

# Ordre du jour

---

## Réunion de l'OSBI avec des groupes de consommateurs

**28 novembre 2024**

Heure: De 14 h à 16 h

**Participants de l'OSBI:**

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction

**Lieu:**

Vidéoconférence Teams

Rob Paddick, ombudsman adjoint

Mark Wright, directeur, Communications et Relations avec les intervenants

**INFORMATIONS RELATIVES À L'APPEL:**

Voir l'invitation par courriel

**Voir Annexe pour la liste des participants**

---

## Mark Wright – Mot de bienvenue

- Ordre du jour
  - o Mise à jour du sixième mois – Sarah Bradley
  - o Point sur la gouvernance – Mark Wright
  - o Mises à jour récentes de cas – Rob Paddick
  - o Questions générales et sujets de discussion de groupes de consommateurs
    - Autorité contraignante - implications du projet de loi 150 du Saskatchewan, la Loi de 2023 modifiant les valeurs mobilières (protection des investisseurs en Saskatchewan)
    - Faibles règlements - publication d'offres minimales jusqu'à ce qu'un accord contraignant soit possible, conformément à la recommandation de l'Examen externe de 2021.
    - État de la recommandation de l'examen externe 2021 liée à la déclaration, définition et communication des problèmes systémiques.
    - Activités enregistrables – préoccupations concernant la définition limitant l'accès aux services OSBI.
    - Consultation sur l'arbitrage du CIRO et position de OSBI.
- Présentation des participants
- Présentation des autres membres du personnel et du conseil d'administration de l'OSBI participant à l'appel

## Sarah Bradley – Principaux faits saillants opérationnels de 2024

En 2024, nos principaux facteurs environnementaux déterminants ont continué d'être les suivants :

- une demande qui demeure historiquement élevée pour nos services, tant dans le secteur des services bancaires que dans celui des placements, mais surtout dans celui des services bancaires;

- un environnement politique/réglementaire actif, notamment l'engagement unique d'un seul organisme externe de traitement des plaintes et le pouvoir exécutoire pour les valeurs mobilières.

## 1. Une demande qui demeure exceptionnellement élevée :

- En 2024, l'OSBI a répondu aux plus hauts niveaux de demande que l'organisation ait connus au cours de ses 29 ans d'histoire.
  - Volumes de demandes de renseignements historiquement élevés – cette année, plus de 16 000 Canadiens ont communiqué avec nous pour obtenir de l'aide et de l'information, un nombre que nous prévoyons atteindre plus de 20 000 en 2025.
    - Notre équipe d'évaluation des cas a fait un excellent travail en répondant à ces demandes. Leur travail consiste à fournir des informations et une assistance à ceux qui nous ont contacté, à effectuer des évaluations de mandat et pour les plaintes qui relèvent de notre mandat, à travailler avec les consommateurs et les entreprises pour s'assurer que nous disposons des informations dont nous avons besoin pour lancer nos enquêtes.
  - Des volumes record de cas - en 2024, nous avons ouvert plus de 3 200 cas - ce qui était également un record - plus du triple des volumes que nous avons traités lors de la crise financière et de la première année de la pandémie.
    - Le volume de cas et de demandes de renseignements en 2024 a été dominé par le secteur bancaire - cela résulte en grande partie des changements réglementaires importants dans la Loi sur les banques qui sont entrés en vigueur en 2022. Ces changements devaient, et ont effectivement, significativement réduit l'attrition des plaignants - nous voyons beaucoup plus de cas, et ces cas nous parviennent plus tôt.
    - Les cas d'investissement sont demeurés très proches des niveaux records de l'an dernier.
    - Cette augmentation a présenté un énorme défi à notre organisation au cours des deux dernières années – et je suis fier de dire que nous avons été en mesure de bien relever ce défi.
    - Notre approche face au défi d'une augmentation aussi soudaine de la demande comportait deux composantes principales : les gains d'efficacité et la croissance.
  - Sur le plan de l'efficacité, nos équipes d'enquêteurs et nos équipes d'analystes ont fait un travail fantastique en enquêtant sur ces cas.
    - Nous avons considérablement amélioré notre productivité et notre efficacité le nombre total de dossiers clôturés a presque doublé, passant d'un peu plus de 2 000 l'année dernière à plus de 3 700 cette année, soit une augmentation de 75%. Il s'agit de la deuxième année consécutive où le volume de cas a doublé, passant d'environ 1 000 en 2022 à 2 100 en 2023 et à plus de 3 700 cette année. La courbe de tendance de nos clôtures de dossiers est presque verticale.
    - Et notre efficacité par enquêteur a également augmenté de plus de 75 % par rapport aux niveaux de 2022.
      - Nous avons également réussi à maintenir un haut niveau d'implication et de moral parmi les employés.
    - Notre temps pour terminer un cas a atteint des niveaux historiquement bas en 2024 :

- Les dossiers bancaires nous ont pris en moyenne 36 jours pour être clôturés – 29 jours pour les cas simples – soit une diminution de plus de 30 % par rapport aux niveaux de 2022.
    - Les dossiers d'investissement ont pris en moyenne 57 jours – 30 jours pour les cas simples – soit une diminution de près de 30 % par rapport aux niveaux de 2022.
  - Nous avons pu générer cette productivité accrue grâce à un certain nombre de initiatives :
    - De la rationalisation de notre système de gestion des cas à l'amélioration de nos orientations de cas et modèles pour les communications courantes.
    - Mise en œuvre d'une approche de traitement accéléré des cas pour garantir que nos enquêtes sont proportionnées aux plaintes et que nous avons éliminé tous les processus inutiles, tout en se concentrant sur l'arrivée à une issue équitable de la manière la plus efficace possible. Cela, tout en préservant la qualité de nos enquêtes et de nos communications ainsi que l'intégrité de nos données.
    - Nous avons parlé de ces initiatives d'efficience plus en détail lors de notre dernière réunion des associations de l'industrie, mais elles continuent d'être efficaces et nous continuons de les peaufiner au besoin.
- Croissance : Face à une augmentation de la demande d'une telle ampleur, l'efficacité n'est pas la seule solution. Nous devons augmenter considérablement les effectifs de nos équipes d'évaluation des dossiers et d'enquête.
  - Nous avons élargi notre effectif à la fois pour traiter les volumes de cas de 2024 et pour assurer notre capacité à remplir notre nouveau mandat en tant qu'ombudsman unique pour les services bancaires au Canada.
  - Pour suivre cette croissance de la demande pour nos services, en 2024, nous avons ajouté plus de 35 employés à nos équipes de gestion de cas et d'enquête.
- Frais : Cette croissance a eu un impact sur nos dépenses et se reflète dans l'augmentation des frais pour 2025, principalement pour les banques participantes.
  - Une considération importante à garder à l'esprit est que, bien que nous ayons connu une croissance significative, nous avons également reconnu d'importantes économies d'échelle et de portée :
    - Comparé à 2022, en 2025, nous traiterons environ 400% ou 5 fois le nombre de dossiers, avec environ le double de notre budget.
      - Cinq fois plus de cas avec seulement le double du financement.

## 2. Progrès réalisés vers l'atteinte de notre plan stratégique

- Le plan stratégique de l'OSBI pour 2022-2026 contient trois piliers de réussite interreliés et complémentaires et des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base qui permet à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès.
  - Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes.
- PILIER DU SUCCÈS N°1 : AIDE PUBLIQUE ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

- L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.
  - L'objectif le plus important consiste à explorer des approches innovantes à l'égard du règlement des différends pour favoriser l'efficacité et l'efficacités : comme je l'ai déjà mentionné, nous avons grandement avancé dans ce domaine en 2023 et en 2024.
- PILIER DU SUCCÈS N°2 : COMMUNICATION, SENSIBILISATION ET LEADERSHIP ÉCLAIRÉ
  - L'OSBI œuvre à mieux faire connaître ses services et à offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et consolider le secteur des services financiers dans l'intérêt public.
    - Garantir la sensibilisation - le travail d'optimisation pour les moteurs de recherche se poursuit - le trafic sur le site web a augmenté de 15% d'une année sur l'autre - en plus de l'augmentation de 30% en 2023
    - Leadership éclairé – participation à la consultation sur les autorités contraignantes et à la consultation du ministère des Finances sur le secteur bancaire
    - Continuer à améliorer nos outils numériques – Data Cube, page de divulgation des dossiers bancaires et portails entreprises et consommateurs
    - Lancement d'un nouveau site Web sur une nouvelle plateforme
- PILIER DU SUCCÈS N°3 : RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE
  - L'OSBI est efficace et performant et s'adapte aux changements dans le secteur des services financiers et dans notre environnement opérationnel.
  - Comprendre le fait d'offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.
    - Mises à niveau de nos portails des clients et des firmes en fonction des commentaires reçus
      - Améliorations des capacités de téléchargement pour améliorer l'expérience de l'utilisateur
    - Améliorations des rapports des entreprises accessibles sur le portail pour offrir davantage d'options en libre-service
    - Ajout d'une adresse électronique pour l'authentification multifacteur (au lieu des numéros de téléphone cellulaire uniquement)
  - Nouvel intranet pour notre personnel - construit sur le système SharePoint, permettant une communication plus fluide et un accès à notre base de connaissances de manière plus simple.

