



2024: Une autre année record pour OSBI

En 2024, OSBI a ouvert plus de 3 200 dossiers – un record historique – principalement en raison des plaintes bancaires, qui ont augmenté de 6 % par rapport à 2023. Nous avons également répondu à plus de 16 000 consommateurs qui nous ont contactés pour obtenir de l'aide, en baisse de 5 % par rapport aux niveaux records de 2023.

La fraude était le principal problème de plaintes des consommateurs pour les services bancaires et l'une des principales préoccupations du secteur de l'investissement. Bien que le nombre de plaintes de fraude ait été relativement stable d'une année à l'autre pour les deux secteurs, il est demeuré élevé. Les fraudeurs ont continué de cibler les consommateurs bancaires principalement par le biais de virements électroniques ainsi que de cartes de crédit et de cartes de débit, tandis que la fraude en matière d'investissement impliquait principalement des actifs cryptographiques.

Les plaintes relatives au service sont également apparues comme une préoccupation pour les investisseurs et les consommateurs bancaires au cours de l'année. Parmi les consommateurs bancaires, ces plaintes portaient souvent sur des différends au sujet de récompenses par carte de crédit et de comptes-chèques et d'épargne personnels. Pour les investisseurs, l'augmentation du nombre de plaintes liées au service était liée aux actions ordinaires et à une grande variété de problèmes tels que la documentation inexacte et le mauvais service, plus de la moitié de ces cas de service étant liés uniquement aux sociétés d'exécution des ordres. Bien que les plaintes relatives à la pertinence de l'investissement étaient moins fréquentes que les problèmes liés au service en tant que principal problème, elles sont demeurées parmi les trois principaux problèmes d'investissement que les consommateurs ont communiqués à OSBI au cours de l'année.

Statistiques de l'exercice financier 2023

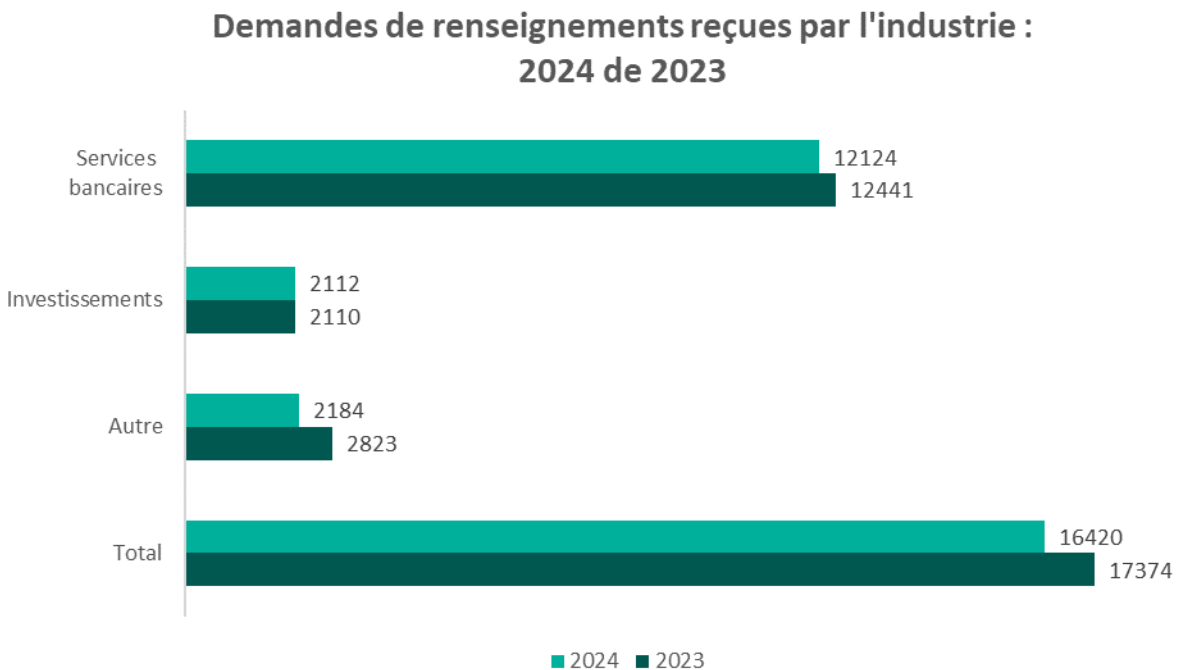
Vous trouverez ci-dessous des renseignements concernant notre exercice financier 2024 (allant du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024). Pour consulter nos données du T4 2024, [cliquez ici](#). Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

