



## **Au deuxième trimestre, les demandes de renseignements ont augmenté, tandis que le nombre de dossiers ouverts a ralenti par rapport aux niveaux presque records du trimestre précédent.**

Au deuxième trimestre, les demandes de renseignements ont augmenté de 7 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 7 % d'une année à l'autre. Le nombre total de dossiers ouverts a chuté en dessous du niveau presque record enregistré au trimestre précédent et du niveau record de l'année précédente. Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires a diminué de 19 % par rapport au niveau record du trimestre précédent et de 12 % sur un an. Le nombre de dossiers liés aux placements a augmenté de 14 % par rapport au premier trimestre et a diminué de 37 % par rapport à la même période de l'année dernière.

Au cours du trimestre, la fraude a été le principal problème pour les consommateurs de services bancaires et les investisseurs. Les virements électroniques ont été le produit qui a suscité le plus grand nombre de plaintes de la part des consommateurs, suivis des cartes de crédit. Les actions ordinaires ont remplacé les fonds communs de placement comme sujet qui suscite le plus de plaintes de la part des investisseurs, tandis que la fraude a remplacé la convenance des placements comme problème de placement le plus courant.

### **Statistiques des huit derniers trimestres**

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du premier trimestre de 2024 (du 1er novembre 2023 au 31 janvier 2024) ainsi que les données des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique. Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer. Ce rapport porte sur les sujets suivants :

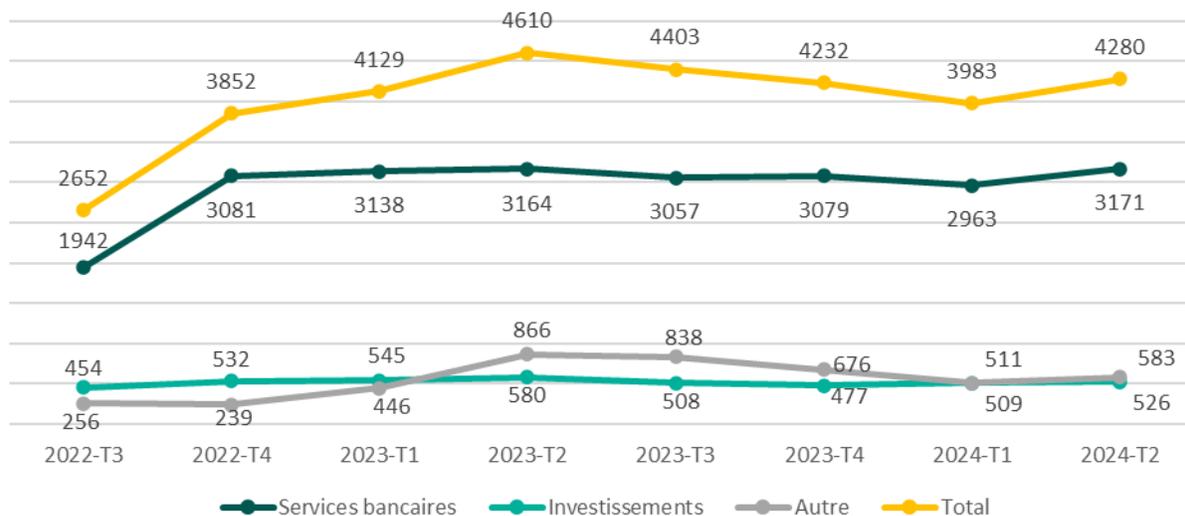
- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par secteur d'investissement
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Cinq principaux produits bancaires
- Cinq principaux problèmes bancaires
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes liés aux placements

### **À propos des demandes de renseignements transmises à l'OSBI**

Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Une partie importante du rôle de l'OSBI consiste à répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant des plaintes. En plus d'accompagner les consommateurs dans le dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI, lorsque cela relève de notre mandat, notre personnel d'accueil est formé pour fournir des renseignements et une assistance aux

consommateurs lorsque nous ne sommes pas l'organisation appropriée pour les aider. Il s'agit souvent de les informer des règlements qui s'appliquent à leur plainte et de leur expliquer les mesures à prendre pour résoudre leur problème et de les orienter vers la personne concernée au sein de leur entreprise ou vers l'organisme de réglementation approprié. Les volumes de demandes de renseignements sont un indicateur important des volumes de dossiers attendus à l'avenir.

