



## Le nombre de demandes de renseignements des consommateurs au 4e trimestre est stable alors que OSBI se prépare à des augmentations en 2025

Le T4 a été un trimestre relativement stable pour OSBI du point de vue de l'enquête et des cas. Nous avons reçu plus de 4 000 demandes de renseignements, en légère hausse par rapport au trimestre précédent, et nous avons ouvert 748 dossiers, en légère baisse par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente. Au cours du trimestre, OSBI a poursuivi sa préparation pour les augmentations du volume de cas attendues après la transition unique de la BCE au début du T1.

Les cas bancaires liés à la fraude ont ralenti d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre. Malgré cette baisse, la fraude est demeurée la principale préoccupation des consommateurs bancaires. La réduction du nombre de cas de fraude a été associée à une baisse importante d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre du nombre de cas de transfert électronique. Pendant ce temps, les cas de fraude en matière d'investissement, en particulier ceux liés aux actifs cryptographiques, sont devenus un problème persistant pour les investisseurs, augmentant de 70 % d'une année à l'autre malgré une baisse d'un trimestre à l'autre.

Les cartes de crédit sont devenues le principal produit pour les plaintes bancaires. Les cas de cartes de crédit étaient principalement liés aux rétrofacturations, aux problèmes de service et à la fraude.

Les questions de services ont été l'une des principales préoccupations des secteurs de la banque et de l'investissement au 4e trimestre. Les problèmes liés aux services ont atteint un sommet de huit trimestres pour les services bancaires et sont apparus comme la principale préoccupation des investisseurs, en raison de problèmes tels que les feuillets de renseignements fiscaux et les relevés de compte incorrects, et les préoccupations des consommateurs concernant le mauvais service. Les cas d'investissement liés aux frais ont également connu une augmentation significative, tandis que les plaintes relatives à la convenance de l'investissement ont diminué et sont tombées des trois principaux problèmes pour la première fois au cours des deux dernières années.

### Statistiques des huit derniers trimestres

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du troisième trimestre de 2024 (du 1er août 2024 au 31 octobre 2024) ainsi que les données des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique. Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

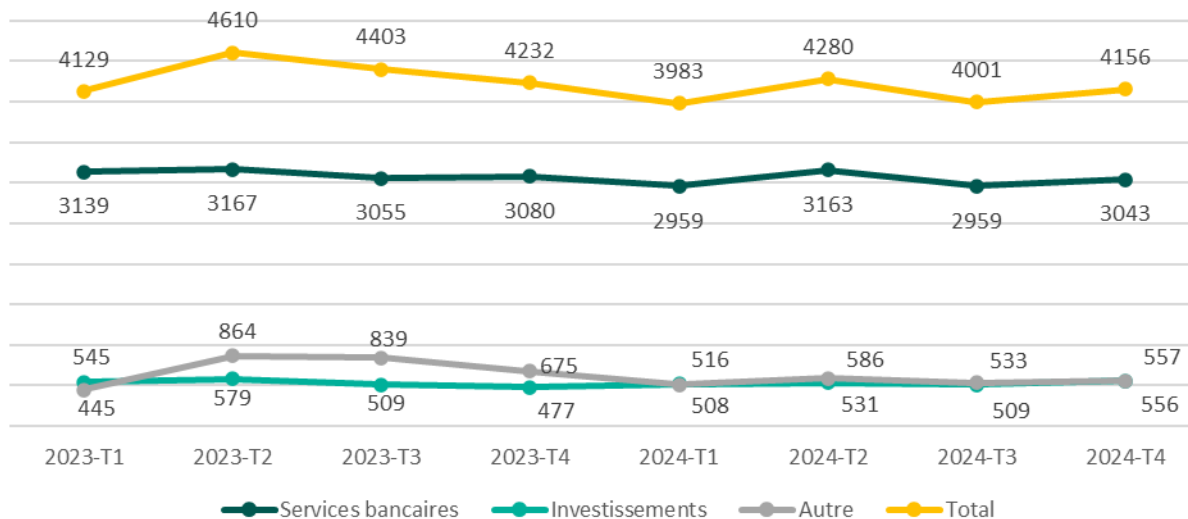
Ce rapport porte sur les sujets suivants :

- 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.