### 3. Environnement politique et réglementaire

- L'ACVM (Administrateurs en valeurs mobilières du Canada) s'est engagée en 2022 à élaborer une proposition pour commentaire qui envisage de fournir à l'OSBI (Ombudsman des services bancaires et d'investissement du Canada) un pouvoir contraignant, que les régulateurs ont publié pour commentaire public en fin d'année dernière.

- La période de consultation s'est terminée plus tôt cette année, avec des commentaires des parties prenantes de l'industrie et des consommateurs globalement conformes à nos attentes.
- Nous avons appris que le groupe de travail sur le pouvoir exécutif a poursuivi ses activités tout au long de l'année. Travaillant sur la prise en compte des retours reçus et des détails d'un cadre proposé.
- Récemment, nous avons publié un bulletin nous engageant à une nouvelle série de consultations au cours de la deuxième moitié de 2025.
- Fédéral :
  - En octobre 2023, le Ministre des Finances a annoncé la désignation de l'OSBI en tant qu'unique Organisme Externe de Traitement des Plaintes (« OETP ») pour les banques canadiennes, à compter du 1er novembre 2024.
  - Tout au long de 2024, l'OSBI a travaillé avec l'ACFC, les banques de retour et les banques permanentes, ainsi qu'avec l'Association des banquiers canadiens et ADRBO pour élaborer un plan de transition opérationnelle et assurer une transition en douceur.

### Performance selon le Plan de Transition Opérationnel du SEBC Unique

- Le plan de transition a été élaboré dans le but de produire les résultats suivants d'ici le 1er novembre :
  - A. L'OSBI sera pleinement en mesure de gérer la réception et l'enquête de toutes les plaintes transmises par toutes les banques canadiennes dans les délais impartis par la Loi sur les banques.
    - a. Cet objectif exigeait ce qui suit :
      - i. Tous les cas en attente d'attribution à un enquêteur sont assignés dans un délai de 10 jours ouvrables (cet objectif a été atteint au 2ème trimestre de 2024).
      - ii. Un nombre suffisant de personnel a été embauché et formé pour traiter les volumes de cas prévus (cela a été réalisé).
      - iii. Une méthodologie équitable pour la récupération des coûts de transition a été mise en place (cela a été réalisé au deuxième trimestre grâce à la coopération et la collaboration de toutes les banques de retour).
  - B. Toutes les banques en transition disposent de systèmes et de communications appropriés pour soutenir la capacité de leurs clients à s'adresser à l'OSBI.
    - a. Cet objectif exigeait ce qui suit :
      - i. Toutes les communications avec les clients faisant référence aux processus de traitement des plaintes ont été examinées et mises à jour
      - ii. Toute la documentation interne et le matériel et les processus de formation du personnel ont été examinés et mis à jour
      - iii. Des ressources humaines et technologiques suffisantes ont été mobilisées pour garantir que les enquêtes de l'OSBI peuvent se dérouler de manière opportune
      - iv. Des plans de transition internes ont été préparés par chaque banque en transition, reflétant leurs systèmes opérationnels uniques. L'OSBI et l'ACFC fourniront un soutien dans cette planification selon les besoins

- b. Toutes les banques en transition ont respecté ces obligations en temps opportun.
- C. Les consommateurs qui transmettent des plaintes au cours de la période de transition doivent être traités équitablement.
  - a. Cet objectif exigeait ce qui suit :
    - i. Les consommateurs ont reçu des renseignements appropriés et clairs pour leur permettre d’avoir l’assurance que leur plainte sera traitée de façon équitable et efficace.
    - ii. Les protocoles de communication de toutes les banques en transition, ADRBO et OSBI sont alignés et cohérents.
    - iii. Des réunions d’échange d’information avec des organismes de défense des consommateurs ont eu lieu.
  - b. Ces objectifs ont tous été atteints - tout comme l’ont été les objectifs supplémentaires qui
    - i. Tous les intervenants ont été mobilisés et consultés de façon appropriée sur tous les aspects importants du plan de transition.
    - ii. Les risques potentiels ont été cernés et atténués.

### Mise à jour sur la transition de la BCE

- Nous sommes maintenant environ 3 semaines dans notre mandat élargi, et je peux dire que les choses vont bien.
- Depuis le 1er novembre, nous avons constaté une augmentation de nos demandes de renseignements auprès des consommateurs et de nos ouvertures de cas, ce qui correspond à peu près à nos projections.
- Les demandes de renseignements au cours des premières semaines suivant la transition ont augmenté d’environ 45 % dans l’ensemble.
  - o Au cours des dernières années, nous avons reçu en moyenne environ 325 demandes de renseignements par semaine (soit 17 000 par an), et jusqu’à présent en 2025, nous sommes à 475 par semaine (soit 24 000 par an) – en accord avec nos prévisions.
- Le nombre de cas ouverts a augmenté d’environ 60%
  - o D’environ 60 cas par semaine à approximativement 100 cas par semaine, conformément à nos projections et anticipations pour ouvrir près de 5 000 cas en 2025.

### Consultation sur le calcul des pertes

- En septembre, nous avons lancé une consultation publique sur notre méthodologie de calcul des pertes pour les plaintes impliquant des valeurs mobilières du marché exempt vendues de manière inappropriée et illiquides.
- La période de consultation publique a été annoncée le 26 septembre 2024 et la période de commentaires s’est terminée le 21 novembre 2024.
- Cette consultation visait à évaluer le processus que nous utilisons actuellement et à nous aider à déterminer s’il existe de meilleures approches alternatives que nous devrions adopter dans de tels cas.
- Cette consultation a été recommandée dans notre examen externe d’experts indépendants de 2021.
- Nous tenons à remercier tous ceux qui ont apporté leur contribution.

- Au cours des prochains mois, nous passerons en revue les commentaires reçus et prendrons en compte les opinions de toutes les parties prenantes. Par la suite, nous publierons notre réponse ainsi que toute mesure à prendre ou modification à apporter.

### Perspectives pour 2025

- Nous prévoyons que la demande des consommateurs pour nos services restera très élevée - augmentant d'environ 2 000 affaires en 2025 - pour atteindre des records inégalés de plus de 5 000 affaires.
- Nous sommes impatients de continuer à travailler avec toutes les parties prenantes pour veiller à ce que la transition vers le système unique de la BCE continue de se faire sans heurts.
- Cette année sera marquée par plusieurs événements importants pour toutes les banques de retour, et nous avons collaboré pour nous assurer que nous avons une compréhension claire de ce qui nous attend.
- Nous nous attendons à ce que les organismes de réglementation provinciaux publient d'autres détails sur leur cadre d'autorisation exécutoire au cours de la deuxième moitié de l'année, en réponse aux commentaires reçus lors de la consultation initiale, et nous attendons avec impatience cette discussion en cours.
- Nous nous attendons également à ce que le nombre de nos adhésions de coopératives de crédit augmente en 2025, car nous sommes actuellement en discussion avec le Manitoba, les provinces de l'Atlantique et l'Ontario, qui prévoient également de travailler en vue d'une adhésion en 2025.
- Nous suivons également de près l'initiative de la banque ouverte du gouvernement fédéral et le processus de régulation des fournisseurs de services de paiement. Alors que nous progressons vers la mise en œuvre de la banque ouverte et que le gouvernement élabore le régime réglementaire pour les prestataires de services de paiement, les détails du régime de responsabilité et des exigences en matière de traitement et de recours conformes devraient devenir plus clairs.
- Nous publierons prochainement un dossier spécial sur l'expérience des consommateurs.
- Engagement continu dans les communications et le leadership éclairé.
- Entreprendre deux consultations liées aux frais – celles-ci seront axées sur :
  - Frais de CIRO - Révision de notre approche pour distinguer les frais des courtiers en valeurs mobilières et des courtiers en fonds communs de placement. Des occasions d'amélioration administrative, de simplicité et de clarté.
  - Frais EMD/PM - nous envisageons de séparer les plateformes de crypto-monnaie des autres entreprises non-CIRO.

