

Les demandes et les affaires du quatrième trimestre atteignent de nouveaux niveaux records, les affaires de fraude augmentant dans les secteurs de la banque et des investissements

Les demandes de renseignements relatifs aux plaintes des consommateurs ont atteint de nouveaux sommets sur huit trimestres au dernier trimestre de 2022, soit une augmentation de 45 % par rapport aux records du troisième trimestre, en raison principalement d'une augmentation des demandes de renseignements bancaires. Le nombre de dossiers ouverts a également atteint de nouveaux sommets, avec une augmentation de 81 % par rapport au trimestre précédent. Pour la première fois, la fraude a été le principal problème pour les consommateurs de services bancaires et les investisseurs, les plaintes liées à la fraude en matière d'investissement ayant atteint un niveau sans précédent sur huit trimestres et triplé d'un trimestre 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 des sociétés de crypto-monnaies qui ont rejoint l'OBSI en tant que sociétés participantes en 2022.

Statistiques des huit derniers trimestres

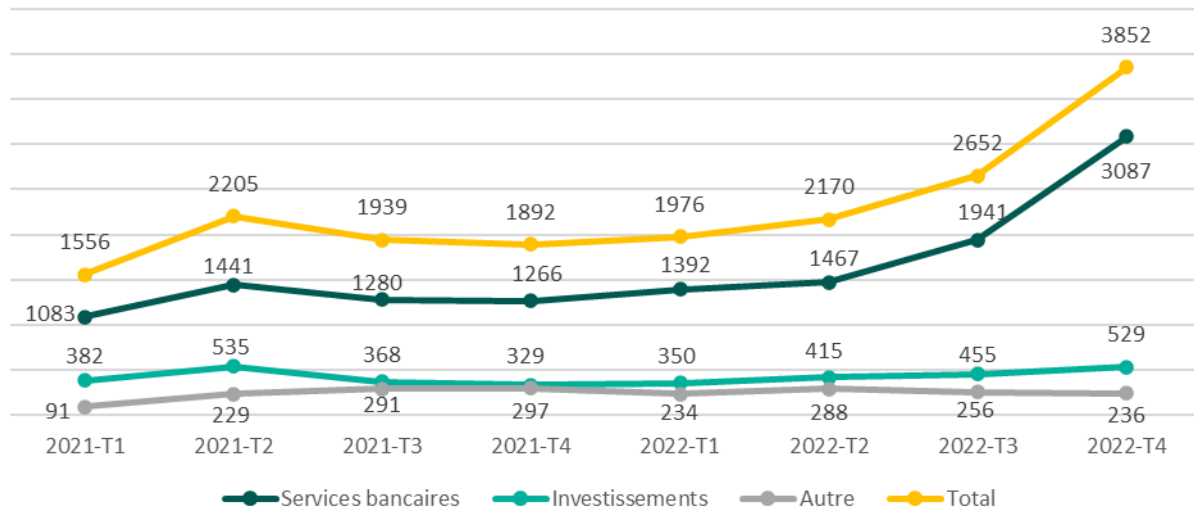
Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du quatrième trimestre 2022 (du 1er août 2022 au 31 octobre 2022) ainsi que les données au cours des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique :

- Demandes de renseignements reçues par l'industrie
- Demandes de renseignements par le secteur d'investissement
- 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 à l'OBSI