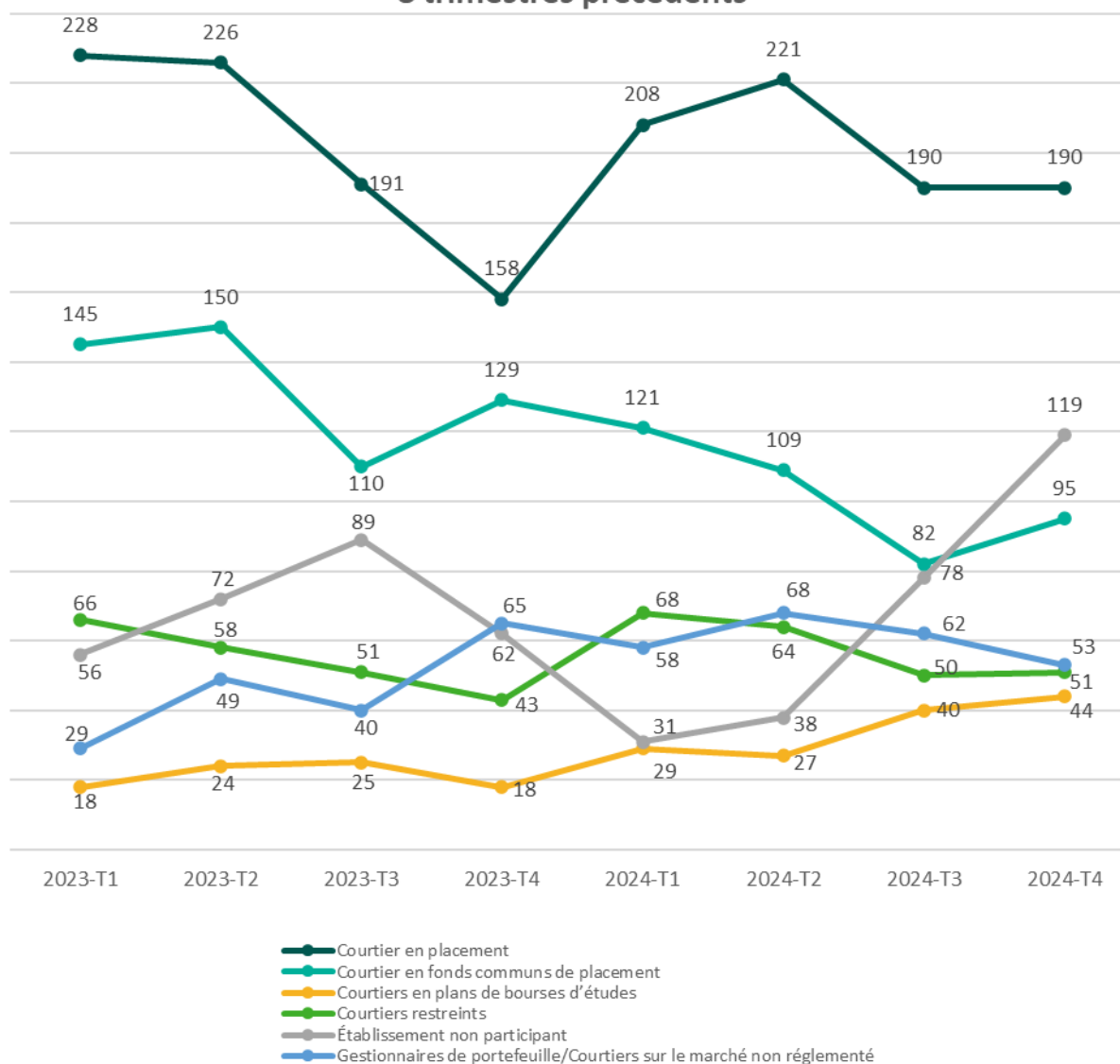
### Demands de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au T4 de 2024, le nombre total de demandes de renseignements des consommateurs était relativement stable.

- Nous avons reçu 4 156 **demandes de renseignements** au total, en hausse de 4 % par rapport au trimestre précédent et stables d'une année à l'autre.
- **Les demandes de renseignements liées aux services bancaires** ont augmenté de 3 % d'un trimestre à l'autre et ont stagné d'une année à l'autre, représentant 73 % du total des demandes de renseignements pour le trimestre.
- **Les demandes de renseignements liées à l'investissement** ont augmenté de 9 % d'un trimestre à l'autre et de 17 % d'une année à l'autre.
- La **catégorie Autres** comprend les demandes de renseignements des consommateurs d'entreprises non participantes.