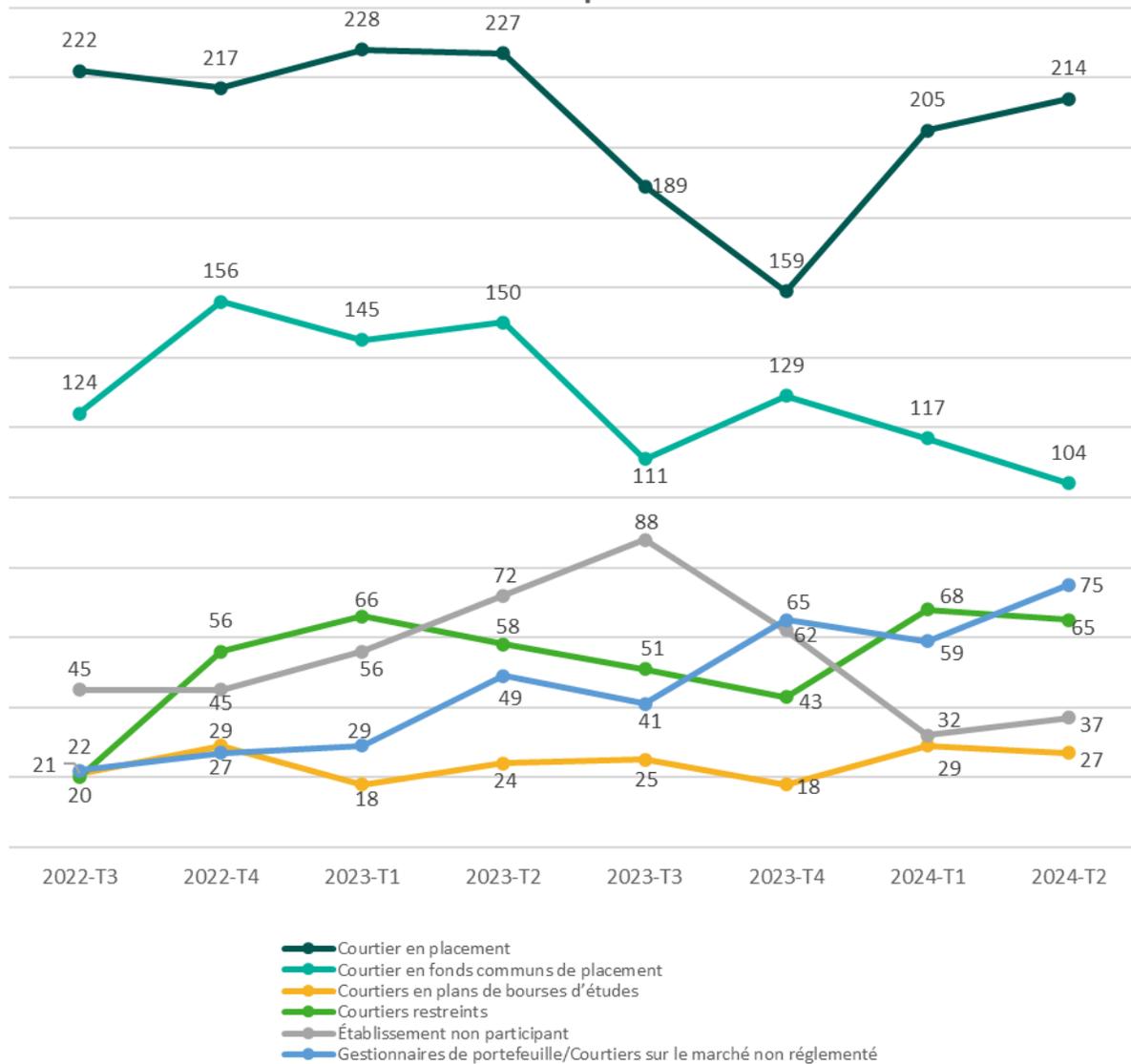
### Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre 2024, **les demandes totales des consommateurs** ont augmenté de 7 %, inversant une tendance à la baisse observée récemment.

- Au deuxième trimestre, nous avons reçu 4 280 demandes, soit une hausse de 7 % par rapport au trimestre précédent et une baisse de 7 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de **renseignements bancaires** ont enregistré une hausse de 7 % d'un trimestre à l'autre et sont demeurées stables par rapport à l'année précédente. Elles comptaient pour 74 % du nombre total de demandes reçues au cours du trimestre.
- Les demandes de renseignements **liées aux placements** sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 9 % par rapport à l'année précédente.
- La catégorie **Autre** comprend les demandes de renseignements provenant des consommateurs des firmes non participantes.

