

## **Les demandes de renseignements relatifs aux plaintes du troisième trimestre sont en forte hausse, mais le nombre de dossiers ouverts diminue légèrement.**

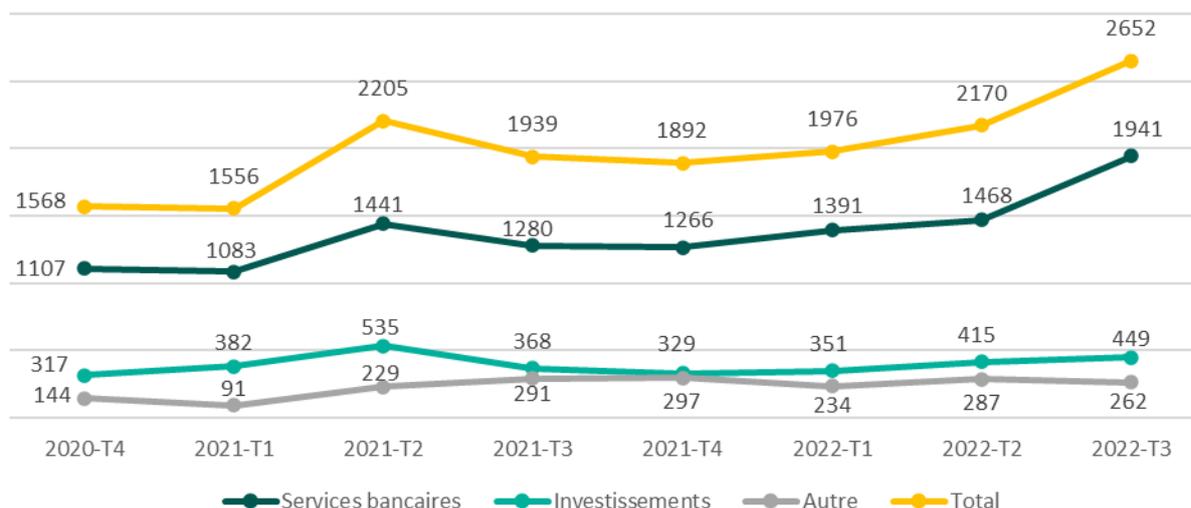
Les demandes de renseignements relatifs aux plaintes des consommateurs ont atteint de nouveaux sommets au troisième trimestre 2022, en raison d'une augmentation des demandes de renseignements des banques, tandis que le nombre de dossiers ouverts a légèrement diminué. Les cas de fraude demeurent en tête des préoccupations bancaires, tandis que la convenance des placements est le principal problème en matière d'investissement pour la première fois au cours des huit derniers trimestres.

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

- Demandes de renseignements reçues par l'industrie (nouveau)
- Demandes de renseignements par le secteur d'investissement (nouveau)
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Cinq (5) principaux produits bancaires
- Cinq (5) principaux problèmes bancaires
- Cinq (5) principaux produits d'investissement
- Cinq (5) principaux problèmes liés aux investissements

