

# Communiqué de presse

Inspirer confiance dans le secteur  
des services financiers Canadiens

## Publication du rapport annuel pour 2017 de l'OSBI : Augmentation du nombre de plaintes des consommateurs en 2017

**TORONTO (Ontario), le 15 mars 2017** – L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a publié son [rapport annuel de 2017](#).

« Cette année a été couronnée de succès pour l'OSBI, cette dernière ayant lancé son nouveau plan stratégique quinquennal et réalisé des progrès notables vers l'atteinte de ses principaux objectifs », a dit Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction.

« Nous avons amélioré la transparence, l'accessibilité et la sensibilisation au sein de notre organisation, tout en gérant les risques et en réglant efficacement les différends pour les consommateurs canadiens », a-t-elle poursuivi.

Le rapport annuel contient quelques statistiques clés sur les plaintes des consommateurs.

« En 2017, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une enquête a augmenté de 13 %. En raison du nombre plus élevé de dossiers touchant les services bancaires, nous avons ouvert 721 enquêtes, comparativement aux 640 de 2016. », a ajouté Mme Bradley. « L'année dernière, 370 dossiers touchant les services bancaires ont été ouverts, ce qui représente une hausse de 28 % par rapport à l'année précédente, tandis que le nombre de dossiers liés aux investissements est demeuré à 351. »

« Nous avons par ailleurs fait des investissements importants dans notre infrastructure essentielle : nous avons amélioré notre système de gestion de dossiers pour que la fonction de production de rapports soit plus rapide et plus juste, en plus de complètement actualiser notre site Web pour donner aux firmes et aux consommateurs canadiens un meilleur accès à l'information nous concernant, à nos services et à notre expertise. »

## **La nature des plaintes relatives aux services bancaires**

En 2017, les produits bancaires les souvent en cause dans les plaintes étaient les cartes de crédit, les hypothèques et les comptes personnels.

Les plaintes liées aux cartes de crédit ont d'ailleurs presque doublé par rapport à l'année précédente, passant de 17 à 30 %. Elles ont maintenant dépassé celles touchant aux hypothèques au chapitre des problèmes les plus fréquents en matière de services bancaires. Les problèmes relatifs à la rétrofacturation étaient le principal motif de plainte, et ils ont remplacé la fraude au sommet de la liste des problèmes liés aux cartes de crédit signalés.

L'année dernière, les hypothèques représentaient 18 % des dossiers liés aux banques et même si les dossiers sont moins nombreux que l'année précédente, elles viennent au deuxième rang des motifs de plaintes touchant les services bancaires. En ce qui concerne les problèmes liés aux produits hypothécaires, les renseignements erronés ou incomplets et les pénalités pour paiement anticipé continuent d'être les principaux problèmes signalés.

Les plaintes relatives aux comptes personnels représentaient 16 % des dossiers liés aux banques, une baisse par rapport à 2016. Comme au cours des années précédentes, le motif de plainte le plus répandu est la décision d'une banque de mettre fin à la relation avec le client.

## **La nature des plaintes relatives à des investissements**

Les actions ordinaires (ou titres de participation) constituent le premier produit d'investissement dont se sont plaints les consommateurs en 2017; elles représentaient 38 % de l'ensemble des plaintes liées à des investissements en 2017, et 34 % en 2016.

Les fonds communs de placement représentaient pour leur part 35 % des cas; même s'ils s'établissent au deuxième rang des plaintes liées à des investissements, leur nombre est en baisse par rapport aux 44 % de l'année précédente. Les plans fiduciaires de bourses d'études représentaient 9 % des plaintes, ce qui correspond plus ou moins aux données de 2016.

La question la plus visée dans les plaintes liées à des investissements est la convenance de l'investissement à 27 %, comme c'était le cas en 2016. Représentant 17 % des problèmes, la divulgation des frais était le deuxième problème le plus signalé; il s'agit d'une hausse importante par rapport aux 10 % de 2016. C'était aussi le principal problème relatif aux fonds communs.

Au troisième rang viennent la convenance de la marge ou du levier financier, qui est passée de 15 % en 2016 à 9 % en 2017, et la divulgation incomplète ou inappropriée sur un produit, à 9 % contre 11 % l'année précédente.

## **Principales statistiques pour 2017**

### Total

- 5 477 demandes de renseignements, soit 8 % de plus qu'en 2016
- 721 dossiers ouverts, soit 13 % de plus qu'en 2016
- 731 dossiers fermés, soit 11 % de plus qu'en 2016
- 2 591 996 \$ en dédommagements recommandés

### Statistiques sur les services bancaires

- 370 dossiers ouverts, soit 28 % de plus qu'en 2016
- 349 dossiers fermés, soit 8 % de plus qu'en 2016

### Statistiques sur les investissements

- 351 dossiers ouverts, comme en 2016
- 382 dossiers fermés, soit 15 % de plus qu'en 2016

#### Principales réalisations

- Lancement d'un site offrant une convivialité améliorée, une conception adaptée et un processus de plainte simplifié pour les consommateurs
- Présence accrue dans les médias sociaux grâce à la création du compte Twitter @Ombudsman\_OBSI
- Élaboration d'une nouvelle brochure simplifiée destinée aux consommateurs, pour compléter notre nouveau site Web et notre nouvelle image de marque. Le nouveau logo montre que les services de l'OSBI sont offerts partout au Canada
- Investissements importants dans notre système de gestion des dossiers pour que la fonction de production de rapports soit plus rapide et plus juste
- Mise en place de nouvelles procédures visant à réduire les retards que subissent les firmes et les consommateurs
- Déduction de plus de 50 % le nombre de jours de retard moyen par dossier

Le rapport annuel de 2017, en anglais et en français, est publié sur notre site Web.

-30-

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et les fournisseurs de services financiers à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits dans les deux langues officielles. L'OSBI répond aux requêtes, mène des enquêtes équitables et accessibles des plaintes non résolues, et partage ses connaissances et son expertise avec les parties prenantes et le public. Si un consommateur a une plainte contre une banque ou une firme d'investissement membre de l'OSBI et qu'il n'a pas été en mesure de la résoudre avec la banque ou la firme, l'OSBI mènera une enquête sans frais pour le consommateur. Lorsqu'une plainte est fondée, l'OSBI peut recommander un dédommagement pouvant atteindre 350 000 \$.

#### **Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :**

Mark Wright

Directeur, Communications et relations avec les intervenants

416-287-2877, poste 2225

**PARTAGER >**

Courriel : [affairespubliques@obsi.ca](mailto:affairespubliques@obsi.ca)

Site Web : [www.osbi.ca](http://www.osbi.ca)

Télé : 1-888-451-4519

Fax : 1-888-422-2865

ATS : 1-855-889-6274

401, rue Bay, Bureau 1505 ,

C.P. 5, Toronto, (Ontario) M5H 2Y4

Vous recevez ce courriel parce que vous avez demandé d'être tenu au courant de ce qui se passe à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Désabonnez-vous

Veuillez noter que l'abonnement aux Infolettres de l'OSBI pour les personnes-ressources désignées par les firmes participantes est obligatoire.