Ce rapport porte sur les sujets suivants :

- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par secteur des placements
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur des placements
- 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

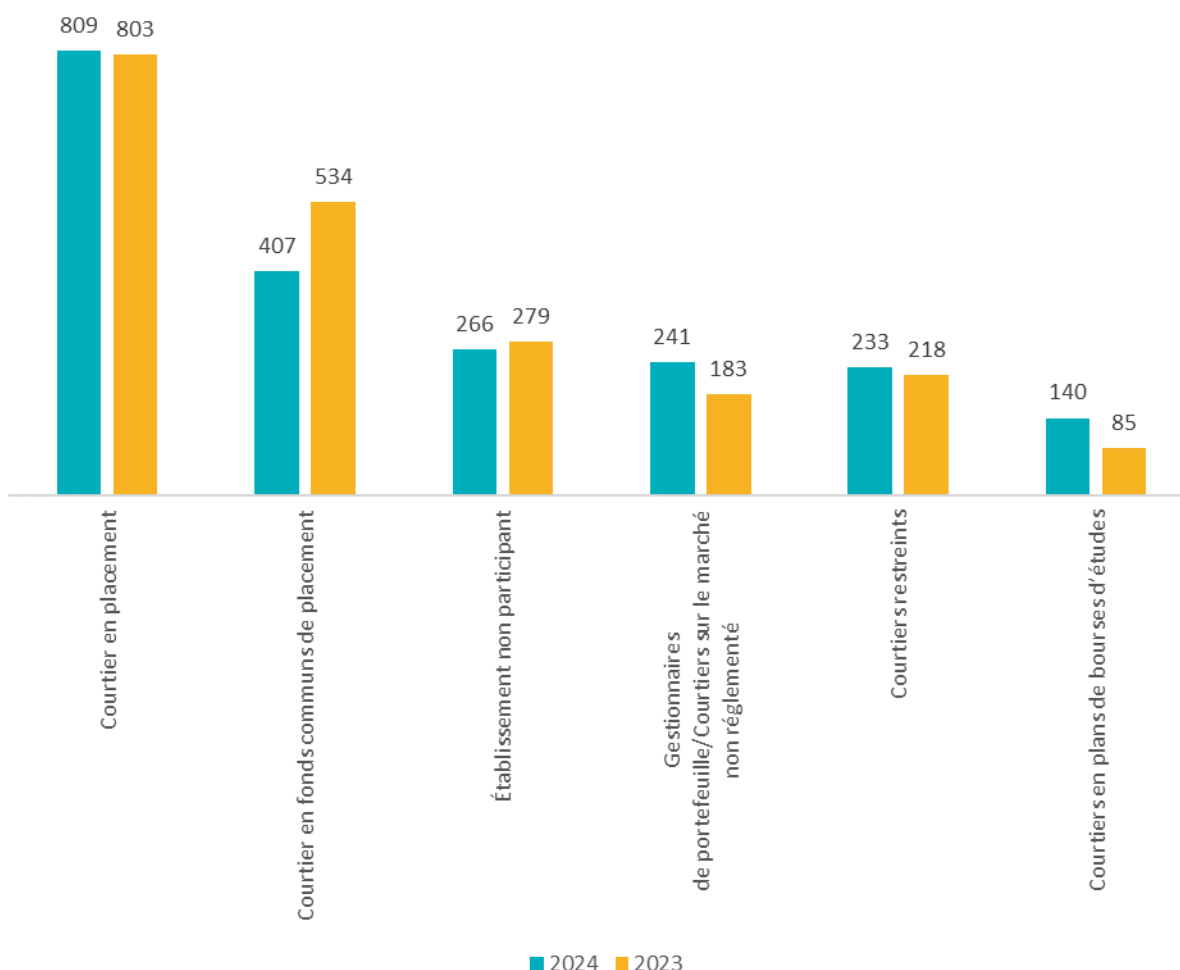
Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Une partie importante du rôle de l'OSBI consiste à répondre aux demandes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



Le nombre total de demandes de plaintes des consommateurs a diminué de 5 % pour s'établir à 16 420 en 2024, depuis les sommets records de 17 374 en 2023.