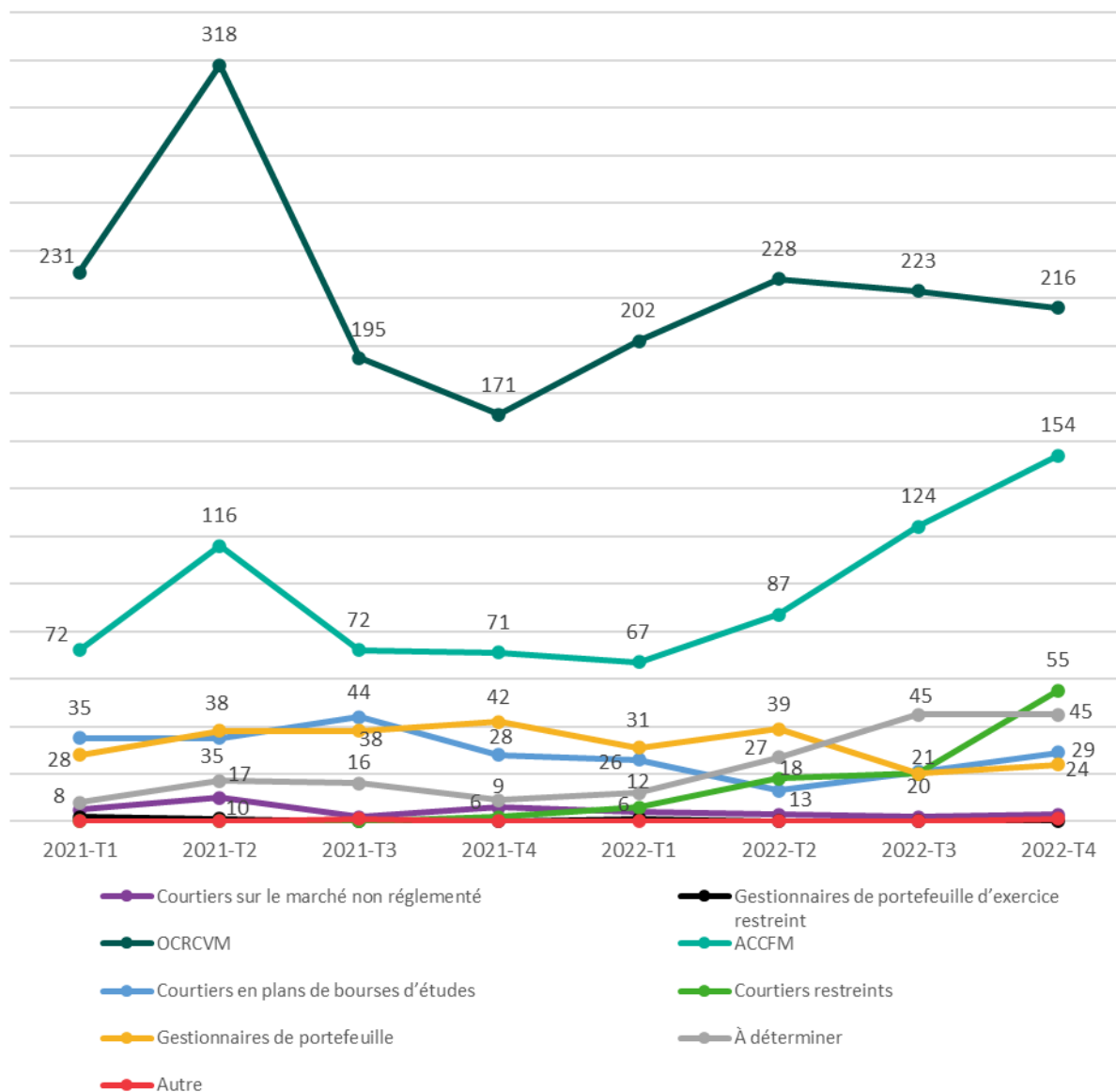
Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant 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 : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, le nombre total de demandes a atteint des niveaux records, avec une hausse de 45 % d'un trimestre à l'autre. Cette hausse est due aux demandes de renseignements bancaires, qui a aussi atteint des niveaux records, avec une hausse de 59 % d'un trimestre à l'autre. L'augmentation significative des demandes de renseignements bancaires est en grande partie due aux récents changements réglementaires 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 sur les investissements ont connu une augmentation de 16 % par rapport au trimestre précédent et de 61 % par rapport à l'année précédente, en partie à cause de la baisse des marchés l'année dernière et de la volatilité générale. Les autres demandes de renseignements sont restées relativement stables par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente. Si 2021 a été une année record pour les volumes de demandes, 2022 a vu une accélération de la tendance à la hausse qui a commencé au premier trimestre de l'année.

