



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS

OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

Au premier trimestre, les volumes de dossiers sont demeurés à des niveaux élevés inégaux, alors que les volumes de demandes ont ralenti

Au premier trimestre, les demandes de renseignements sont demeurées près des niveaux historiques, mais ont diminué de 6 % d'un trimestre à l'autre et de 4 % sur un an. Le nombre total de dossiers ouverts a atteint un nouveau sommet sur huit trimestres, soit une augmentation de 12 % d'un trimestre à l'autre et de 40 % d'une année à l'autre. Les dossiers liés aux services bancaires ont également atteint un sommet sur huit trimestres et ont augmenté de 54 % par rapport au même trimestre de l'année précédente. Les dossiers liés aux placements ont augmenté de 6 % au premier trimestre, mais sont restés stables d'une année à l'autre.

Au premier trimestre, les dossiers de fraude représentent toujours la majeure partie des plaintes liées aux services bancaires; ils se maintiennent à un niveau proche de leur sommet. Les virements électroniques ont été le produit qui a suscité le plus grand nombre de plaintes de la part des consommateurs, suivis des cartes de crédit. Les fonds communs de placement ont été la principale préoccupation concernant les produits des consommateurs; la convenance étant le problème de placement le plus courant dans l'ensemble au cours du trimestre.

Statistiques des huit derniers trimestres

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du premier trimestre de 2024 (du 1er novembre 2023 au 31 janvier 2024) ainsi que les données des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique. Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

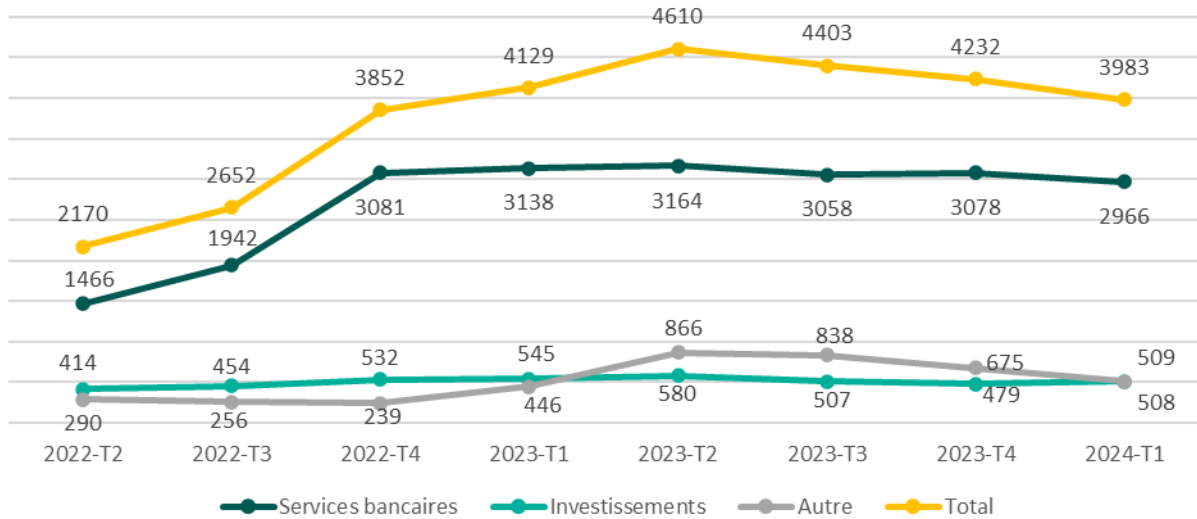
Ce rapport porte sur les sujets suivants :

- 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.

