

La demande des consommateurs pour les services de l'OSBI atteint de nouveaux sommets au premier trimestre de 2023

La demande des consommateurs continue de s'intensifier au premier trimestre de 2023, les volumes de demandes de renseignements et de plaintes atteignant des sommets inégalés pour les banques et les investissements. Le nombre de dossiers ouverts a augmenté de 50 % par rapport aux niveaux du quatrième trimestre et a plus que doublé par rapport à celui des trimestres précédents. Les demandes de renseignements et les dossiers liés aux valeurs mobilières ont battu des records, mais les plus fortes augmentations de la demande sont attribuables aux consommateurs de services bancaires.

Ayant presque doublé d'un trimestre à l'autre, la fraude est demeurée le problème le plus signalé par les consommateurs de services bancaires. Les plaintes portant sur les taux d'intérêt ont doublé d'un trimestre à l'autre, devenant l'un des cinq principaux problèmes bancaires. Les plaintes relatives à la convenance étaient le problème le plus courant des investisseurs, atteignant son plus haut niveau sur huit trimestres. De même, les dossiers liés à la fraude ont largement dépassé les niveaux historiques, principalement en raison des dossiers liés aux fraudes à la cryptomonnaie.

Statistiques des huit derniers trimestres

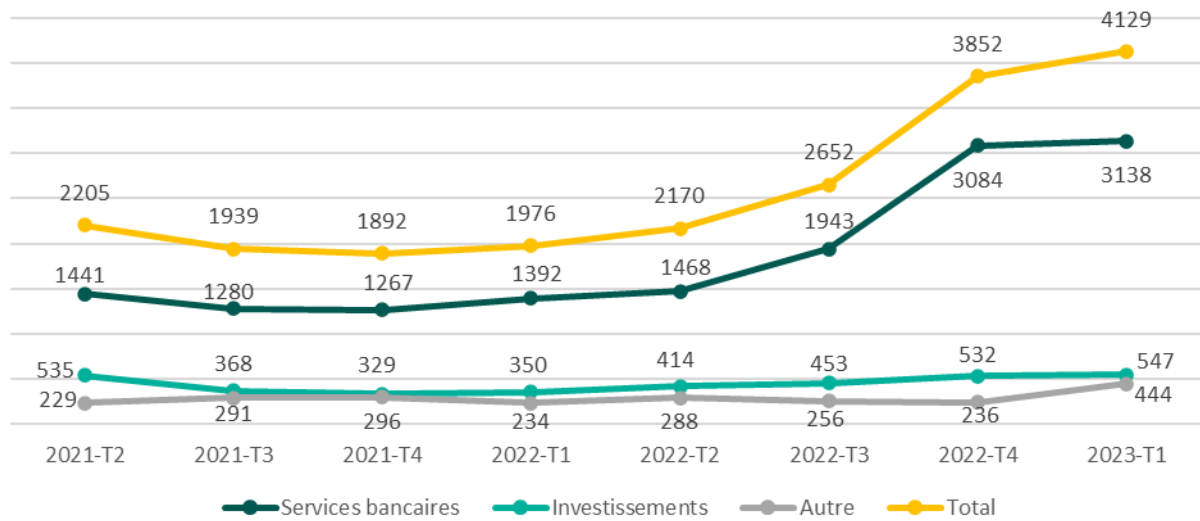
Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du premier trimestre de 2023 (du 1er novembre 2022 au 31 janvier 2023) ainsi que les données des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique :

- 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

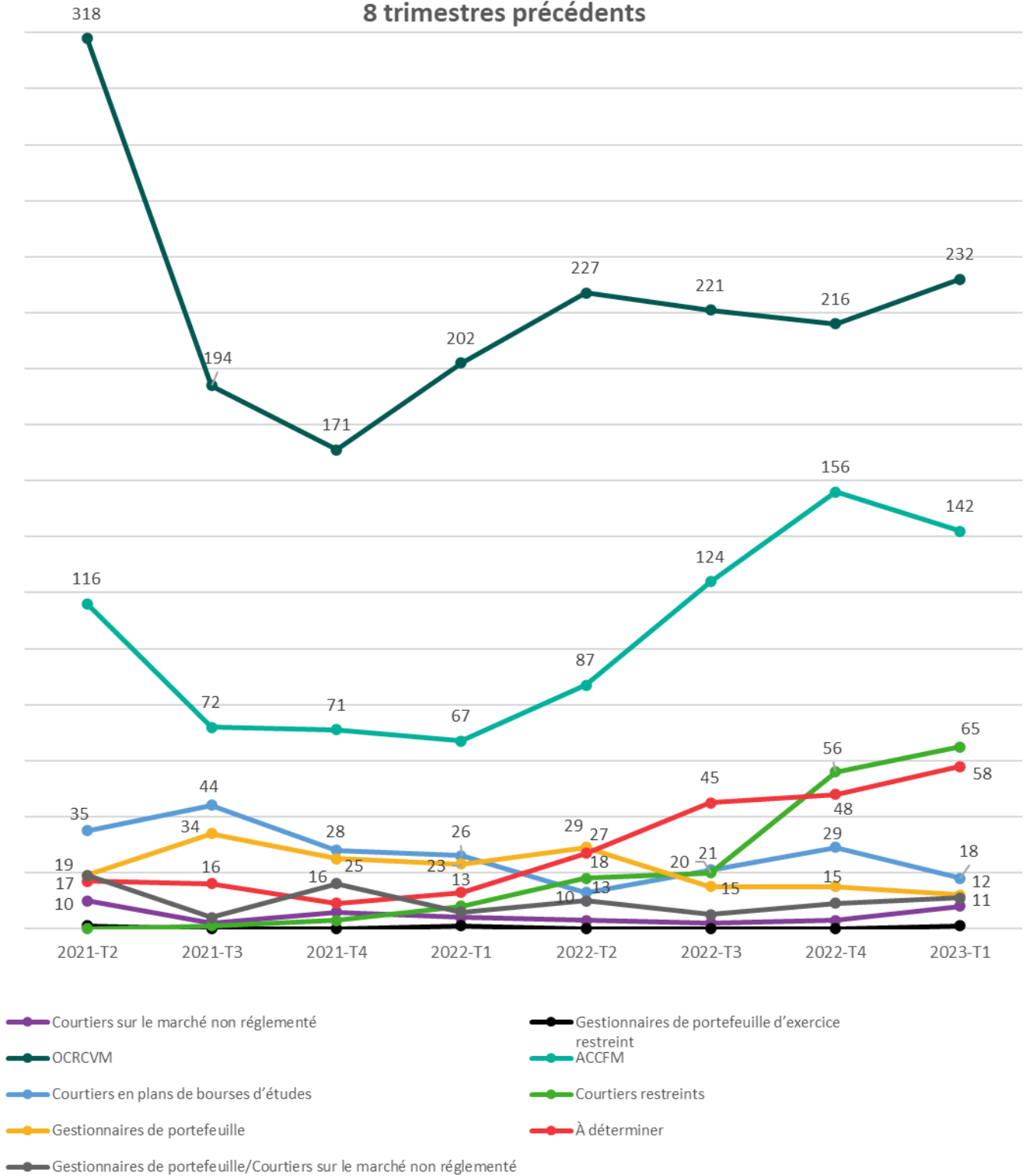
Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Une partie importante du rôle de l'OSBI consiste à répondre aux demandes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

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



Au premier trimestre de 2023, le nombre total de demandes a atteint un niveau record de 4 129, soit une augmentation de 7 % d'un trimestre à l'autre et de 109 % d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements bancaires comptaient pour 76 % du total des demandes de renseignements reçues au cours du trimestre et ont augmenté de 2 % par rapport au trimestre précédent. Les demandes de renseignements liées aux investissements ont augmenté de 3 % d'un trimestre à l'autre. Dans l'ensemble, le premier 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 troisième trimestre de 2022.

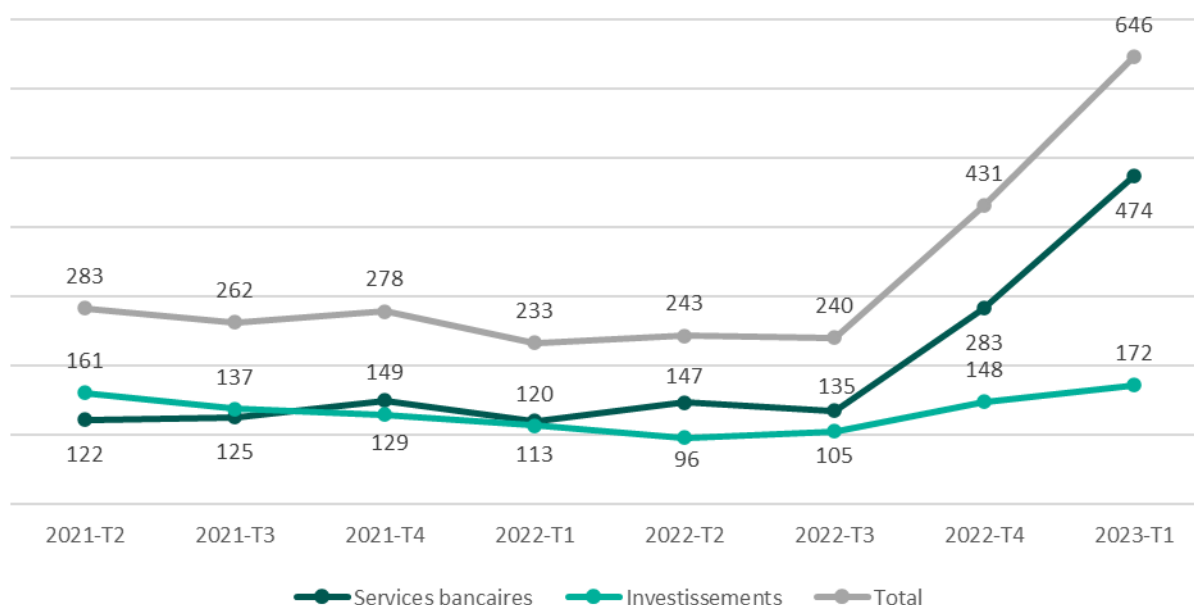
Demands reçues par le secteur d'investissement : 8 trimestres précédents