- **Les demandes de renseignements liées aux services bancaires** ont diminué de 3 % à 12 124 en 2024, contre un peu plus de 12 441 en 2023.
- **Les demandes de renseignements liées à l'investissement** sont restées stables.
- La **catégorie Autres** comprend les demandes de renseignements des consommateurs d'entreprises non participantes, qui ont connu une diminution de 23 % d'une année à l'autre.

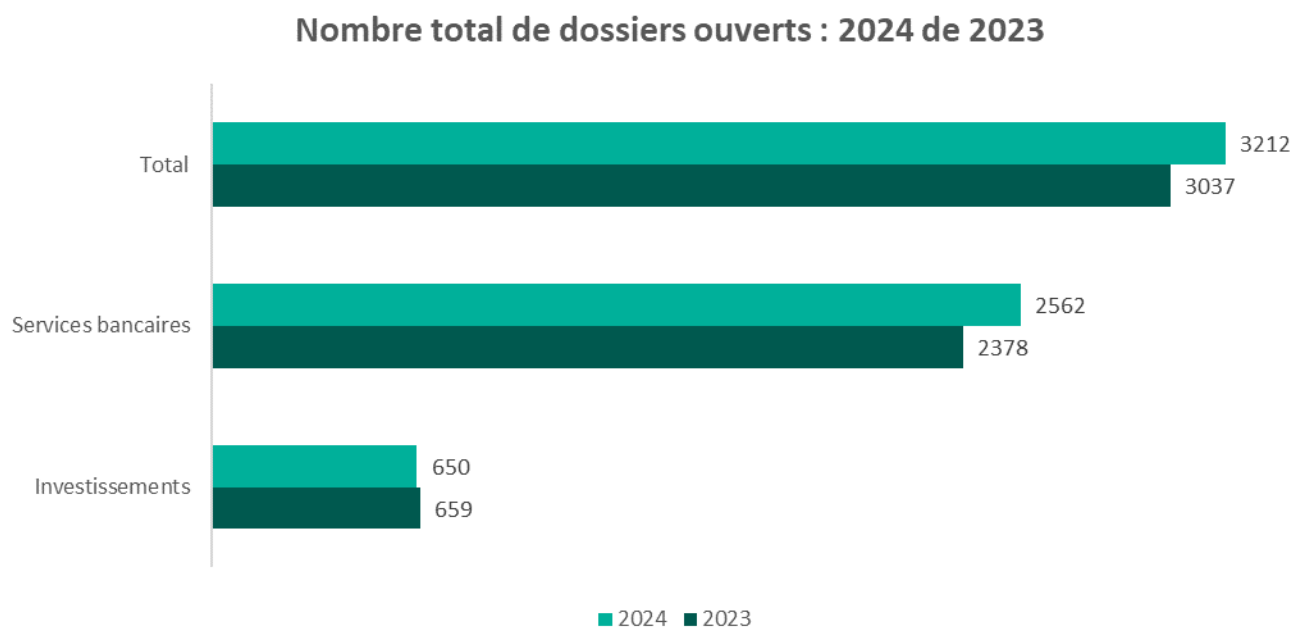
Demandes reçues par le secteur d'investissement : 2024 de 2023



Les demandes de renseignements liées à l'investissement sont demeurées stables d'une année à l'autre.