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



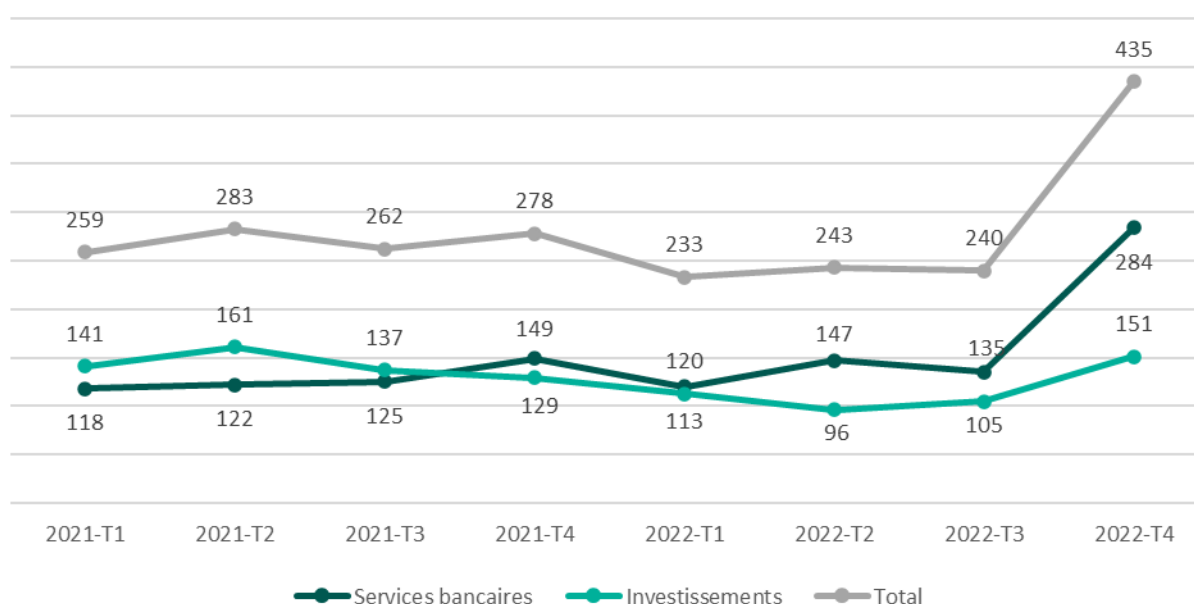
Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

Remarque : Les demandes de renseignements portant sur un secteur inconnu sont celles pour lesquelles nous n'avons pas été en mesure de déterminer le secteur industriel spécifique lors de notre interaction avec le consommateur.

Au quatrième trimestre, les demandes de renseignements de l'OCRCVM (Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières) ont légèrement diminué par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 26 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements de l'ACCFM (Association canadienne des courtiers de fonds mutuels) ont augmenté de 24 % par rapport au trimestre précédent et ont doublé par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements sur les courtiers assujettis à des restrictions ont connu une augmentation