Remarque : Les nombres inférieurs à 10 ne sont pas indiqués.

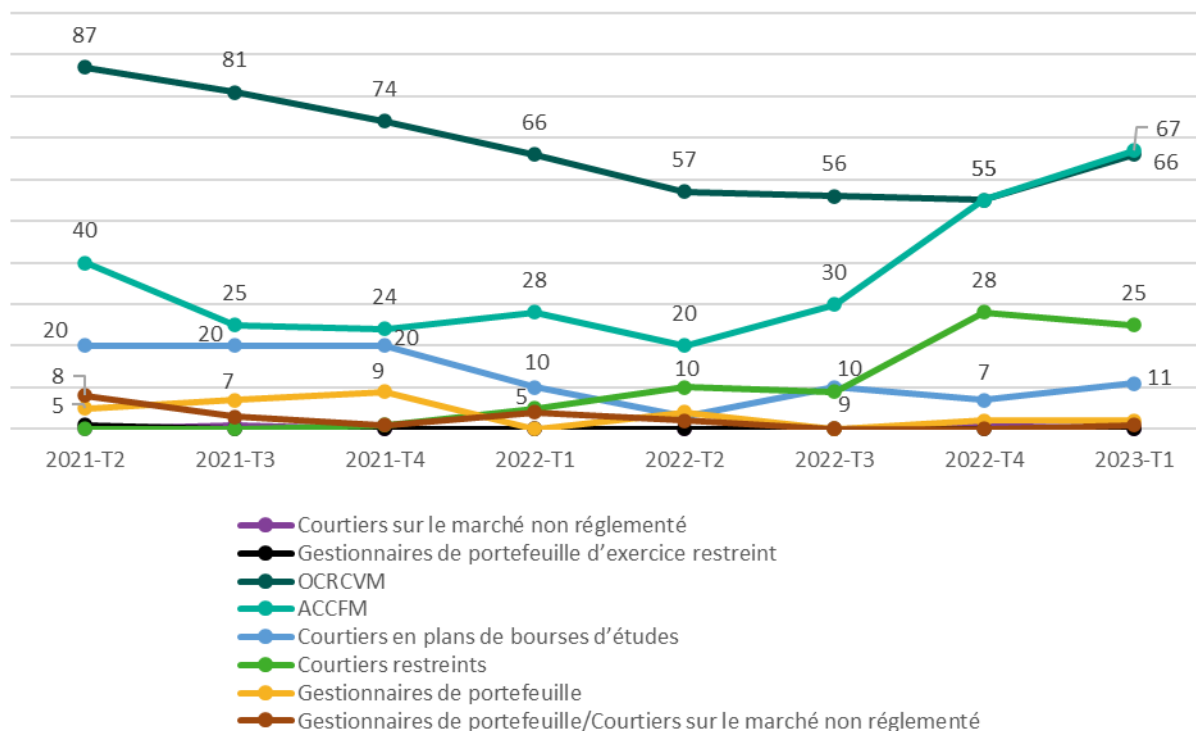
Au premier trimestre de 2023, les demandes de renseignements sur les courtiers en valeurs mobilières ont augmenté de 7 % par rapport au trimestre précédent et de 15 % d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements sur les courtiers en fonds communs de placement ont connu une baisse de 9 % d'un trimestre à l'autre, mais ont plus que doublé d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements portant sur les courtiers d'exercice restreint (un secteur qui comprend les courtiers de cryptomonnaie) ont connu une augmentation de 16 % d'un trimestre à l'autre, établissant ainsi un sommet record sur huit trimestres. Les demandes de renseignements sur les courtiers en plans de bourses d'études ont diminué de 38 % d'un trimestre à l'autre et sont restées bien en deçà des sommets de 2021. Les demandes de renseignements sur les gestionnaires de portefeuille ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et ont chuté de près de la moitié d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements sur les courtiers sur le marché non réglementé ont augmenté après être restées relativement stables au cours de la dernière année. Tous les autres secteurs des placements ont continué d'afficher des volumes de demandes relativement faibles.

Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Le volume total de dossiers pour les deux secteurs a atteint un niveau record au premier trimestre de 2023. Le nombre total de dossiers ouverts a plus que doublé par rapport à celui de l'année précédente et a augmenté de 50 % par rapport au dernier trimestre de 2022. Le nombre de dossiers ouverts liés aux services bancaires a plus que triplé par rapport au volume de l'année dernière et a augmenté de 67 % par rapport au trimestre précédent. Le nombre de dossiers ouverts liés aux placements a augmenté de 52 % d'une année à l'autre et de 16 % d'un trimestre à l'autre.

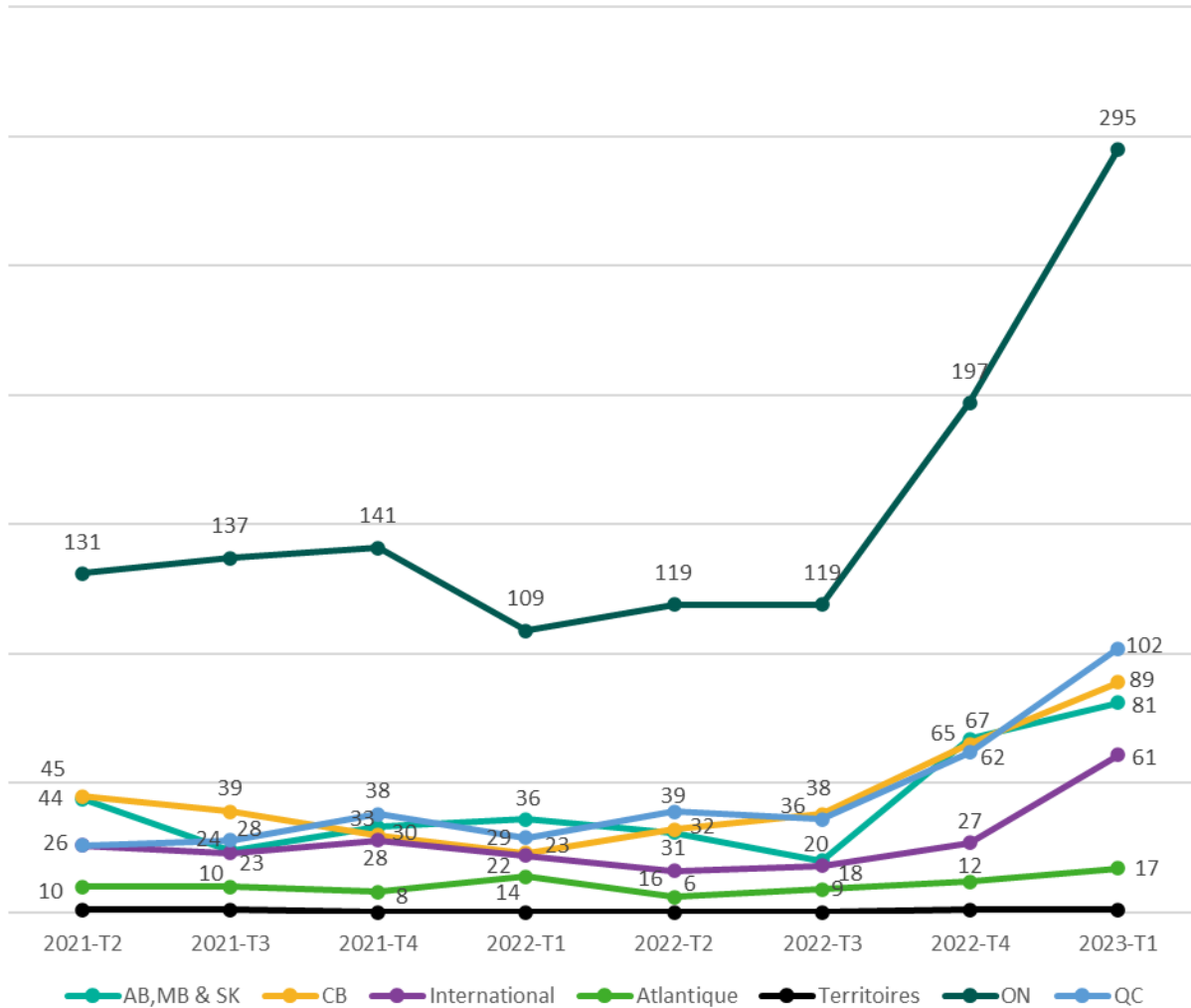
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Remarque : Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas indiqués.