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

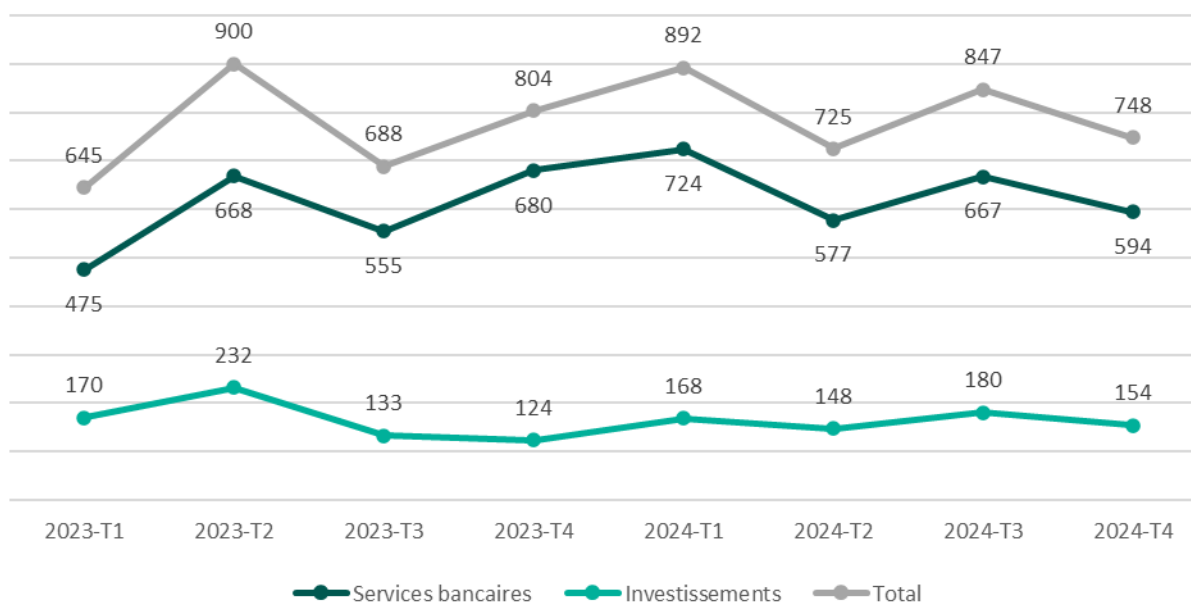


Au quatrième trimestre, **les demandes de renseignements liées à l'investissement** ont augmenté modérément d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, avec quelques changements importants entre les secteurs d'investissement.

- **Les demandes de renseignements des courtiers en valeurs mobilières** sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent, mais elles ont augmenté de 20 % d'une année à l'autre.
- **Les demandes de renseignements des courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 16 % d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 26 % d'une année à l'autre.
- **Les demandes de renseignements des gestionnaires de portefeuille et des courtiers du marché dispensé** ont diminué de 15 % d'un trimestre à l'autre et de 18 % d'une année à l'autre.
- **Les demandes de renseignements des concessionnaires à accès restreint** sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre, mais elles ont augmenté de 19 % d'une année à l'autre.

- **Les demandes de renseignements des concessionnaires de régimes de bourses d'études** ont augmenté de 10 % d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements **provenant des entreprises non participantes (NPF)** ont augmenté de plus de la moitié (53 %) d'un trimestre à l'autre et ont presque doublé d'une année à l'autre. 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.

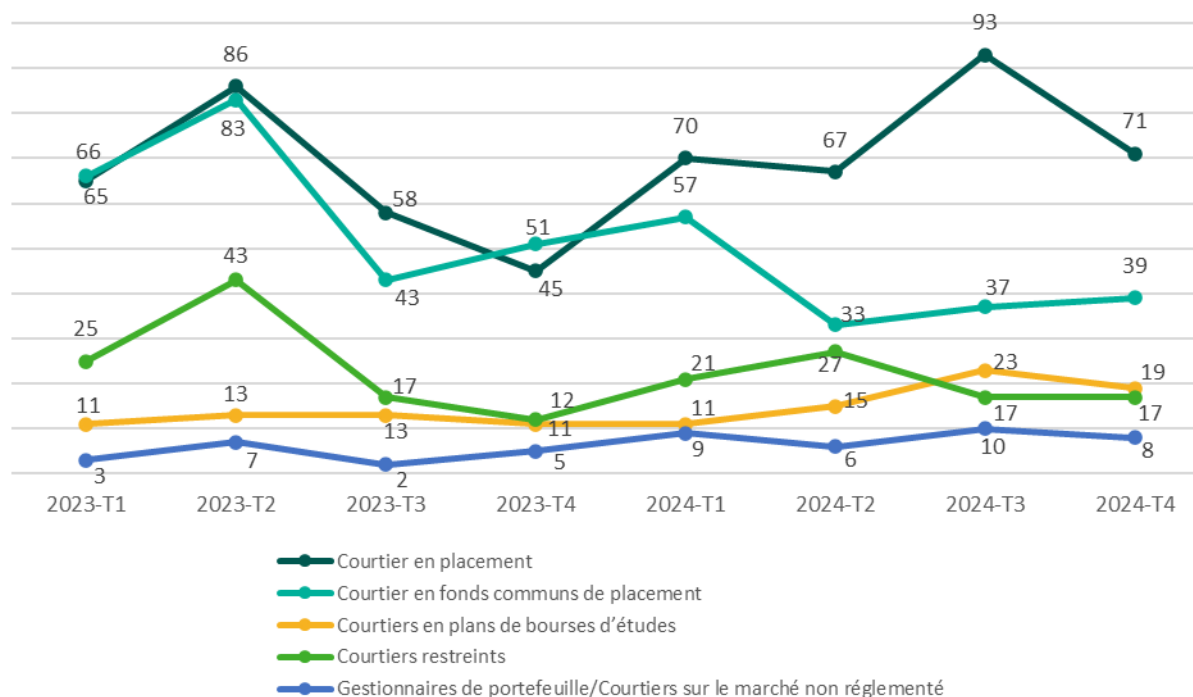
### Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au T4, le **nombre total** de cas ouverts a diminué de 12 % par rapport au trimestre précédent et de 7 % par rapport à l'année précédente.