### Demandes reçues par le secteur d'investissement : 8 trimestres précédents

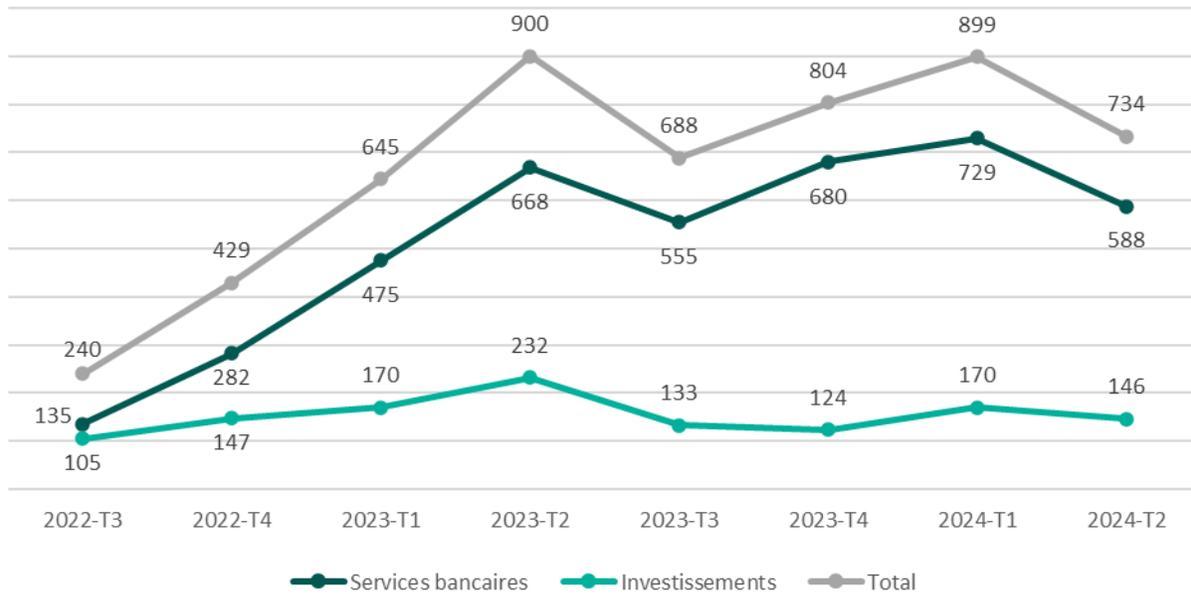


Au deuxième trimestre, **les demandes de renseignements liées aux placements** sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 9 % par rapport à l'année précédente.

- Les demandes de renseignements liées aux **courtiers en valeurs mobilières** ont augmenté de 4 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 6 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 11 % d'un trimestre à l'autre et de 31 % d'une année à l'autre.

- Les demandes de renseignements sur **les gestionnaires de portefeuille et les gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** ont augmenté de 27 % d'un trimestre à l'autre et de plus de la moitié (soit 53 %) d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers d'exercice restreint** sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 12 % sur un an.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en plans de bourses d'études** ont diminué de 7 % d'un trimestre à l'autre et augmenté de 13 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements **sur les firmes non participantes** ont augmenté de 16 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de près de la moitié par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements concernant les firmes non participantes portent sur des sociétés d'investissement qui ne sont pas assujetties aux règlements provinciaux sur les valeurs mobilières qui les obligeraient à fournir à leurs consommateurs un accès aux services de l'OSBI.

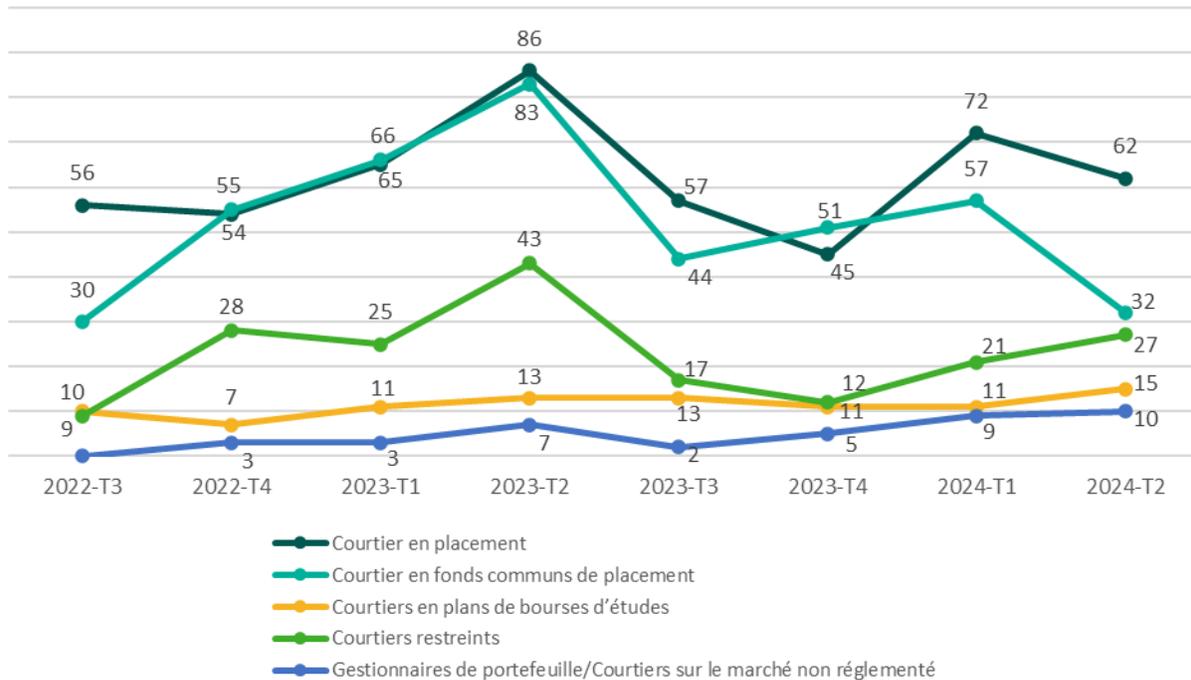
### Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, **le nombre total de dossiers ouverts** a diminué par rapport au niveau presque record enregistré au trimestre précédent et au niveau record de l'année précédente.