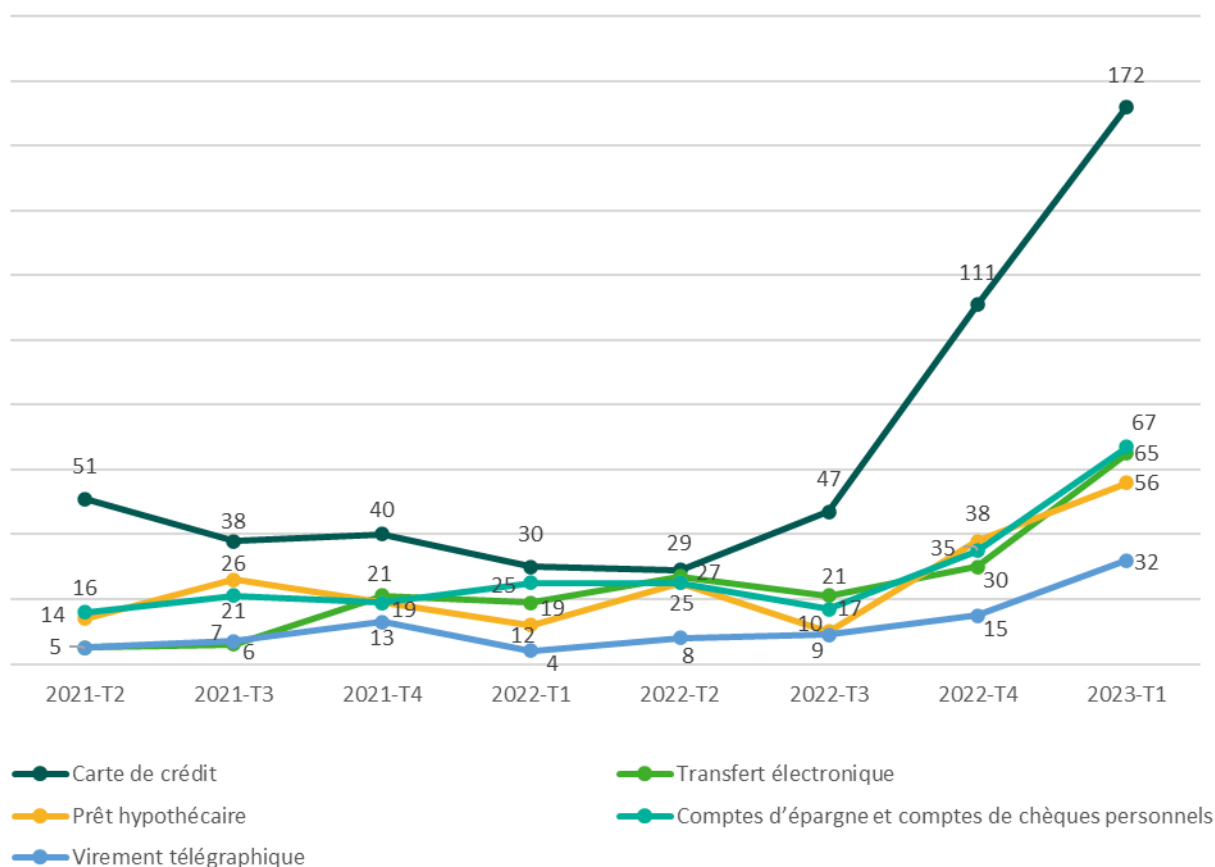
Au premier trimestre de 2023, les dossiers liés aux courtiers en valeurs mobilières ont augmenté de 20 % par rapport à l'année précédente, mais sont restés stables d'une année à l'autre. Les dossiers des courtiers en fonds communs de placement ont atteint leur plus haut niveau sur huit trimestres, soit une hausse de 22 % d'un trimestre à l'autre, et ont plus que doublé d'une année à l'autre. Les dossiers ouverts pour les courtiers en plans fiduciaires de bourses d'études sont restés inférieurs aux niveaux de 2021 et sont demeurés stables par rapport aux derniers trimestres. Les dossiers liés aux courtiers d'exercice restreint ont légèrement diminué, mais étaient bien supérieurs aux niveaux observés aux derniers trimestres et l'année précédente. Les dossiers liés aux autres secteurs des placements sont demeurés à un niveau généralement faible, ce qui était conforme avec les huit derniers trimestres.

Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



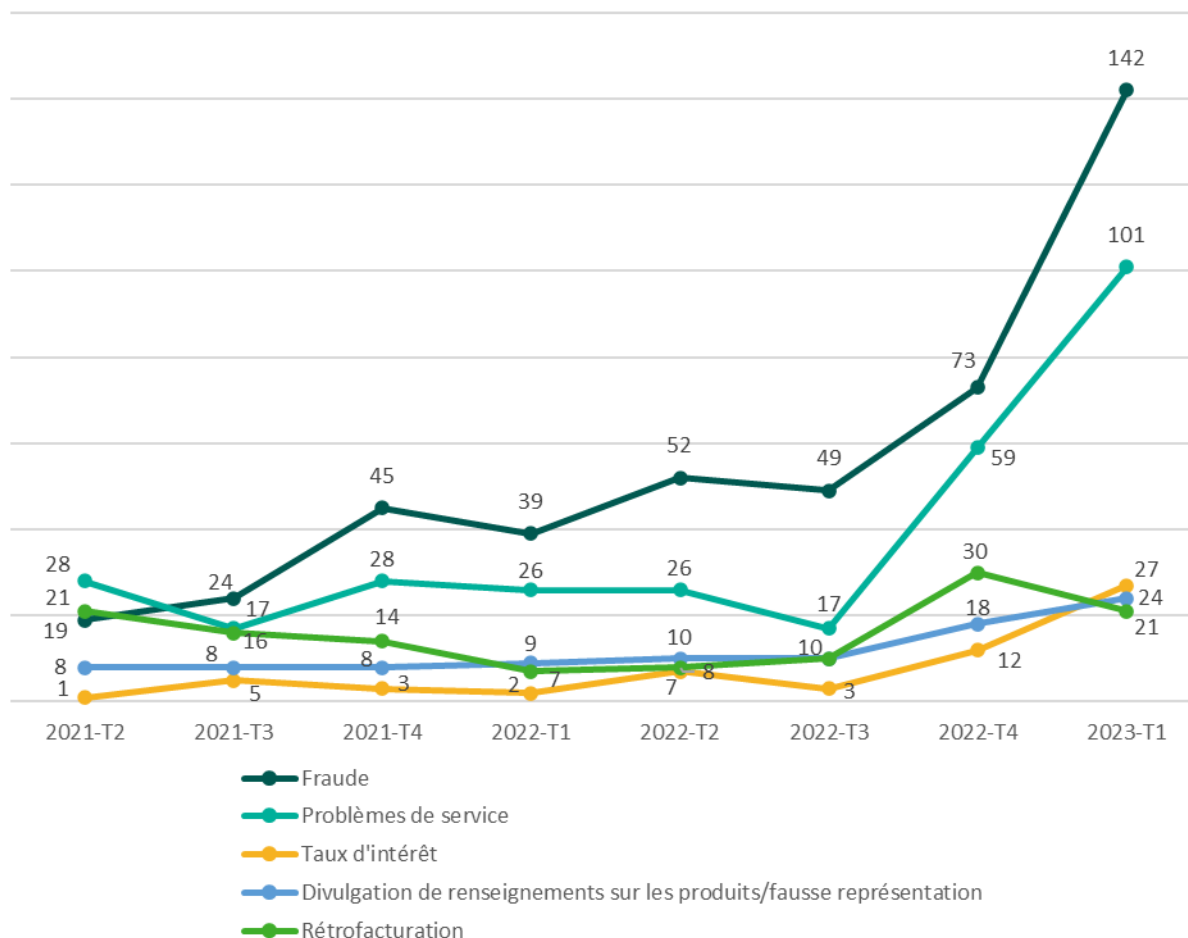
Au premier trimestre, le volume total de dossiers a atteint des sommets inégalés, tout comme le volume de dossiers pour la plupart des régions. À quelques exceptions près, les augmentations d'un trimestre à l'autre ont poursuivi leur tendance à la hausse : Les dossiers de l'Ontario étaient en hausse de 49 %, les dossiers de la Colombie-Britannique, de 37 %, ceux des provinces des Prairies, de 21 % et les dossiers internationaux ont plus que doublé. Les volumes de dossiers provenant des provinces de l'Atlantique ont légèrement augmenté, tandis que ceux des Territoires sont demeurés faibles et conformes aux huit derniers trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