- **Les cas bancaires** ont diminué de 11 % d'un trimestre à l'autre et de 13 % d'une année à l'autre.
- **Les cas d'investissement** ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 24 % d'une année à l'autre.

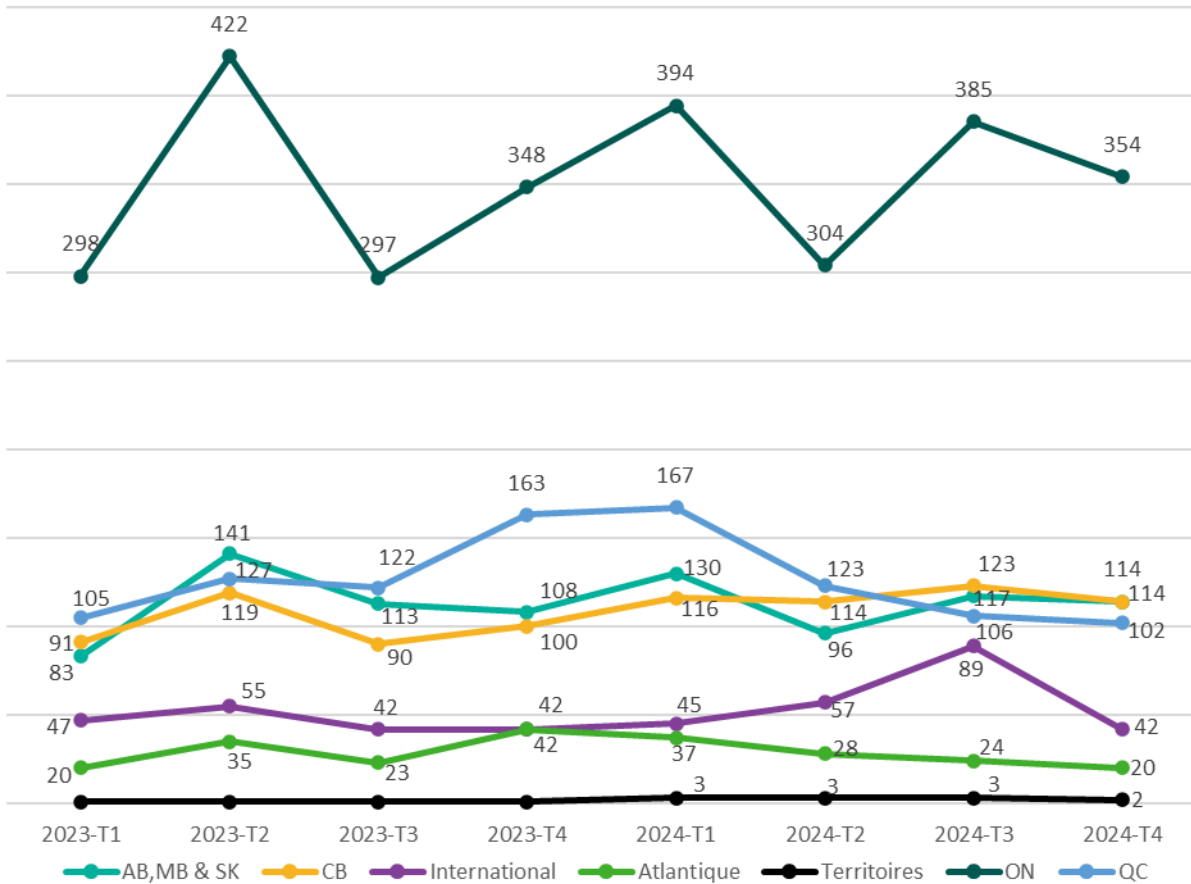
### Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, **les dossiers d'investissement** ouverts ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et ont augmenté modérément d'une année à l'autre. La baisse trimestrielle et l'augmentation d'une année à l'autre sont principalement attribuables aux dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières, alors que les dossiers des courtiers en fonds communs de placement ont considérablement diminué au cours de l'année.