- **Les demandes de renseignements des courtiers en valeurs mobilières** sont demeurées élevées, mais inchangées d'une année à l'autre.
- **Les demandes de renseignements sur les fonds communs de placement** ont diminué de 24 % par rapport à l'an dernier.
- **Les demandes de renseignements des entreprises non participantes (FNP)** ont diminué de 5 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements des FNP désignent les demandes de renseignements liées aux sociétés de placement qui ne sont pas assujetties à la réglementation provinciale sur les valeurs mobilières qui les obligent à donner accès à des services de OSBI.
- **Les demandes de renseignements des courtiers restreints** ont augmenté de 7 % en 2024. Les courtiers restreints sont principalement des plates-formes de trading de crypto-monnaie.
- **Les demandes de renseignements sur les PM/DME** ont augmenté de 32 % par rapport aux niveaux de 2023.

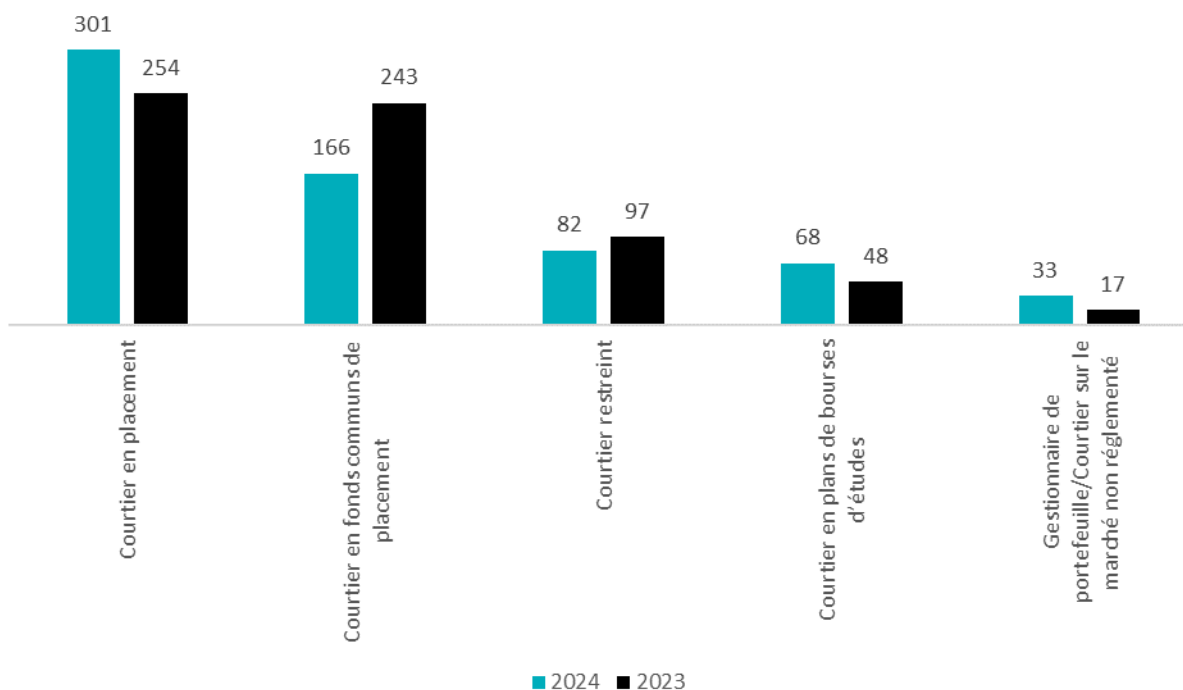
- **Les demandes de renseignements des** concessionnaires de régimes de bourses d'études ont augmenté de 65 %.



En 2024, le **nombre total de cas ouverts** a augmenté de 6 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 3 212, dépassant le record précédent de 3 037 en 2023. Cette croissance est principalement attribuable aux affaires bancaires.

- **Les dossiers bancaires** ont augmenté de 8 % par rapport à l'an dernier.
- **Les cas d'investissement sont demeurés stables d'une** année à l'autre, avec 650 en 2024 contre 659 en 2023.