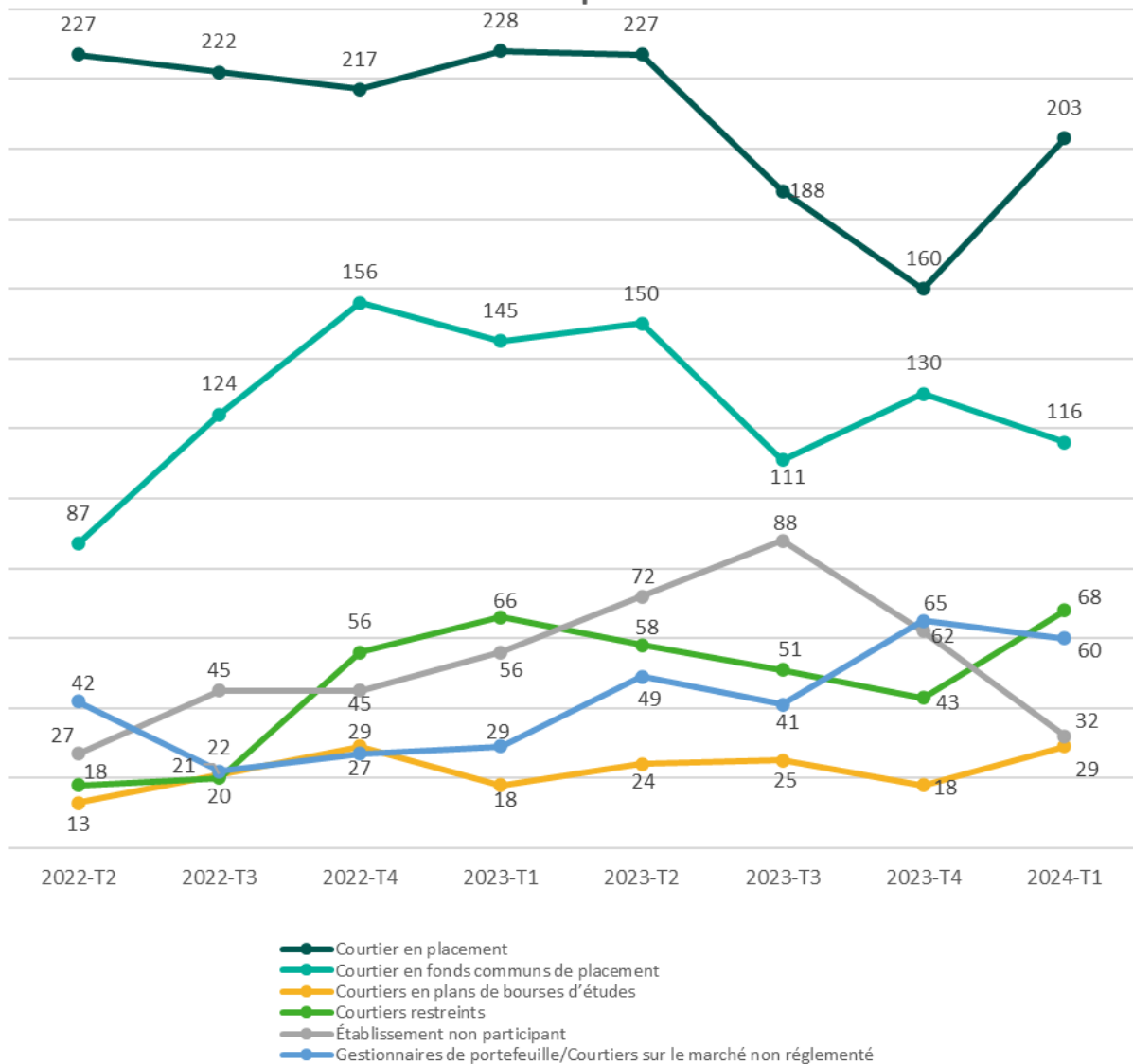
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre de 2024, le nombre total de demandes de renseignements reçues de la part des consommateurs a poursuivi sa tendance à la baisse par rapport aux sommets atteints au deuxième trimestre de 2023.

- Au premier trimestre, nous avons reçu 3 983 demandes, soit une baisse de 6 % par rapport au trimestre précédent et de 4 % d'une année à l'autre.
- **Les demandes** liées aux services bancaires ont diminué de 4 % et représentaient 74 % du nombre total de demandes reçues pendant le trimestre.
- Les demandes de renseignements **liées aux placements** ont augmenté de 6 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 6 % par rapport à l'année précédente.
- 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