- Le nombre **total** de dossiers ouverts a diminué de 18 % d'un trimestre à l'autre et de 12 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers liés aux **services bancaires** ouverts ont diminué de 19 % par rapport au trimestre précédent, après le sommet de huit trimestres atteint au premier trimestre, et a diminué de 12 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **placements** ouverts ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre et de 37 % par rapport au niveau record du deuxième trimestre de 2023.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents

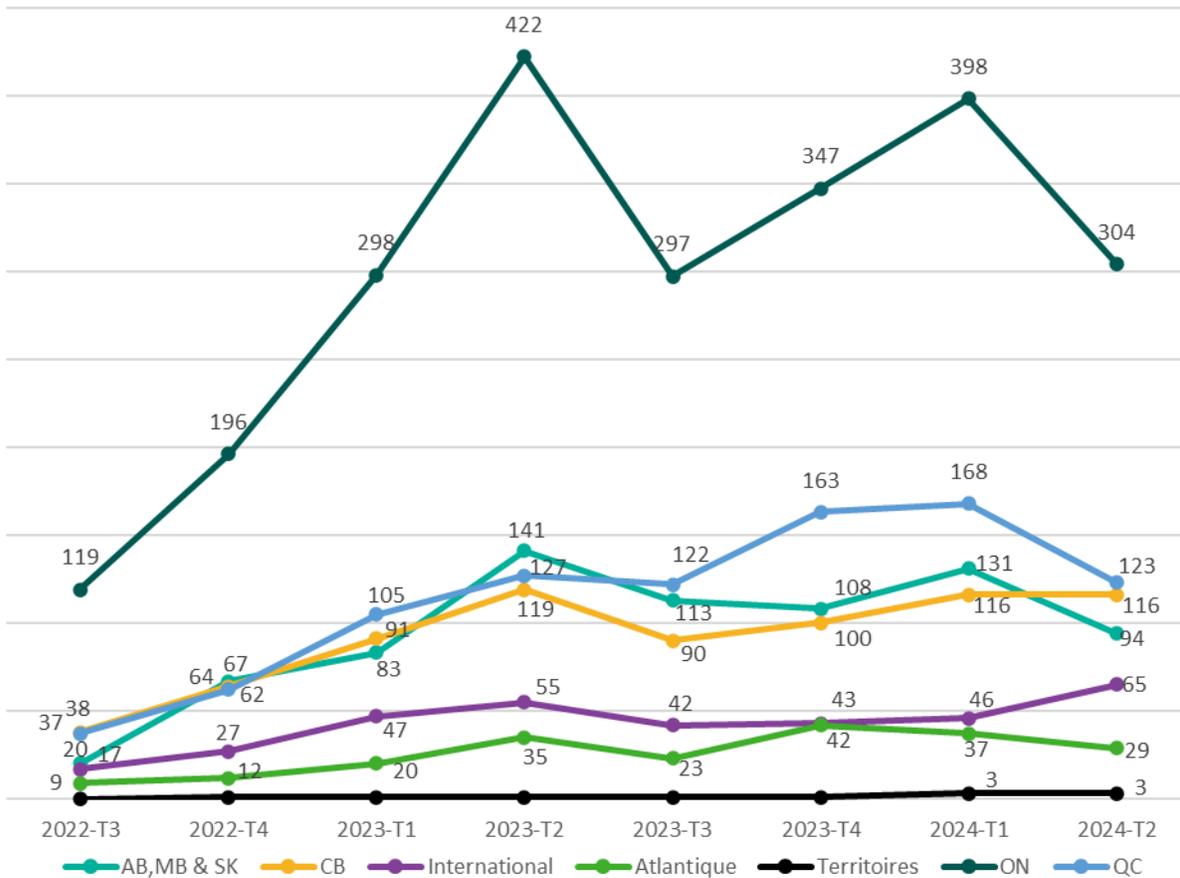


Au deuxième trimestre, les dossiers liés aux **placements** ouverts ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre et de 37 % par rapport au niveau record du deuxième trimestre de 2023.

