

## Les plaintes des consommateurs maintiennent leur rythme record au T2 2023

Les demandes de renseignements des consommateurs ont atteint un niveau record au cours du trimestre, leur nombre a triplé par rapport à l'année précédente. Le nombre total de dossiers ouverts a également atteint un niveau record, dépassant le record établi au premier trimestre. Le nombre de dossiers bancaires ouverts au cours du deuxième trimestre uniquement ont presque égalé le nombre total de dossiers bancaires ouverts pour l'ensemble de l'année précédente, alors que le nombre de dossiers d'investissement ouverts ont plus que doublé par rapport au même trimestre de l'année dernière.

Les plaintes relatives aux cartes de crédit étaient le produit qui suscitait le plus de plaintes, suivies des plaintes relatives aux virements électroniques, tandis que les principaux problèmes bancaires étaient liés à la fraude et aux problèmes de service. Les fonds communs de placement ont été le principal produit parmi les plaintes de consommateurs liées à des services d'investissement la convenance des placements étant le problème d'investissement le plus courant dans l'ensemble.

### Statistiques des huit derniers trimestres

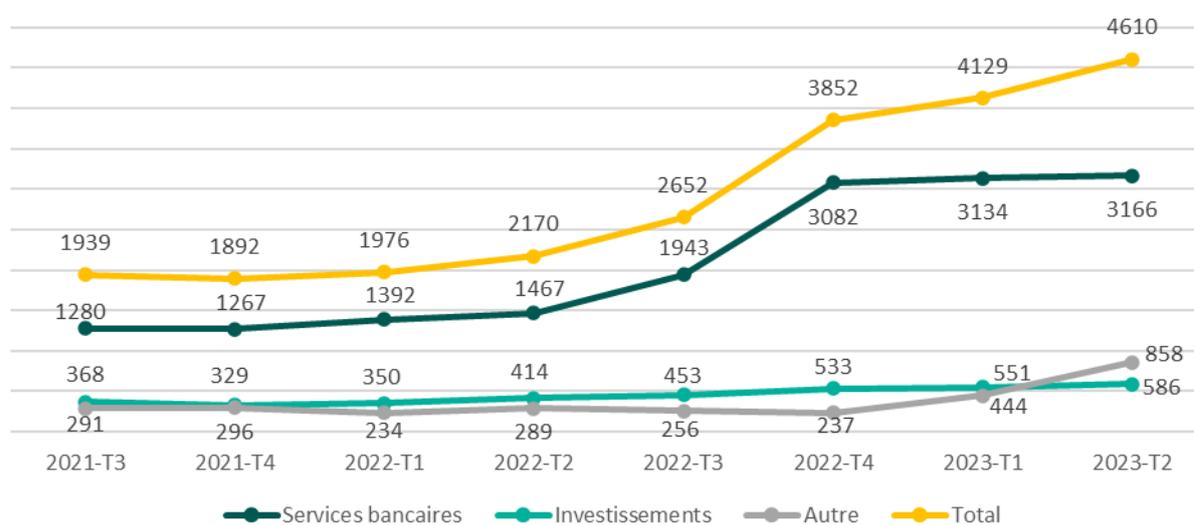
Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du deuxième trimestre de 2023 (du 1er février 2023 au 30 avril 2023) ainsi que les données des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique :

- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements 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 investissements