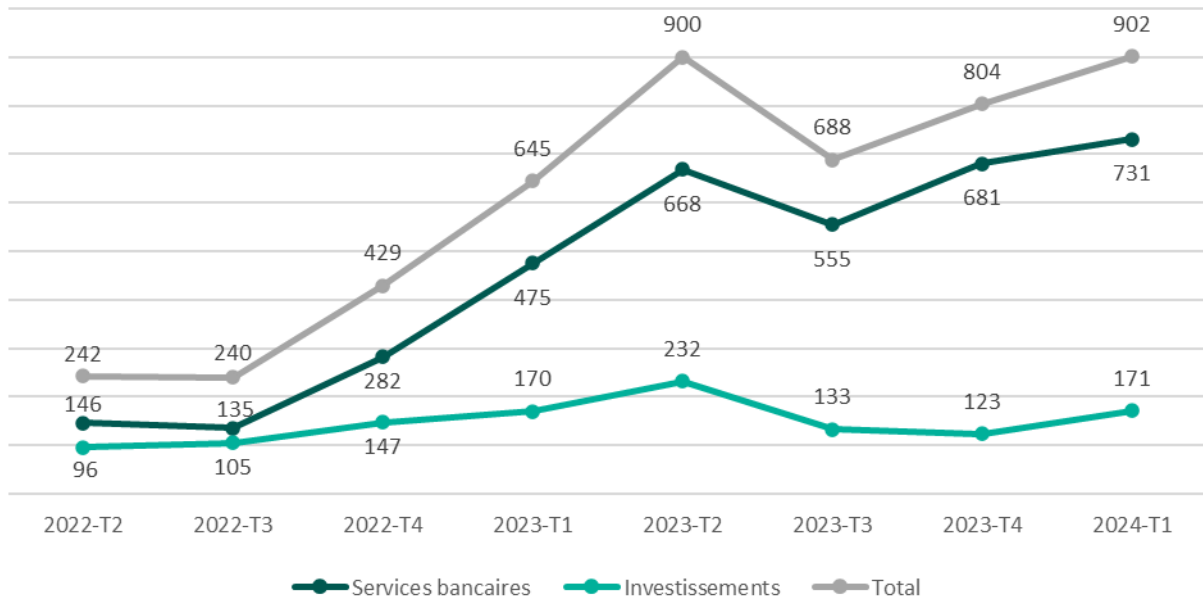


Au premier trimestre, les demandes de renseignements liées aux placements ont augmenté de 6 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 6 % par rapport à l'année précédente.

- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en valeurs mobilières** ont augmenté de 27 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 11 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 11 % d'un trimestre à l'autre et de 20 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements concernant les **courtiers d'exercice restreint** ont augmenté de 58 % d'un trimestre à l'autre, ce qui représente un sommet sur huit trimestres et une légère hausse par rapport à l'année précédente.

- Les demandes de renseignements concernant les **gestionnaires de portefeuille et gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** ont connu une légère baisse par rapport au trimestre précédent, mais ont doublé en volume d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en plans de bourses d'études** ont augmenté de 61 % d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements sur les **firmes non participantes** ont chuté de près de la moitié (48 %) d'un trimestre à l'autre. Comparativement à l'année précédente, les niveaux ont diminué de 43 %. 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 obligerait à fournir à leurs consommateurs un accès aux services de l'OSBI.

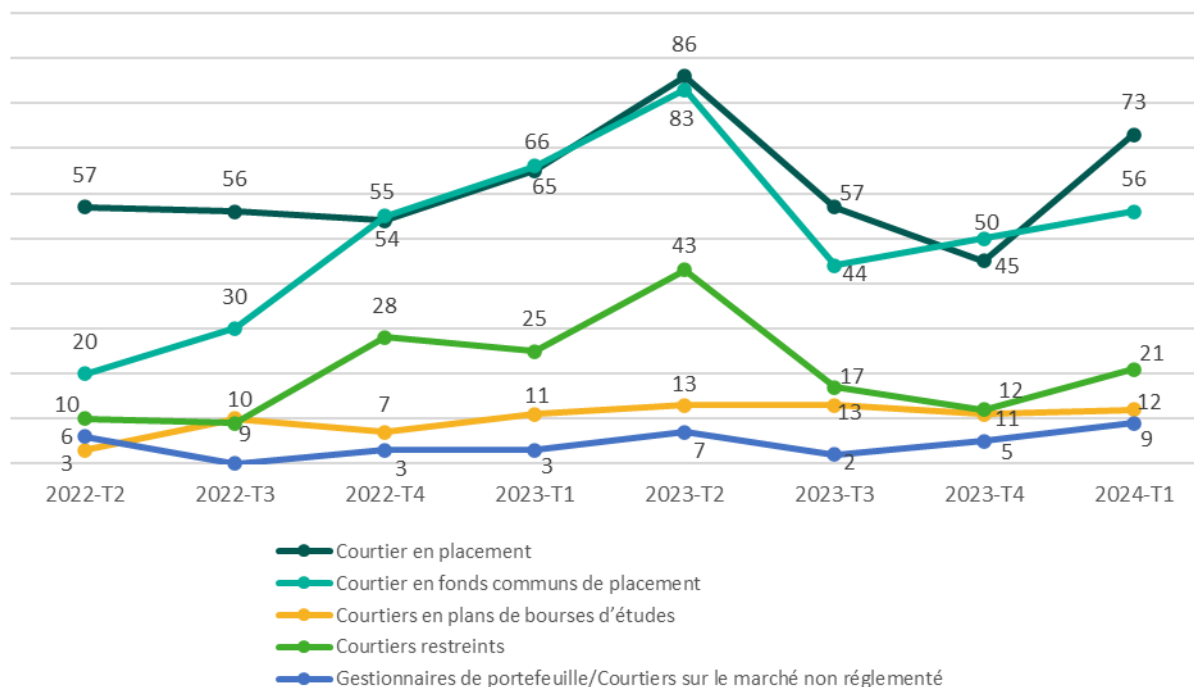
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, le nombre total de dossiers ouverts a atteint un sommet sur huit trimestres.