- **Les cas de courtiers en valeurs mobilières** ont diminué de 24 % par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de 58 % d'une année à l'autre.
- **Les cas de courtiers en fonds communs de placement** sont demeurés stables par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 24 % par rapport à l'année précédente.
- **Les cas de courtiers restreints** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre, mais au-dessus du creux de huit trimestres de l'année précédente.
- **Les cas de concessionnaires de régimes de bourses d'études** ont diminué de 17 %, mais au-dessus du creux de huit trimestres de l'année précédente.
- **Les volumes de cas des gestionnaires de portefeuille et des courtiers du marché dispensé** sont demeurés faibles, en baisse d'un trimestre à l'autre, mais en hausse par rapport aux niveaux observés l'année précédente.

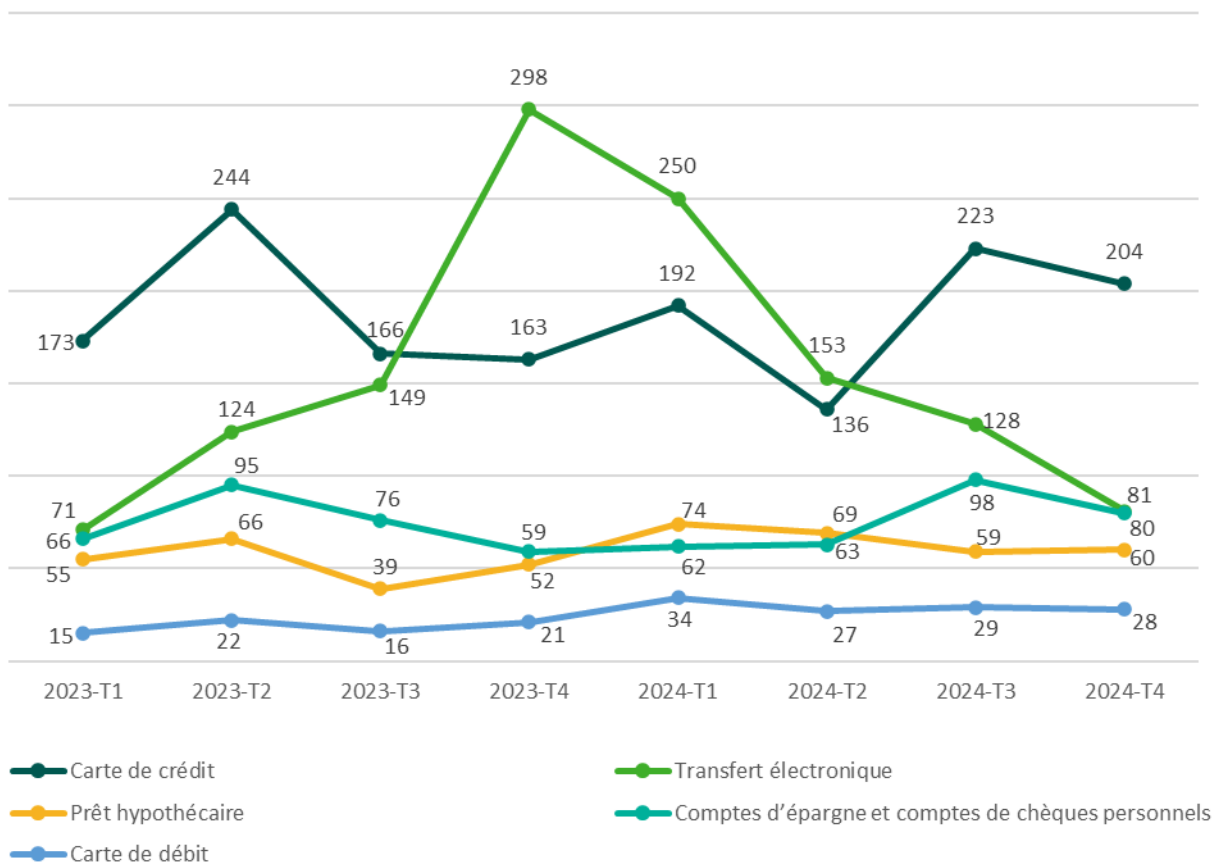
### Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Au T4, le nombre de cas ouverts a légèrement diminué dans toutes les régions, **le Québec**, les provinces **de l'Atlantique** et les **cas internationaux** ayant atteint un creux de huit quarts.

- **Le nombre de cas en Ontario** a diminué de 8 % d'un trimestre à l'autre et est demeuré stable d'une année à l'autre.
- **Le nombre de cas au Québec** a diminué de 4 % d'un trimestre à l'autre, atteignant un creux de huit trimestres et poursuivant une baisse constante depuis le T1.
- Les cas dans **les provinces des Prairies** sont demeurés relativement stables d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.
- **Les cas en Colombie-Britannique** ont diminué de 7 % d'un trimestre à l'autre et de 14 % d'une année à l'autre.
- **Les cas internationaux** ont diminué de plus de la moitié (53 %) par rapport au trimestre précédent et sont revenus à des creux de huit trimestres.
- Les cas dans **les provinces de l'Atlantique** ont diminué de 17 % d'un trimestre à l'autre et sont revenus à leur plus bas niveau en huit trimestres.
- **Le nombre de cas dans les territoires** est resté faible.