### Mark Wright – Mise à jour sur la gouvernance organisationnelle

Fin juillet, le conseil a commencé ses efforts pour trouver un Directeur de l'Industrie en remplacement de Rhonda Goldberg ainsi qu'un Directeur de l'Intérêt des Consommateurs pour succéder à Wanda Morris. En octobre, Bonnie Lysyk a démissionné du conseil d'administration en tant que directrice communautaire pour assumer son nouveau rôle à la CVMO en tant que vice-présidente exécutive de l'application de la loi.

Nous tenons à remercier tous ceux d'entre vous qui ont contribué au processus de consultation visant à identifier des candidats potentiels.

Un solide éventail de candidats a été présenté au comité de nomination pour examen et entretiens. À la suite de ce processus, une réunion a eu lieu avec le Comité de gouvernance pour finaliser les recommandations au Conseil. Le Conseil prendra sa décision lors de la prochaine réunion de décembre. Les annonces concernant les nouveaux membres du conseil d'administration seront faites à la suite de l'AGA de mars.

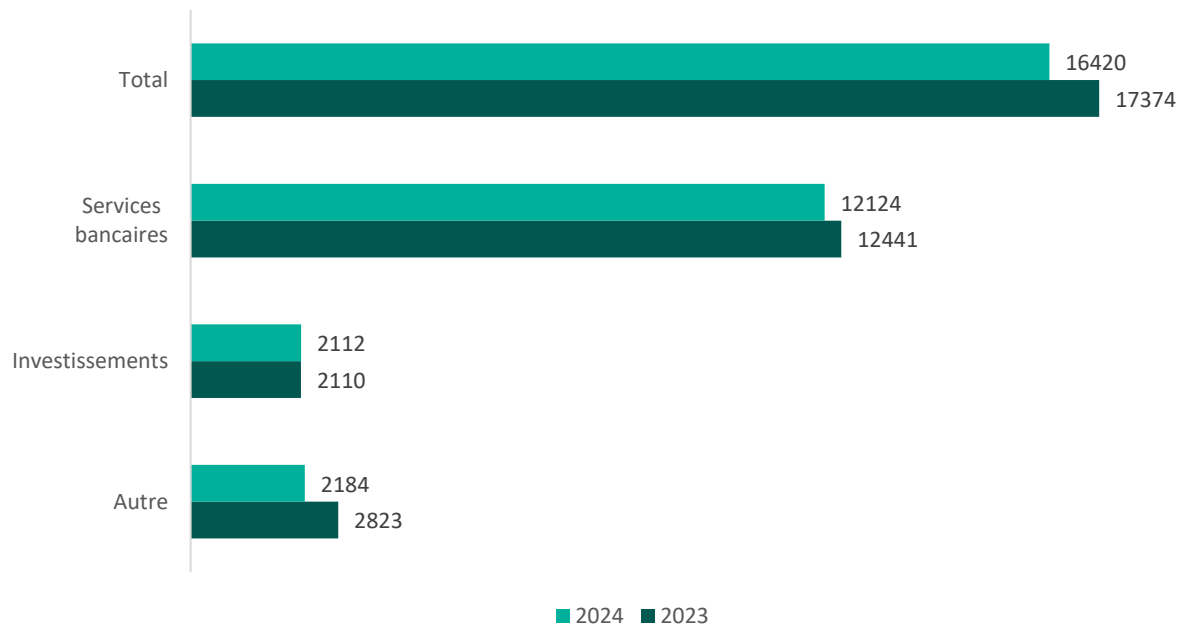
De plus, nous tenons à mentionner que Sarah Shody - l'une de nos directrices sectorielles - a quitté son poste de Conseillère Générale chez RBC, avant de rejoindre le gestionnaire de portefeuille du groupe August Capital.



## Mises à jour récentes de cas – Rob Paddick

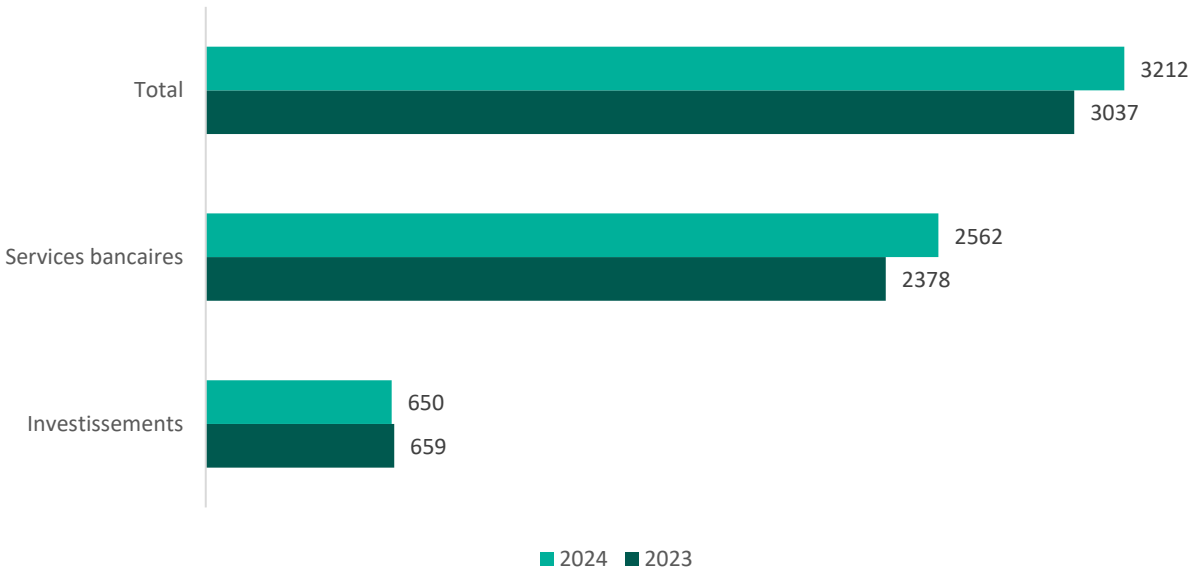
### Nombre total de demandes de renseignements des consommateurs : 2024 vs 2023

En 2024, nous avons eu un total de 16 420 nouvelles demandes de renseignements de consommateurs. Cela correspond à une baisse de 5% par rapport au record de 17 374 que nous avons reçu en 2023. Les demandes des consommateurs bancaires ont continué d'alimenter le volume, restant relativement constant à 12 124. Les demandes de renseignements liées à l'investissement sont demeurées stables à 2 112 en 2024.



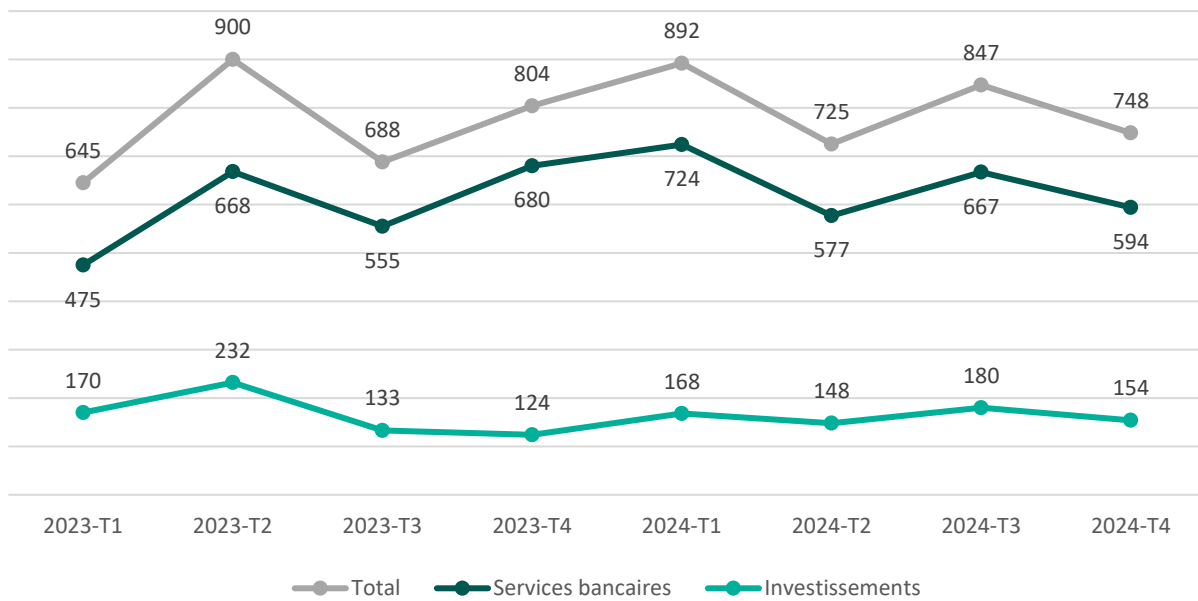
### Nombre total de dossiers ouverts : 2024 vs 2023

En 2024, nous avons ouvert un total de 3 212 cas, un nouveau record et une augmentation de 6 % par rapport aux 3 037 cas que nous avons ouverts en 2023, ce qui était notre précédent record. Environ 80 % des dossiers ouverts étaient des dossiers bancaires. Les dossiers bancaires ouverts ont augmenté de 8 % par rapport à 2023, tandis que les dossiers d'investissement ouverts sont demeurés relativement stables d'une année à l'autre, à 650 cas.