- Le nombre **total** de dossiers ouverts a augmenté de 12 % d'un trimestre à l'autre et de 40 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **services bancaires** ouverts ont augmenté de 7 % par rapport au trimestre précédent, atteignant ainsi des niveaux inégalés. De plus, ils ont augmenté de 54 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **placements** ouverts ont augmenté de 39 % par rapport au trimestre précédent, mais sont demeurés stables d'une année à l'autre.

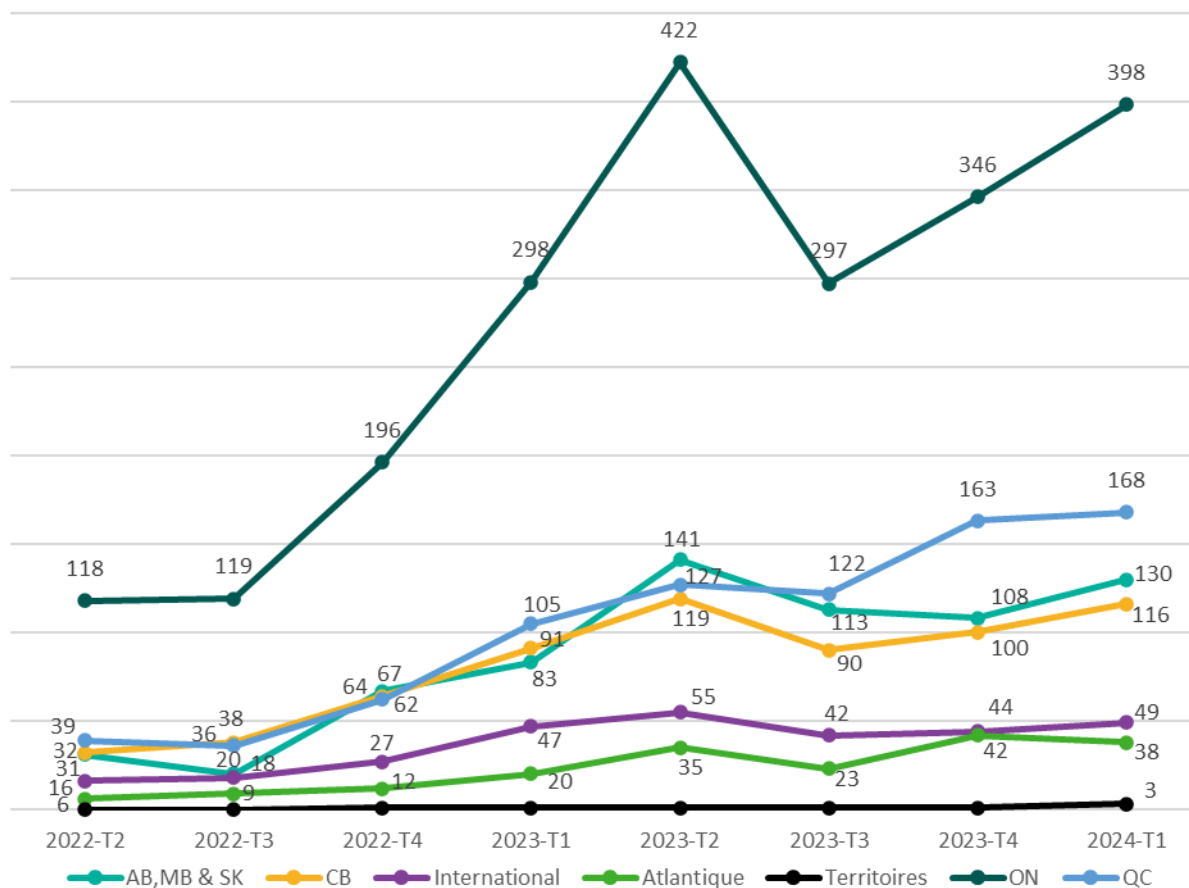
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre de 2024, le nombre total de dossiers liés aux placements ouverts a augmenté de 39 % d'un trimestre à l'autre et est demeuré stable par rapport à l'année précédente.

- Les dossiers concernant les **courtiers en valeurs mobilières** ont augmenté de 62 % d'un trimestre à l'autre, inversant une tendance à la baisse amorcée par rapport au sommet enregistré au deuxième trimestre de 2023, et ont augmenté de 11 % sur un an.
- Les dossiers concernant les **courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 12 % par rapport au quatrième trimestre de 2023, mais ont diminué de 15 % sur un an.
- Les dossiers sur les **courtiers d'exercice restreint** ont augmenté de 75 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 16 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **courtiers en plans de bourses d'études** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** sont restés à des niveaux faibles, mais ont presque doublé d'un trimestre à l'autre et triplé d'une année à l'autre.