## Demandes de renseignements

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

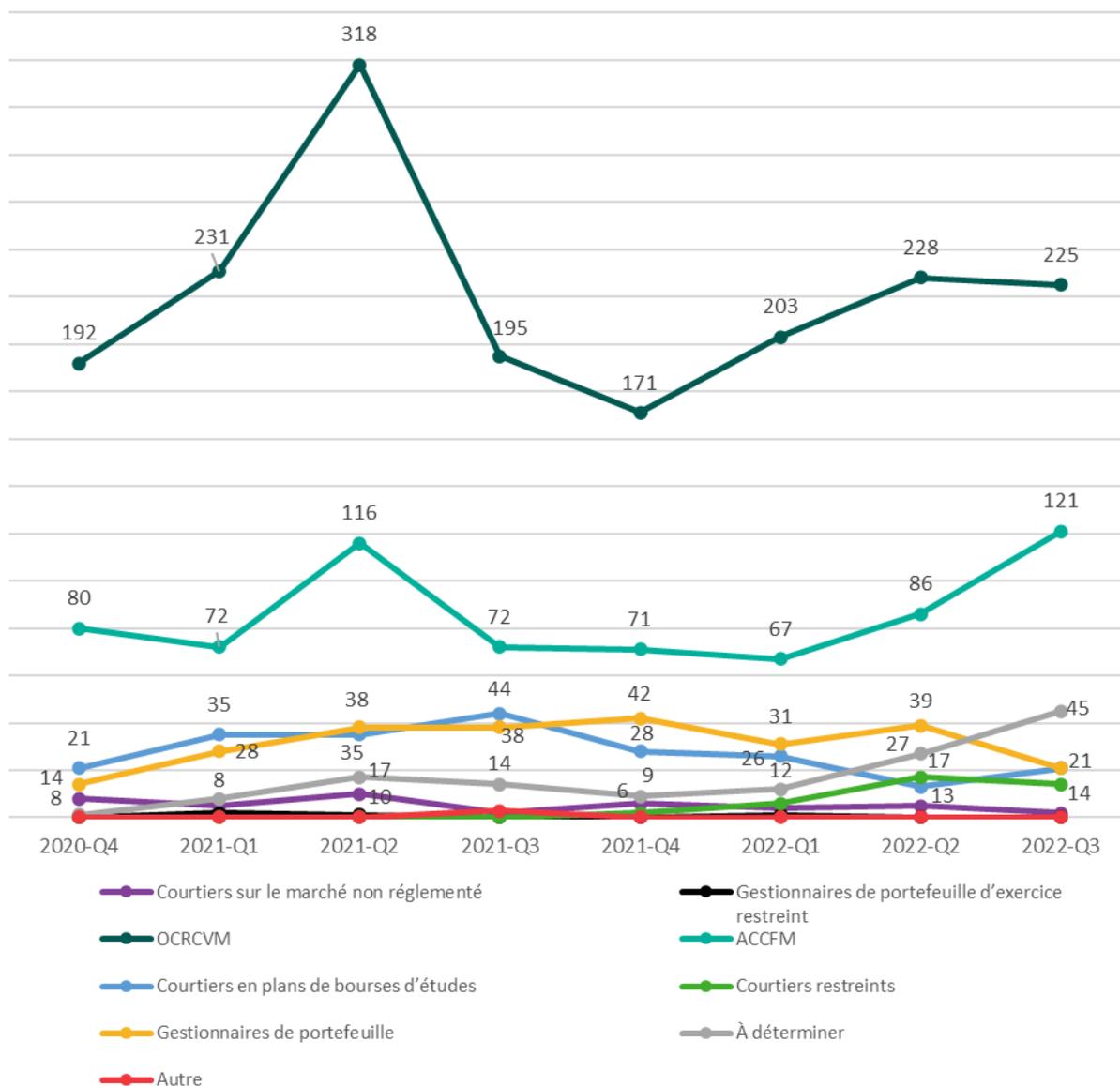


À partir de ce numéro de notre bulletin d'informations, nous produirons un rapport trimestriel sur nos volumes de demandes de renseignements.

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. Répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant des plaintes représente une partie importante du rôle de l'OSBI. 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, 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 le régulateur approprié. Les volumes de demandes de renseignements représentent un indicateur important des volumes de dossiers qui devraient être reçus à l'avenir.

Au troisième trimestre, le nombre total de demandes a atteint son plus haut niveau depuis huit trimestres, avec une hausse de 22 % d'un trimestre à l'autre. Cette hausse a été précédée par des demandes de renseignements bancaires qui avaient également atteint un sommet sur huit trimestres, poursuivant une tendance à la hausse constante qui a débuté au premier trimestre de 2022. Les demandes de renseignements sur les investissements ont connu une légère augmentation d'un trimestre à l'autre et une augmentation de 22 % sur un an. Les autres demandes de renseignements sont restées stables par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente.

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



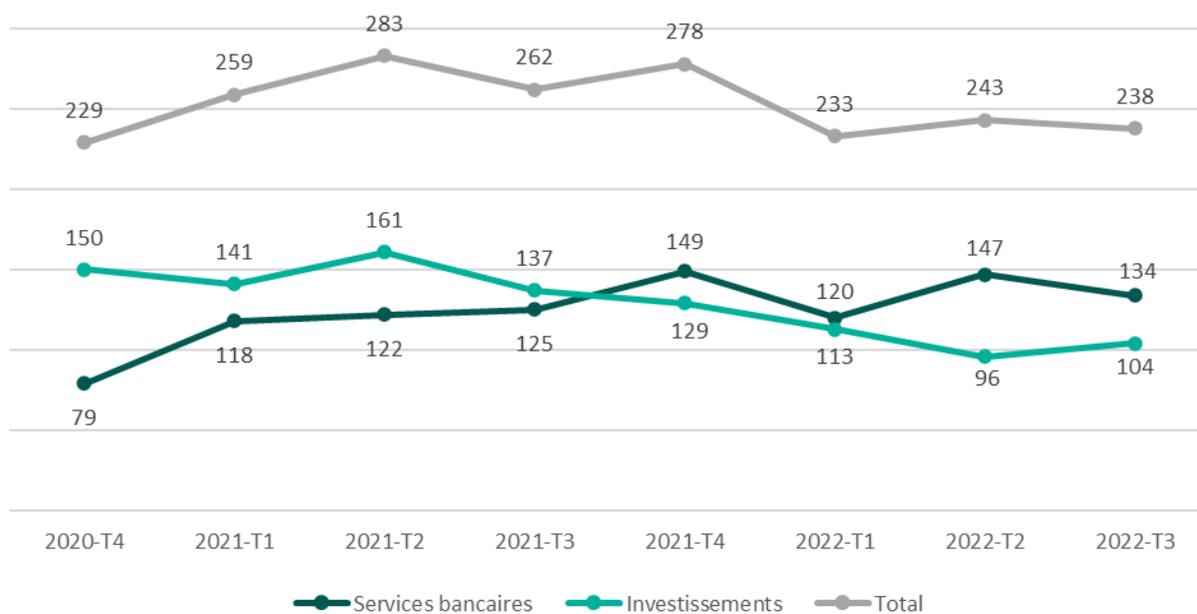
Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés. TBD (à déterminer) indique que des demandes de renseignements concernant des entreprises d'investissement dont l'enregistrement n'a pas encore été confirmé.