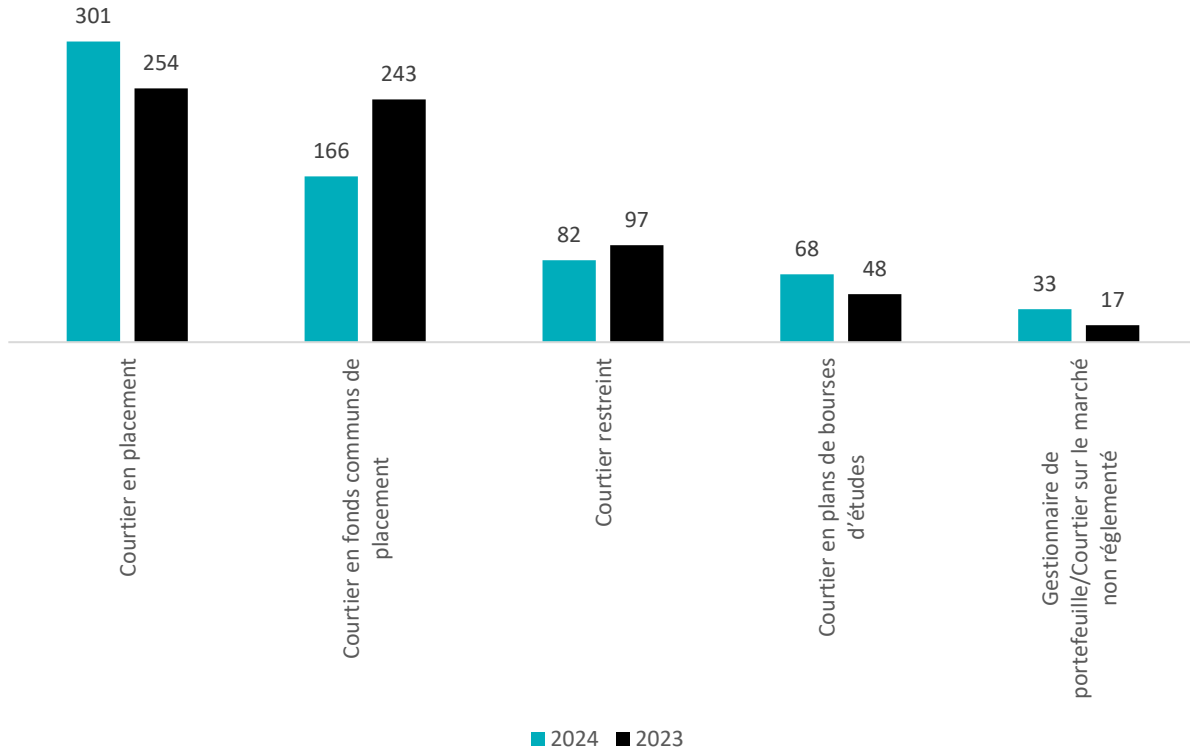
## Nombre total de dossiers ouverts : T4 2024

Ce graphique présente le volume de nos dossiers ouverts au quatrième trimestre par rapport aux sept trimestres précédents. La ligne grise représente le total des dossiers ouverts, la ligne vert foncé représente les dossiers bancaires et la ligne vert clair représente les dossiers d'investissement ouverts. Au quatrième trimestre de 2024, le nombre total de dossiers ouverts a diminué de 7% par rapport au même trimestre de 2023, les cas bancaires ont diminué de 13% par rapport au quatrième trimestre de 2023, alors que les dossiers d'investissement ont augmenté de 24% par rapport à la même période en 2023.



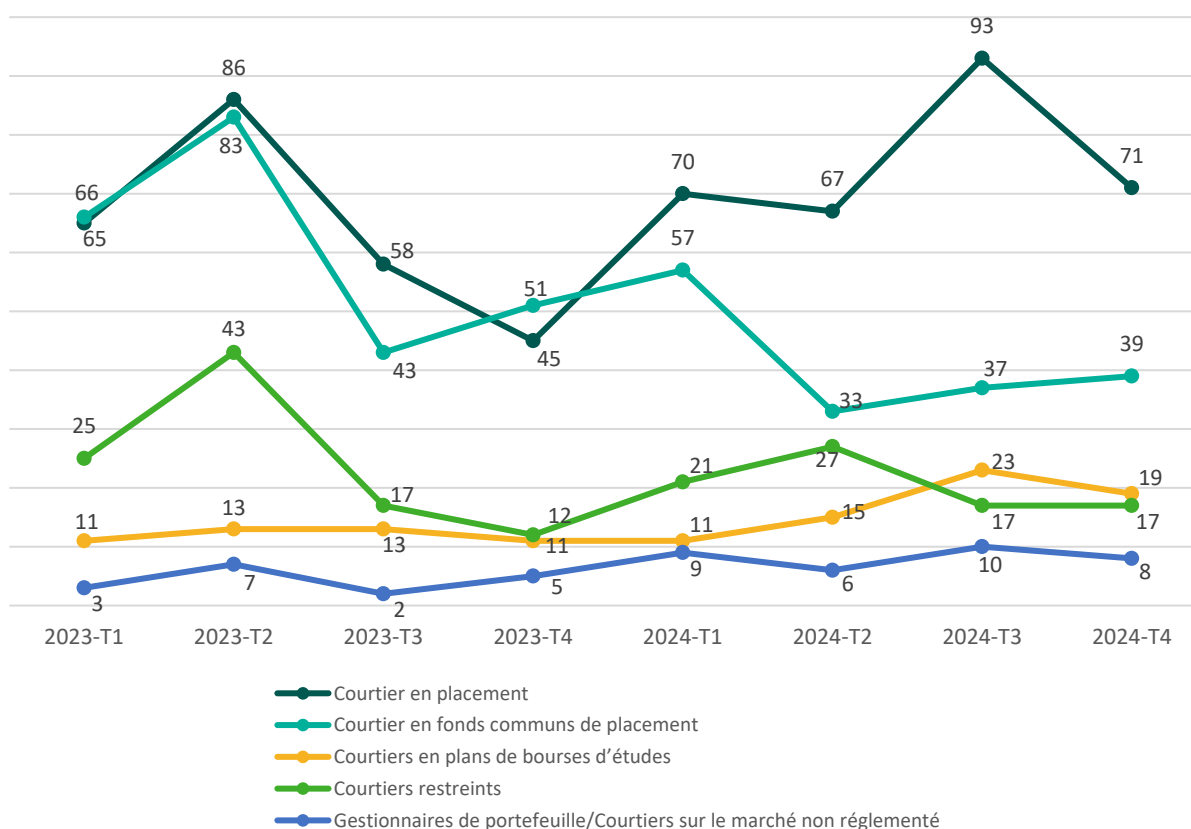
### Dossiers d'investissement par secteur : 2024 vs 2023

Ce graphique fournit une répartition des cas d'investissement ouverts par secteur en 2024 par rapport à 2023. Les cas impliquant des courtiers en investissement sont restés élevés en 2024, en hausse de 19% par rapport à 2023. Par contre, les cas impliquant des courtiers en fonds mutuels ont diminué de 32%. Les cas impliquant des revendeurs restreints (crypto dealers) ont diminué de 15 % en 2024. Cependant, les cas impliquant des SPD ont augmenté de 42 % d'une année à l'autre et les cas impliquant des PM / EMDs ont presque doublé de 2023 à 2024.