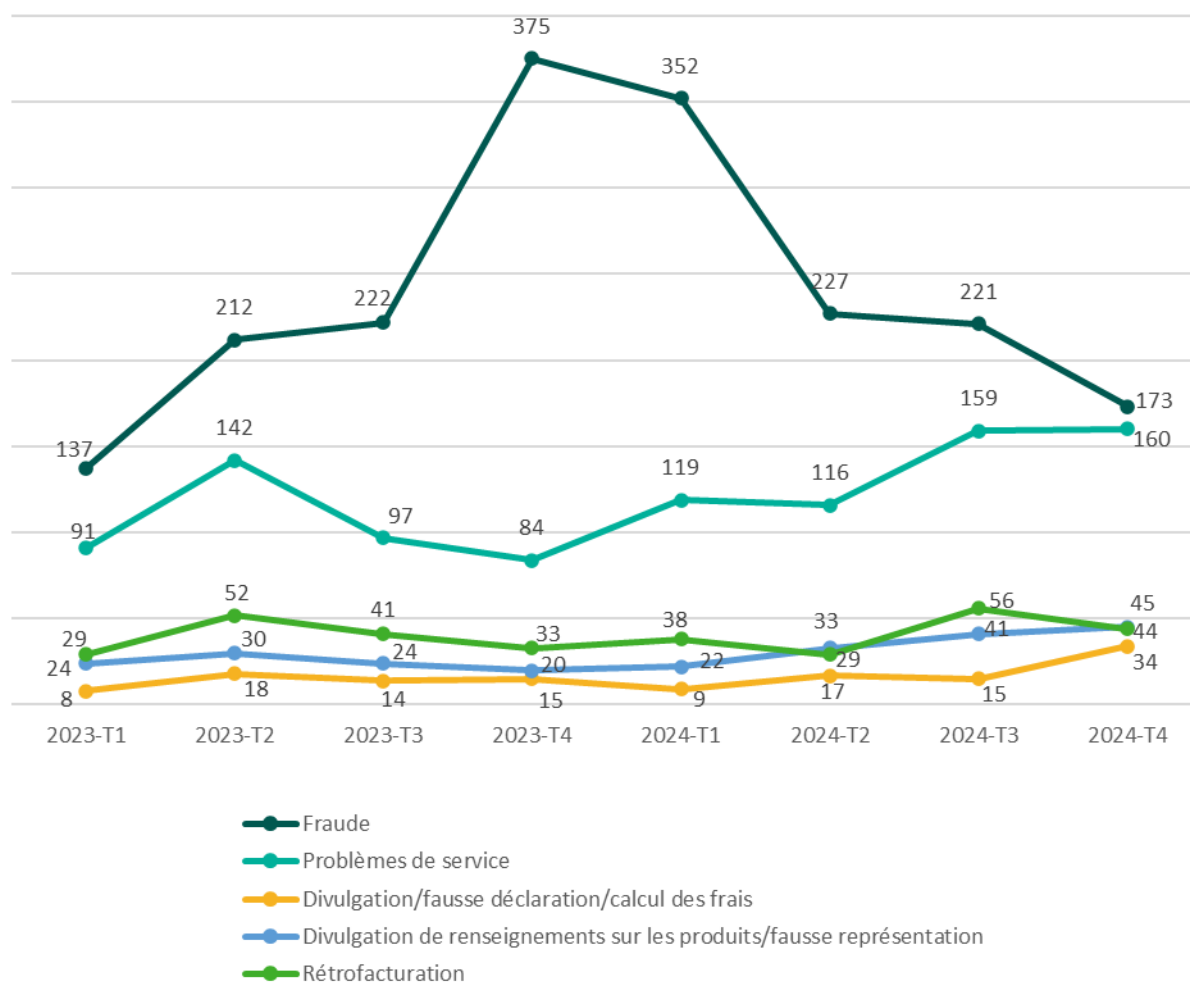
## Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, **les cartes de crédit** sont devenues le principal produit pour les plaintes bancaires.

- **Les cas de cartes de crédit ont diminué de 9 % d'un trimestre à l'autre et de 25 % d'une année à l'autre.**
- **Les cas de transfert électronique** ont poursuivi une tendance à la baisse par rapport à l'année précédente, diminuant de 37 % d'un trimestre à l'autre et de 73 % d'une année à l'autre.
- **Les dossiers hypothécaires** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 15 % d'une année à l'autre.
- **Les dossiers impliquant des comptes d'épargne personnels et de comptes-chèques** ont diminué de 18 % par rapport au sommet atteint au trimestre précédent et ont augmenté de 36 % d'une année à l'autre.
- **Les cartes de débit** sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 33 % d'une année à l'autre.

