



Les dossiers ouverts au troisième trimestre ont continué à croître, tandis que les demandes de renseignements ont diminué

Au T3, les demandes de renseignements ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, tandis que le nombre total de cas ouverts a augmenté de 18 % par rapport au trimestre précédent et de 25 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de dossiers liés aux services bancaires et aux placements a augmenté considérablement d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre. Les dossiers bancaires ouverts ont augmenté de 17 % d'un trimestre à l'autre et de 23 % d'une année à l'autre. Les dossiers d'investissement ouverts ont augmenté de 23 % d'un trimestre à l'autre et de 35 % d'une année à l'autre.

Au cours du trimestre, les cartes de crédit ont remplacé les virements électroniques comme principal produit bancaire pour les plaintes des consommateurs, tandis que la fraude a continué d'être le principal problème bancaire. Les actions ordinaires ont continué d'être le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des investisseurs et ont atteint un sommet sur huit trimestres. La pertinence de l'investissement a remplacé la fraude comme problème d'investissement le plus courant.

Statistiques des huit derniers trimestres

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du troisième trimestre de 2024 (du 1er mai 2024 au 31 juillet 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 :

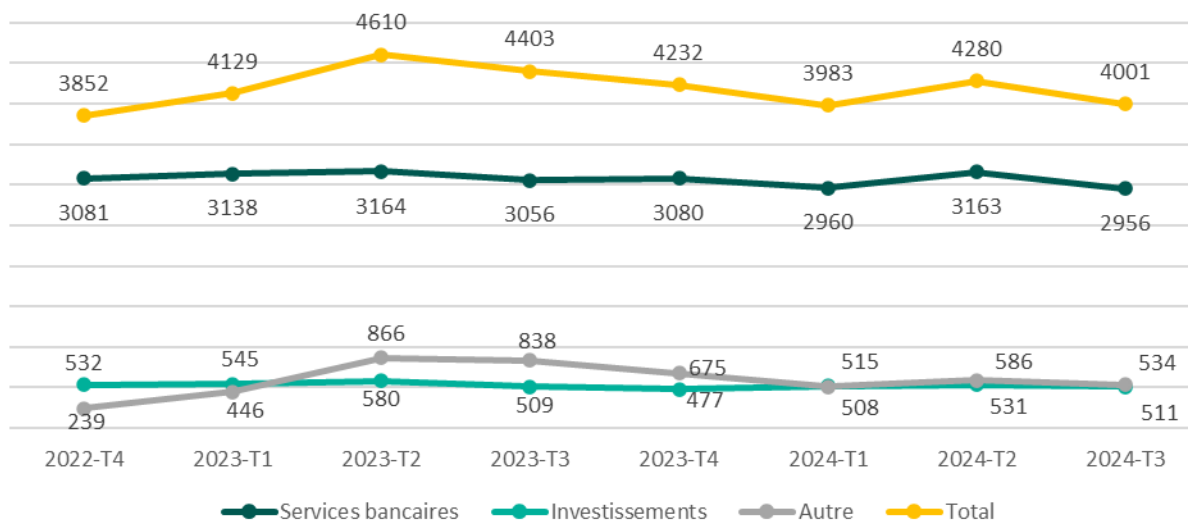
- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par secteur d'investissement
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Cinq principaux produits bancaires
- Cinq principaux problèmes bancaires
- 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.