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

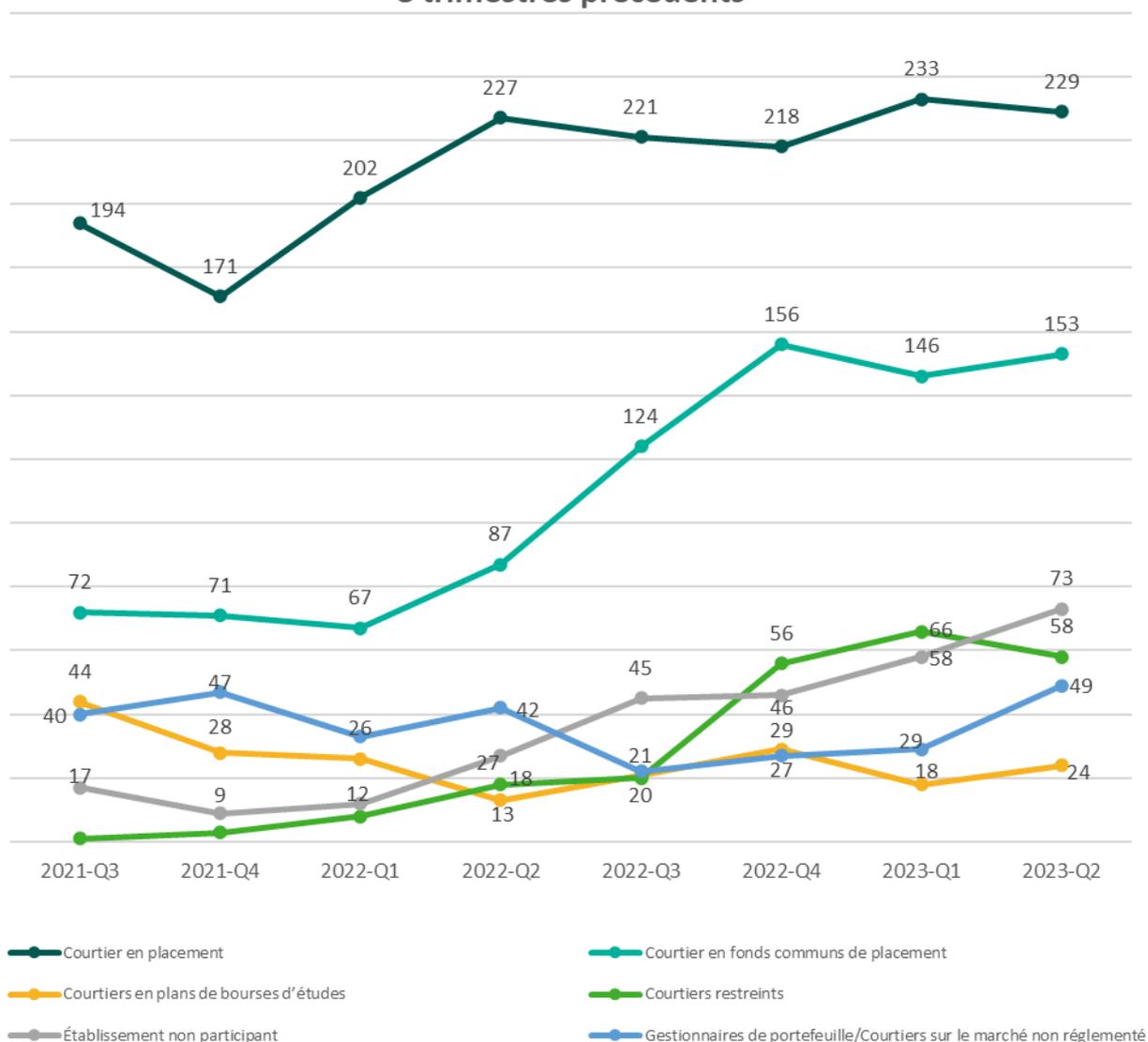
Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Une partie importante du rôle de l'OSBI consiste à répondre aux demandes 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 représentent un indicateur important des volumes de dossiers qui devraient être reçus à l'avenir.

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



Le deuxième trimestre de 2023 a poursuivi une tendance à la hausse constante en ce qui a trait au nombre total de demandes de renseignements qui ont été amorcées au milieu de l'exercice 2022. Au deuxième trimestre de 2023, le nombre total de demandes de renseignements a atteint un niveau record de 4 610, soit une augmentation de 12 % d'un trimestre à l'autre et une augmentation de 112 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements bancaires comptaient pour 69 % du total des demandes de renseignements reçues au cours du trimestre et ont augmenté de 1 % par rapport au trimestre précédent et de 115 % par rapport à l'année précédente. La croissance enregistrée dans les demandes de renseignements relatifs aux opérations bancaires est grandement attribuable aux modifications apportées au cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques qui sont entrées en vigueur l'été dernier et qui ont réduit l'attrition des plaintes des consommateurs. Les demandes de renseignements liées aux investissements ont augmenté de 6 % d'un trimestre à l'autre et de 42 % d'une année à l'autre. La catégorie Autre comprend les demandes de renseignements des consommateurs des institutions non participantes.

