

## Les demandes de renseignements concernant des plaintes et les dossiers ouverts atteignent de nouveaux sommets en 2022, les plaintes pour fraude connaissent une hausse fulgurante

Plus de 10 600 demandes de renseignements relatives aux plaintes des consommateurs ont été reçues en 2022, soit une augmentation de plus de 40 % par rapport à l'année précédente, tandis que le nombre de dossiers ouverts a atteint un sommet inégalé de 1 151. Les plaintes pour fraude ont atteint des niveaux sans précédent, dominant les plaintes liées à des services bancaires et se hissant pour la toute première fois parmi les cinq principales plaintes liées à des investissements pour l'année.

### Statistiques de l'exercice financier 2022

Vous trouverez ci-dessous des renseignements concernant notre exercice financier 2022 (allant du 1<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022). Pour consulter nos données du T4 2022, [cliquez ici](#). Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

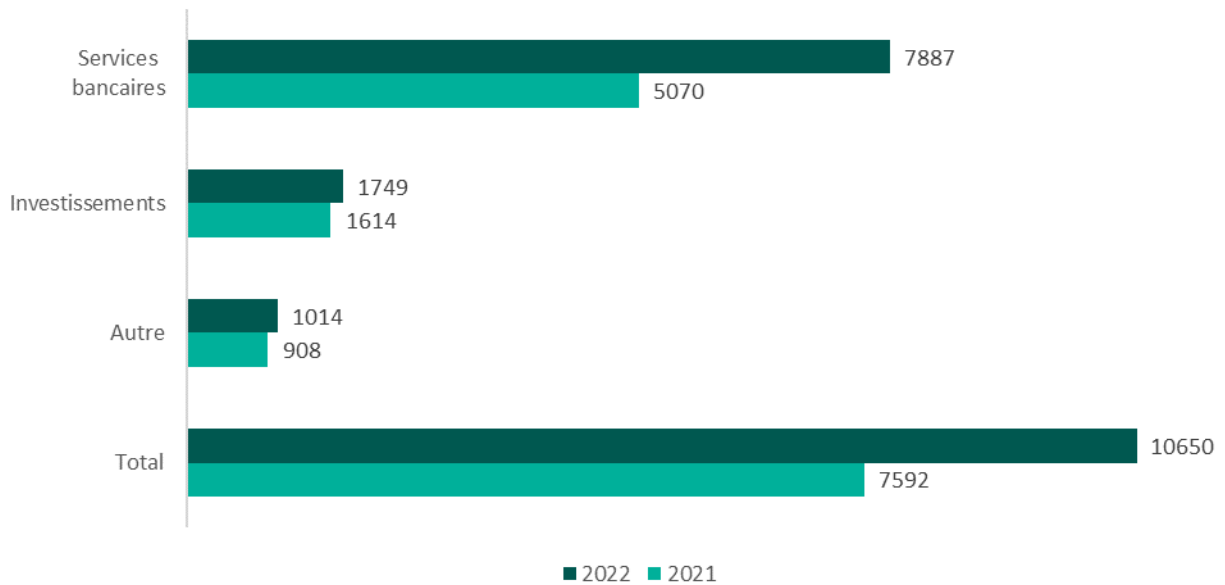
Ce rapport porte sur les sujets suivants :

- Demandes de renseignements reçues par l'industrie - une nouveauté de ce rapport
- Demandes de renseignements reçues par secteur des placements - une nouveauté de ce rapport
- 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