Au troisième trimestre, les demandes de renseignements de l'OCRCVM (Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières) sont restées stables par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 15 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements de l'ACCFM (Association canadienne des courtiers de fonds mutuels) ont augmenté de 41 % par rapport au trimestre précédent et de 68 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements sur les courtiers en plans de bourses d'études ont connu une augmentation après trois trimestres de baisse. Les demandes de renseignements sur les gestionnaires de portefeuille ont diminué de près de la moitié par rapport au trimestre précédent et au même trimestre de l'année dernière. Les demandes de renseignements concernant les courtiers d'exercice restreint sont restées nettement

supérieures aux normes historiques. Tous les autres secteurs ont conservé un niveau généralement faible, généralement en cohérence avec les huit derniers trimestres.

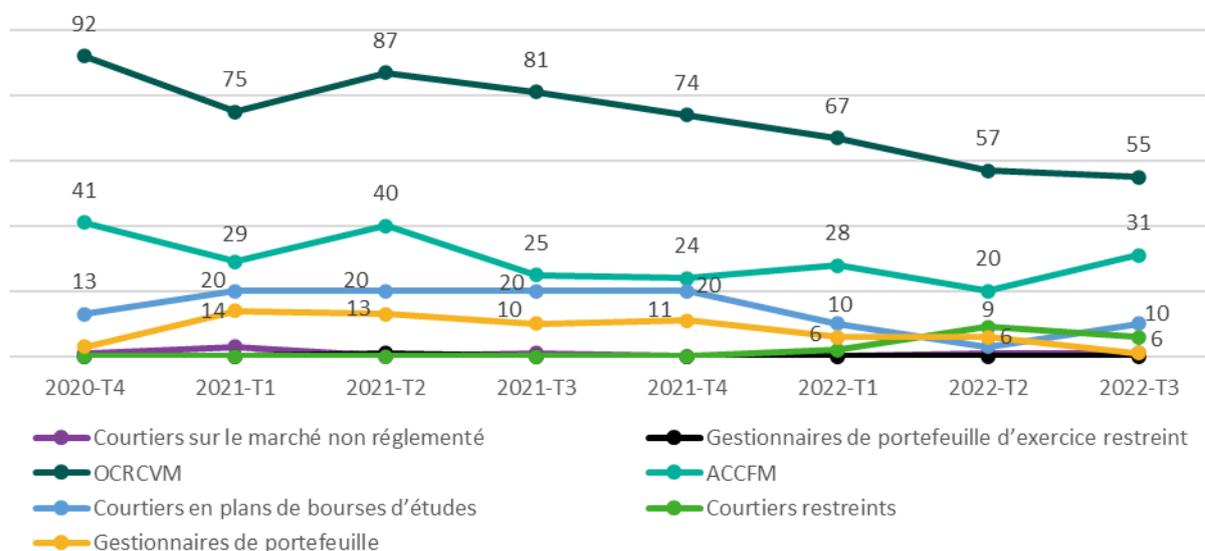
## Enquêtes

### Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre de 2022, le volume global des dossiers a légèrement chuté par rapport au deuxième trimestre et a baissé de 9 % par rapport au même trimestre de l'année précédente. Les affaires liées aux banques ont diminué de 9 % par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de 7 % par rapport à l'année précédente. Les dossiers liés à l'investissement ont augmenté de 8 % d'un trimestre à l'autre après une tendance à la baisse qui a commencé au troisième trimestre de 2021.