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

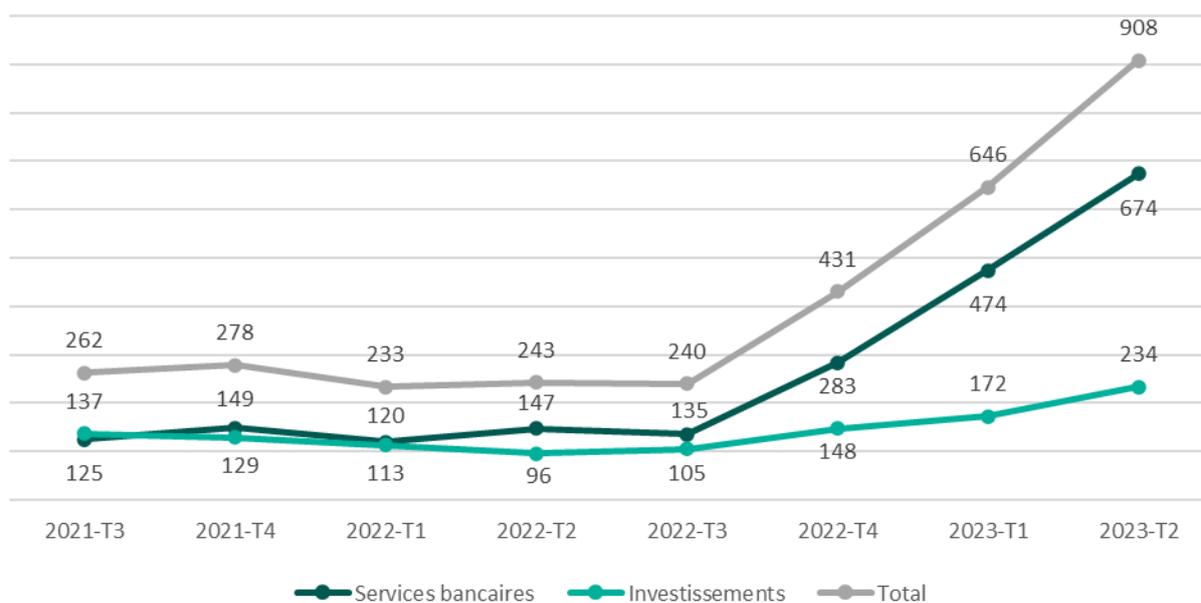


Les nombres inférieurs à 10 ne sont pas étiquetés.

Les demandes de renseignements sur les courtiers en valeurs mobilières sont demeurées élevées et stables au cours du dernier trimestre, bien qu'en légère baisse (2 %) par rapport au trimestre précédent et stables d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements sur les courtiers en fonds communs de placement ont augmenté de 5 % d'un trimestre à l'autre et de 75 % d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements portant sur les courtiers d'exercice restreint – principalement sur les courtiers de cryptomonnaie – ont diminué de 12 % par rapport au trimestre précédent, mais restent à des niveaux élevés, les demandes ayant plus que triplées par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements relatives aux gestionnaires de portefeuille et aux courtiers sur le marché non réglementé ont augmenté de près de 70 % d'un trimestre à l'autre, revenant aux niveaux observés

pour la dernière fois en 2021 et en 2022 et atteignant leur plus haut niveau sur huit trimestres. Les demandes de renseignements sur les courtiers en plans de bourses d'études ont augmenté de 33 % d'un trimestre à l'autre et de 85 % d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements des institutions non participantes ont également augmenté considérablement au cours de la dernière année, atteignant un sommet de huit trimestres.