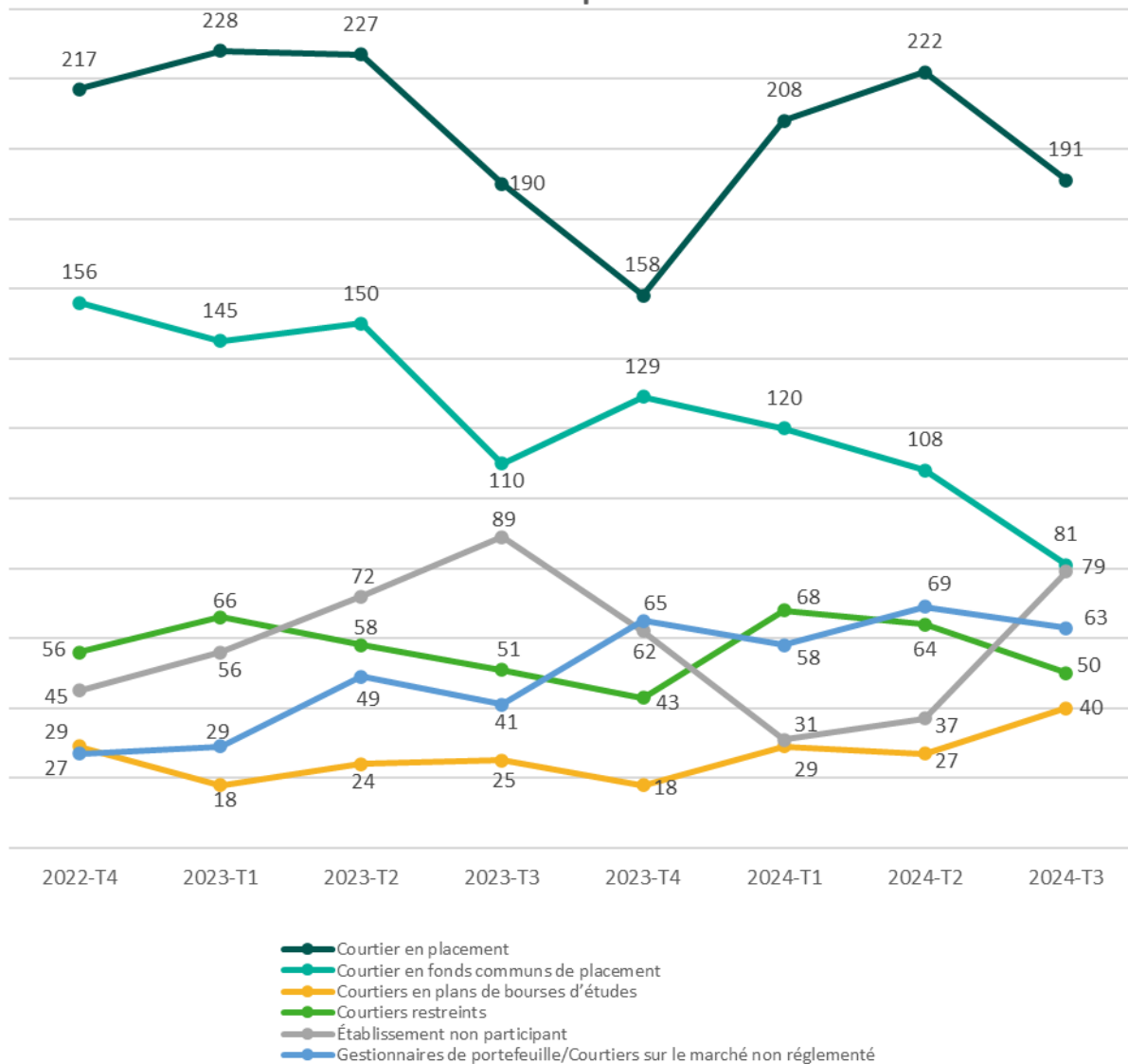
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre de 2024, le **nombre total de demandes de renseignements de la part des consommateurs** a diminué de 7 % par rapport au trimestre précédent, mais il est resté près des niveaux élevés observés au cours des derniers trimestres.

- Au T3, nous avons reçu 4 001 **demandes de renseignements** de consommateurs au total, en baisse de 7 % d'un trimestre à l'autre et de 9 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements **bancaires** ont baissé de 7 % d'un trimestre à l'autre et sont demeurées stables par rapport à l'année précédente. Elles comptaient pour 74 % du nombre total de demandes de renseignements reçues au cours du trimestre.
- **Les demandes de renseignements liées à l'investissement** sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.
- La catégorie **Autre** comprend les demandes de renseignements provenant des consommateurs des firmes non participantes.