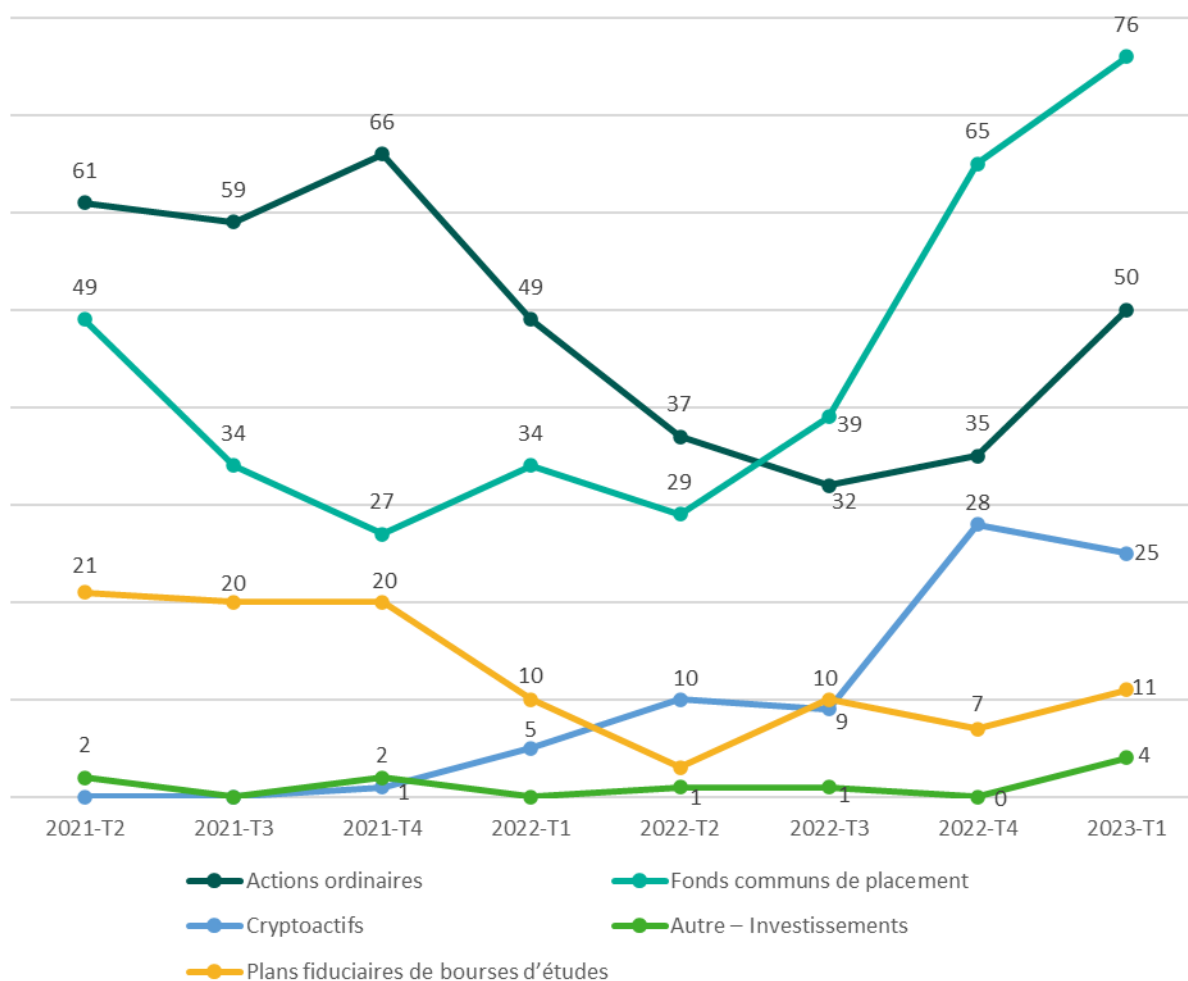
Au premier trimestre de 2023, les dossiers liés aux services bancaires, toutes catégories de produits confondues, ont atteint un niveau record. Les cartes de crédit ont continué d’être le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des consommateurs de services bancaires, leur nombre s’étant multiplié par plus de cinq d’une année à l’autre. De plus, elles ont connu une hausse de 55 % d’un trimestre à l’autre. Les plaintes liées aux hypothèques ont suivi en tant que deuxième plainte la plus courante, le nombre de dossiers s’étant multiplié par plus de quatre par rapport à l’année dernière. Elles ont connu une hausse de 47 % d’un trimestre à l’autre. Les plaintes liées aux comptes d’épargne et de chèques personnels ont doublé d’une année à l’autre et presque doublé d’un trimestre à l’autre. Le nombre de dossiers liés aux plaintes relatives aux virements électroniques a plus que triplé d’une année à l’autre, tandis que les plaintes relatives aux virements télégraphiques étaient huit fois plus importantes d’une année à l’autre. Les dossiers liés aux plaintes relatives aux virements électroniques et ceux liés aux plaintes relatives aux virements télégraphiques ont plus que doublé d’un trimestre à l’autre, poursuivant la trajectoire ascendante amorcée au trimestre précédent.