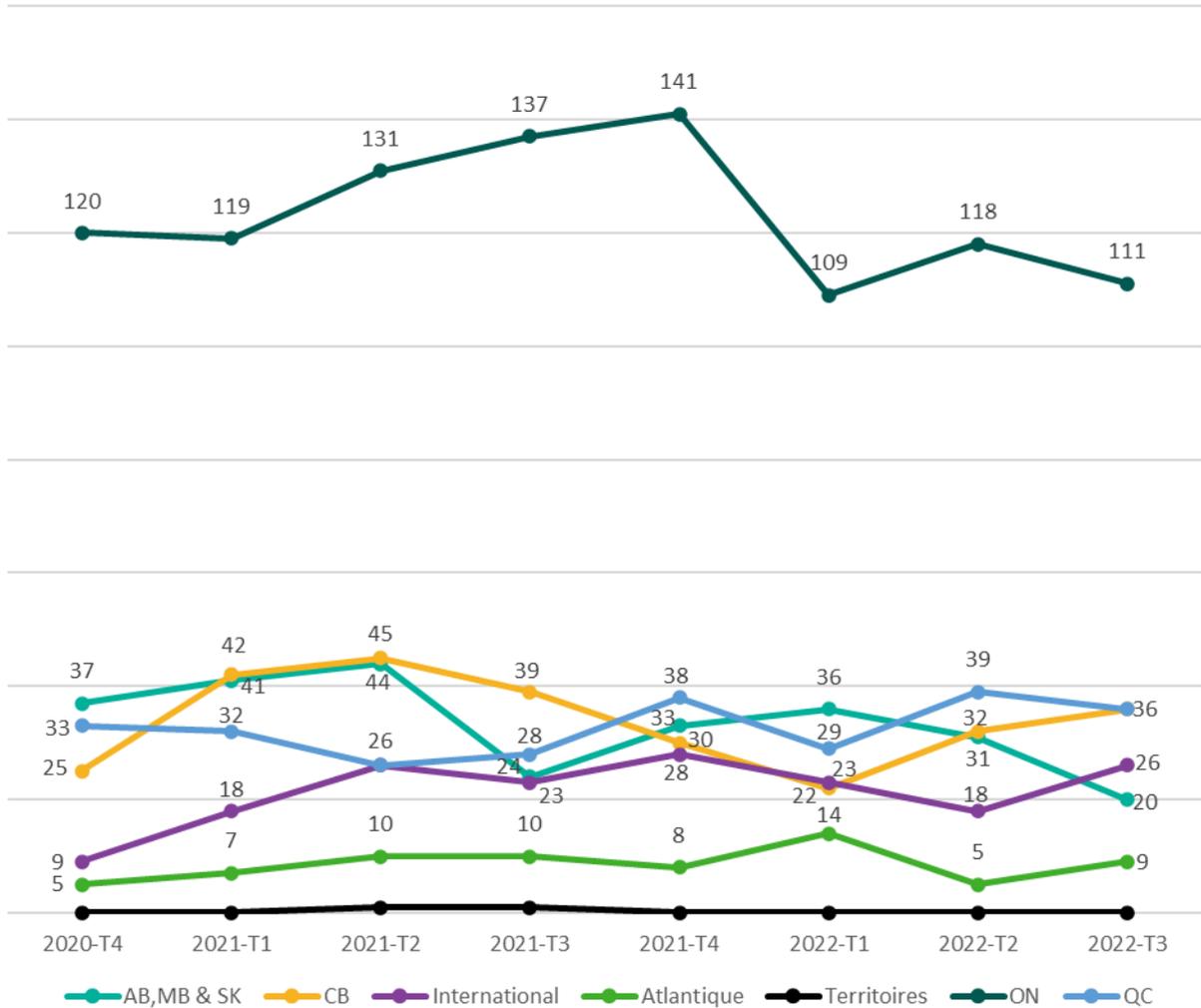
### Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