Dossiers ouverts par région : 8 trimestres précédents



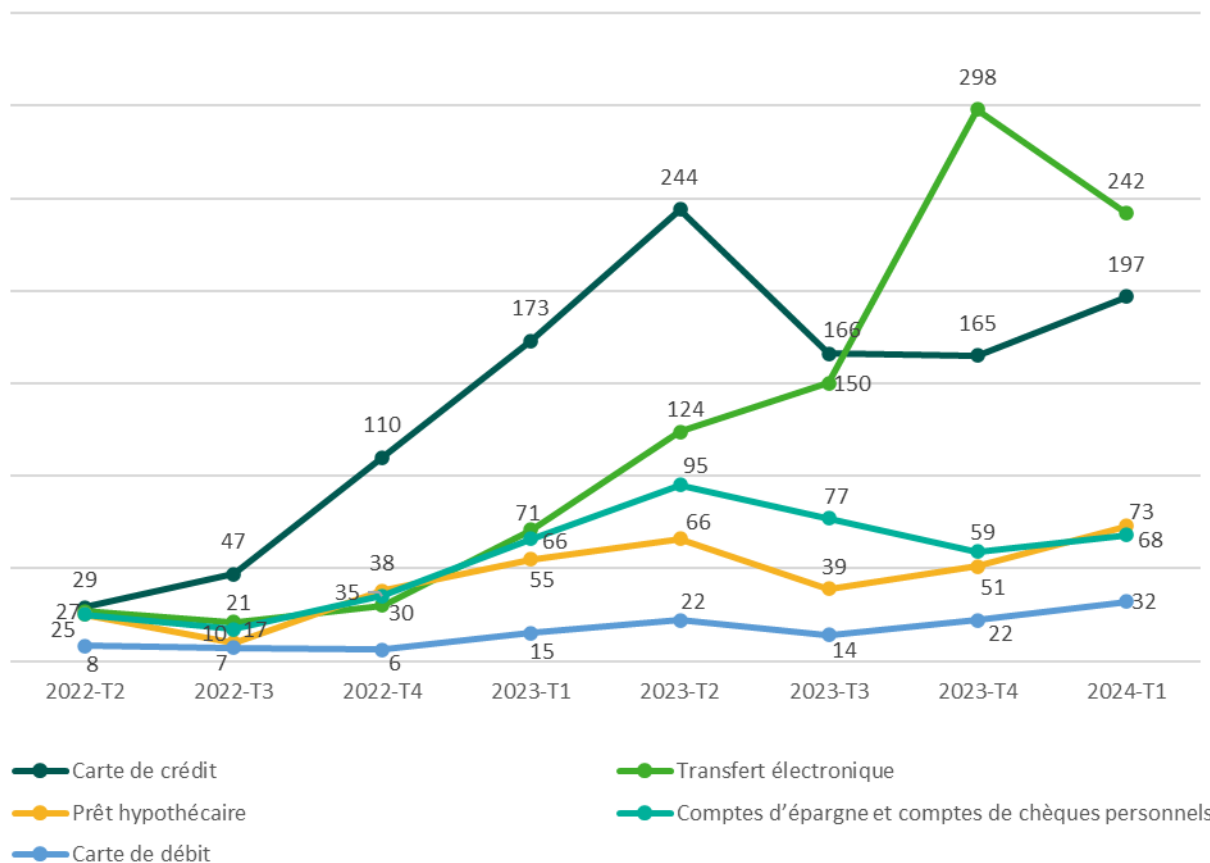
Remarque : Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

Au premier trimestre, le nombre total de dossiers ouverts (qui comprend les dossiers liés aux services bancaires et aux placements) a atteint un sommet sur huit trimestres. Le nombre de dossiers ouverts a augmenté d'un trimestre à l'autre dans presque toutes les régions, sauf dans les provinces de l'Atlantique, et a augmenté d'une année à l'autre dans toutes les régions.

- Le nombre de dossiers en **Ontario** a augmenté de 15 % d'un trimestre à l'autre et de 34 % d'une année à l'autre.
- Au **Québec**, le nombre de dossiers a augmenté de 3 % par rapport au trimestre précédent, atteignant ainsi un nouveau sommet sur huit trimestres, et a augmenté de 60 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers dans les **provinces des Prairies** a augmenté de 20 % d'un trimestre à l'autre et de 56 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers en **Colombie-Britannique** a augmenté de 16 % d'un trimestre à l'autre et de 27 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers **internationaux** a augmenté de 11 % par rapport au trimestre précédent et de 4 % sur un an.
- Dans les **provinces de l'Atlantique**, le nombre de dossiers a diminué de 10 % d'un trimestre à l'autre après avoir atteint son plus haut niveau sur huit trimestres au cours du trimestre précédent et a presque doublé sur un an.