### À propos des demandes de renseignements transmises à l'OSBI

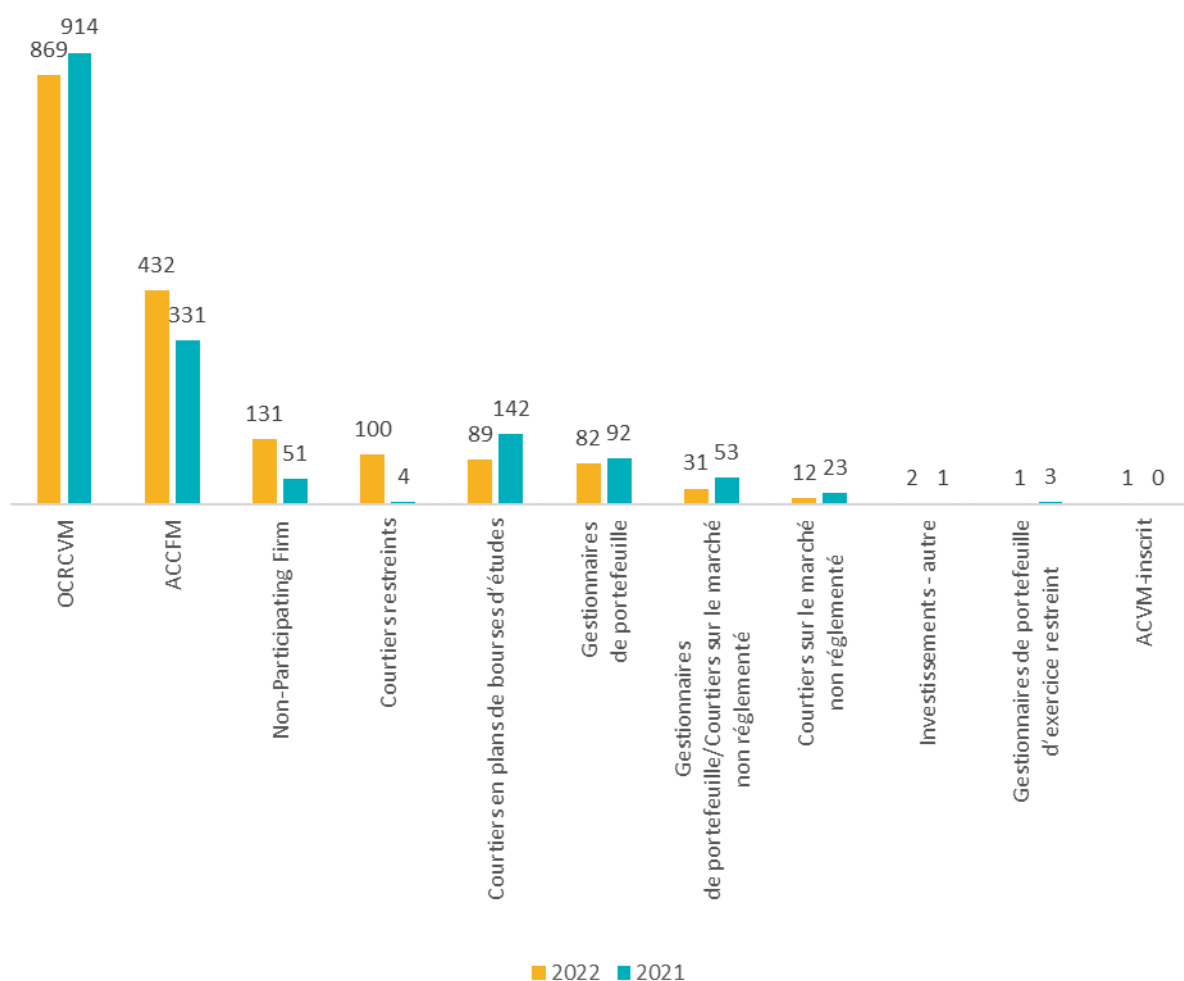
Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant 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 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 le régulateur approprié. Les volumes de demandes de renseignements représentent un indicateur important des volumes de dossiers qui devraient être reçus à l'avenir.

### Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 2022 de 2021



En 2022, l'OSBI a enregistré une augmentation annuelle de 40 % du nombre total de demandes de renseignements, par rapport aux niveaux record atteints en 2021. Cette augmentation s'explique en grande partie par l'augmentation de 56 % des demandes de renseignements bancaires par rapport à 2021. L'augmentation significative des demandes de renseignements bancaires est en grande partie attribuable aux changements réglementaires récemment apportés au cadre de protection des consommateurs de produits financiers dans la Loi sur les banques, qui visent, en partie, à réduire l'attrition des plaignants. Les demandes de renseignements liées à des investissements ont augmenté de 8 % par rapport à l'année dernière. Les autres demandes de renseignements ont également connu une légère augmentation, soit une hausse de 12 % par rapport à l'année précédente.

### Demandes reçues par le secteur d'investissement : 2022 de 2021



En 2022, les demandes de renseignements de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont baissé de 5 % tandis que celles de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont augmenté de 31 % par rapport à l'année précédente.