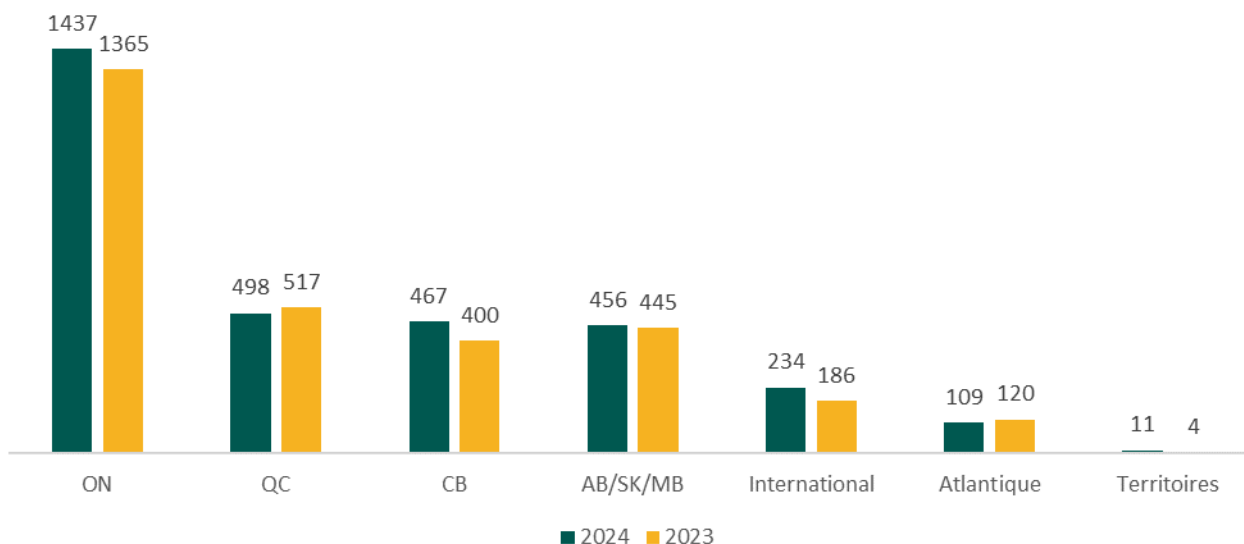
Dossiers ouverts par secteur de placement : 2024 de 2023



Bien que **les dossiers d'investissement ouverts** soient demeurés stables d'une année à l'autre, il y a eu des variations considérables dans les dossiers ouverts par secteur

- **Le nombre de dossiers de courtiers en valeurs mobilières** est demeuré élevé d'une année à l'autre, en hausse de 19 %.
- **Les cas de fonds** communs de placement ont connu une baisse d'une année à l'autre, en baisse de 32 % par rapport à 2023.
- **Les cas de courtiers** restreints ont diminué de 16 % en 2024.
- **Les cas de concessionnaires de régimes de bourses d'études** ont augmenté de 42 % d'une année à l'autre.
- **Les cas de PM/EMD** ont presque doublé de 2023 à 2024.

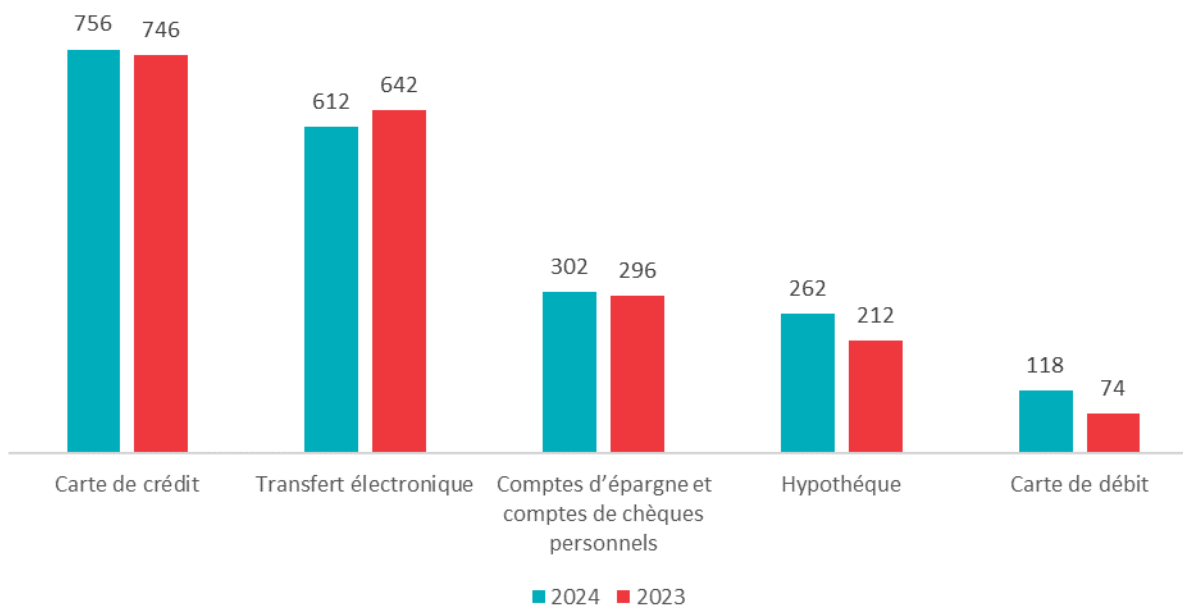
Dossiers ouverts par région : 2024 de 2023