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

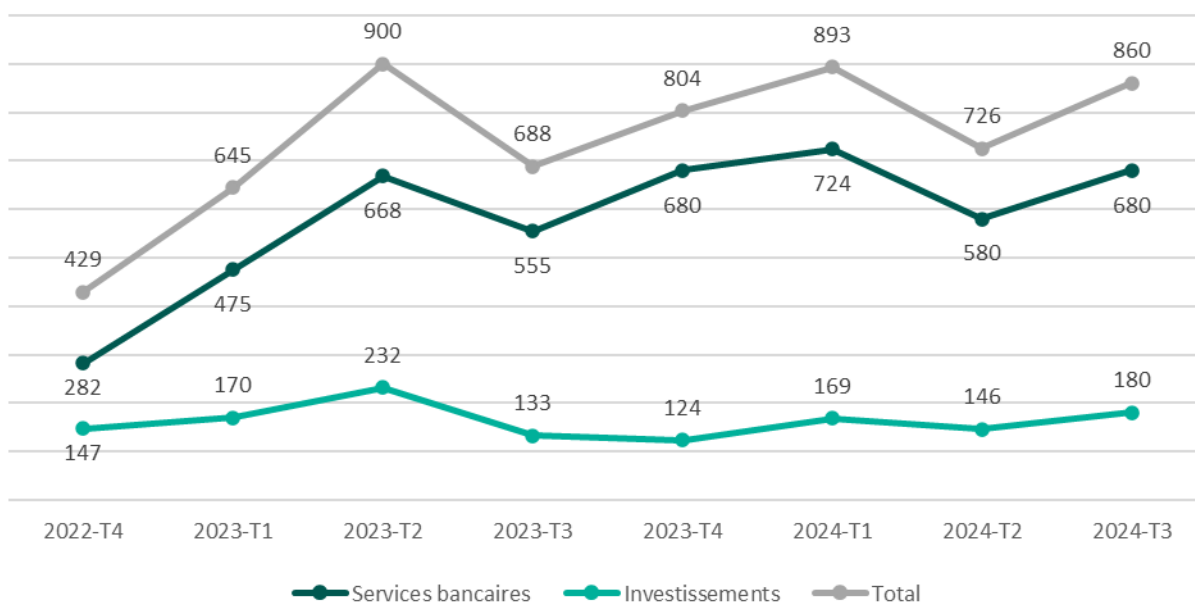


Au troisième trimestre, les demandes de renseignements **liées aux placements** sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en valeurs mobilières** ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre, mais sont demeurées stables par rapport à l'année précédente.

- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 25 % d'un trimestre à l'autre et de 26 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements sur les **gestionnaires de portefeuille et les gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** ont diminué de 9 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de plus de la moitié (soit 54 %) d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers d'exercice restreint** ont diminué de 22 % d'un trimestre à l'autre, mais sont demeurées stables par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en plans de bourses d'études** ont augmenté de 48 % d'un trimestre à l'autre et de 60 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements sur les **firmes non participantes** ont plus que doublé par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 11 % par rapport à l'année précédente. 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

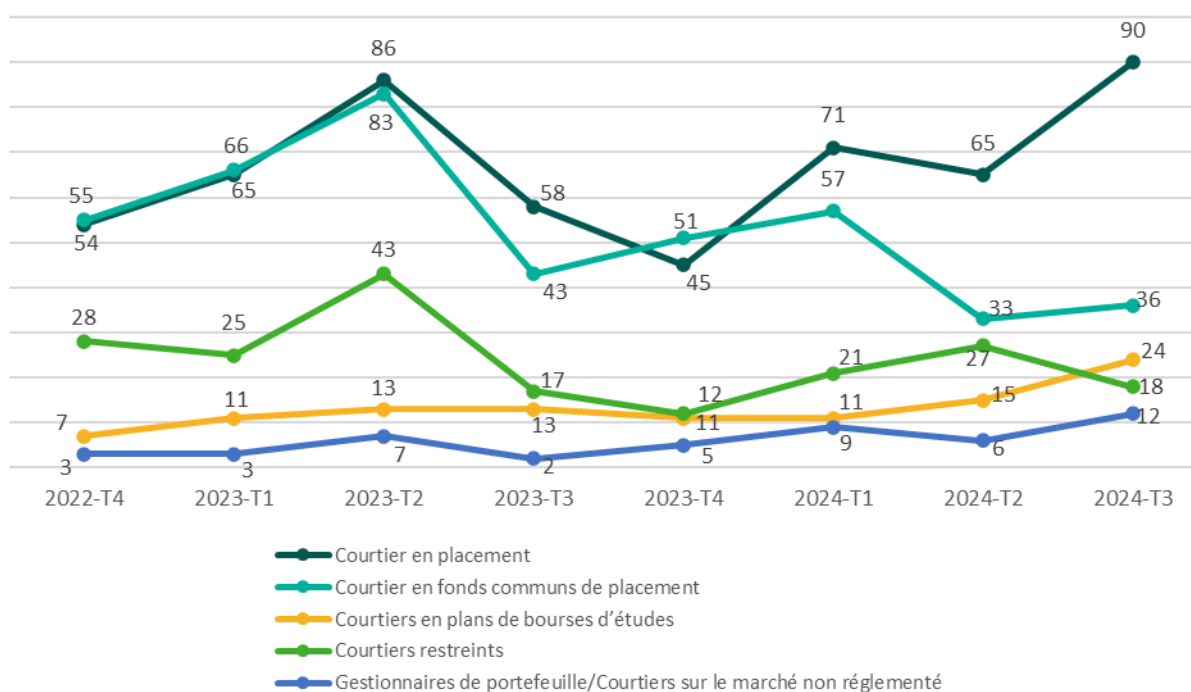


Au T3, le **nombre total** de cas ouverts a augmenté de 18 % par rapport au trimestre précédent et de 25 % par rapport à l'année précédente.

- Le nombre de dossiers **bancaires** ouverts a connu une hausse de 17 % d'un trimestre à l'autre et de 23 % d'une année à l'autre.

- Le nombre de dossiers **liés aux placements** ouverts a augmenté de 23 % par rapport au trimestre précédent et de 35 % d'une année à l'autre.

Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents

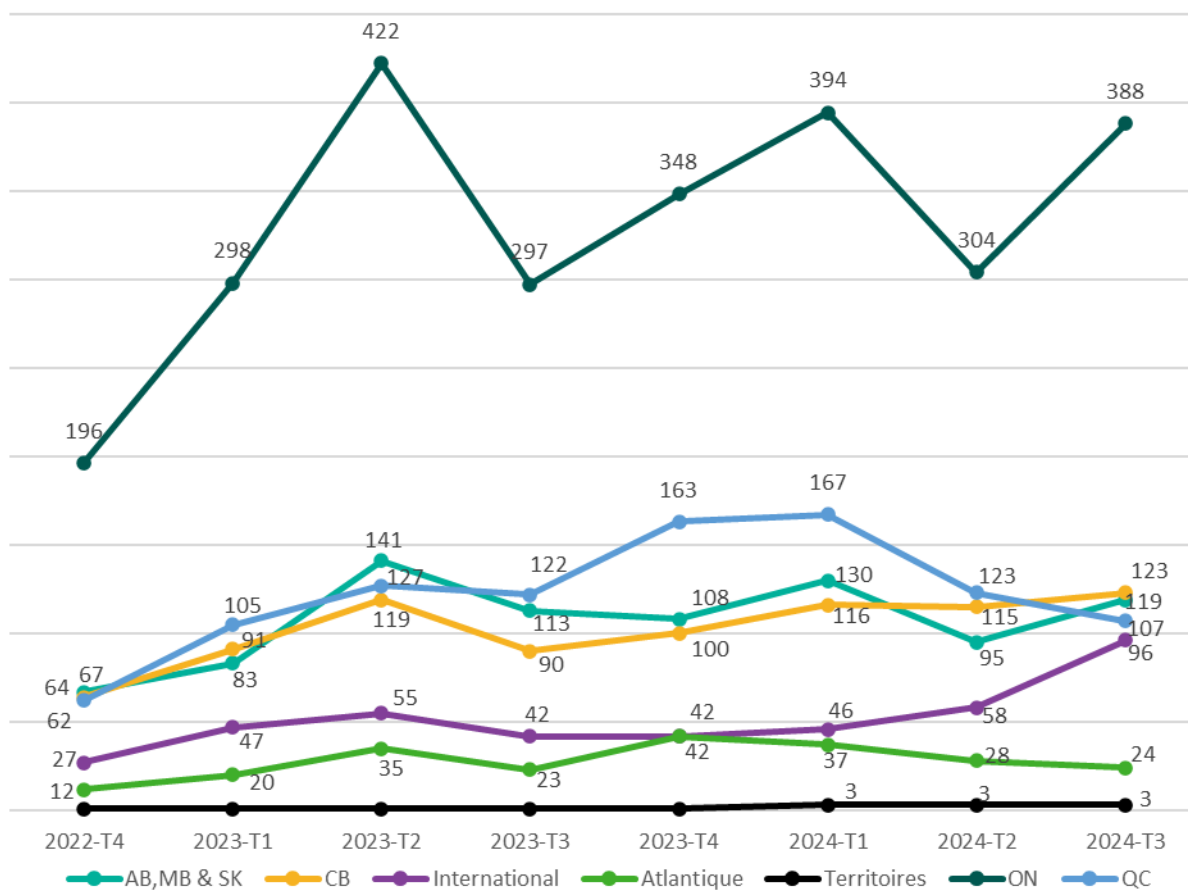


Au troisième trimestre, le nombre de dossiers **liés aux placements** ouverts a augmenté de 23 % par rapport au trimestre précédent et de 35 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse a été principalement poussée par les plaintes relatives aux courtiers en valeurs mobilières et aux courtiers en plans de bourses d'études.

- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers en valeurs mobilières** a augmenté de 38 %, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres, et a augmenté de plus de la moitié (soit 55 %) sur un an.
- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers en fonds commun de placement** a augmenté de 9 %, en hausse par rapport aux faibles niveaux observés au deuxième trimestre de 2024. Il a toutefois diminué de 16 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers d'exercice restreint** ont diminué de 33 % par rapport au trimestre précédent, mais sont demeurées stables d'une année à l'autre.

- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers en plans de bourses d'études** a augmenté de 60 %, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres, et a augmenté de 85 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers liés aux **gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** a doublé d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet de huit trimestres. Il a dépassé les faibles niveaux observés au cours de l'année précédente.

