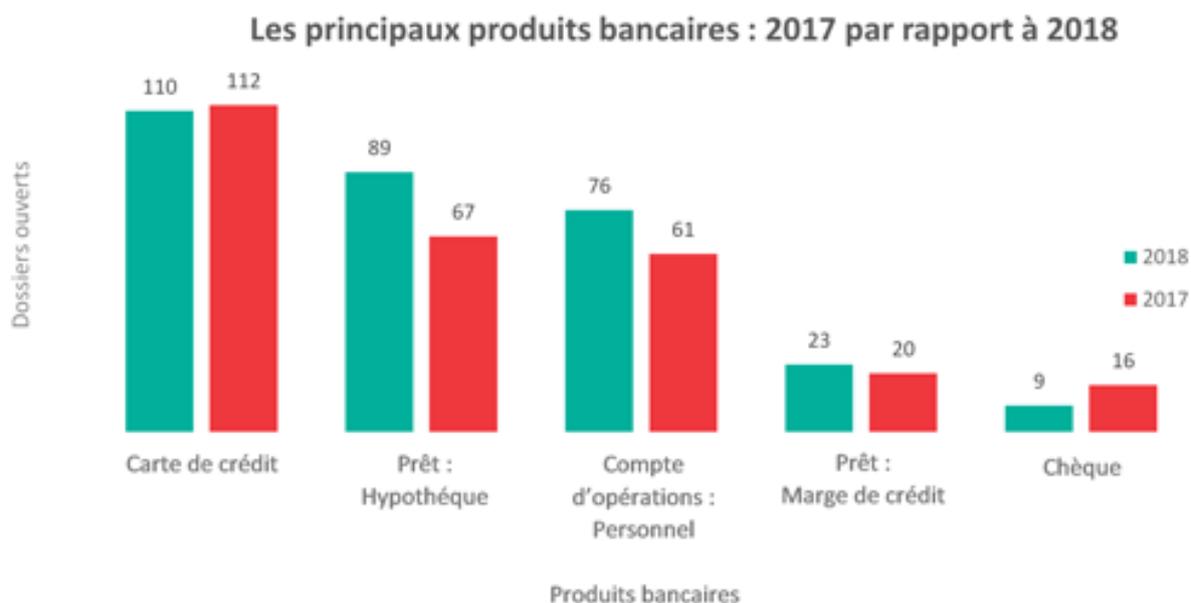
L'Ontario reste la province produisant le plus grand nombre de plaintes, malgré une baisse de 6 % des dossiers ouverts. Les dossiers ouverts dans les provinces de l'Ouest ont augmenté de 19 %. Le nombre de dossiers ouverts au Québec et dans les provinces de l'Atlantique était relativement similaire. Les dossiers internationaux ont augmenté, passant de 10 en 2017 à 23 en 2018.