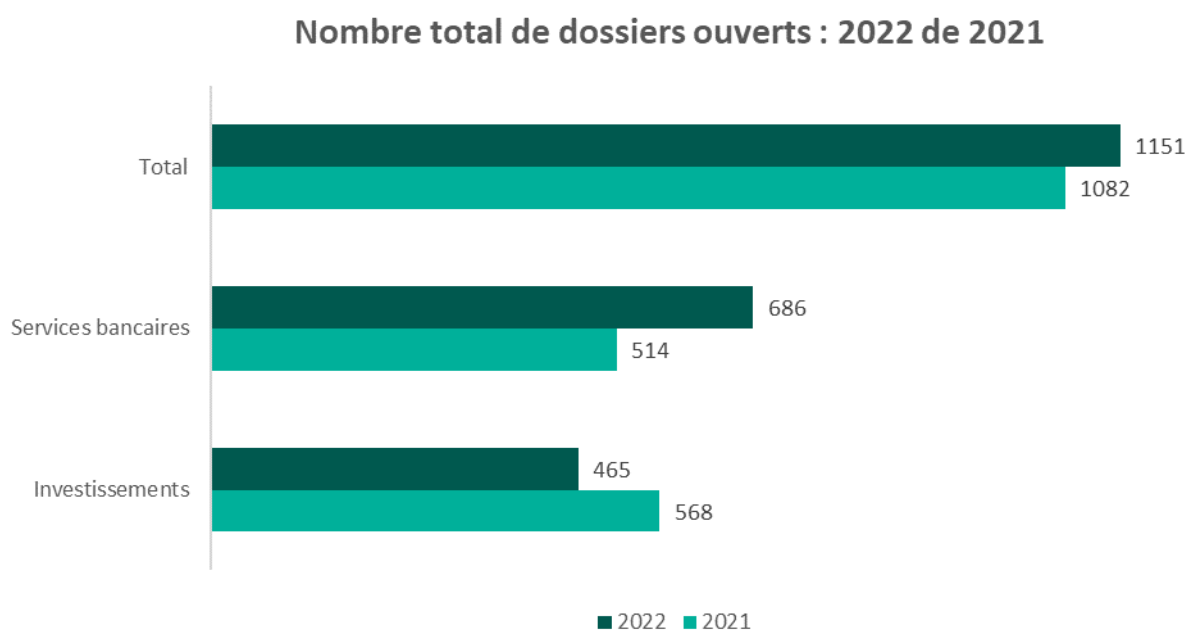
Les demandes de renseignements sur les courtiers de plans de bourses d'études ont également diminué de 37 %, les demandes de renseignements sur les courtiers d'exercice restreint ayant augmenté de manière significative d'une année sur l'autre.

De plus, les demandes de renseignements concernant les courtiers d'exercice restreint ont considérablement augmenté d'une année à l'autre.

La plupart des plaintes pour fraude en matière d'investissement concernaient les crypto-actifs, et cette hausse a coïncidé avec l'augmentation du nombre de courtiers en cryptomonnaie qui ont rejoint l'OSBI en tant que sociétés participantes en 2022.