Le nombre de cas dans la plupart des régions a augmenté d'une année à l'autre.

- **Le nombre de cas en Ontario** est demeuré élevé, en hausse de 5 % par rapport à l'an dernier.
- **Les cas au Québec** et les cas des **provinces** des Prairies sont demeurés relativement stables d'une année à l'autre.
- **Les cas en Colombie-Britannique** ont augmenté de 17 %.
- **Les cas internationaux** ont augmenté de 28 %.
- Les cas dans les provinces **de l'Atlantique** ont diminué de 9 %.
- Le nombre de cas dans les **territoires** est demeuré faible, mais a plus que doublé d'une année à l'autre.

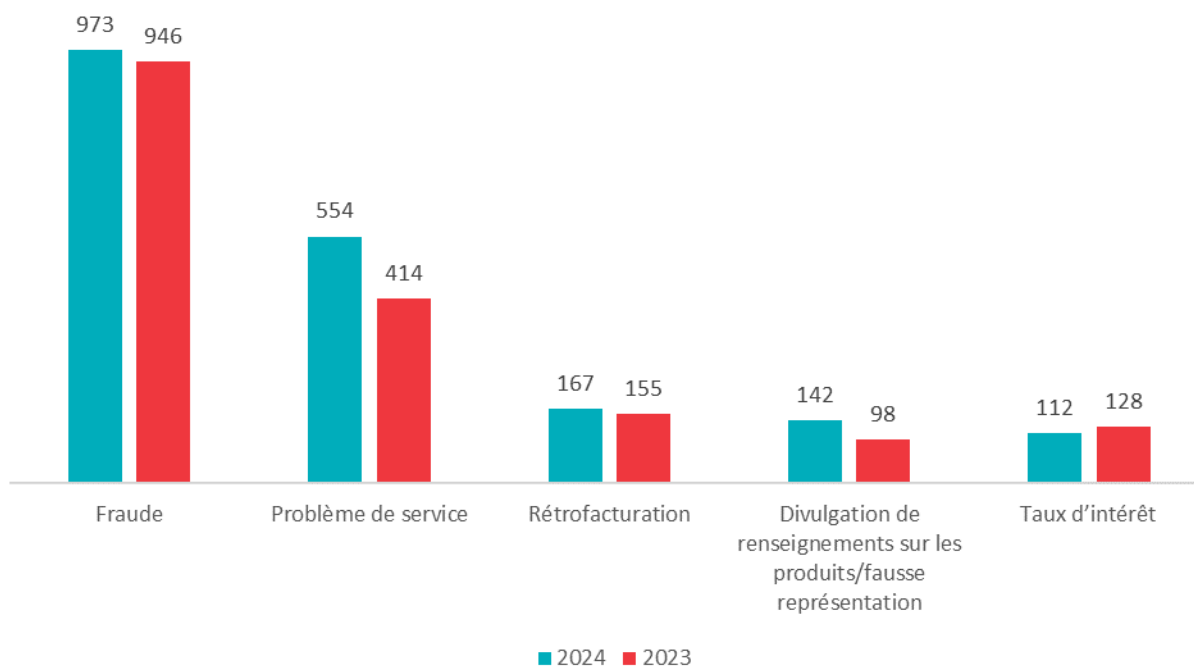
Cinq principaux produits bancaires : 2024 de 2023



Les produits dont les consommateurs se sont plaints en 2024 étaient relativement constants d'une année à l'autre, sans changement dans les cinq principaux produits par rapport à 2023.