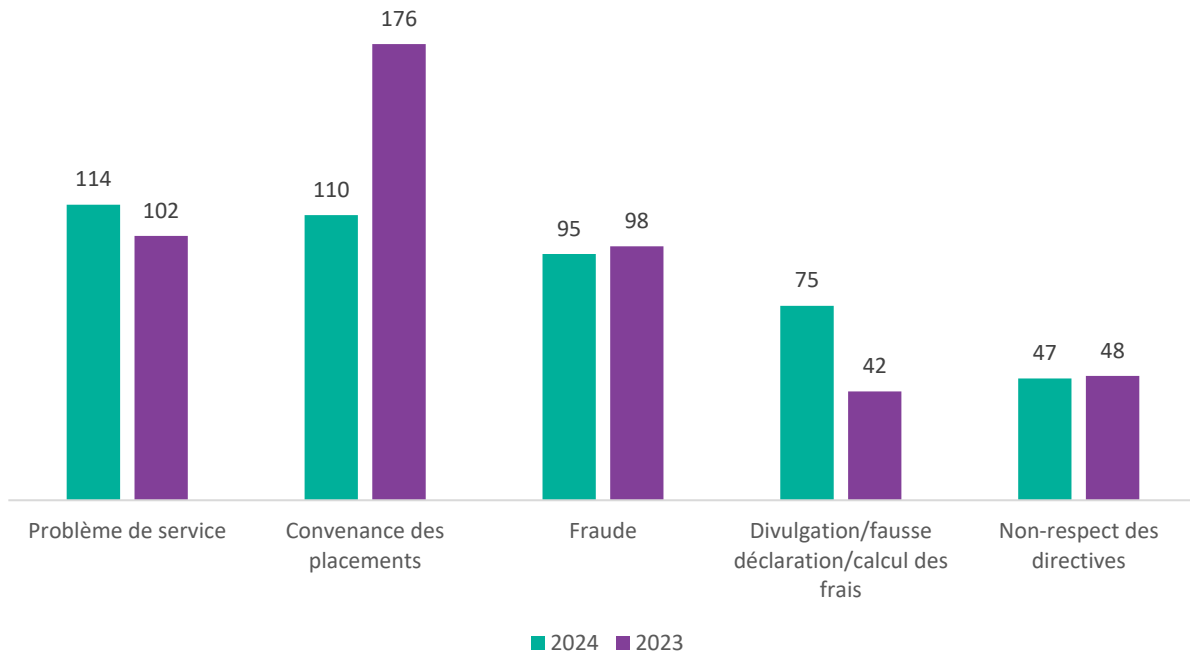
## Dossiers d'investissement par secteur : T4 2024

Au T4 2024, les cas de courtiers en valeurs mobilières – la ligne vert foncé supérieure – ont diminué par rapport au sommet de huit trimestres que nous avons vu au T3. Les cas de courtiers en fonds communs de placement étaient stables d'un trimestre à l'autre et inférieurs aux sommets de 2023. Les cas de courtiers restreints étaient également stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté d'une année à l'autre. Les cas impliquant des courtiers de régimes d'épargne-études ont diminué par rapport au pic de huit trimestres consécutifs du troisième trimestre, mais ont atteint des niveaux supérieurs à ceux observés en 2023. Les cas concernant les gestionnaires de portefeuille / distributeurs exemptés de marché ont légèrement diminué par rapport au pic de huit trimestres consécutifs du troisième trimestre, tout en restant à des niveaux supérieurs à ceux de 2023.



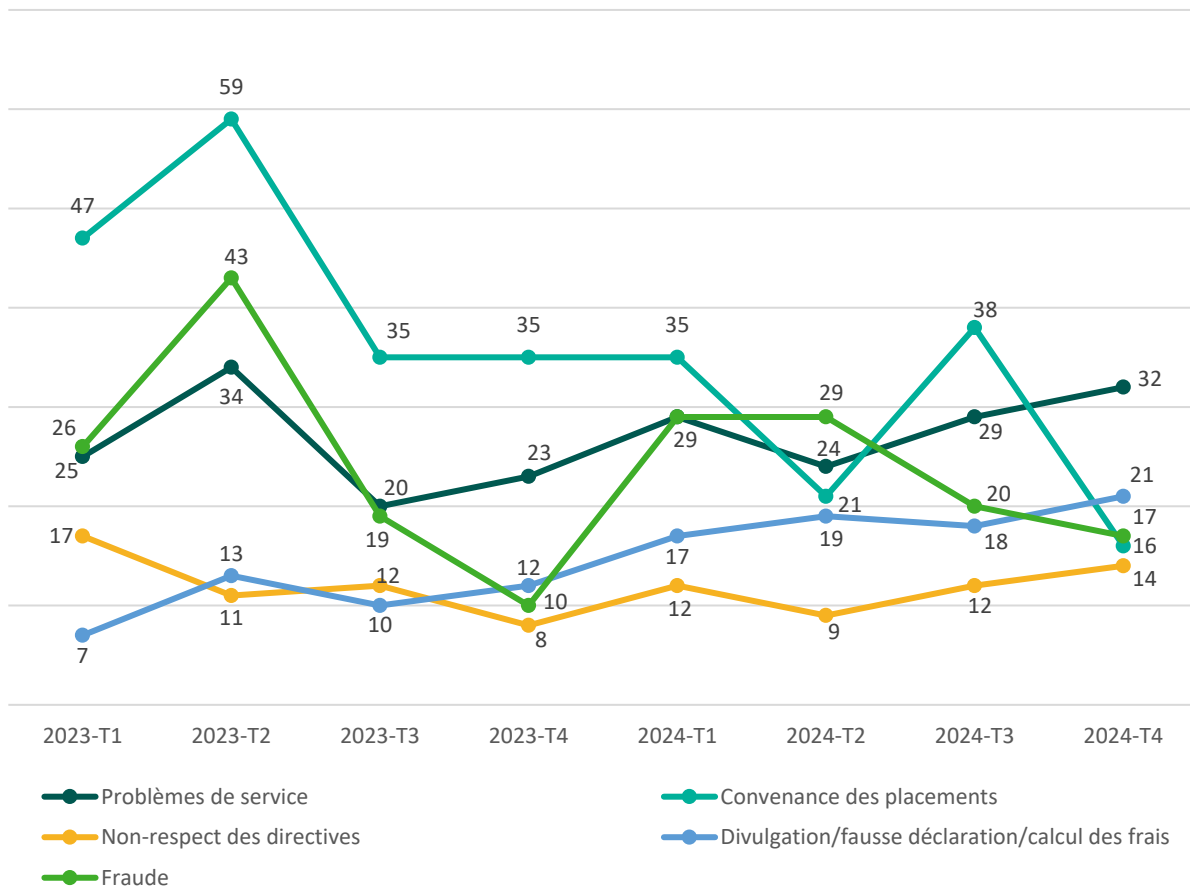
### Les 5 principaux enjeux d'investissement : 2024 vs 2023

Ce graphique présente les 5 principaux problèmes d'investissement en 2024 par rapport à 2023. Les plaintes concernant l'adéquation ont diminué de 38% et étaient le deuxième problème majeur après le service. Les plaintes pour fraude (la plupart impliquant des allégations concernant des courtiers de cryptomonnaie) et les plaintes liées à des "instructions non suivies" sont restées stables, tandis que les plaintes concernant la divulgation des frais ont augmenté de 79% par rapport à l'année dernière.



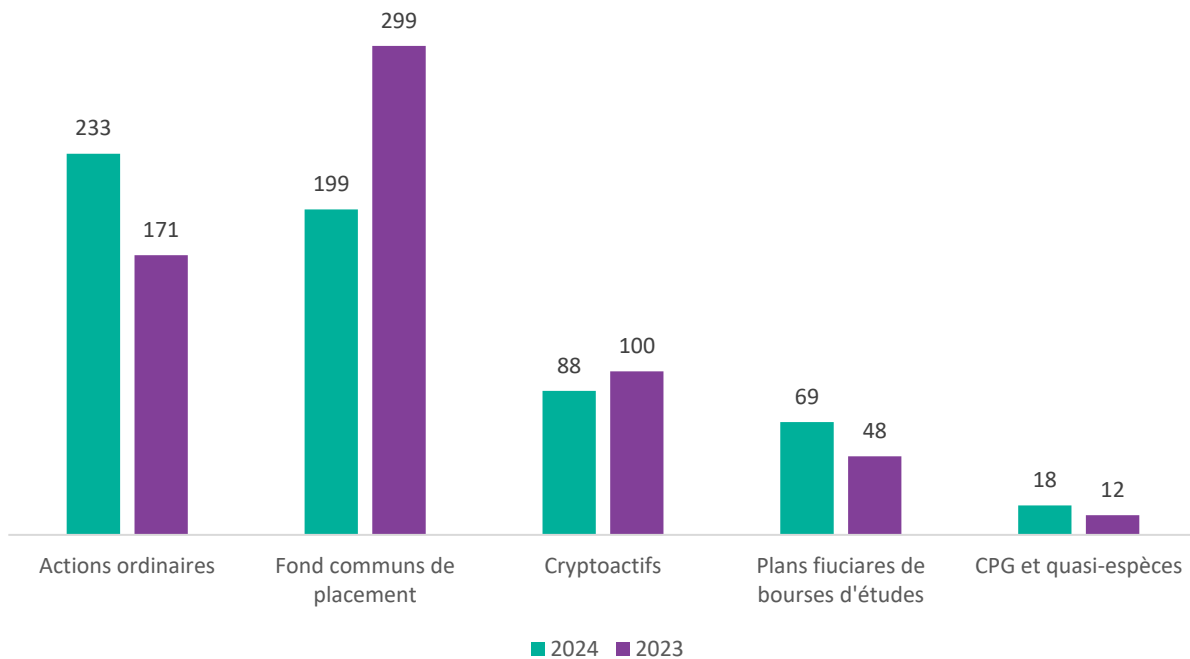
## Les 5 principaux enjeux d'investissement : T4 2024

Le graphique représente la tendance sur 8 trimestres pour les questions d'investissement. Au quatrième trimestre, les problèmes de service - représentés par la ligne verte foncée - ont supplanté l'adéquation des investissements en tant que principal sujet de préoccupation des plaintes des investisseurs, en hausse par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente. La pertinence de l'investissement a diminué de plus de la moitié, trimestre après trimestre et d'année en année. La fraude a continué de diminuer. Le non-respect des instructions a légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent, tout comme la divulgation des frais.