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

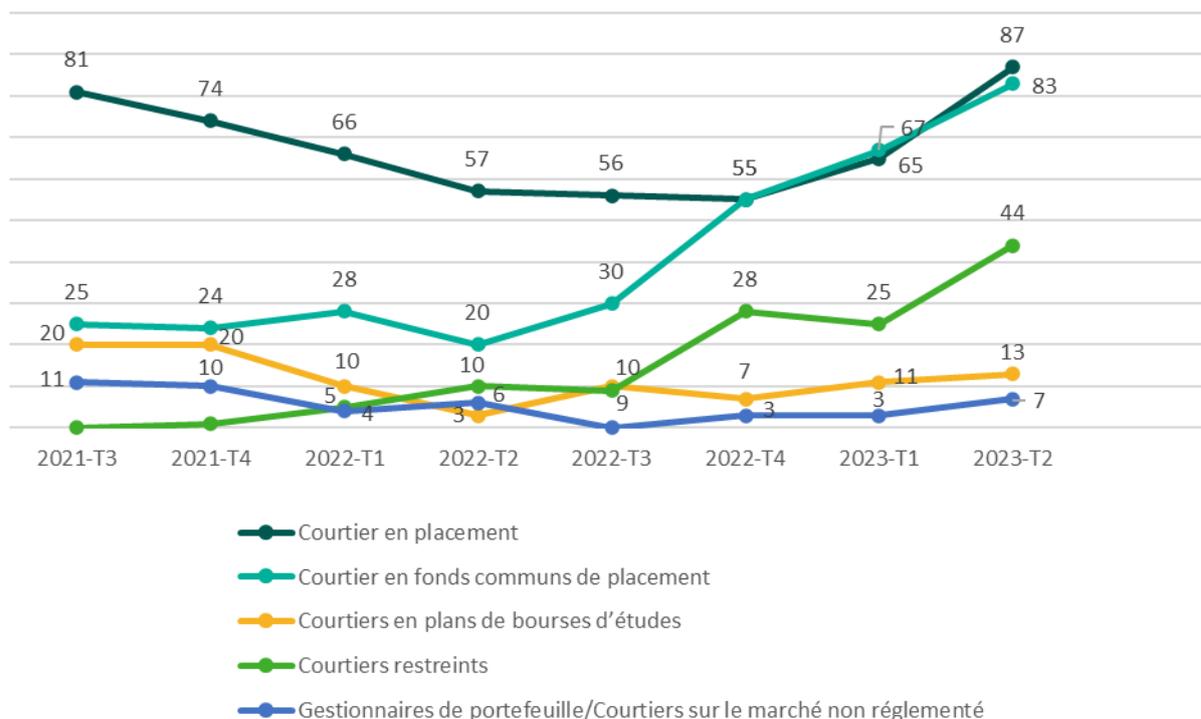


Au T2, le nombre total de dossiers ouverts a atteint un niveau record, dépassant le record établi au premier trimestre. Le nombre total de dossiers ouverts a augmenté de 40 % par rapport au trimestre précédent et a presque quadruplé par rapport au même trimestre l'an dernier.

Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires était en hausse de 42 % d'un trimestre à l'autre et de 360 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires au deuxième trimestre uniquement a presque égalé le nombre total de dossiers bancaires ouverts pour l'ensemble de 2022.

Le nombre de dossiers liés aux placements a également connu une forte hausse. Le nombre de dossiers ouverts liés aux placements a augmenté de 35 % par rapport au trimestre précédent et de près de 145 % par rapport au même trimestre l'an dernier.

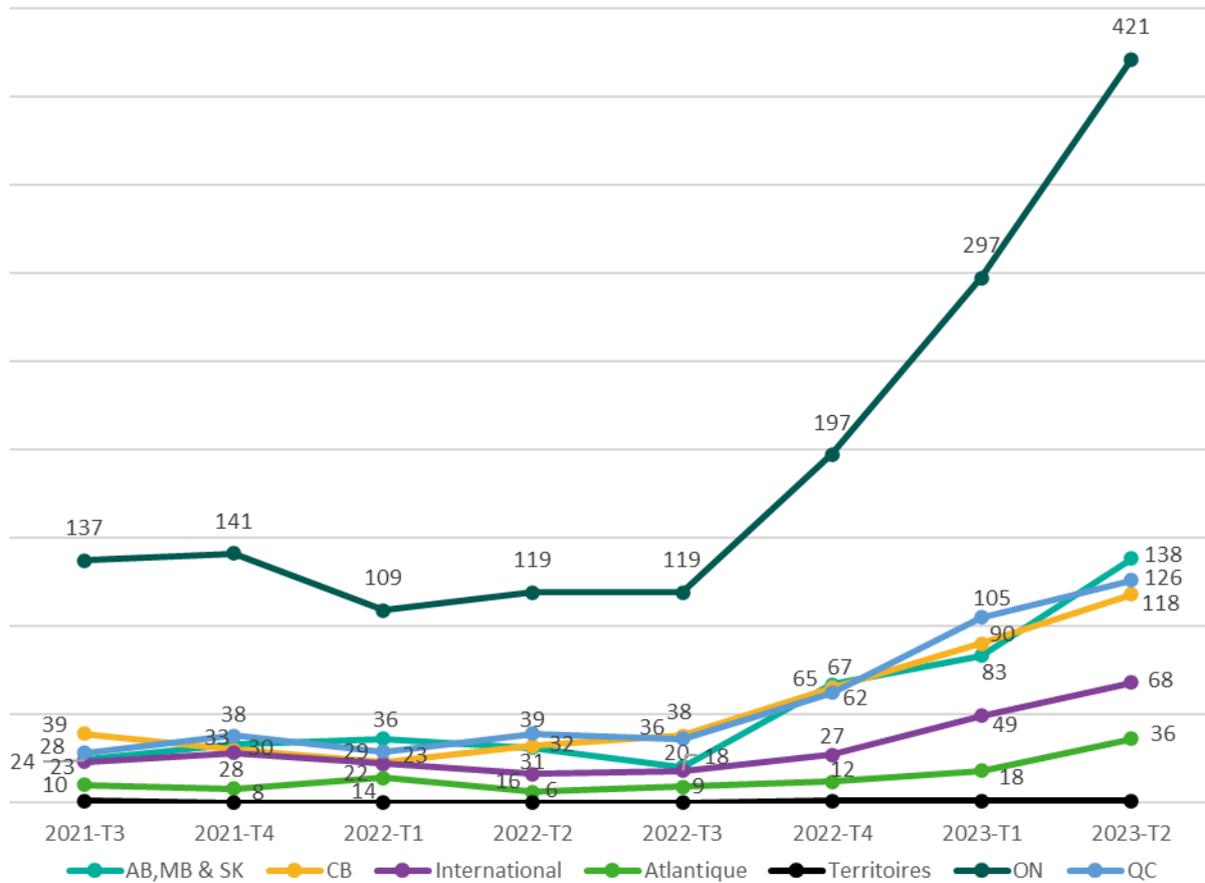
### Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