- Les dossiers des **Territoires** sont restés à des niveaux faibles, mais ont atteint un sommet sur huit trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents

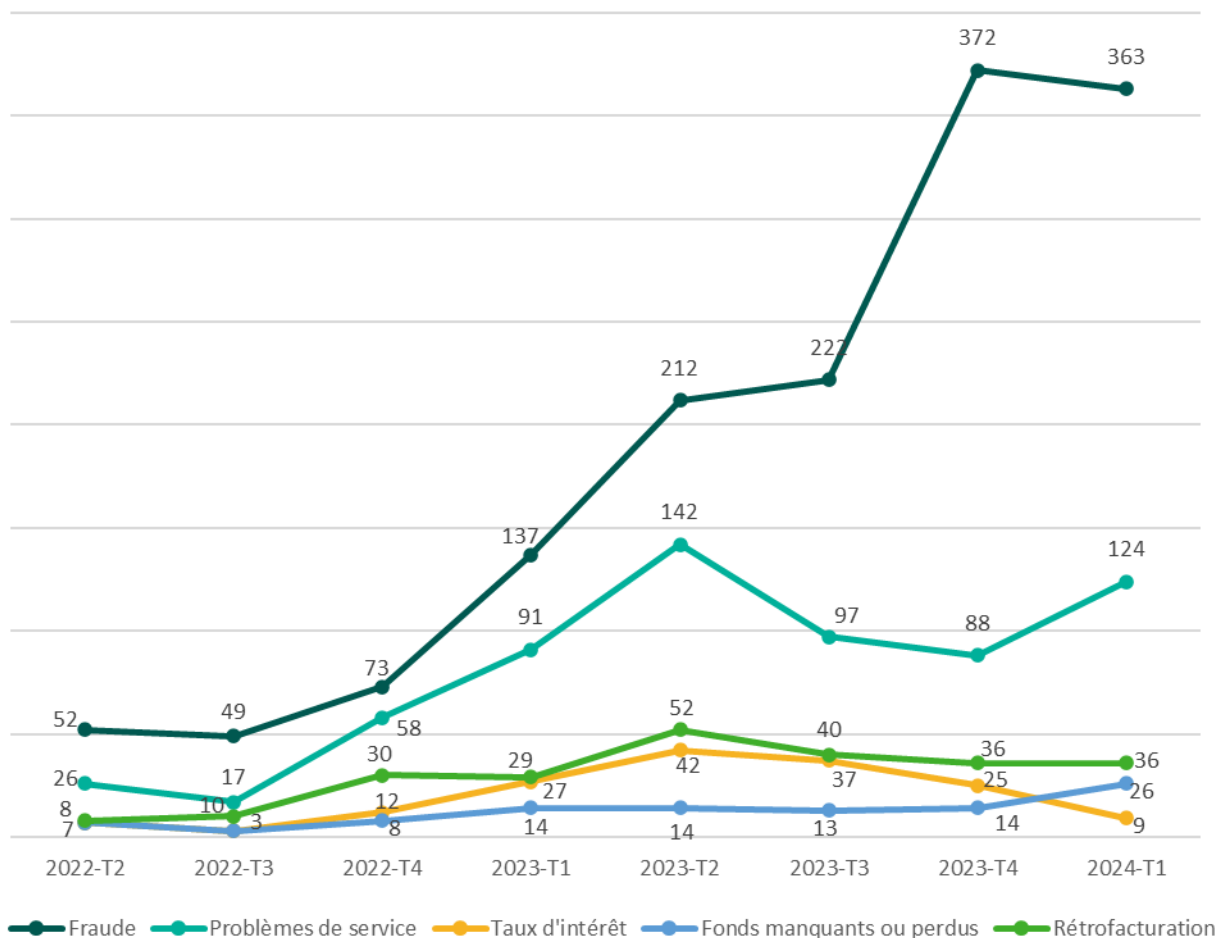


Au premier trimestre, les cinq principales plaintes concernant les produits bancaires sont demeurées inchangées par rapport au trimestre précédent, les virements électroniques étant toujours la principale préoccupation des consommateurs de services bancaires.

- Les dossiers liés aux **virements électroniques** ont diminué de 19 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 241 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **cartes de crédit** ont augmenté de 19 % par rapport au trimestre précédent et sont restés 14 % supérieurs au nombre de dossiers enregistrés l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **comptes d'épargne et de chèques personnels** ont augmenté de 15 % d'un trimestre à l'autre, mais sont demeurées inchangées par rapport au même trimestre de l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **hypothèques** ont augmenté de 43 % d'un trimestre à l'autre et de 33 % sur un an.