### Cinq principaux produits d'investissement : 2024 vs 2023

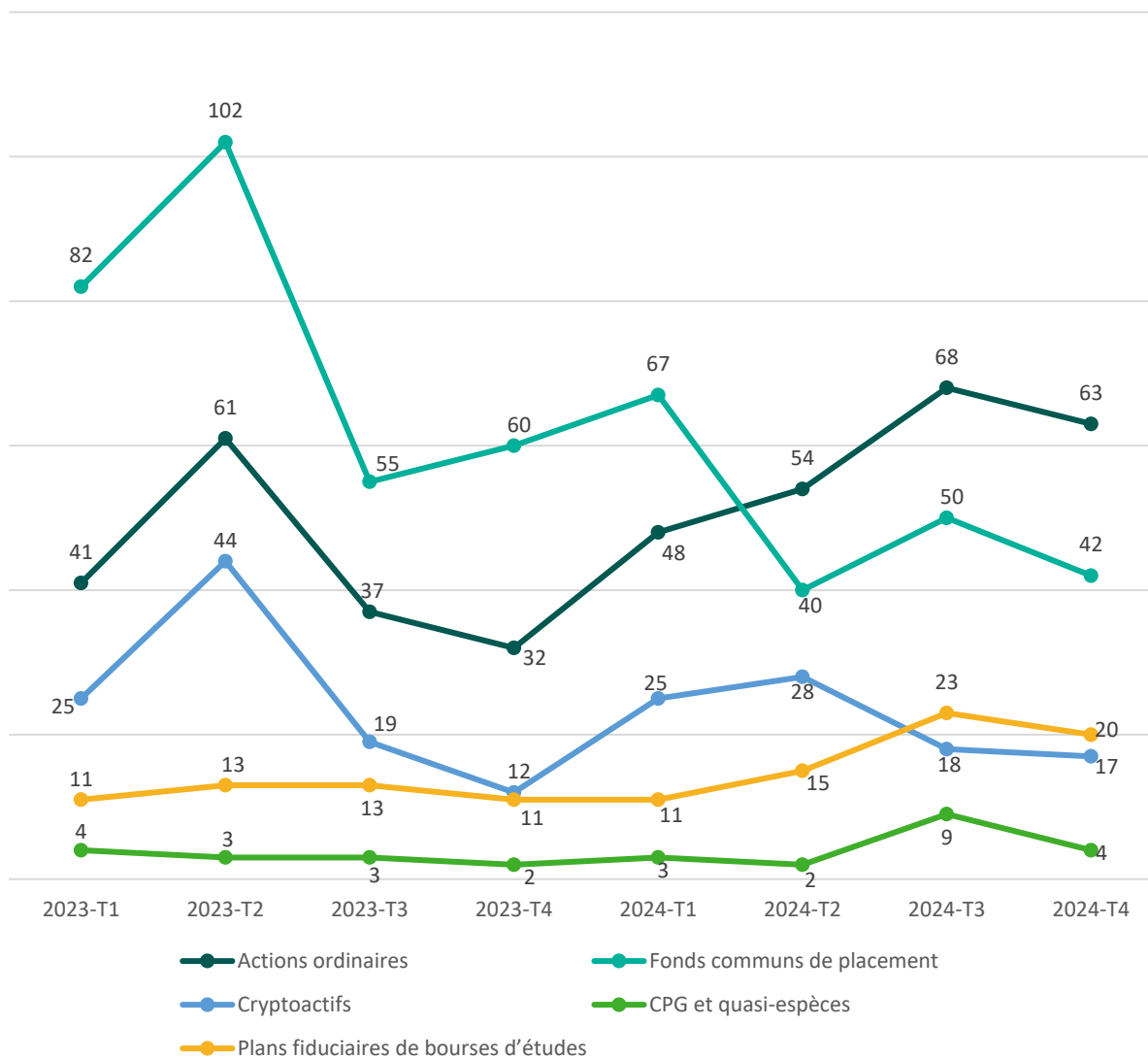
Ce graphique illustre les 5 produits d'investissement les plus populaires en 2024 par rapport à 2023. Les actions ordinaires étaient le produit principal suscitant des préoccupations parmi les investisseurs, avec une augmentation de 36%. Les fonds communs de placement ont baissé de 33%. Les plaintes liées aux actifs cryptographiques ont diminué 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, mais sont restées à des niveaux relativement faibles.





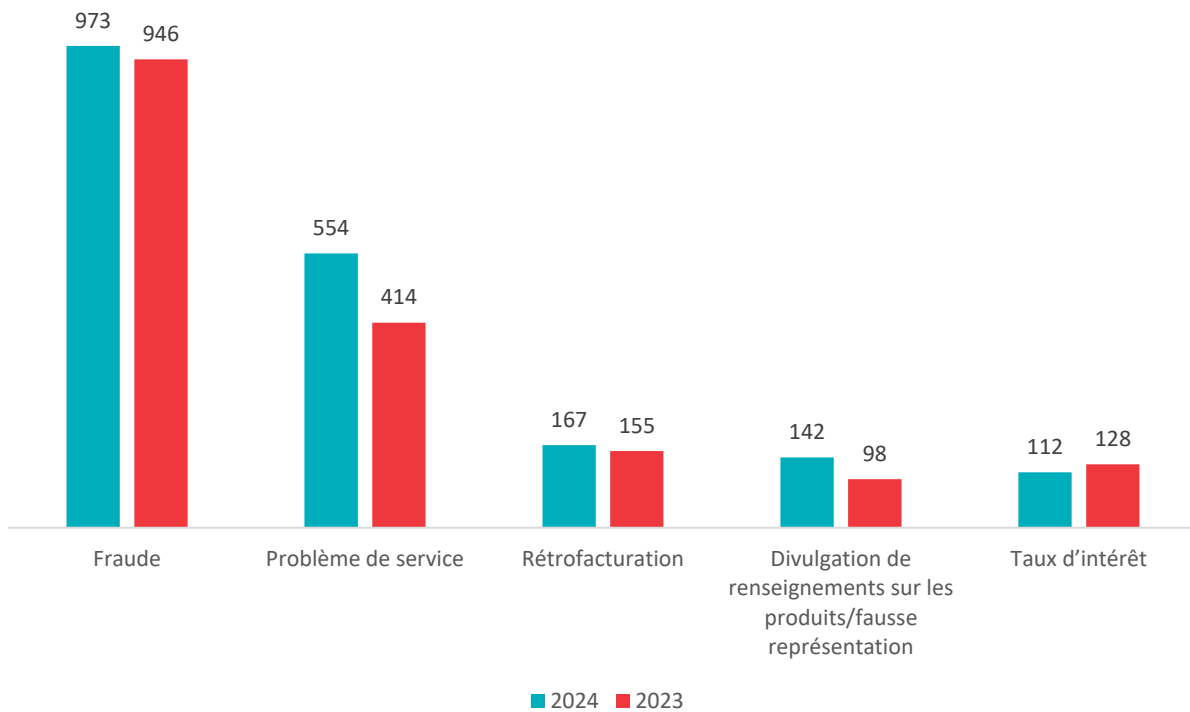
## Cinq principaux produits d'investissement : T4 2024

Ce graphique représente les lignes de tendance des 8 trimestres pour nos 5 principaux produits d'investissement. Au T4 2024, les actions ordinaires – la ligne vert foncé – sont demeurées la principale préoccupation des investisseurs en matière de produits, en baisse de 7 % par rapport au T3, mais ayant presque doublé d'une année à l'autre. Au T4, les fonds communs de placement étaient en baisse par rapport au T3, tout comme les régimes de fiducie de bourses d'études, les CPG et les équivalents de trésorerie. Les actifs cryptographiques sont restés stables.