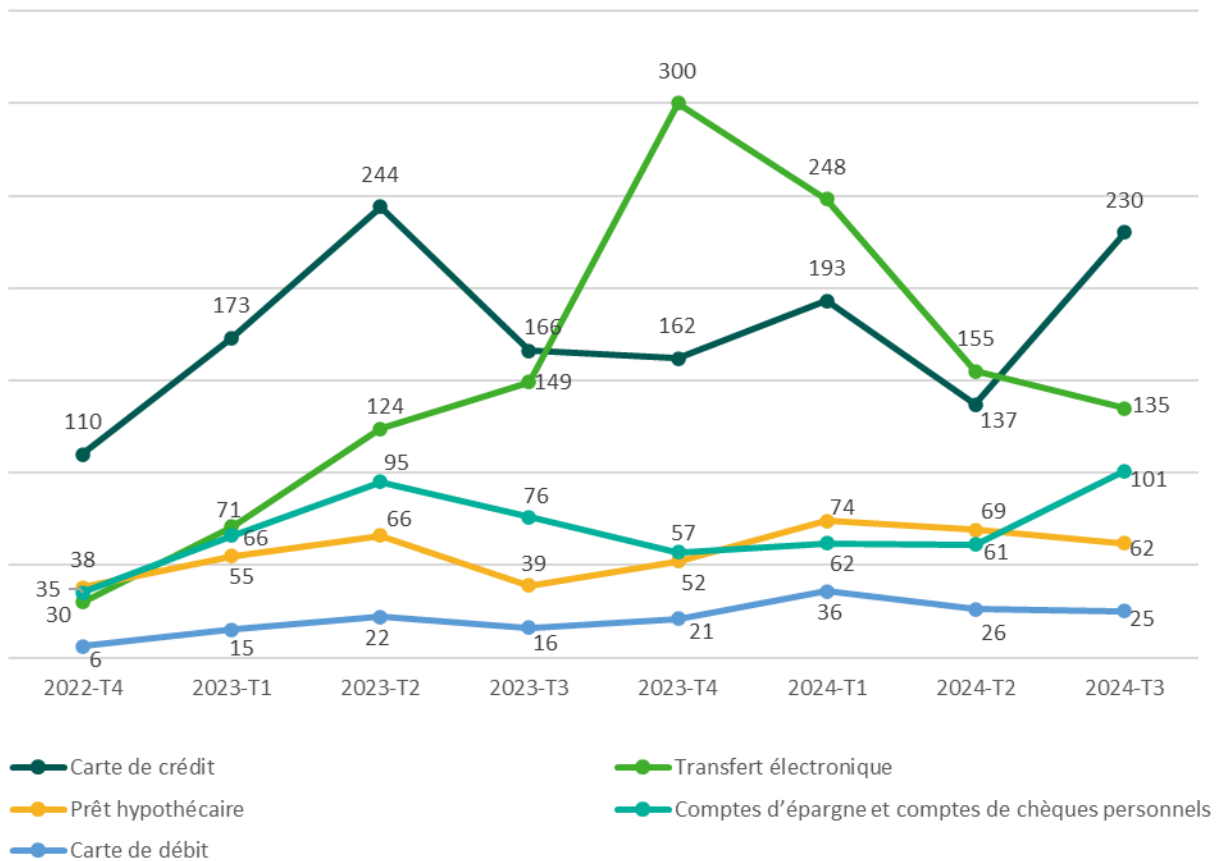
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, le nombre de dossiers ouverts a augmenté dans la plupart des régions, à l'exception du **Québec**, des **provinces de l'Atlantique** et des **Territoires**, tandis que les dossiers de la **Colombie-Britannique** et les **dossiers internationaux** ont atteint un sommet sur huit trimestres.

- Le nombre de dossiers en **Ontario** a augmenté de 28 % d'un trimestre à l'autre et de 31 % d'une année sur l'autre, en baisse par rapport au sommet de huit trimestres enregistré au deuxième trimestre de 2023.
- Les dossiers du **Québec** ont diminué de 13 % par rapport au trimestre précédent et de 12 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers dans les **provinces des Prairies** a augmenté de 25 % d'un trimestre à l'autre et est demeuré relativement stable d'une année à l'autre, poursuivant sa baisse par rapport au sommet de huit trimestres enregistré au deuxième trimestre de 2023.
- Le nombre de dossiers de la **Colombie-Britannique** a augmenté de 7 % par rapport au trimestre précédent, atteignant ainsi un nouveau sommet sur huit trimestres, et a augmenté de 37 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers **internationaux** ont augmenté de 66 % par rapport au trimestre précédent, atteignant leur plus haut niveau sur huit trimestres, et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les cas dans les provinces **de l'Atlantique** ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre et sont demeurés stables d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers dans les **Territoires** est resté à des niveaux faibles.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents

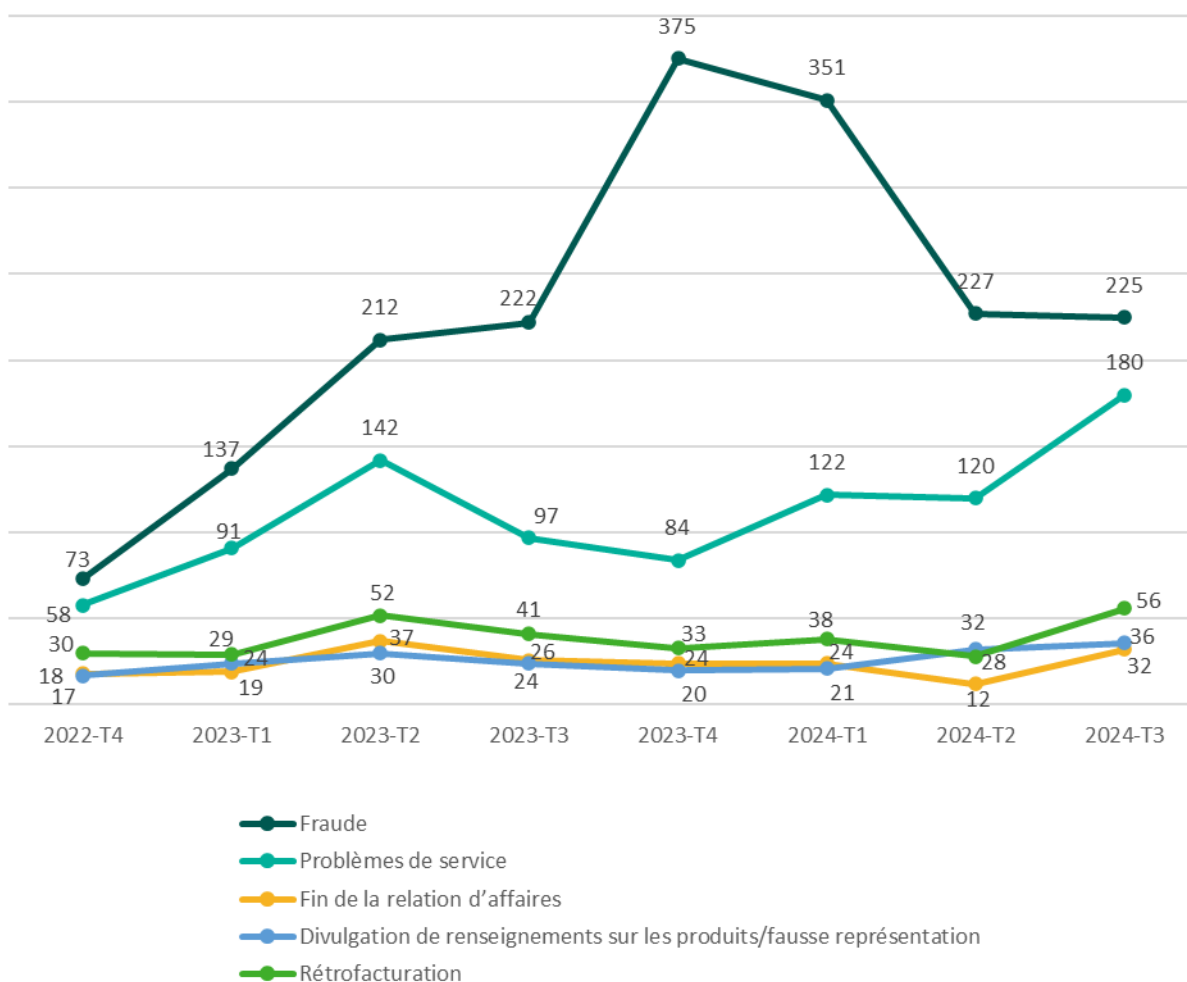


Au 3e trimestre, **les cartes de crédit** ont **remplacé les virements** électroniques en tant que principal produit pour les plaintes bancaires.

- **Les cas de cartes de crédit** ont **augmenté de 68 %** d'un trimestre à l'autre et de **39 %** d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **virements électroniques** ont poursuivi une tendance sur trois trimestres, diminuant de **13 %** par rapport au trimestre précédent et de **9 %** d'une année à l'autre.
- **Les cas de prêts hypothécaires** ont diminué de **10 %** d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de **59 %** d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **comptes d'épargne et comptes de chèques personnels** ont augmenté de **66 %** d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet de huit trimestres, et ont connu une hausse de **33 %** par rapport à l'année précédente.

- **Les cartes** de débit sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 56 % d'une année à l'autre.