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



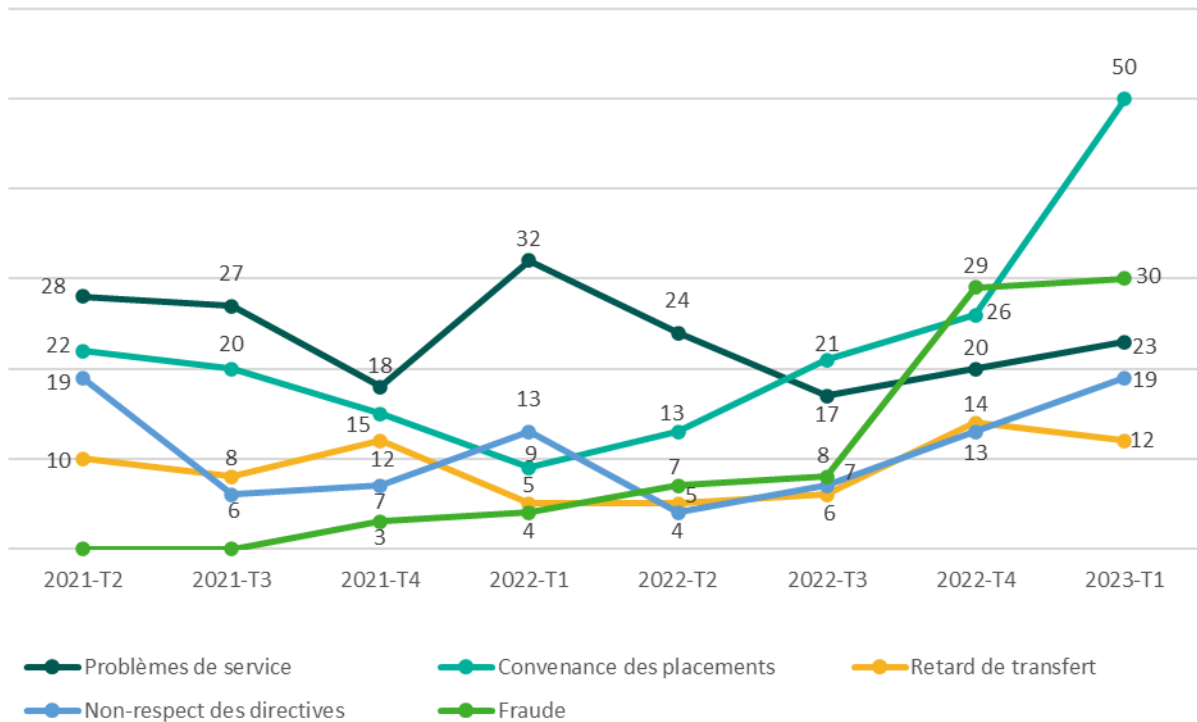
La plupart des problèmes liés aux services bancaires ont atteint un niveau record au premier trimestre de 2023. La fraude est restée le problème le plus signalé par les consommateurs bancaires; elle a plus que triplé par rapport à l'année précédente et presque doublé par rapport au trimestre précédent. Les plaintes liées aux problèmes de service suivaient. Elles ont également plus que triplé d'une année à l'autre et augmenté de 73 % d'un trimestre à l'autre. Les plaintes liées aux taux d'intérêt ont bondi d'une année à l'autre et ont plus que doublé d'un trimestre à l'autre, devenant ainsi le troisième problème bancaire le plus souvent signalé. Les plaintes relatives aux divulgations sur les produits ont presque triplé sur un an et ont augmenté de 33 % par rapport au trimestre précédent. Alors que les plaintes relatives à la rétrofacturation ont diminué de 28 % d'un trimestre à l'autre, elles sont restées parmi les cinq principaux problèmes bancaires et ont triplé d'une année à l'autre.

Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre de 2023, les fonds communs de placement ont été le principal produit parmi les plaintes liées à des services d'investissement, ayant connu une hausse de 17 % d'un trimestre à l'autre et atteignant leur plus haut niveau depuis huit trimestres. Les dossiers liés aux actions ordinaires ont augmenté de 43 % par rapport au trimestre précédent, mais sont restés en deçà des sommets observés en 2021. Les plaintes relatives aux cryptoactifs ont diminué légèrement, mais sont restées élevées après avoir établi un sommet record sur huit trimestres au quatrième trimestre. Les dossiers liés aux plans fiduciaires de bourses d'études ont légèrement augmenté, mais sont restés considérablement en deçà des niveaux de 2021.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre de 2023, les plaintes relatives à la convenance ont atteint leur plus haut niveau sur huit trimestres, doublant presque d'un trimestre à l'autre et remplaçant la fraude en tant que principal problème des investisseurs. Les plaintes relatives aux fraudes sont demeurées très fréquentes, atteignant également un sommet sur huit trimestres, en raison d'une légère augmentation d'un trimestre à l'autre. Les plaintes relatives à des problèmes de service ont augmenté de 15 % d'un trimestre à l'autre, mais sont restées inférieures aux volumes de dossiers observés en 2021 et au début de 2022. Les plaintes liées aux retards de transfert ont connu une légère diminution d'un trimestre à l'autre, tandis que les plaintes liées à des directives non respectées sont revenues au sommet sur huit trimestres observé au deuxième trimestre de 2021.