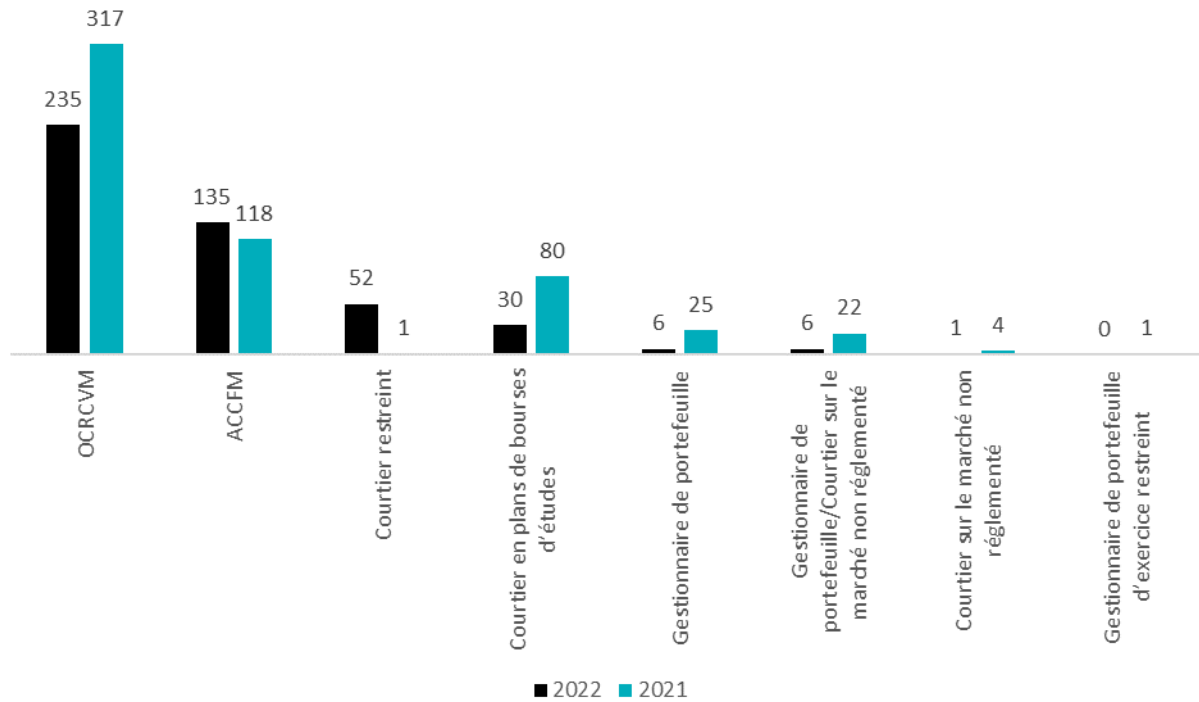
Par rapport à 2021, les demandes des gestionnaires de portefeuille ont diminué de 11 %, les demandes des courtiers sur le marché non réglementé ont diminué de près de moitié et les demandes des multi-inscrits (gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé) ont diminué de 42 %.

Les demandes de renseignements touchant les autres secteurs sont demeurées faibles et conformes aux normes historiques.



En 2022, l'OSBI a enregistré une augmentation de 33 % par rapport à l'année précédente des dossiers liés au secteur bancaire et une diminution de 18 % par rapport à l'année précédente des dossiers liés aux investissements. En tout, le nombre total de dossiers ouverts en 2022 a augmenté de 6 % et a atteint un nouveau sommet historique par rapport au dernier record établi en 2021.

### Dossiers ouverts par secteur de placement : 2022 de 2021



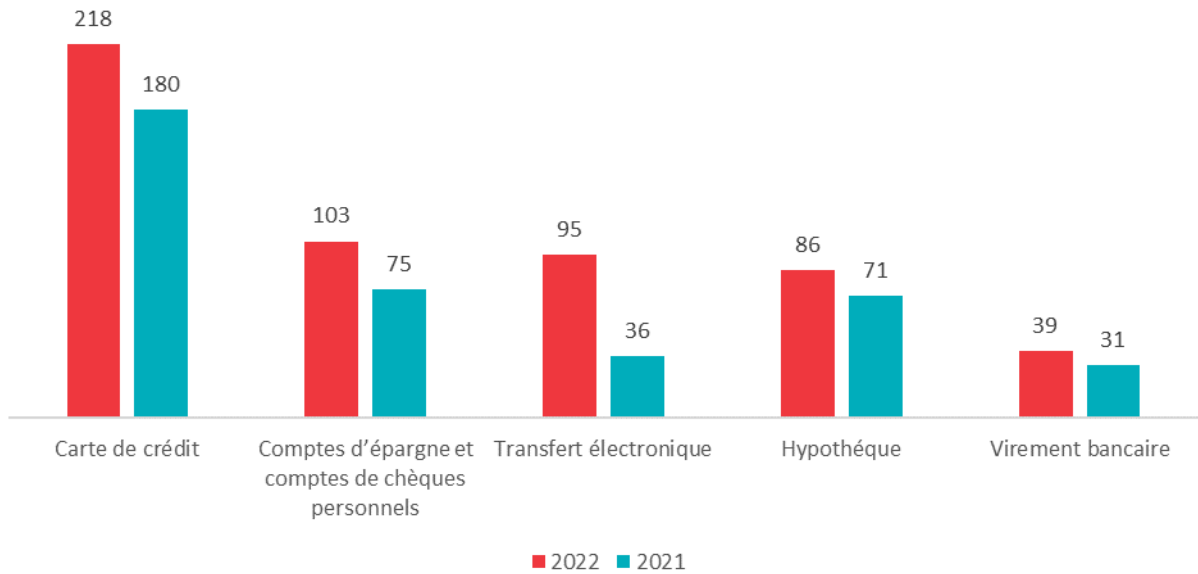
En 2022, les dossiers de l'OCRCVM ont diminué de 26 % d'une année à l'autre, soit une baisse par rapport aux niveaux record atteints en 2021. Les volumes de dossiers pour les courtiers de plans de bourses d'études, les multi-inscrits (gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé) ont connu une baisse plus importante, chacun étant inférieur aux normes historiques de 2021. Au cours de l'année, les dossiers de l'ACCFM ont augmenté de 14 %, tandis que ceux liés aux courtiers d'exercice restreint ont atteint de nouveaux sommets, une augmentation qui s'explique en grande partie par le nombre considérable de nouvelles sociétés de cryptomonnaies qui ont rejoint l'OSBI en tant que sociétés participantes. Le nombre de dossiers pour les courtiers sur le marché non réglementé était inférieur aux normes historiques.