- Les dossiers liés aux **courtiers en valeurs mobilières** ont diminué de 14 % par rapport au trimestre précédent et de 28 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 44 % par rapport au premier trimestre de 2024 et de 61 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **courtiers d'exercice restreint** ont augmenté de 29 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 37 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **courtiers en plans de bourses d'études** sont demeurés à des niveaux faibles, mais ont tout de même atteint un sommet sur huit trimestres tout en restant relativement stables par rapport à l'année précédente.

- Les dossiers liés aux **gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** sont restés à des niveaux faibles, mais ont atteint un sommet sur huit trimestres et ont augmenté d'une année à l'autre.

Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents

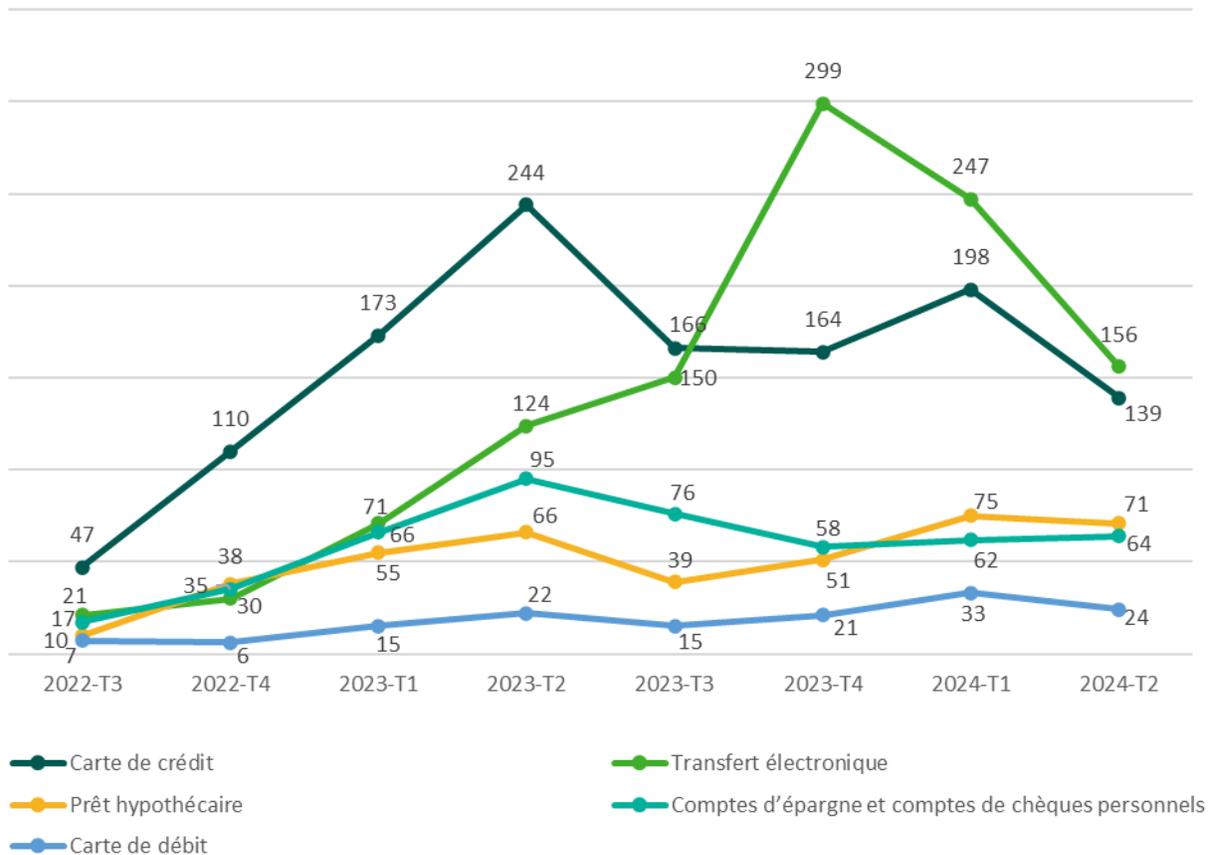


Au deuxième trimestre, le nombre de dossiers ouverts a diminué par rapport au trimestre précédent dans la plupart des régions, à l'exception de la Colombie-Britannique et des Territoires, tandis que les dossiers internationaux ont atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres.

- Le nombre de dossiers en **Ontario** ont diminué de 24 % d'un trimestre à l'autre et de 28 % d'une année sur l'autre, en baisse par rapport au sommet de huit trimestres enregistré au deuxième trimestre de 2023.
- Le nombre de dossiers au **Québec** a diminué de 27 % par rapport au trimestre précédent, en baisse par rapport au sommet de huit trimestres enregistré au premier trimestre de 2024, et est resté stable d'une année à l'autre.