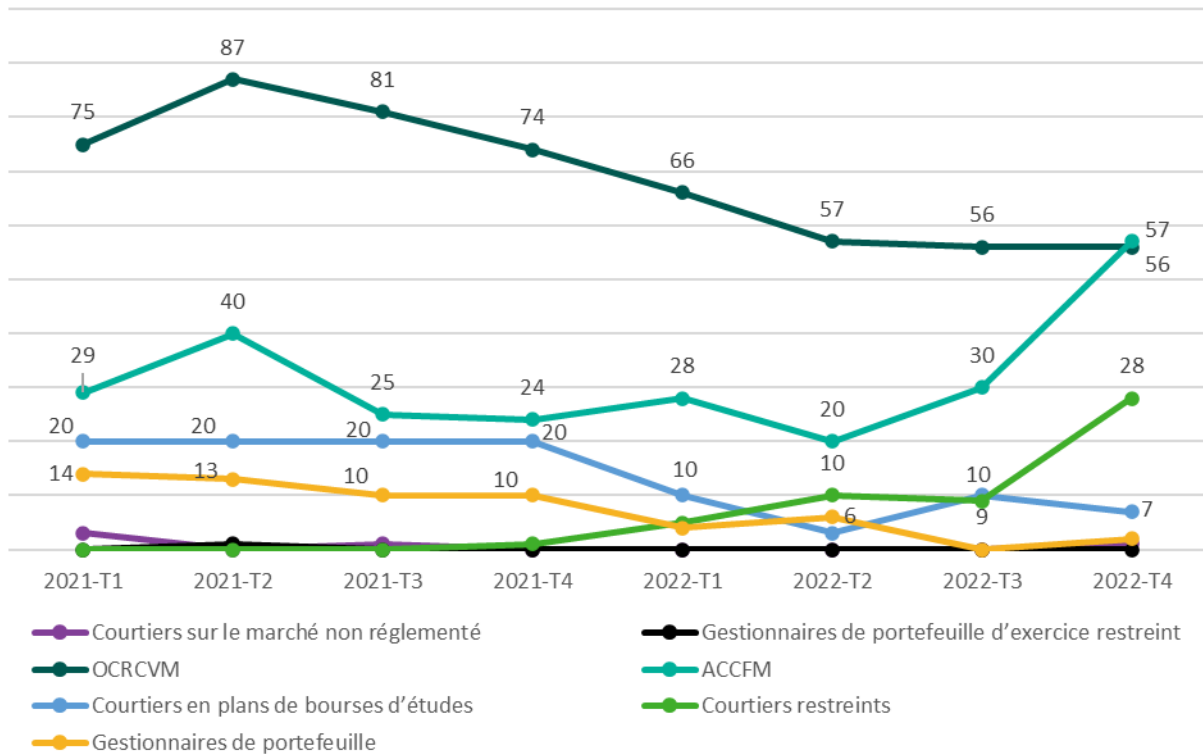
spectaculaire d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, ce qui reflète le nombre plus élevé de sociétés participantes assujetties à des restrictions qui offrent les services de l'OSBI en 2022. Les demandes de renseignements sur les courtiers en plans de bourses d'études ont connu une augmentation trimestrielle de 38 % après une période de déclin antérieure et sont restées stables d'une année à l'autre. Les demandes de renseignements sur les gestionnaires de portefeuille ont légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent mais a diminué de près de la moitié par rapport à l'année dernière. Tous les autres secteurs ont conservé un niveau généralement faible, généralement en cohérence avec les huit derniers trimestres.

Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au dernier trimestre de 2022, le volume global des affaires a augmenté de 81 % par rapport au troisième trimestre et de 56 % par rapport au même trimestre de l'année précédente. Les affaires liées aux banques ont plus que doublé par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de 91 % par rapport à l'année précédente. L'augmentation significative du volume de dossiers liés aux services bancaires est en grande partie due aux récents changements réglementaires 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 dossiers liés aux investissements ont connu une augmentation de 44 % par rapport au trimestre précédent et de 17 % par rapport à l'année précédente, en partie à cause de la baisse des marchés l'année dernière et de la volatilité générale. Ces tendances historiques sont particulièrement remarquables si l'on considère que l'année 2021 a été une année record pour le volume de dossiers ouverts par l'OSBI.