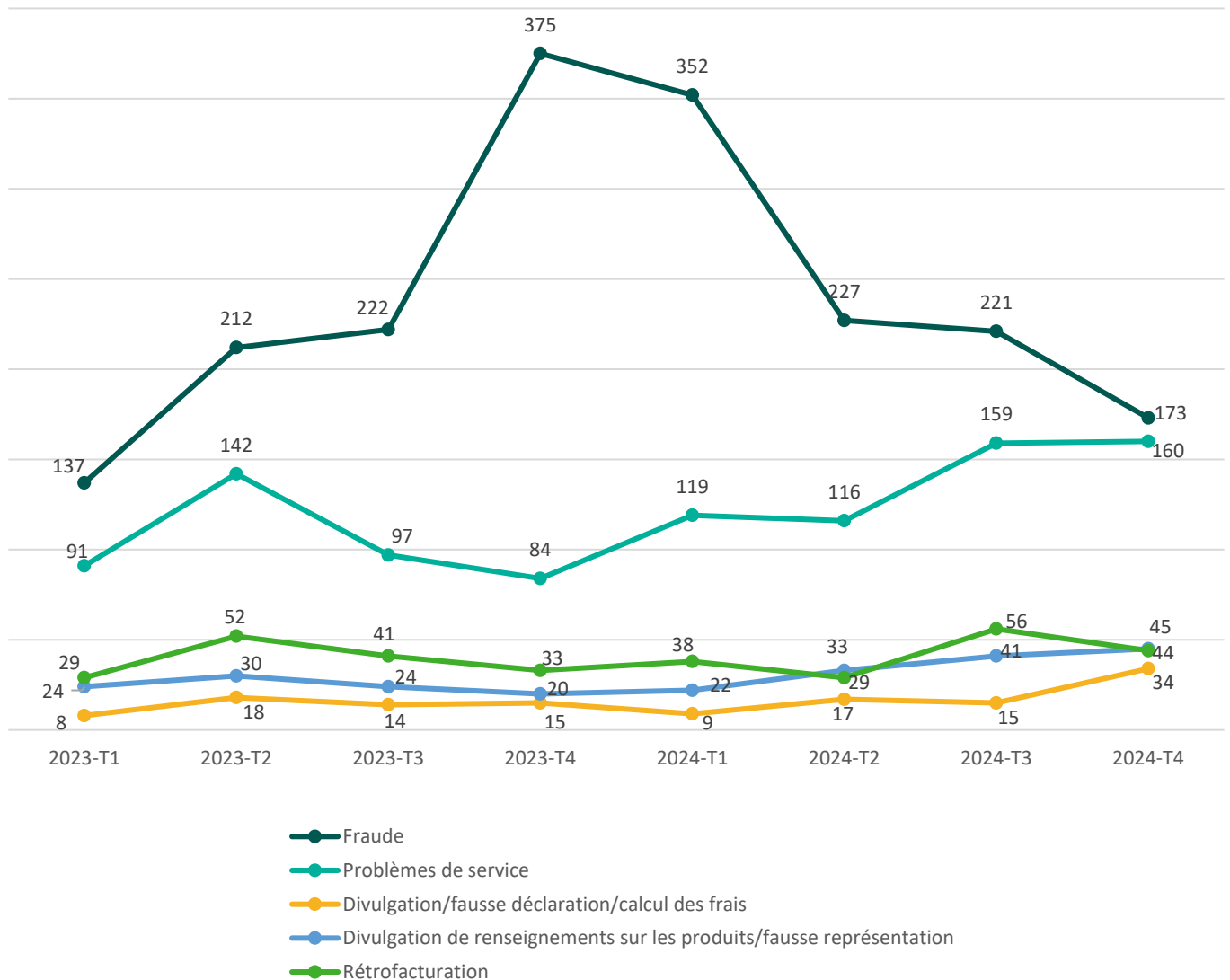
### Cinq principaux problèmes bancaires : 2024 vs 2023

Ce graphique montre les 5 principaux problèmes bancaires en 2024 par rapport à 2023. Après des sommets records, le volume de plaintes pour fraude est demeuré stable. Les plaintes liées à des 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%.



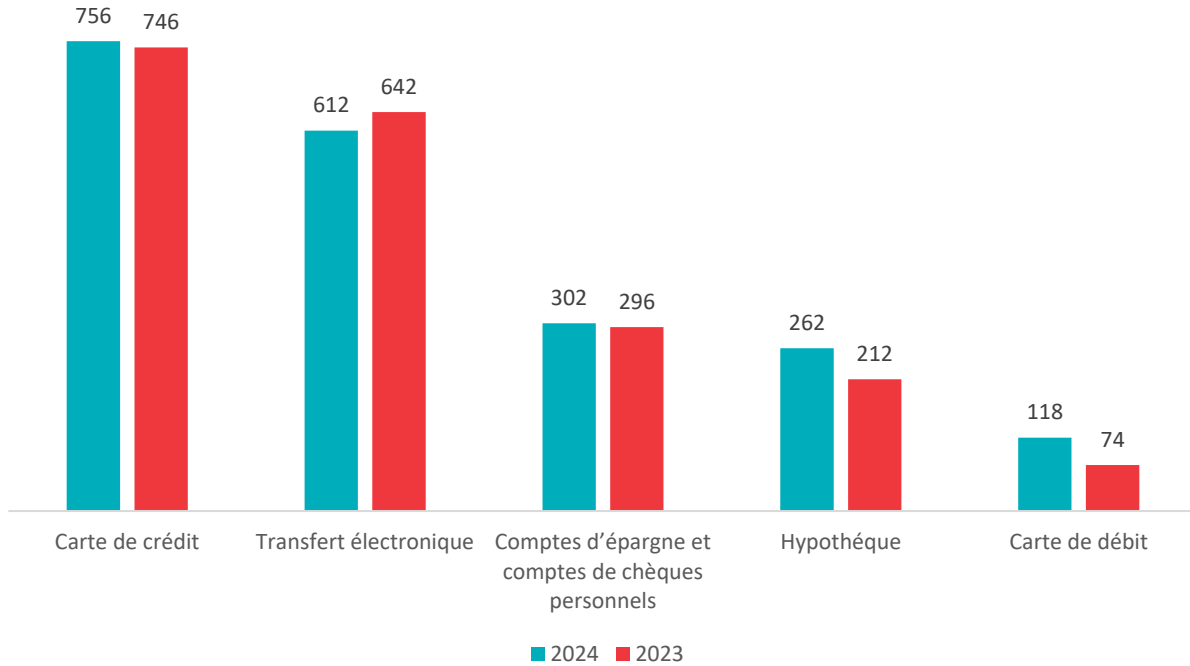
## Cinq principaux problèmes bancaires : T4 2024

Le graphique montre la ligne de tendance des 8 trimestres pour les questions bancaires. Au T4, les plaintes liées à la fraude – représentées par la ligne vert foncé supérieure – sont demeurées le problème le plus signalé parmi les consommateurs bancaires, comme elles l’ont été au cours des huit derniers trimestres. Cependant, ces plaintes ont poursuivi une baisse constante qui a commencé au T4 2023. Les plaintes liées aux problèmes de service ont presque doublé par rapport au même trimestre l’an dernier, mais elles sont demeurées stables du T3 au T4. Les plaintes relatives à la divulgation des frais ont presque doublé d’un trimestre à l’autre et d’une année à l’autre. Les plaintes de rétrofacturation ont diminué de 21 % du T3 au T4, tandis que les plaintes de divulgation de produits ont légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent.