- Le nombre de dossiers dans les **provinces des Prairies** ont diminué de 28 % d'un trimestre à l'autre et de 33 % d'une année à l'autre, poursuivant sa baisse par rapport au sommet de huit trimestres observé l'année dernière.
- Le nombre de dossiers en **Colombie-Britannique** est demeuré stable d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.
- Les dossiers dans les **Territoires** sont restés à des niveaux faibles, mais ont atteint un sommet sur huit trimestres et ont augmenté d'une année à l'autre.
- Les dossiers **internationaux** ont atteint un sommet sur huit trimestres et ont augmenté de 18 % par rapport à la même période de l'année précédente.
- Les cas dans les provinces de l'**Atlantique** ont diminué de 22 % par rapport au trimestre précédent et de 17 % par rapport à l'année précédente.

## Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents

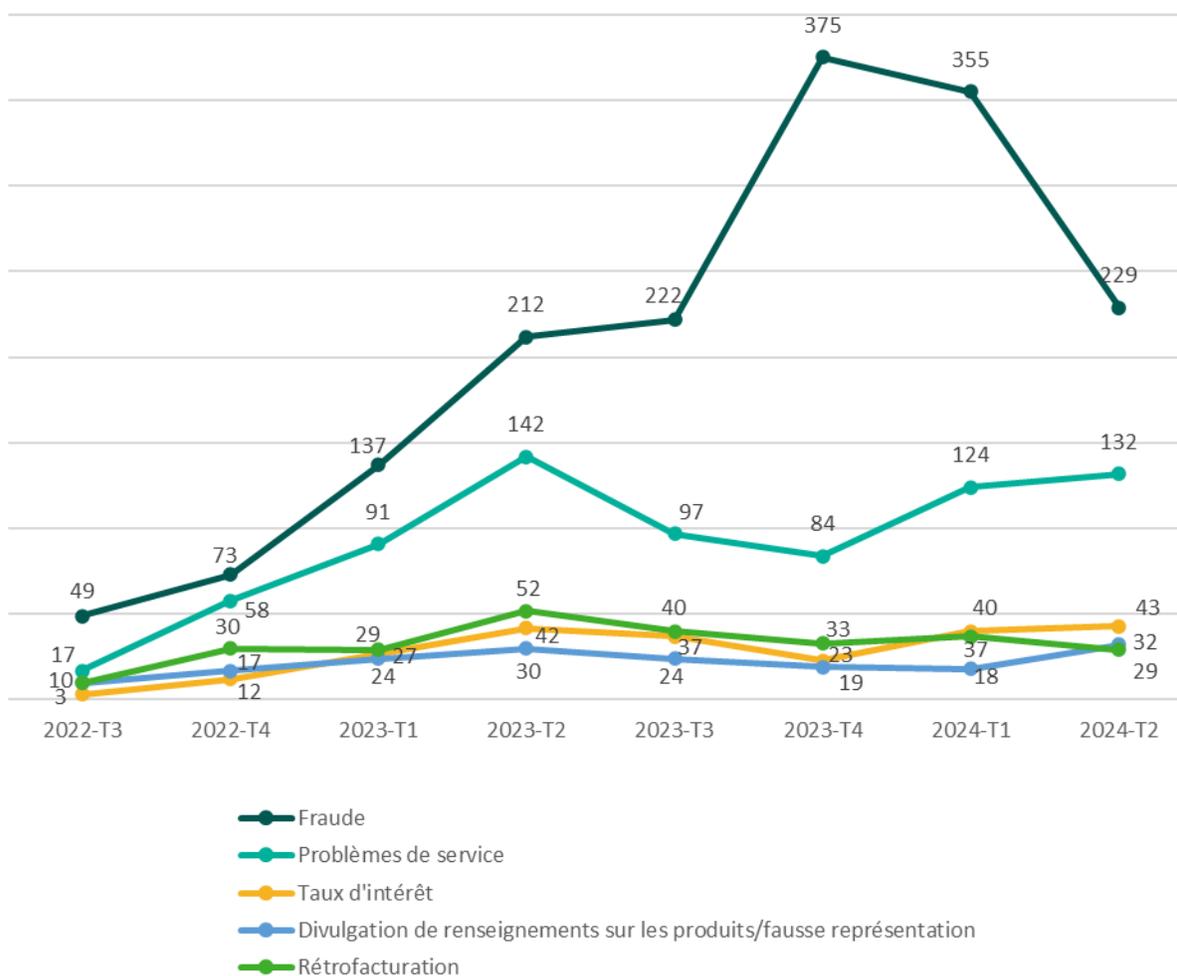


Au deuxième trimestre, les cinq principales plaintes concernant les produits bancaires sont demeurées inchangées par rapport au trimestre précédent, les **virements électroniques** demeurant la principale préoccupation des consommateurs de services bancaires.