- Les dossiers liés aux **cartes de débit** ont augmenté de 45 % d'un trimestre à l'autre, mais leur volume a plus que doublé par rapport à l'année précédente.

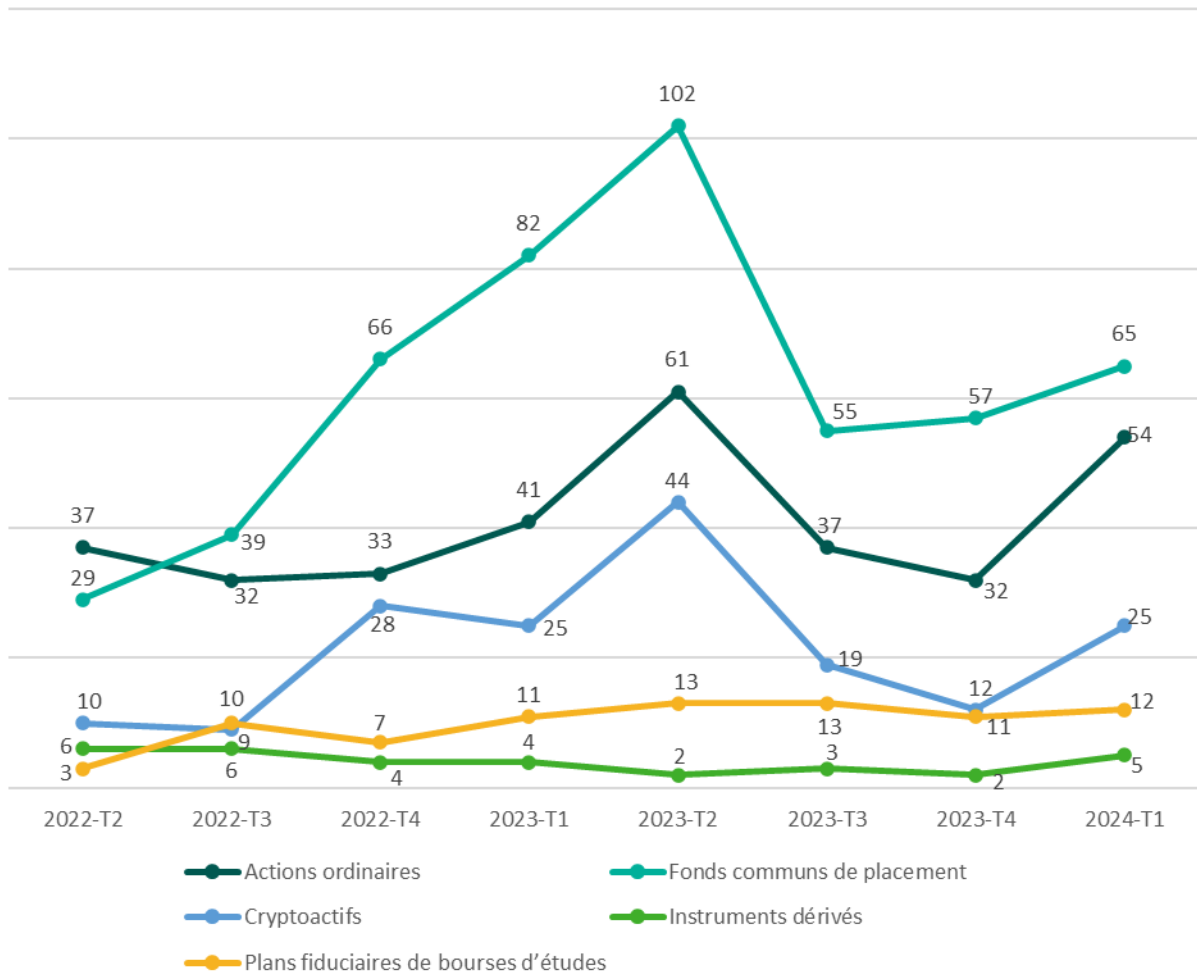
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, les fraudes ont continué de susciter le plus grand nombre de plaintes parmi les consommateurs de services bancaires.