### Dossiers ouverts par région : 2022 de 2021



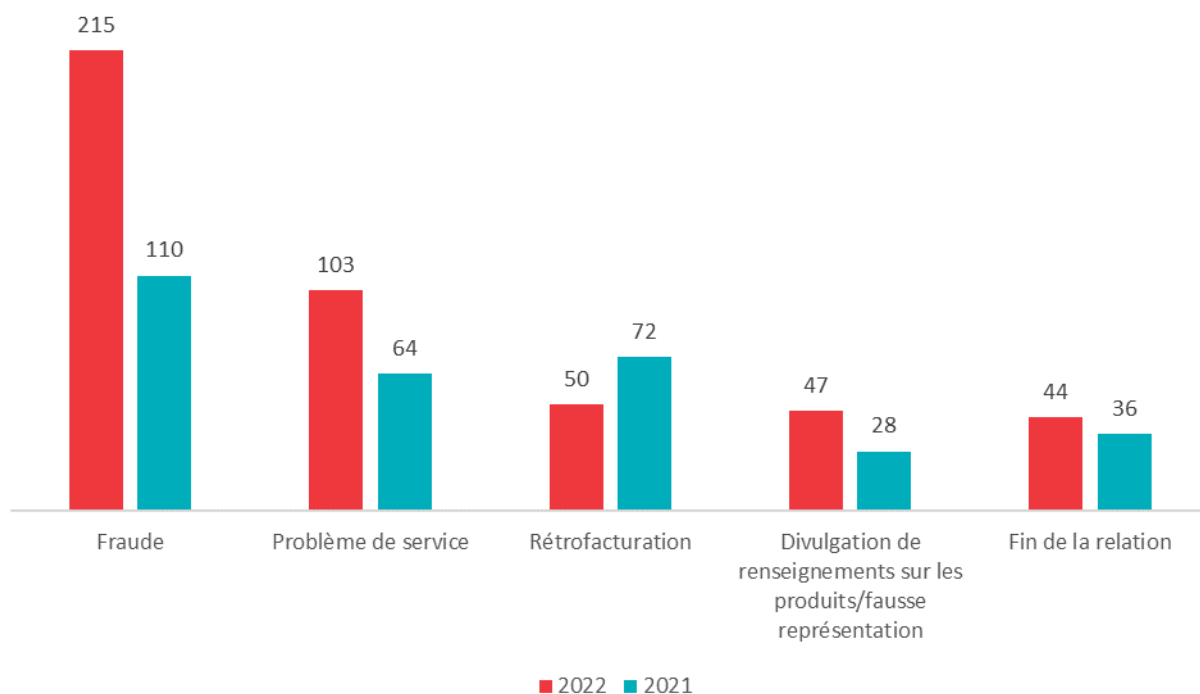
En 2022, les dossiers de la plupart des régions sont restés relativement inchangés, comparativement à l'année précédente, et l'Ontario a continué d'enregistrer le plus grand nombre de plaintes globales, soit 545. Le nombre de dossiers provenant de clients à l'étranger et des territoires a légèrement diminué. Au Québec, le nombre de dossiers a augmenté de 35 % par rapport à 2021, suivi par les provinces de l'Atlantique, qui ont connu une hausse de 17 %, et par les provinces des Prairies, où la hausse était de 10 %.