- **Les plaintes relatives aux cartes de crédit** sont demeurées élevées, mais elles sont demeurées stables d'une année à l'autre.
- **les plaintes liées au transfert** électronique sont principalement attribuables à des cas de fraude et ont diminué de 5 %.
- Les plaintes liées aux **comptes** d'épargne et de chèques personnels sont demeurées stables.
- **Les plaintes relatives aux prêts hypothécaires** ont augmenté de 24 %.
- **Les plaintes relatives aux cartes de débit** ont augmenté de 59 %.

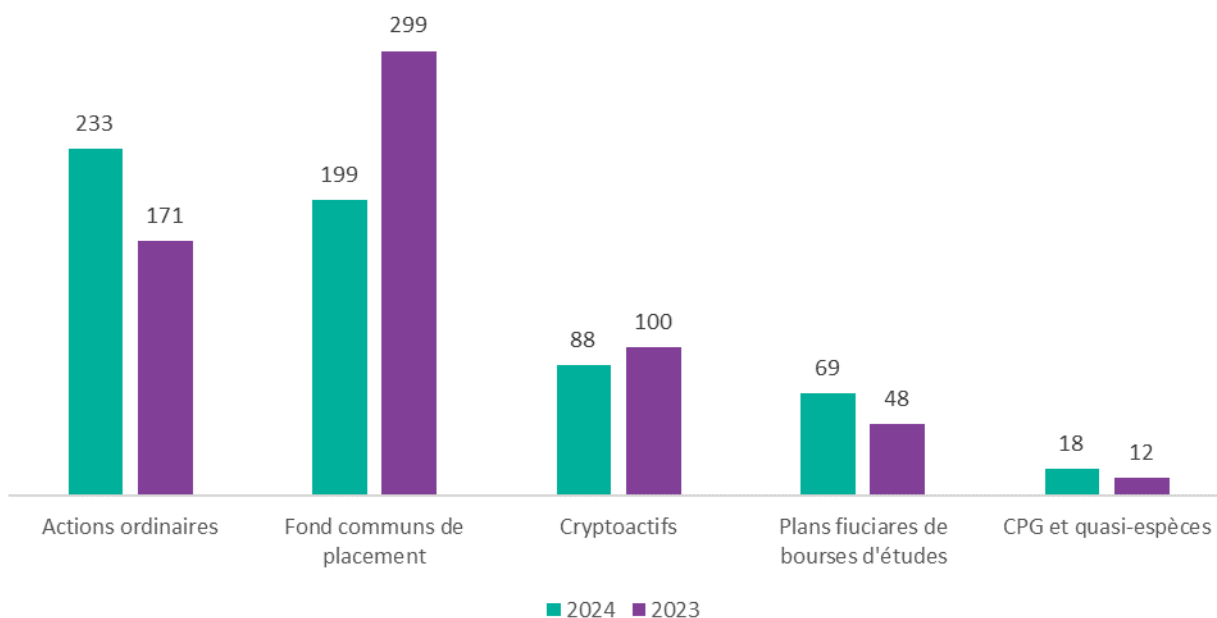
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2024 de 2023



Les problèmes dont les consommateurs se sont plaints en 2024 étaient relativement constants d'une année à l'autre, sans changement dans les cinq principaux problèmes par rapport à 2023.

- **La fraude** est demeurée élevée, mais le nombre de cas a été relativement stable d'une année à l'autre.
- **Les plaintes liées aux problèmes de service** ont augmenté de 34 %.
- **Les plaintes relatives à la rétrofacturation** ont augmenté de 8 %.
- **Les plaintes relatives à la divulgation de produits** ont augmenté de 45 %.
- **Les plaintes relatives aux taux d'intérêt** ont diminué de 13 %.