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

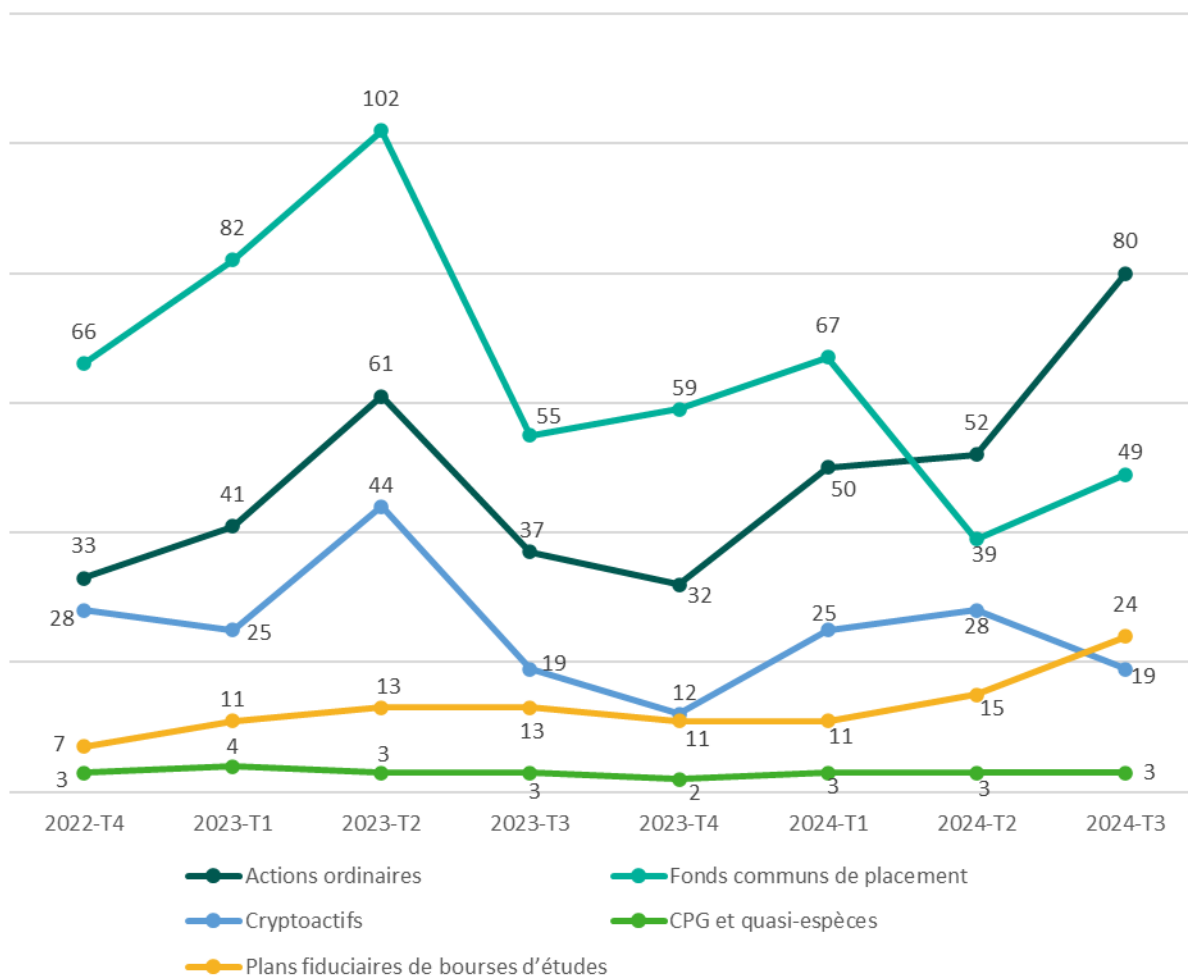


Au troisième trimestre, les dossiers liés à la **fraude** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre, mais sont demeurés le principal problème évoqué dans les plaintes liées aux services bancaires. Tous les autres problèmes ont augmenté au cours du trimestre.

- Les dossiers liés à la **fraude** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, mais étaient en baisse par rapport aux sommets records observés au quatrième trimestre de 2023.

- Les dossiers liés à des **problèmes de service** ont augmenté de 50 % d'un trimestre à l'autre, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres, et de 86 % par rapport à l'année précédente.
- Les **dossiers liés à la fin d'une relation** ont plus que doublé d'un trimestre à l'autre et ont connu une augmentation de 23 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés à la **divulgaration de renseignements sur les produits et à la fausse déclaration** ont augmenté de 13 % par rapport au trimestre précédent, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres, et a augmenté de 50 % par rapport à l'année précédente.
- **Les cas de rétrofacturation** ont doublé d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet de huit trimestres, et ont augmenté de 37 % d'une année à l'autre.