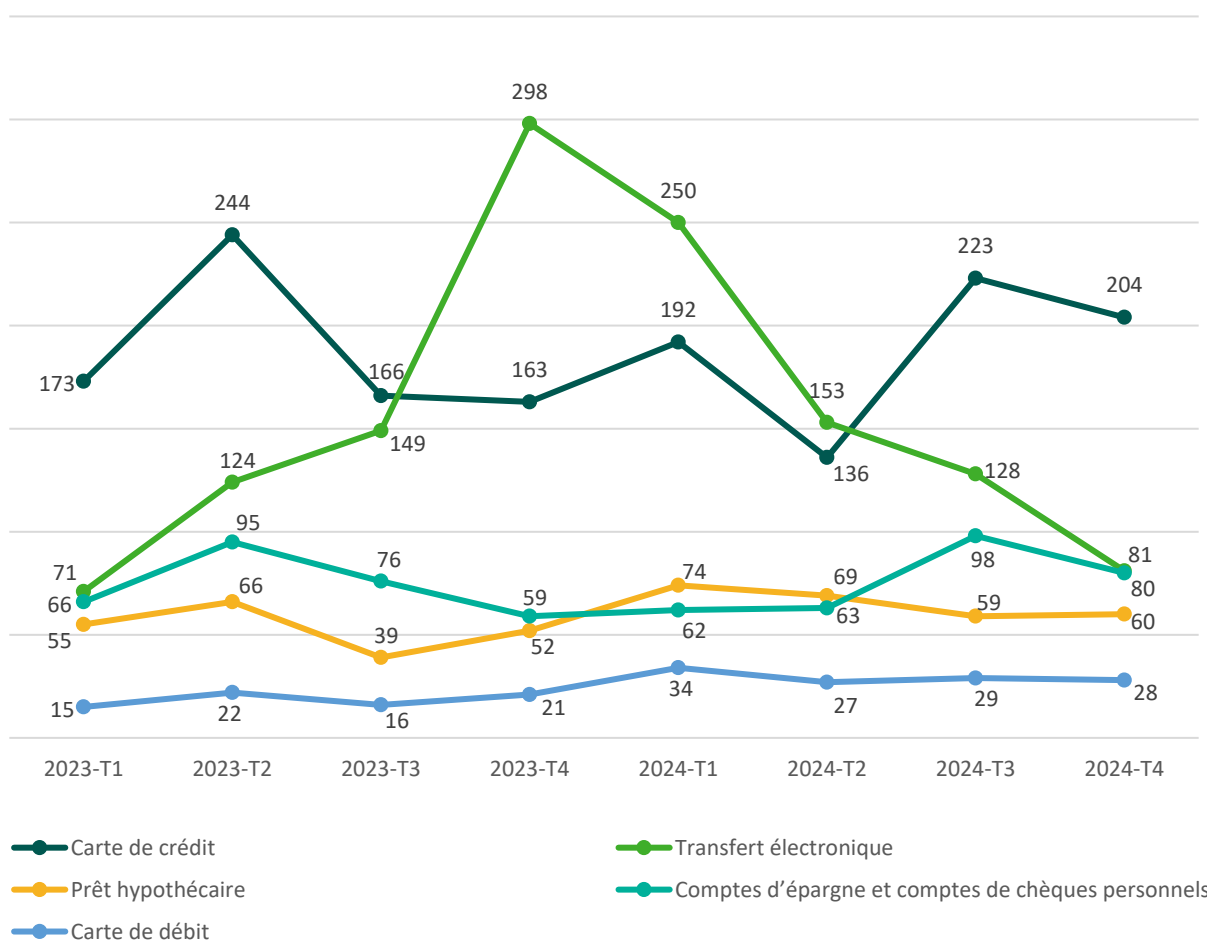
### Cinq principaux produits bancaires : 2024 vs 2023

Le volume de cas pour les principaux produits bancaires s'est quelque peu modéré. Les plaintes relatives aux cartes de crédit sont demeurées stables. Les plaintes liées au transfert électronique ont diminué de 5 %. Les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels sont restées stables. Toutefois, les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont augmenté de 24 %, tandis que les plaintes relatives aux cartes de débit ont augmenté de 59 %.



## Cinq principaux produits bancaires : T4 2024

Ce graphique représente les lignes de tendance des 8 trimestres pour les produits bancaires. Au troisième et quatrième trimestre de 2024, les cartes de crédit se sont imposées comme le principal sujet de plainte parmi les consommateurs bancaires. Les plaintes relatives aux virements électroniques, le deuxième produit bancaire le plus critiqué, ont diminué de 37 %, mais sont demeurées au-dessus du creux de huit trimestres du T1 2023. Au T4, les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels ont diminué après le sommet de huit trimestres du T3. Les plaintes relatives aux prêts hypothécaires sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre, mais ont connu une certaine croissance d'une année à l'autre. Les plaintes relatives aux cartes de débit au T4 sont restées stables par rapport au T3, mais étaient en hausse par rapport au même trimestre de l'année dernière.



## Sujets de discussion des groupes de consommateurs

En amont de la réunion, l'OSBI a reçu des sujets de discussion de la part des groupes de consommateurs. Voici un résumé des points clés soulevés.

- Les groupes de consommateurs ont salué le projet de loi 150 de la Saskatchewan et exprimé leur déception face à la récente annonce de l'ASC concernant l'autorité exécutoire, en raison de leurs inquiétudes quant au retard apparent dans le processus.
  - L'OSBI a répondu que le projet de loi 150 de la Saskatchewan n'est pas encore opérationnel, car il a été présenté en prévision de l'avancement du cadre relatif à l'autorité exécutoire. Il envisage une approche harmonisée avec l'ASC, représentant un modèle qui pourrait convenir à toutes les provinces.
- En attendant l'autorité exécutoire, les groupes de consommateurs ont suggéré de responsabiliser les entreprises pour les offres insuffisantes et de les publier (ce qui était une recommandation de la dernière revue externe de l'OSBI).
  - L'OSBI a précisé que le JRC publie des données sur les faibles règlements dans son rapport annuel et que l'OSBI commencera à rapporter des données agrégées sur les faibles règlements dans son rapport annuel de 2024. Cependant, publier les offres insuffisantes de manière nominative violerait les dispositions de confidentialité des Termes de référence de l'OSBI. L'OSBI a également informé les participants à la réunion que, lorsque des entreprises proposent aux consommateurs des montants inférieurs à ceux recommandés, l'OSBI leur indique qu'elles sont tenues de signaler tout règlement inférieur à la recommandation à l'ASC de manière nominative, ce qui entraîne parfois des offres plus élevées.
- Des préoccupations ont été exprimées concernant l'inaction des régulateurs face aux problèmes systémiques, en particulier ceux affectant les personnes âgées.
  - L'OSBI a expliqué qu'il discute régulièrement des problèmes systémiques avec les régulateurs et qu'il est disposé à réviser le protocole de l'ASC sur les problèmes systémiques.
- Les défenseurs des consommateurs ont exprimé des préoccupations concernant la définition de « plainte » dans la consultation de l'ASC sur l'autorité exécutoire, en particulier l'utilisation du terme « activités enregistrables » pour décrire la portée des plaintes, jugée trop restrictive. Ils ont suggéré que les investisseurs devraient pouvoir soumettre à l'OSBI tout niveau d'insatisfaction ou de plainte.
  - L'OSBI a précisé que ses Termes de référence incluent déjà une définition large de la plainte et qu'il ne prévoyait pas que l'application de cette définition soit indûment restreinte.
- De nombreux groupes de consommateurs perçoivent positivement la consultation sur le programme d'arbitrage du ROCIE. Un groupe a exprimé l'avis que les consommateurs devraient avoir le choix de l'instance où déposer leurs plaintes, même en cas de chevauchement potentiel avec l'OSBI, en soulignant que l'arbitrage du ROCIE est exécutoire.
  - L'OSBI a déclaré qu'il soutenait le programme d'arbitrage et que les processus du ROCIE et de l'OSBI devraient être complémentaires. L'OSBI a souligné l'importance d'établir une distinction claire entre le programme d'arbitrage et son propre

mandat, afin de démontrer le soutien des régulateurs et d'éviter toute confusion chez les investisseurs.

- Un groupe de consommateurs a présenté les points saillants du projet de loi 72 du Québec, qui renforce la protection des consommateurs contre la fraude. Ils ont également souligné la difficulté pour les consommateurs de détecter la fraude avec la montée de l'IA et la diversité des techniques d'escroquerie.
  - L'OSBI a déclaré qu'il tient compte des lois provinciales sur la protection des consommateurs dans ses enquêtes et qu'il suit attentivement toutes les évolutions législatives. L'OSBI a également souligné l'importance d'un focus réglementaire sur les questions de fraude, tout en insistant sur la nécessité de l'éducation des consommateurs et sur l'encouragement des institutions financières à prendre des mesures pour protéger les consommateurs.
- Certains consommateurs ont demandé davantage de transparence dans le partage des adresses courriel des participants à ces réunions semestrielles afin de favoriser le réseautage, tandis que d'autres ont exprimé leur souhait de maintenir la pratique actuelle visant à protéger la confidentialité.
  - L'OSBI a pris note de la suggestion et demandera l'autorisation des participants avant la prochaine réunion afin d'identifier ceux qui acceptent que leur adresse courriel soit partagée avec les autres participants.

## Annexe – Participants à la reunion

CanAge

Comité consultatif des investisseurs de l'OCRI

Groupe consultatif des investisseurs des ACVM

FAIR Canada

Kenmar Associates

Fédération nationale des retraités

Option consommateurs

Groupe consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)

Le centre pour la défense de l'intérêt public