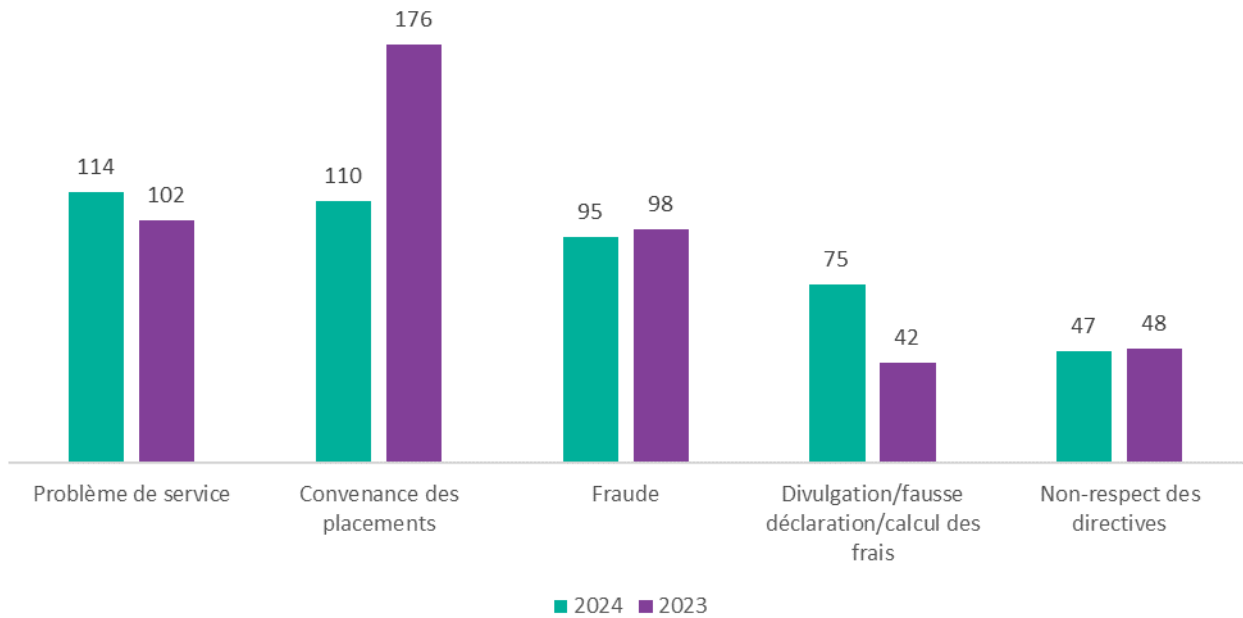
Cinq principaux produits de placement : 2024 de 2023



Les actions ordinaires ont remplacé les fonds communs de placement en tant que principale préoccupation des investisseurs en matière de produits en 2024.

- **Les plaintes relatives aux actions ordinaires** ont augmenté considérablement, en hausse de 36 %.
- **Les plaintes relatives aux fonds communs de placement** ont diminué de 33 %.
- **Les cas d'actifs** cryptographiques ont connu une baisse de 12 %.
- Les plaintes liées aux régimes **de fiducie de bourses d'études** ont augmenté de 44 %.
- Les plaintes liées aux CPG et aux **équivalents** de trésorerie ont augmenté d'une année à l'autre, mais sont demeurées à de faibles niveaux.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2024 de 2023



Les plaintes liées au service ont légèrement augmenté et sont devenues le principal problème pour les investisseurs en 2024.

- **Les problèmes de service** ont augmenté de 12 %.
- **Les plaintes relatives à la pertinence de l'investissement** ont été dépassées par les plaintes liées aux problèmes de service, avec une baisse de 38 %.
- **Les plaintes pour fraude** sont restées stables.
- **Les plaintes relatives à la divulgation** des frais ont augmenté de 79 % par rapport à l'an dernier.
- **Les instructions non suivies** sont également restées stables.