- Les dossiers liés aux **fraudes** ont diminué de 2 % d'un trimestre à l'autre par rapport aux niveaux inégalés enregistrés au quatrième trimestre et ont augmenté de 165 % sur un an.
- Les dossiers liés à des **problèmes de service** ont augmenté de 41 % par rapport au trimestre précédent et de 36 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers relatifs aux **taux d'intérêt** ont augmenté de 56 % d'un trimestre à l'autre, tandis que les dossiers liés aux **rétrofacturations** sont demeurés stables.
- Les dossiers liés à des **fonds manquants ou perdus** ont presque doublé d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

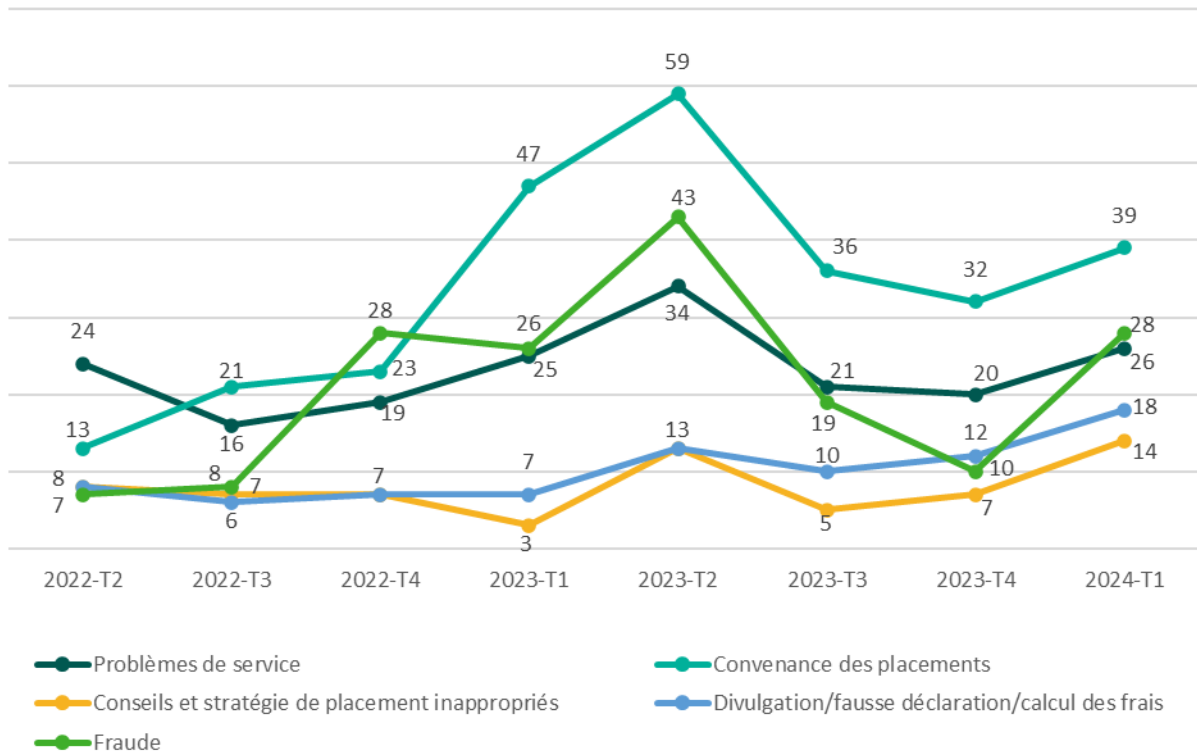
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, les fonds communs de placement sont restés la principale préoccupation des investisseurs, tandis que les dossiers liés aux actifs cryptographiques ont plus que doublé.

- Les dossiers liés aux **fonds communs de placement** ont augmenté de 14 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 21 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **actions ordinaires** ont augmenté de 69 % d'un trimestre à l'autre et de 32 % sur un an.
- Les dossiers liés aux **actifs cryptographiques** ont plus que doublé d'un trimestre à l'autre, mais sont restés stables d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **plans fiduciaires de bourses d'études** sont demeurés stables par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente.
- **Les dossiers liés aux instruments dérivés** sont restés à des niveaux faibles, mais ont augmenté d'un trimestre à l'autre, tout en demeurant relativement stables sur un an.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, la convenance des placements est demeurée la principale source de préoccupation parmi les plaintes des investisseurs, suivie des dossiers liés à la fraude et aux services, et a connu une hausse.

- Les dossiers liés à la **convenance des placements** ont augmenté de 22 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 17 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **fraudes** ont mis fin à leur tendance à la baisse, leurs volumes ayant presque triplé par rapport au trimestre précédent, mais demeurant stables sur un an.
- Les dossiers liés aux **problèmes de service** ont augmenté de 30 % d'un trimestre à l'autre et sont restés stables par rapport au même trimestre de l'année précédente.
- Les dossiers liés **aux frais** ont augmenté de 50 % d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé par rapport à la même période de l'année dernière.
- Les dossiers liés **aux conseils et à la stratégie de placement inappropriés** sont restés à des niveaux faibles, mais ont doublé d'un trimestre à l'autre et ont atteint un volume quatre fois supérieur à celui de l'année précédente.