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

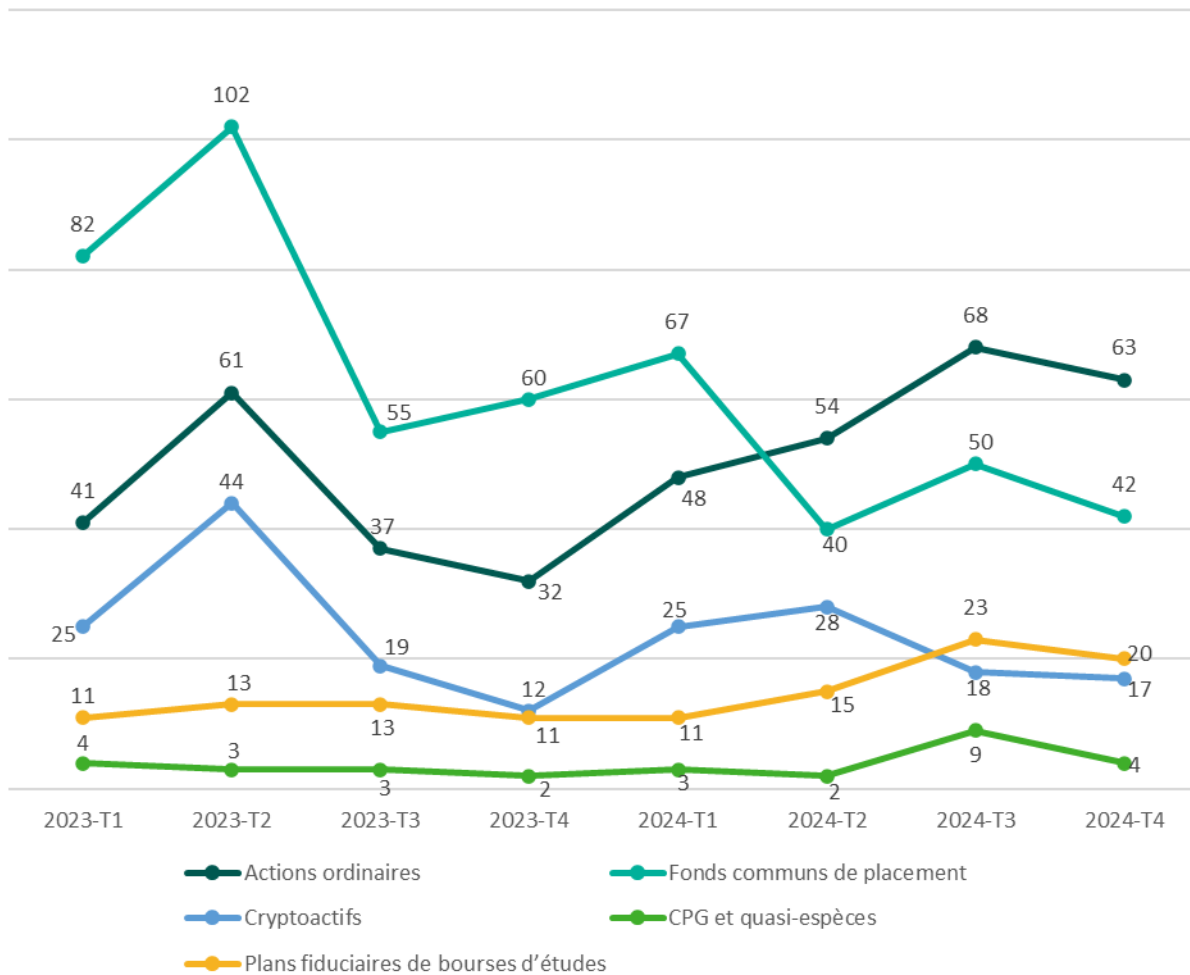


Au 4e trimestre, **les cas de fraude** ont diminué, mais ont continué d'être le principal problème pour les plaintes bancaires. **Les cas de problèmes de service, les cas liés aux frais et les cas de divulgation de produits** ont atteint un sommet de huit trimestres.

- **Les cas de fraude** ont diminué de 22 % d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 54 % d'une année à l'autre, ce qui est inférieur au sommet de huit trimestres observé l'année précédente.
- **Les cas de problèmes de service** ont atteint un sommet de huit trimestres tout en restant stables d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 90 % d'une année à l'autre, en hausse par rapport à un creux de huit trimestres de l'année précédente.
- **Les cas liés aux honoraires** ont plus que doublé d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, atteignant un sommet de huit trimestres.
- **Les cas de divulgation d'information sur les produits et de fausses déclarations** ont augmenté de 10 % d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet de huit trimestres et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- **Les cas de rétrofacturation** ont diminué de 21 %, en baisse par rapport au sommet de huit trimestres observé au dernier trimestre, mais ils ont augmenté de 33 % d'une année à l'autre.