Dossiers ouverts par région : 2017 par rapport à 2018

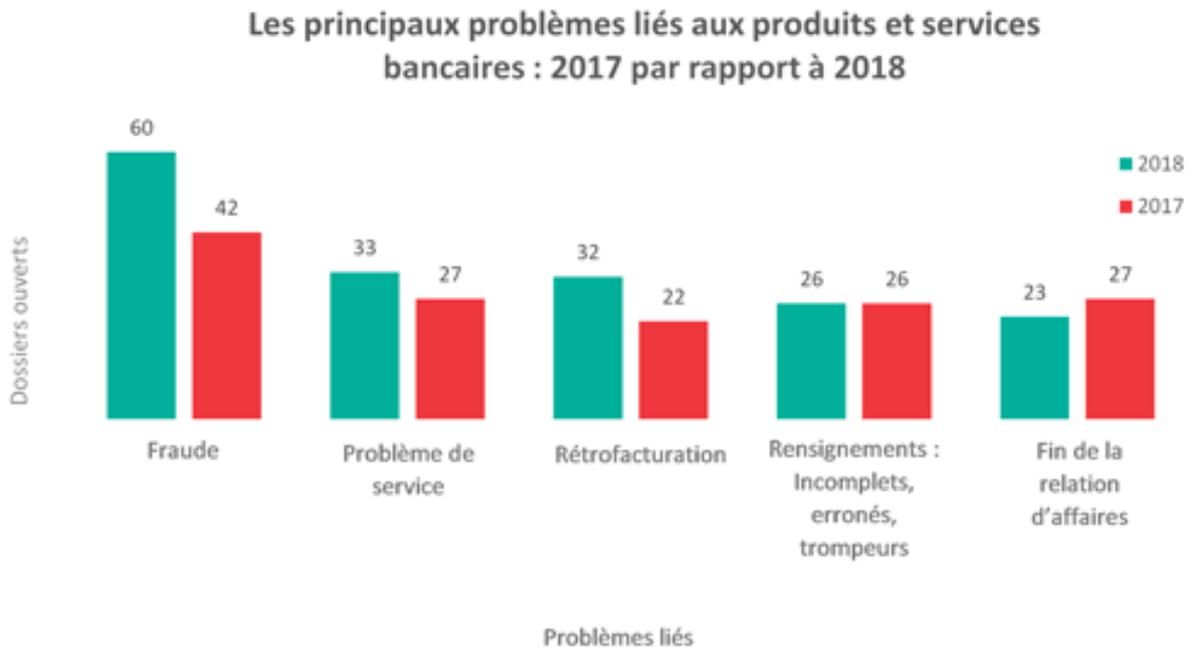


Produits et problèmes principaux

En 2018, les cinq principaux produits bancaires ont poursuivi leurs tendances de 2017. Les plaintes liées aux cartes de crédit demeuraient les plus fréquentes. Les plaintes liées aux prêts hypothécaires ont augmenté, passant de 67 en 2017 à 89 en 2018, ce qui représente une hausse de 33 %. Les plaintes liées aux comptes d'opérations personnels ont augmenté de 25 %. Les dossiers impliquant des chèques ont diminué, passant de 16 en 2017 à 9 en 2018.

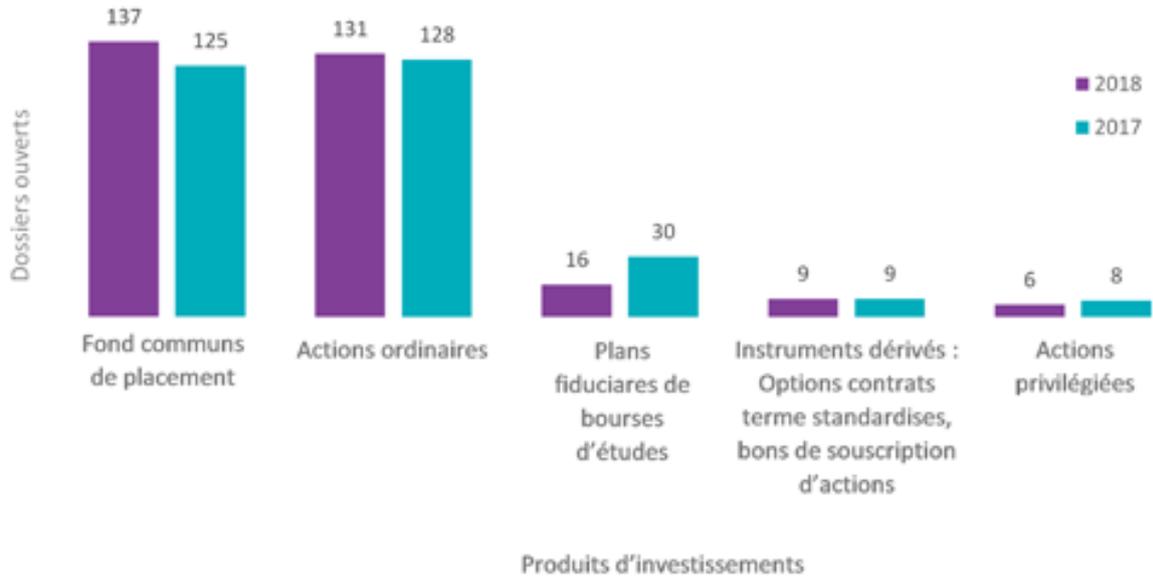


La fraude constituait le problème bancaire le plus signalé, affichant une hausse de 43 %, notamment de 42 dossiers en 2017 à 60 en 2018. Les problèmes liés au service constituaient le deuxième problème le plus signalé, affichant une hausse de 19 %. Les problèmes liés aux rétrofacturations ont augmenté de 46 % comparativement à 2017.



Les plaintes liées aux fonds communs de placement (qui ont devancé les actions ordinaires à titre de produit d'investissement principal) ont augmenté de 10 %. Les dossiers liés au plan fiduciaire canadien de bourses d'études ont diminué, passant de 30 en 2017 à 16 en 2018.

Les principaux produits de placement : 2017 par rapport à 2018



Comparativement à 2017, on a relevé des baisses des principaux problèmes liés aux placements en 2018 dans toutes les catégories, sauf la divulgation incomplète/inexacte, qui a augmenté de 17 %. Les dossiers liés à la convenance de la marge ou du levier financier ont baissé de 39 % par rapport à 2017.