- Les dossiers liés aux **virements électroniques** ont diminué de 37 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 26 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **cartes de crédit** ont diminué de 30 % par rapport au trimestre précédent et de 43 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **prêts hypothécaires** sont restés stables par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **comptes d'épargne et de chèque personnels** sont restés stables d'un trimestre à l'autre, mais ont chuté de 33 % en dessous du sommet sur huit trimestres observé au deuxième trimestre de 2023.

- Les dossiers liés aux **cartes de débit** ont connu une baisse de 27 % d'un trimestre à l'autre, mais sont restés stables sur un an.

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

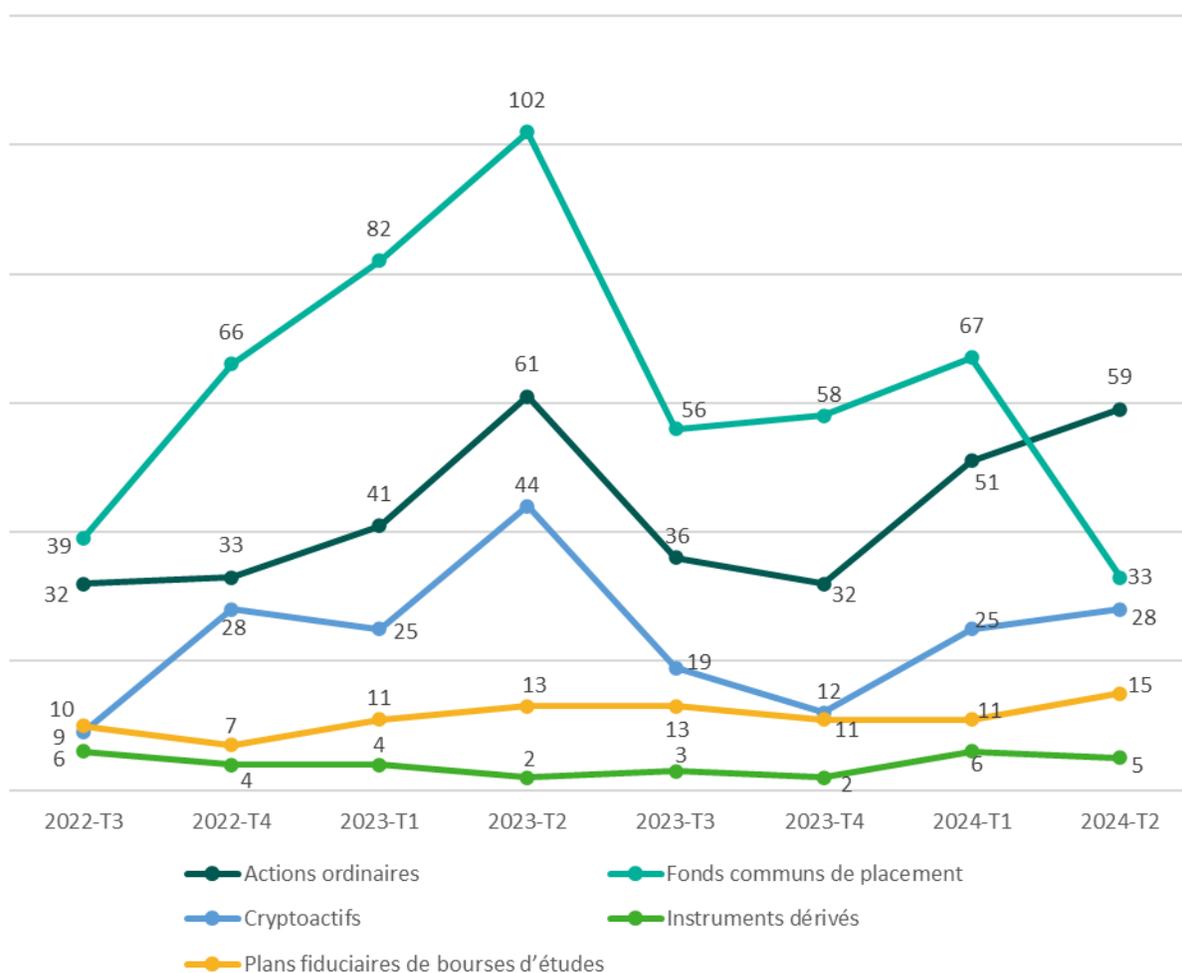


Au deuxième trimestre, les dossiers liés à la **fraude** ont diminué considérablement, mais sont demeurés le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des consommateurs de services bancaires.

- Les dossiers liés à la **fraude** ont diminué de 35 % par rapport au trimestre précédent et sont demeurés stables d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés à des **problèmes de service** ont augmenté de 7 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 7 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **taux d'intérêt** ont augmenté de 7 % d'un trimestre à l'autre, mais sont demeurés stables depuis un an.