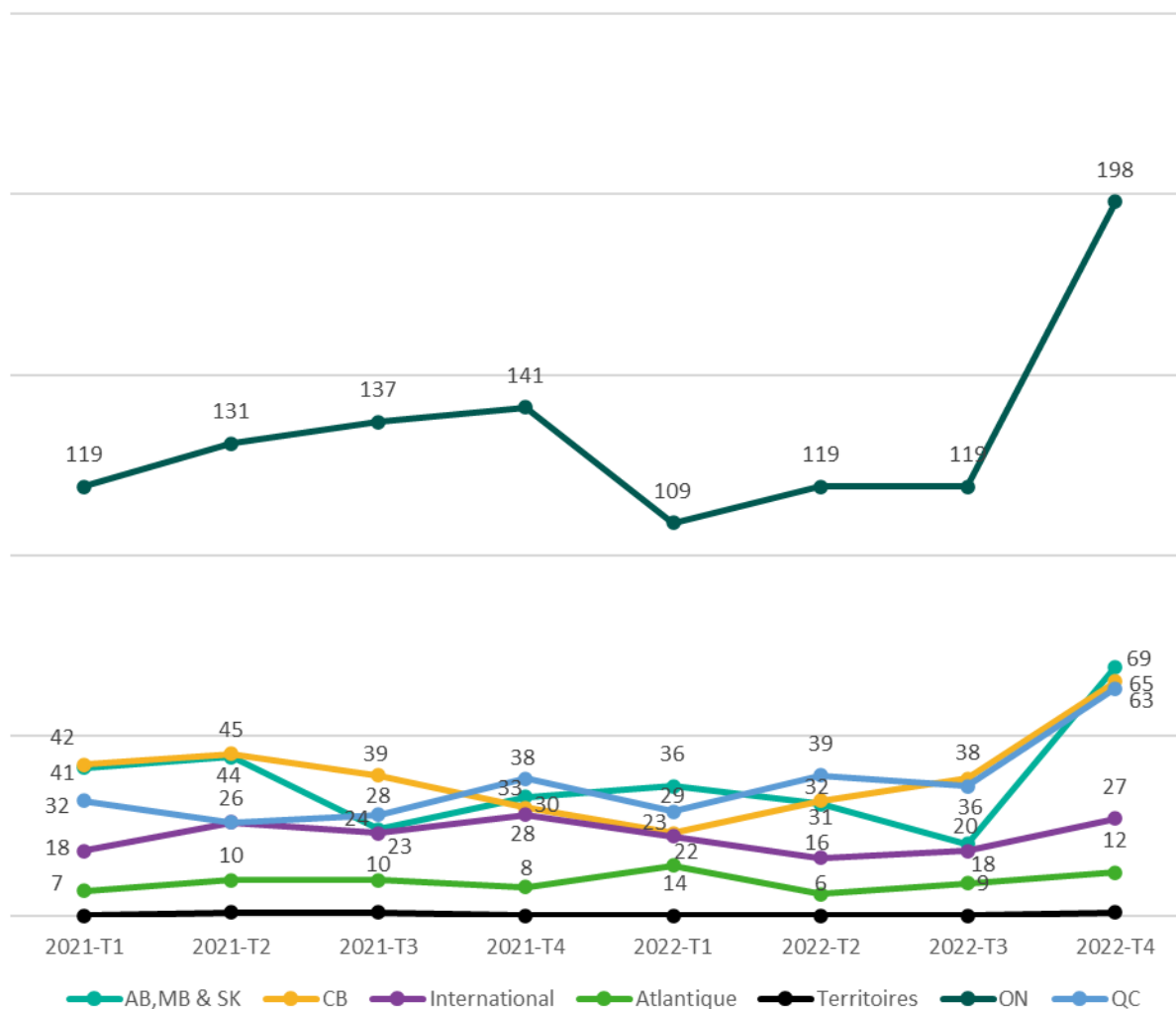
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

Au quatrième trimestre, les dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) sont demeurés stables, continuant une tendance à la baisse prolongée, et atteignant leur plus bas niveau depuis huit trimestres. Les dossiers de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont presque doublé d'un trimestre à l'autre, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres. Les cas de concessionnaires soumis à des restrictions ont presque triplé d'un trimestre à l'autre, atteignant aussi son plus haut niveau depuis huit trimestres. Les volumes de dossiers relatifs aux courtiers en plans de bourses d'études et aux gestionnaires de portefeuille sont restés bien au-dessous des niveaux de 2021. Les volumes de cas relatifs aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint et aux courtiers sur le marché non réglementé étaient généralement bas, conformément aux huit derniers trimestres.