### Cinq principaux produits bancaires : 2022 de 2021



En 2022, les cinq principaux produits bancaires sont restés inchangés par rapport à 2021. Cependant, le nombre de dossiers touchant les services bancaires a augmenté dans toutes les catégories de produits. Le volume de dossiers liés aux services bancaires est poussé par les plaintes concernant les cartes de crédit, qui ont augmenté de 21 % par rapport à 2021. Les plaintes liées à des comptes d'opérations personnels se sont classées au deuxième rang des sources de plaintes les plus courantes et ont augmenté de 37 % d'une année à l'autre. Les plaintes relatives aux virements électroniques sont celles qui ont affiché l'augmentation la plus importante. Elles ont plus que doublé par rapport à leurs niveaux de 2021 et se sont classées au troisième rang des cinq principaux produits bancaires. Le nombre de plaintes liées aux hypothèques était 21 % plus élevé que l'année précédente et les plaintes liées aux virements télégraphiques ont augmenté de 26 % d'une année à l'autre.

### Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2022 de 2021

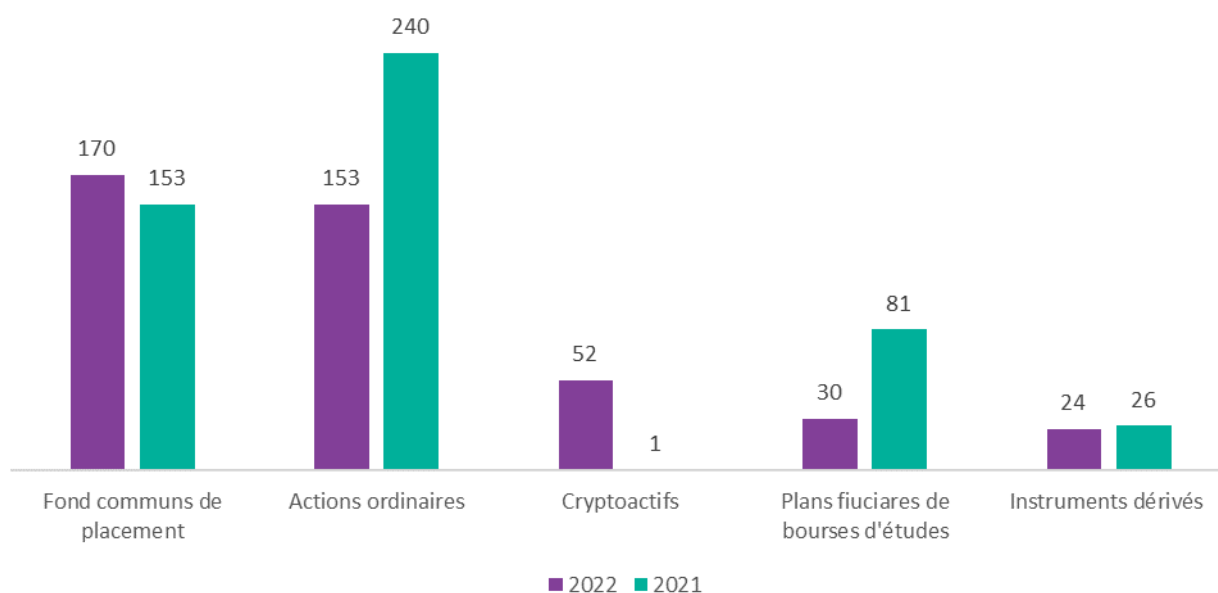


Remarque : Les problèmes de service n'incluent pas les problèmes de service technique.

En 2022, les cinq principaux enjeux bancaires sont restés inchangés par rapport à 2021, et le volume de la plupart des enjeux bancaires a augmenté d'une année à l'autre. Les dossiers liés aux fraudes restent le problème bancaire le plus courant; ils ont presque doublé par rapport à l'année précédente. Les problèmes de service sont le deuxième type de plainte le plus fréquent avec une augmentation de 61 % par rapport à 2021. Les dossiers liés à la rétrofacturation ont diminué de 31 % en 2022, mais sont demeurés au troisième rang des cinq principaux enjeux bancaires. Les dossiers concernant la divulgation ou la fausse déclaration de renseignements ont augmenté de 68 % et ceux concernant les fins de relation ont grimpé de 22 %.