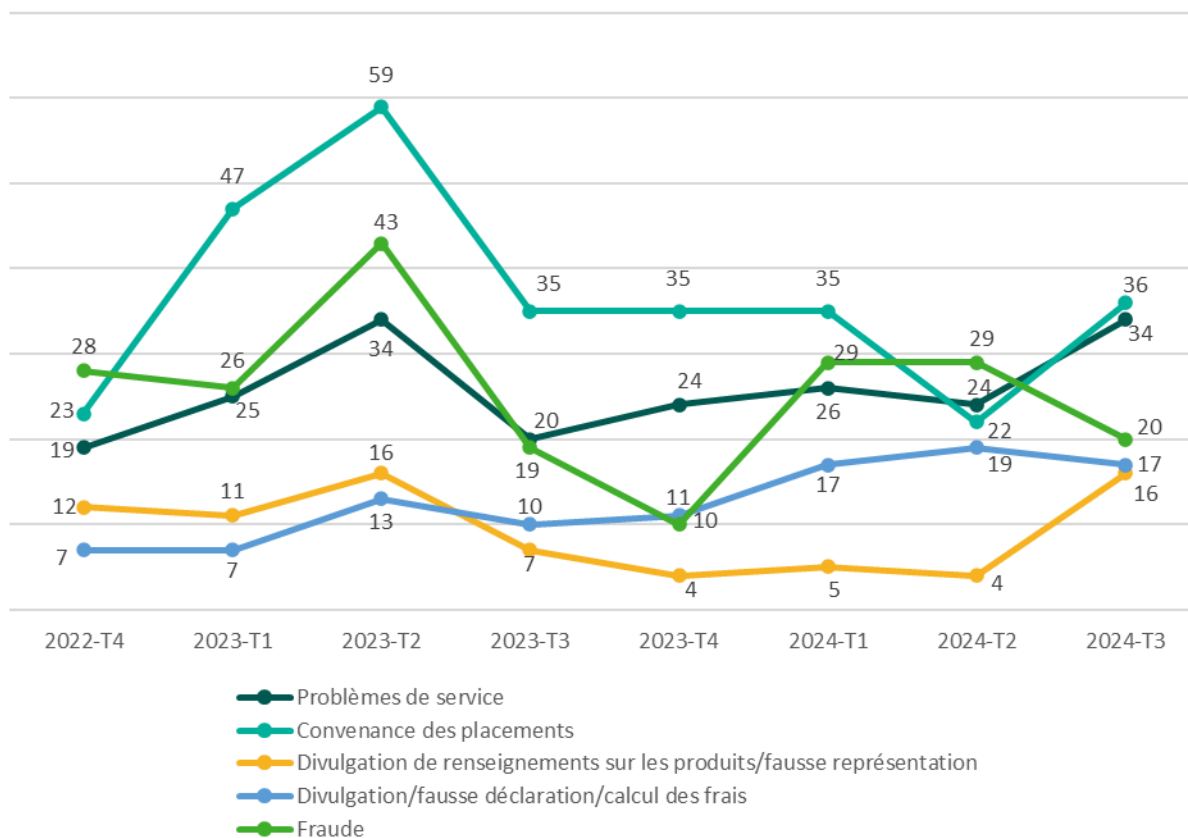
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au 3e trimestre, **les actions ordinaires** ont continué d’être la principale préoccupation des investisseurs en matière de produits et ont atteint un sommet de huit trimestres.

- Les dossiers liés aux **actions ordinaires** ont augmenté de plus de la moitié (à savoir 53 %) d’un trimestre à l’autre, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres, et ont plus que doublé par rapport à l’année précédente.
- **Les cas de fonds** communs de placement ont augmenté de 26 % d’un trimestre à l’autre, mais ont diminué de 11 % d’une année à l’autre.
- Les plaintes relatives aux **cryptoactifs** ont diminué de 32 % par rapport au trimestre précédent, mais sont demeurées stables d’une année à l’autre.
- **Les cas de régimes de** fiducie de bourses d’études ont augmenté de 60 % par rapport au trimestre précédent, mais ont presque doublé d’une année à l’autre.
- Les dossiers liés aux **CPG et aux équivalents de trésorerie** sont restés à des niveaux faibles et sont demeurés stables d’un trimestre à l’autre et d’une année à l’autre.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, la **convenance des placements** et les **problèmes de service** ont été les principaux problèmes concernant les plaintes liées aux placements.

- **Les cas d'adéquation** des investissements ont augmenté de 64 % d'un trimestre à l'autre, mais sont demeurés stables d'une année à l'autre, et étaient de 39 % inférieurs au sommet de huit trimestres observé au T2 de 2023.
- Les dossiers liés aux **problèmes de service** ont augmenté de 42 % par rapport au trimestre précédent et de 70 % par rapport à l'année précédente.
- **Le nombre de cas de fraude** a diminué de 31 % d'un trimestre à l'autre, mais il est demeuré stable d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **frais** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 70 % sur un an.
- Les dossiers liés à la **divulgaration des produits** ont quadruplé d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé par rapport à l'année précédente.