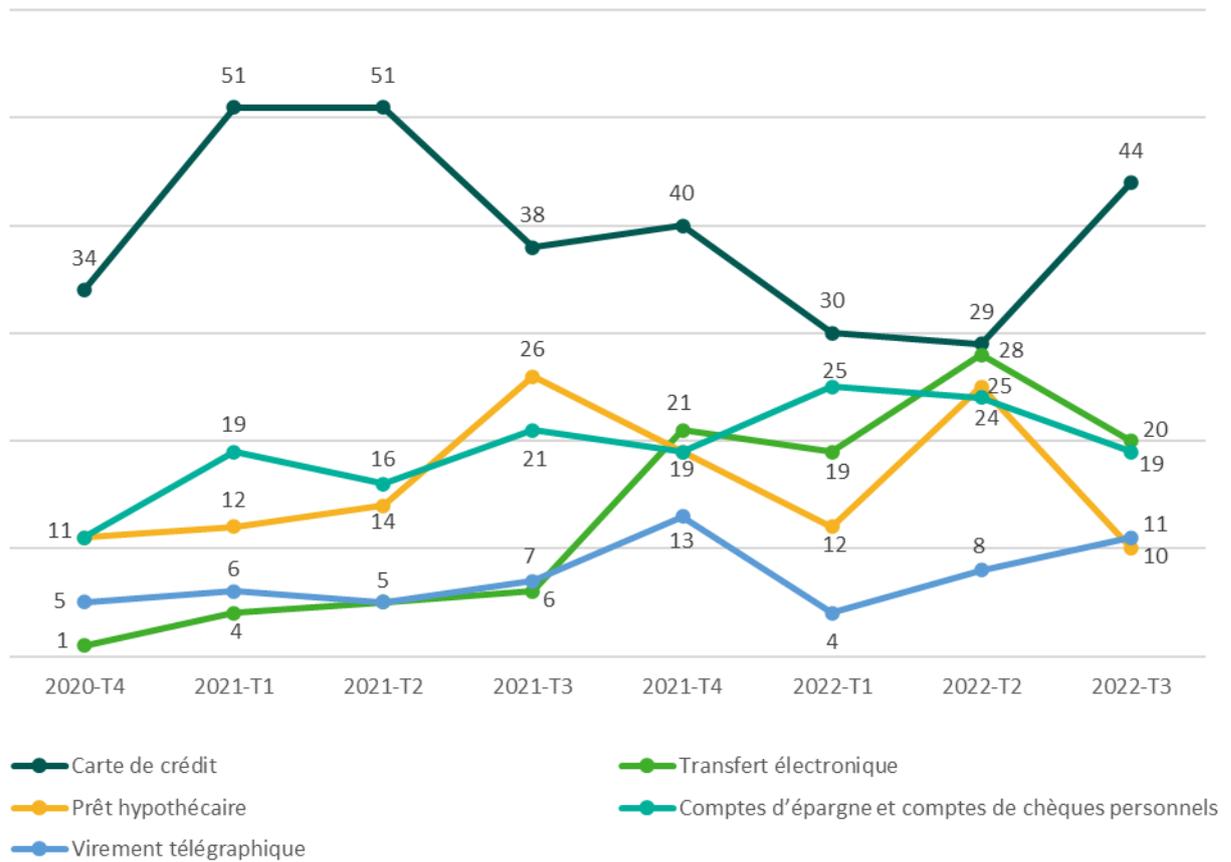
Au troisième trimestre, les dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont poursuivi leur tendance à la baisse, tombant à leur plus bas niveau depuis huit trimestres. Les affaires liées à l'ACCFM (Association canadienne des courtiers de fonds mutuels) ont augmenté de 50 % par rapport au trimestre précédent et de 24 % par rapport à l'année précédente. Les volumes de dossiers relatifs aux courtiers en plans de bourses d'études et aux gestionnaires de portefeuille sont restés au-dessous des niveaux de 2021. Les dossiers liés aux courtiers d'exercice restreint ont diminué par rapport au trimestre précédent mais sont restés au-dessus des normes historiques. Le nombre de dossiers liés aux courtiers sur le marché non réglementé a été généralement faible, ce qui correspond aux huit derniers trimestres.

### Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



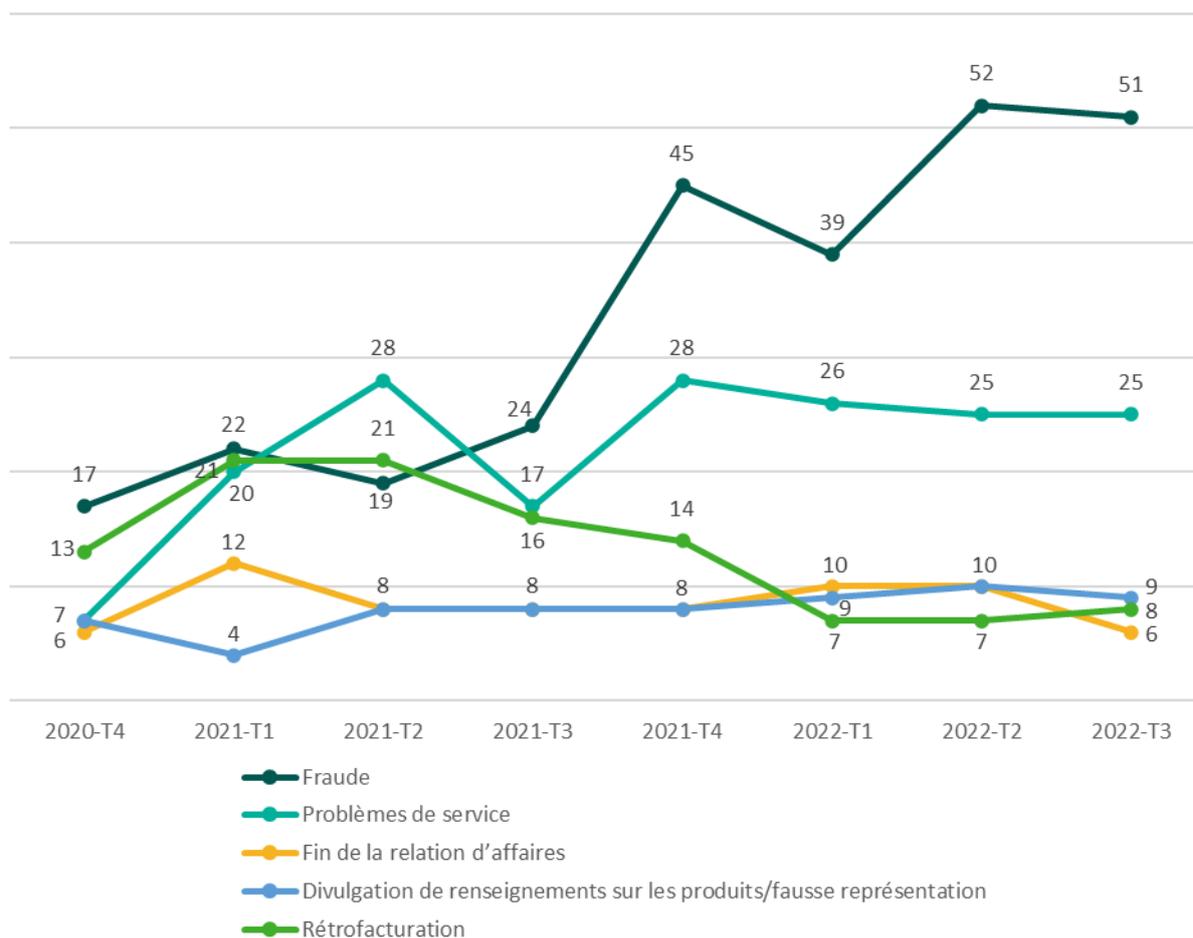
Au troisième trimestre, le nombre de dossiers en Ontario a légèrement diminué par rapport au trimestre précédent et a baissé de 19 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de dossiers dans les provinces des Prairies a diminué de 35 % d'un trimestre à l'autre et de 17 % d'une année à l'autre. Le nombre de dossiers en Colombie-Britannique a dépassé les niveaux des derniers trimestres et a augmenté de 13 % par rapport au trimestre précédent. Le nombre de dossiers au Québec a légèrement diminué par rapport au trimestre précédent, mais a augmenté de 29 % d'une année à l'autre. Le nombre de dossiers dans les provinces de l'Atlantique a augmenté par rapport au trimestre précédent, mais correspond toujours aux chiffres habituels. Le nombre d'affaires internationales a augmenté de 44 % d'un trimestre à l'autre, mettant fin à la baisse enregistrée au cours des deux derniers trimestres, tout en étant légèrement supérieur aux niveaux du troisième trimestre 2021. Aucune affaire n'a été recensée dans les Territoires, ce qui correspond aux huit derniers trimestres.

### Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



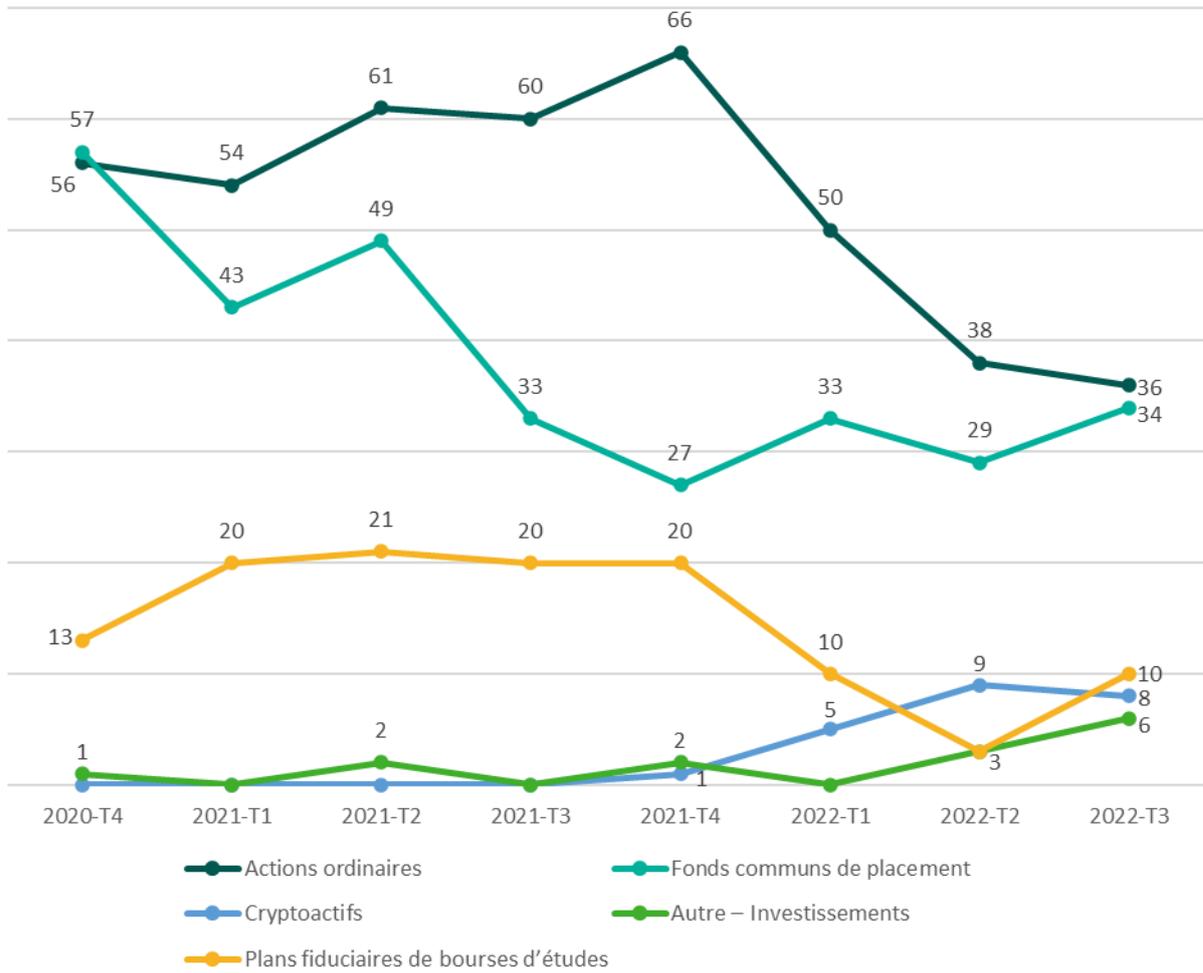
Au troisième trimestre, les affaires de cartes de crédit demeurent en tête des plaintes relatives aux produits bancaires, atteignant leur point le plus élevé de l'année écoulée et augmentant sensiblement par rapport au trimestre précédent. Les plaintes relatives aux virements électroniques ont été les deuxièmes plus fréquentes au troisième trimestre, avec des volumes plus de trois fois supérieurs à ceux du troisième trimestre, 2021, bien que les volumes aient diminué de 29 % par rapport aux sommets du deuxième trimestre. Les plaintes relatives aux comptes personnels ont diminué de 21 % d'un trimestre à l'autre, revenant aux niveaux observés au dernier trimestre de 2021. Les plaintes relatives aux prêts hypothécaires ont considérablement diminué par rapport aux sommets observés à la fois au trimestre précédent et au sommet de huit trimestres du T3, 2021. Les plaintes relatives aux virements télégraphiques ont augmenté d'un trimestre à l'autre, atteignant presque le sommet de huit trimestres du T4, 2021.