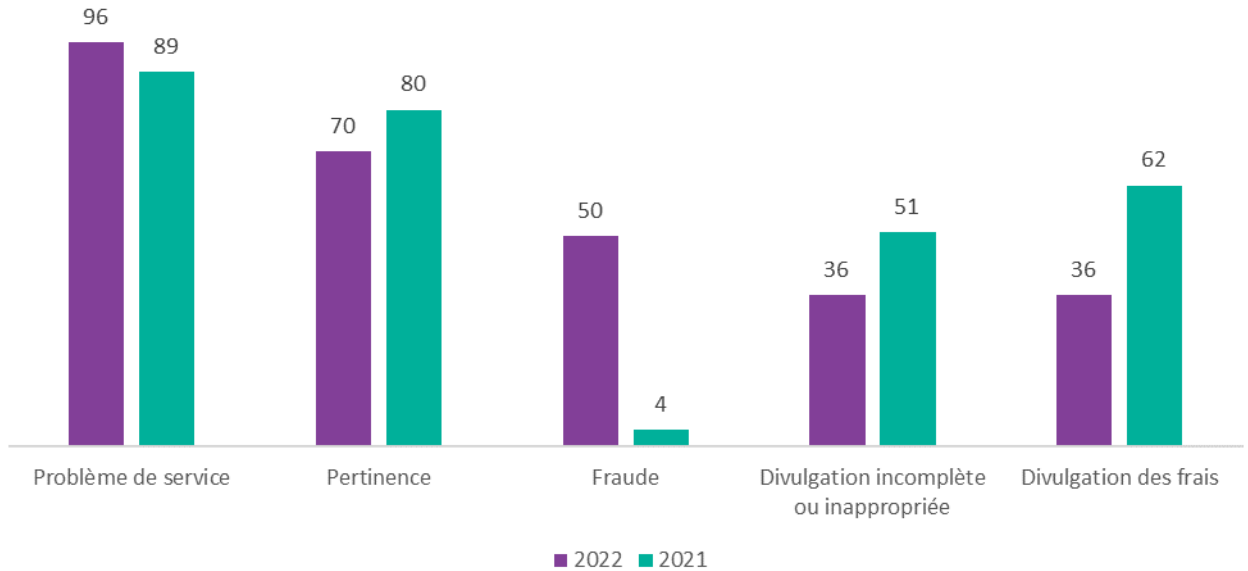


### Cinq principaux produits de placement : 2022 de 2021



Les fonds communs de placement ont remplacé les actions ordinaires en tant que sujet faisant le plus souvent l'objet de plaintes liées à l'investissement en 2022. Ils ont connu une hausse de 11 % par rapport à 2021, probablement attribuable à une diminution des plaintes liées à l'exécution d'ordres seulement, qui avaient atteint un sommet inégalé l'année précédente. Les dossiers liés aux actions ordinaires ont chuté de 36 % par rapport à l'année précédente. Cependant, les plus importants mouvements d'une année à l'autre ont été observés dans les plaintes liées aux crypto-actifs et aux régimes de fiducie de bourses d'études. Les plaintes liées aux crypto-actifs ont bondi en 2022 en raison de l'augmentation des fraudes liées aux cryptomonnaies et du nombre de courtiers en cryptomonnaie qui ont rejoint le service de l'OSBI en 2022. Les plaintes liées aux régimes de fiducie de bourses d'études ont connu une forte baisse, étant donné que les problèmes systémiques signalés en 2021 ont été résolus par les sociétés. Les dossiers liés aux instruments dérivés sont demeurés près des niveaux historiques.

### Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2022 de 2021



En 2022, les dossiers portant sur des problèmes de service sont en tête des plaintes relatives aux investissements, avec une légère augmentation de 8 % par rapport aux niveaux inégalés enregistrés en 2021. Les problèmes de convenance sont restés au deuxième rang des plaintes les plus courantes en matière d'investissement, malgré une baisse de 12,5 % d'une année à l'autre. Les dossiers liés aux fraudes ont connu une hausse fulgurante en 2021, laquelle s'explique en partie par l'augmentation considérable des fraudes liées aux cryptomonnaies et par l'augmentation des courtiers en cryptomonnaie qui utilisent le service de l'OSBI. Le nombre de dossiers ouverts en 2022 pour les autres problèmes d'investissement est demeuré bien en-deçà des niveaux de 2021, avec une baisse de 29 % des dossiers liés au non-respect des directives et une diminution de 42 % des dossiers liés à la divulgation des frais.