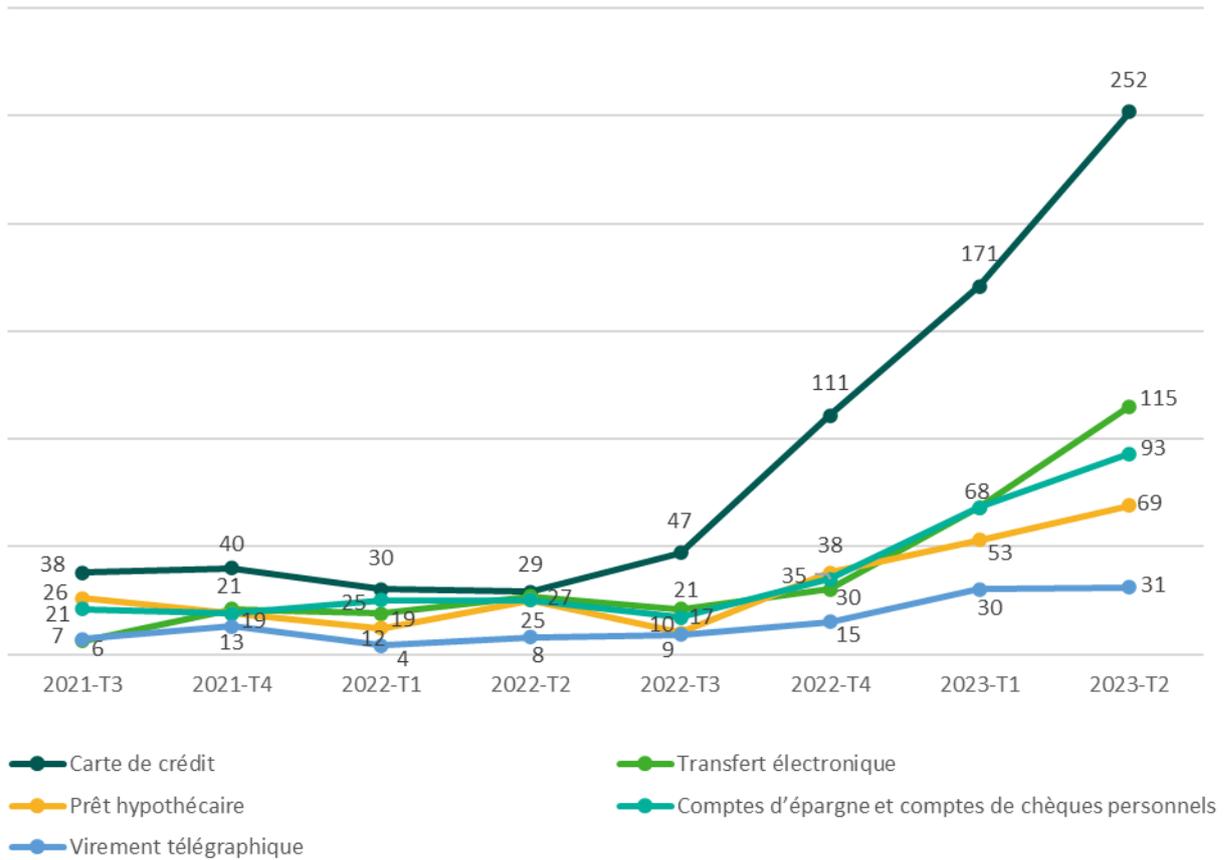
Au premier trimestre de 2023, les dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières ont atteint un sommet de huit trimestres, augmentant de 34 % par rapport au trimestre précédent et de 53 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Les dossiers des courtiers en fonds communs de placement, qui ont également atteint leur plus haut niveau sur huit trimestres, ont augmenté de près de 25 % avec quatre fois plus de dossiers ouverts que l'année dernière. Les cas de revendeurs restreints – principalement des revendeurs de crypto – ont augmenté de plus de 75 % d'un trimestre à l'autre et étaient plus de quatre fois plus élevés qu'à la même période l'an dernier. Les dossiers ouverts pour les courtiers en fiducies de bourses d'études ont été relativement stables au cours des derniers trimestres. Les dossiers liés aux gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint ont doublé par rapport au trimestre précédent et sont au même niveau que l'an dernier.

### Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



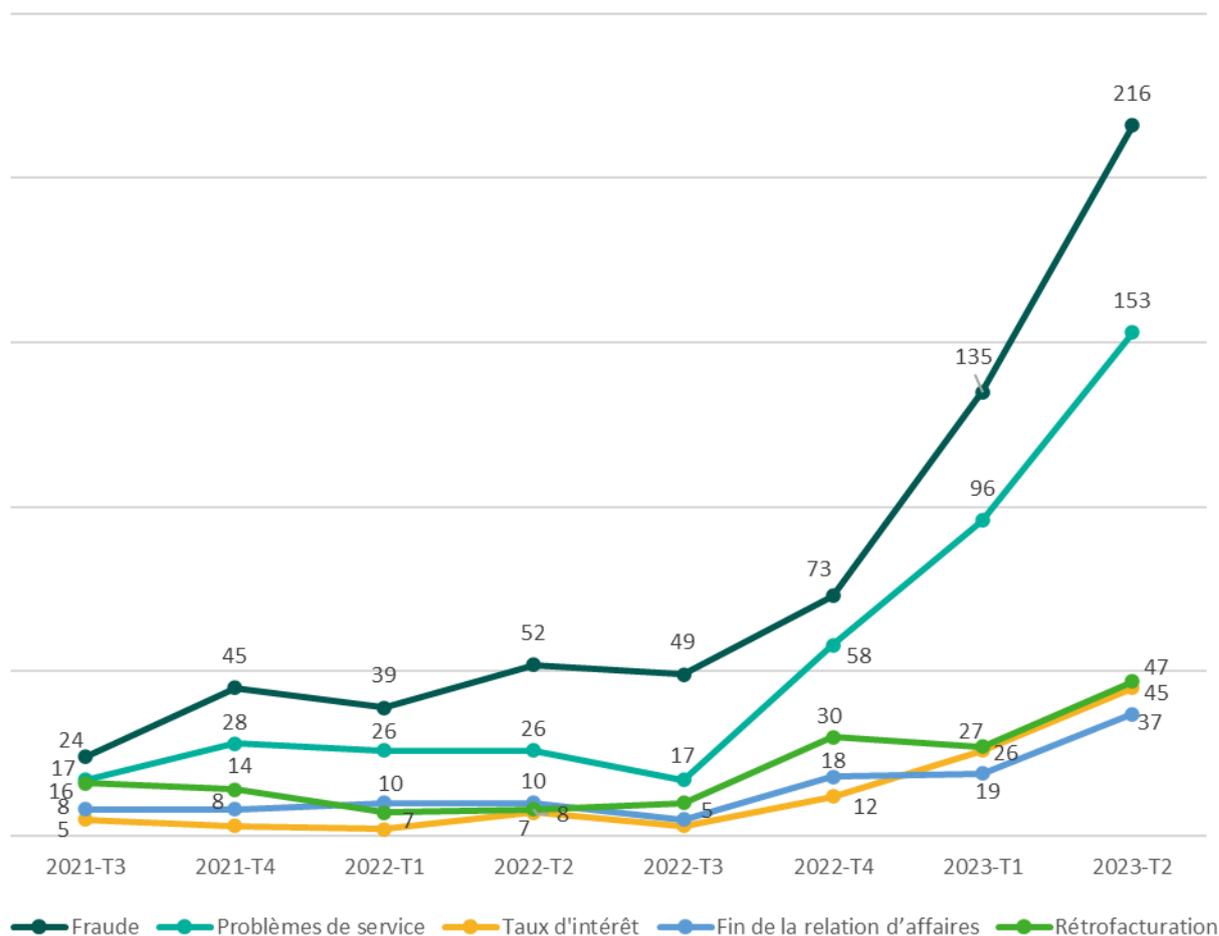
Au deuxième trimestre, le volume total de dossiers a atteint des sommets inégalés, tout comme le volume de dossiers pour la plupart des régions. Les augmentations d'un trimestre à l'autre ont poursuivi une tendance importante à la hausse. Comparativement au trimestre précédent, les dossiers de l'Ontario ont augmenté de 42 % et ceux des provinces des Prairies ont augmenté de plus de 65 %. Les dossiers du Québec ont augmenté de 20 % et ceux de la Colombie-Britannique, de plus de 30 %. Les dossiers internationaux ont également augmenté, tandis que ceux des provinces de l'Atlantique ont doublé.

### Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



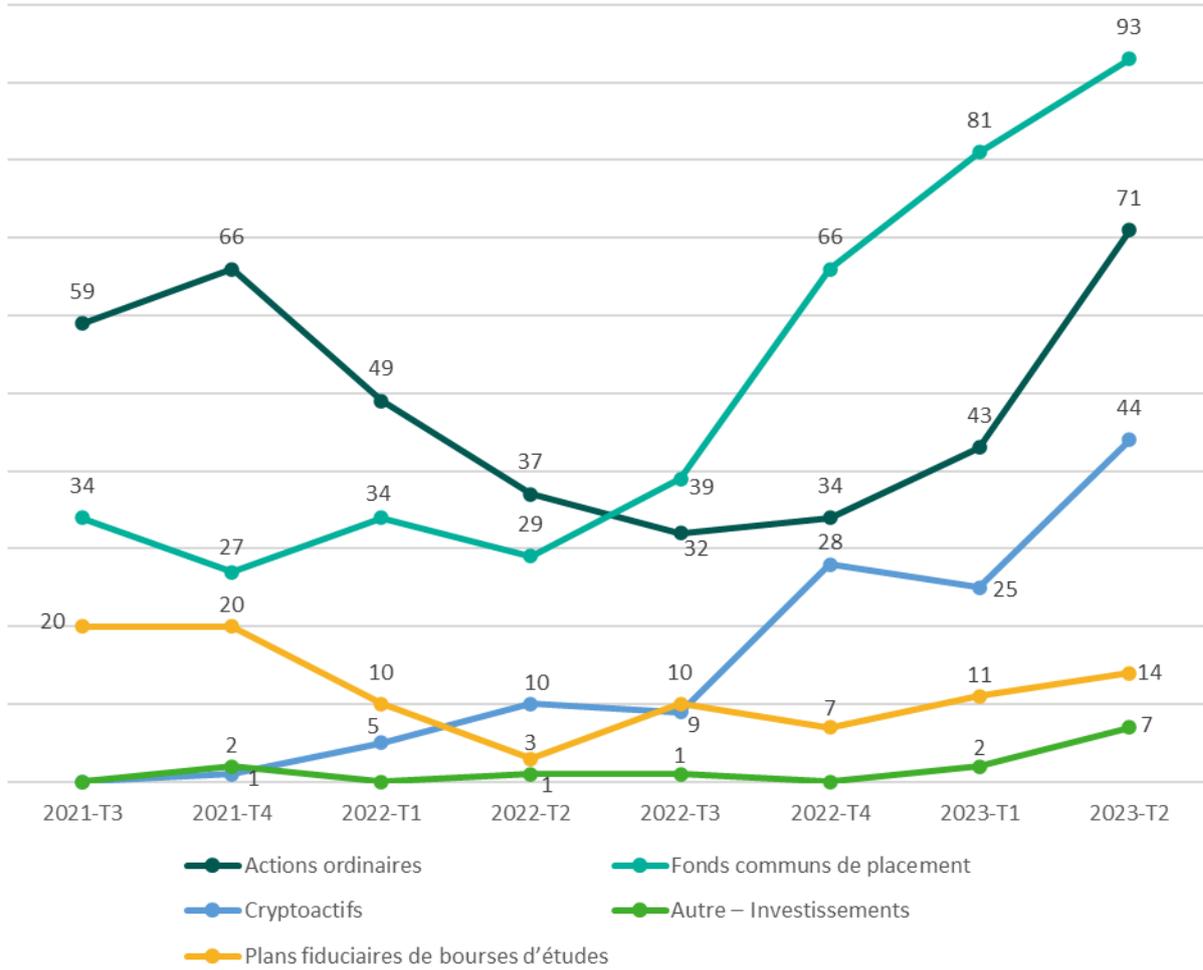
Au deuxième trimestre, les cinq principaux produits ont atteint de nouveaux sommets sur huit trimestres. Les cartes de crédit ont continué d'être le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des consommateurs de services bancaires. Les dossiers liés aux cartes de crédit ont augmenté de 47 % d'un trimestre à l'autre et de 770 % par rapport au deuxième trimestre de l'année dernière. Les virements électroniques étaient la deuxième plainte la plus courante et ont augmenté de 70 % par rapport au premier trimestre et de plus de 325 % d'une année à l'autre. Les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels ont augmenté de 37 % d'un trimestre à l'autre et de 272 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Les plaintes liées aux hypothèques ont elles aussi continué à augmenter, en hausse de 30 % par rapport au premier trimestre et de plus du triple par rapport à l'an dernier. Bien que les plaintes relatives aux virements électroniques restent élevées, mais stables par rapport au trimestre précédent, elles ont augmenté de 288 % d'une année à l'autre.