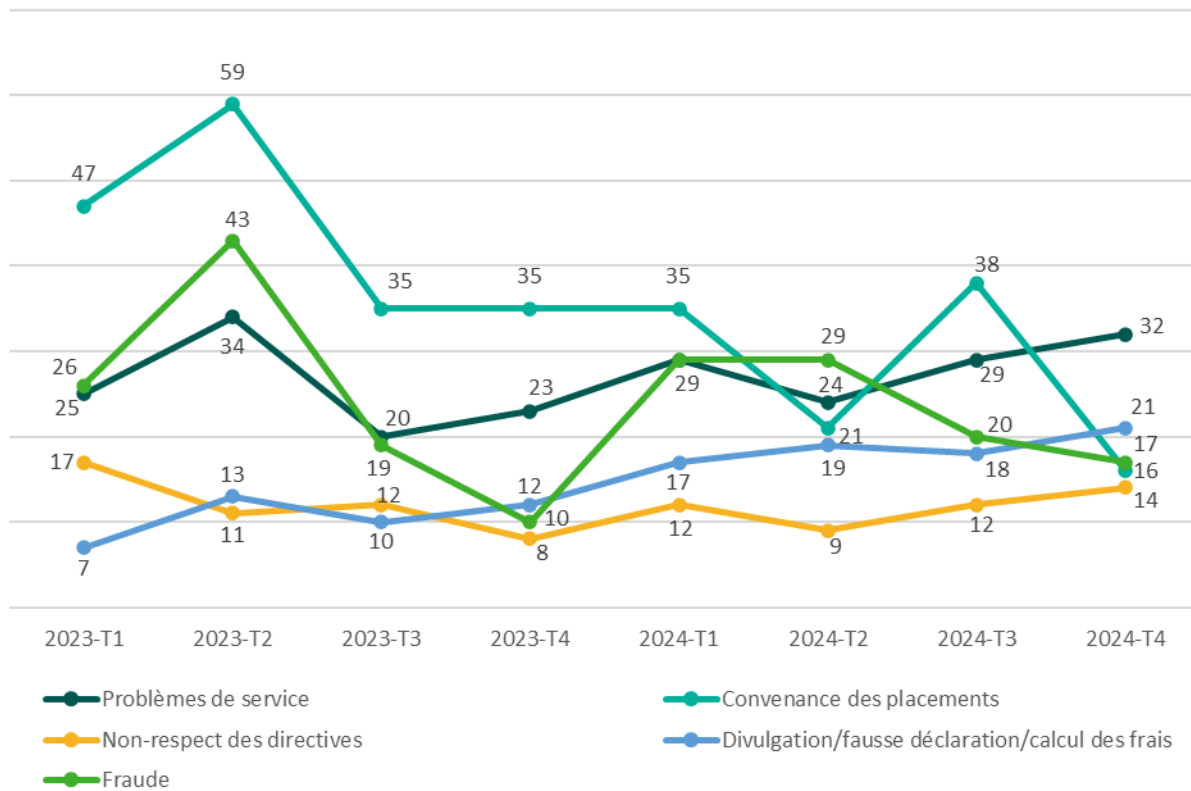
### Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, **les actions ordinaires** ont continué d'être la principale préoccupation des investisseurs en matière de produits.

- **Les cas d'actions ordinaires** ont diminué de 7 % d'un trimestre à l'autre, mais ont presque doublé d'une année à l'autre.
- **Les cas de fonds communs de placement** ont diminué de 16 % d'un trimestre à l'autre et de 30 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de cas de régimes de fiducie de bourses d'études a diminué de 13 % par rapport au trimestre précédent, mais a presque doublé d'une année à l'autre.
- **Les plaintes relatives aux actifs** cryptographiques sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 42 % d'une année à l'autre.
- **Les CPG et les équivalents** de trésorerie sont demeurés à de faibles niveaux et ont diminué d'un trimestre à l'autre et ont augmenté d'une année à l'autre.

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



Au 4e trimestre, **le service** est devenu le principal problème pour les investisseurs. Pour la première fois au cours des deux dernières années, **l'adéquation de l'investissement** est sortie des trois principaux enjeux.

- **Les cas de problèmes de service** ont augmenté de 10 % par rapport au trimestre précédent et de 39 % par rapport à l'année dernière.
- **Les cas liés aux honoraires** ont augmenté de 17 % d'un trimestre à l'autre et de 75 % d'une année à l'autre.
- **Les cas de fraude** ont diminué de 15 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 70 % d'une année à l'autre.
- **Les cas d'aptitude à l'investissement** ont diminué de 58 % d'un trimestre à l'autre et ont diminué de plus de la moitié (54 %) d'une année à l'autre, atteignant un creux de huit trimestres.
- Les cas liés aux **instructions non suivies** ont légèrement augmenté d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 75 % d'une année à l'autre.