- **Les dossiers liés** à la divulgation de renseignements sur les produits et à la fausse déclaration ont augmenté de 78 % par rapport au trimestre précédent et ont légèrement augmenté d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés à la **rétrofacturation** ont diminué de 22 % par rapport au trimestre précédent et de 44 % d'une année à l'autre.

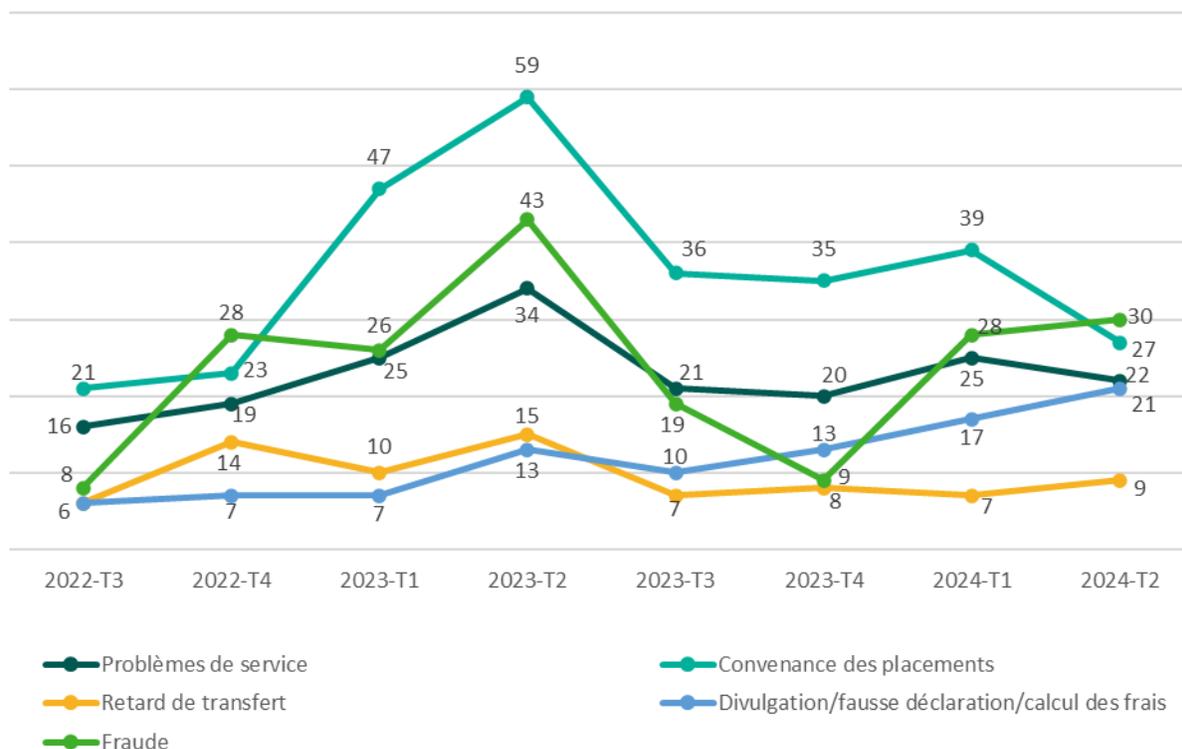
### Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, **les actions ordinaires** ont été la principale préoccupation concernant les produits pour les investisseurs pour la première fois au cours des derniers trimestres, puisque les plaintes concernant les fonds communs de placement ont connu une baisse considérable au cours du trimestre.

- Les dossiers liés aux **actions ordinaires** ont augmenté de 16 % d'un trimestre à l'autre, mais sont restés stables par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **fonds communs de placement** ont diminué de plus de la moitié (soit 51 %) par rapport au trimestre précédent et de 68 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes relatives aux **cryptoactifs** ont augmenté de 12 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 36 % d'une année sur l'autre.
- Les dossiers liés aux **plans fiduciaires de bourses d'études** ont augmenté de 36 % par rapport au trimestre précédent et de 15 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **instruments dérivés** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé par rapport à l'année précédente.

### Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, **la fraude** est devenue le principal motif de plainte des investisseurs, dépassant la convenance des placements pour la première fois depuis quelques trimestres.

- Les dossiers liés à la **fraude** ont augmenté de 7 % d'un trimestre à l'autre, mais étaient 30 % en deçà des niveaux de l'année précédente.

- Les dossiers liés à la **convenance des placements** ont diminué de 31 % par rapport au trimestre précédent et de 54 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **problèmes de service** ont diminué de 12 % par rapport au trimestre précédent et de 35 % par rapport au même trimestre de l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **frais** ont augmenté de 24 % d'un trimestre à l'autre et de 62 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **retards de transfert** ont augmenté de 29 % d'un trimestre à l'autre, mais ont diminué de 40 % sur un an.