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



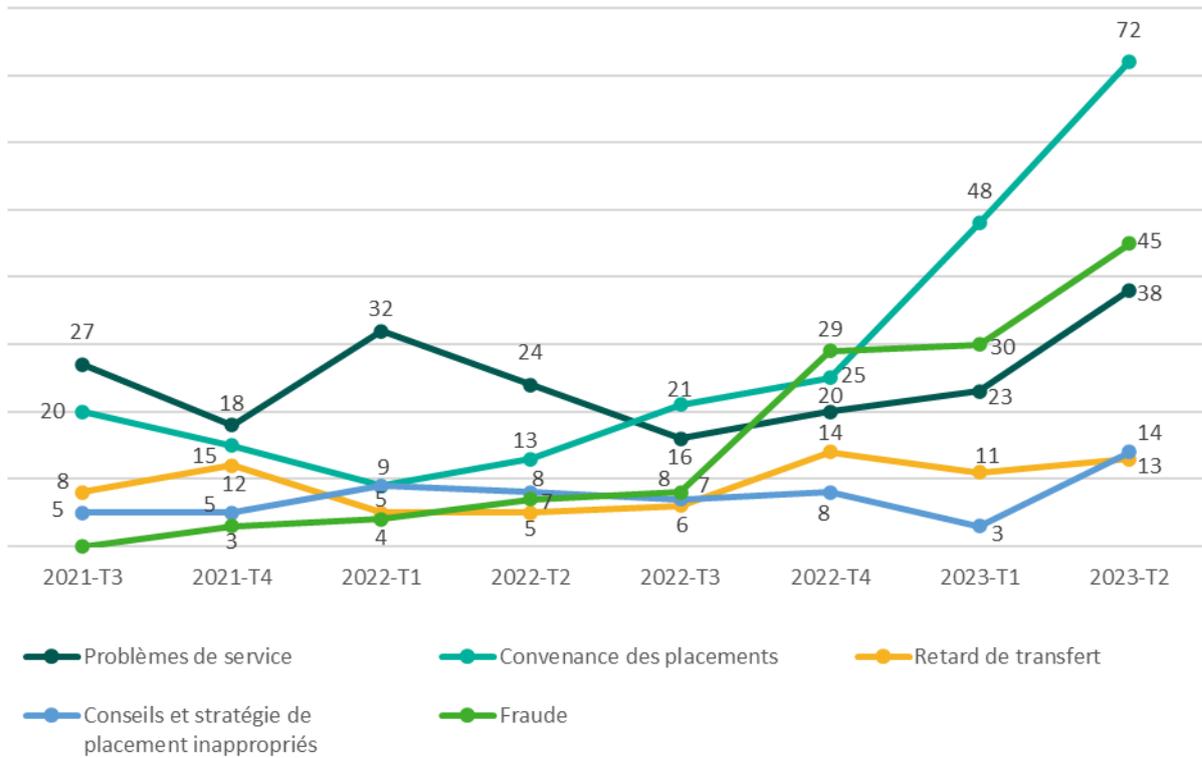
Les cinq principaux problèmes bancaires ont atteint des sommets historiques au deuxième trimestre de 2023. La fraude était le problème le plus signalé par les consommateurs de services bancaires. Elle a augmenté de 60 % d'un trimestre à l'autre et a plus que quadruplé d'une année à l'autre. Les plaintes liées aux problèmes de service suivaient. Elles ont augmenté de 60 % par rapport au trimestre précédent et de 488 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Les plaintes liées aux rétrofacturations, aux taux d'intérêt et à la fin de la relation d'affaires étaient toutes en hausse ce trimestre et ont augmenté considérablement d'une année à l'autre.

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



Au deuxième trimestre, les fonds communs de placement ont poursuivi leur tendance à la hausse et sont demeurés la préoccupation principale des investisseurs. Les dossiers de fonds communs de placement ont augmenté de 15 % par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de plus de 220 % d'une année à l'autre. Les dossiers liés aux actions ordinaires ont également augmenté de manière significative au cours du trimestre, en hausse de 65 % par rapport au trimestre précédent et ont presque doublé d'une année à l'autre. Les plaintes relatives aux cryptoactifs ont de nouveau augmenté au cours du trimestre pour atteindre de nouveaux sommets sur huit trimestres. De plus, les dossiers liés à des plans fiduciaires pour bourses d'études ont poursuivi la tendance à la hausse amorcée récemment.

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



Au deuxième trimestre, les plaintes liées à la convenance des placements ont continué d’augmenter et ont atteint un nouveau sommet sur huit trimestres. Les plaintes liées à la convenance ont augmenté de 50 % d’un trimestre à l’autre et étaient plus de cinq fois plus élevées qu’il y a un an. Suivaient les dossiers liés à la fraude, qui ont augmenté de 50 % par rapport au premier trimestre – poussés par les plaintes relatives aux cryptoactifs – qui étaient six fois plus nombreux qu’à la même période l’an dernier. Les problèmes liés au service ont augmenté de 65 % par rapport au premier trimestre et de 58 % d’une année à l’autre. Les dossiers liés aux conseils et aux stratégies de placement inadéquats ont augmenté au deuxième trimestre; le nombre de dossiers ouverts correspondant plus ou moins à celui des plaintes relatives aux retards de transfert. Le nombre de dossiers ouverts liés aux deux problèmes a doublé par rapport aux niveaux observés pour la même période l’an dernier.