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



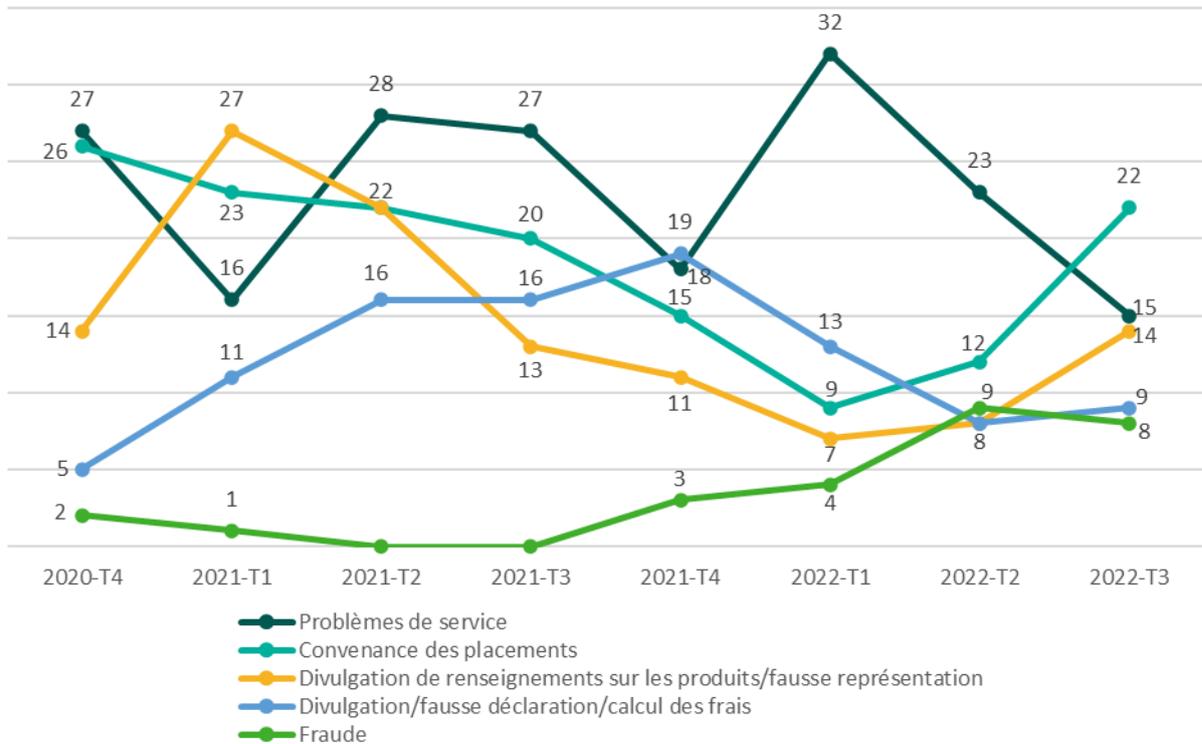
Les plaintes pour fraude demeurent le problème bancaire le plus signalé au cours du troisième trimestre de 2022, comparable avec le trimestre précédent, où les niveaux ont atteint leur sommet depuis huit trimestres. Les volumes de plaintes relatives aux problèmes de service restent généralement stables par rapport aux derniers trimestres, tandis que les plaintes liées à la divulgation d'informations sur les produits demeurent pour la plupart sans changement depuis le deuxième trimestre de 2021. Les plaintes relatives à la fin d'une relation ont diminué pour atteindre leur plus bas niveau en huit trimestres. Les plaintes pour rétrofacturation n'ont pas connu de changement par rapport aux derniers trimestres, et sont bien en deçà des sommets atteints en 2021.

### Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, les dossiers liés aux actions ordinaires ont poursuivi leur tendance à la baisse, atteignant leur niveau le plus bas depuis huit trimestres, tout en représentant la plainte la plus fréquente des investisseurs concernant les produits. Le nombre de plaintes relatives aux fonds communs de placement a augmenté de 17 % d'un trimestre à l'autre, tout en restant nettement inférieur aux sommets atteints au quatrième trimestre de 2020. Le nombre de dossiers liés aux plans fiduciaires de bourses d'études a augmenté jusqu'aux niveaux du premier trimestre 2022, tout en restant bien en dessous des sommets de 2021. Le nombre de dossiers liés aux crypto-actifs a légèrement baissé par rapport au sommet de huit trimestres du T2, tandis que le nombre de dossiers liés à d'autres produits d'investissement a atteint un sommet de huit trimestres.

### Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



La convenance a été le principal problème des investisseurs au troisième trimestre, et cela pour la première fois au cours des huit derniers trimestres. Le nombre de plaintes relatives aux problèmes de service a continué à diminuer par rapport au trimestre précédent, atteignant son plus bas niveau depuis huit trimestres. Le nombre de plaintes relatives à la divulgation des frais demeure faible par rapport aux derniers trimestres, tandis que les préoccupations concernant la divulgation des informations sur les produits ont presque doublé par rapport au trimestre précédent et sont restées en général au même niveau que l'année précédente. Le nombre de cas de fraude n'a pas connu de changement par rapport au trimestre précédent, après l'augmentation constante au cours de l'année passée.