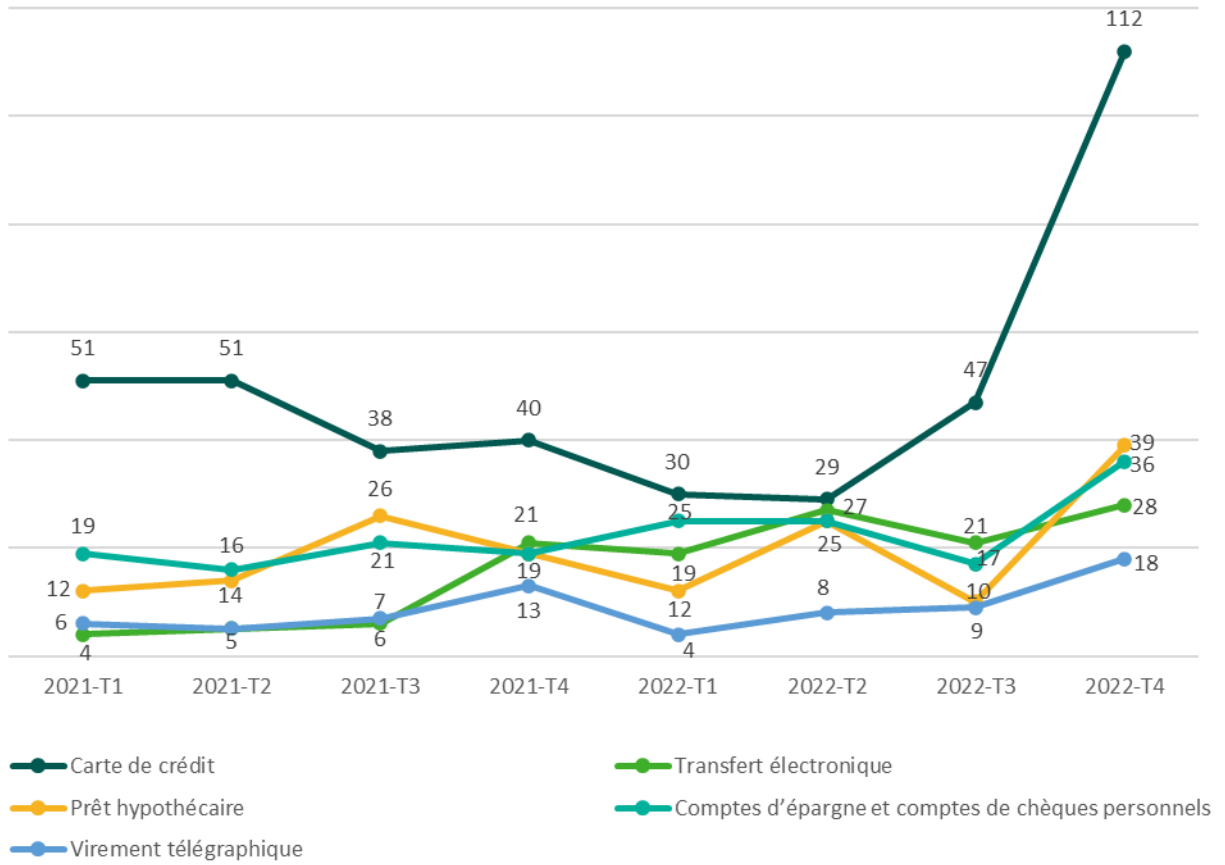
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

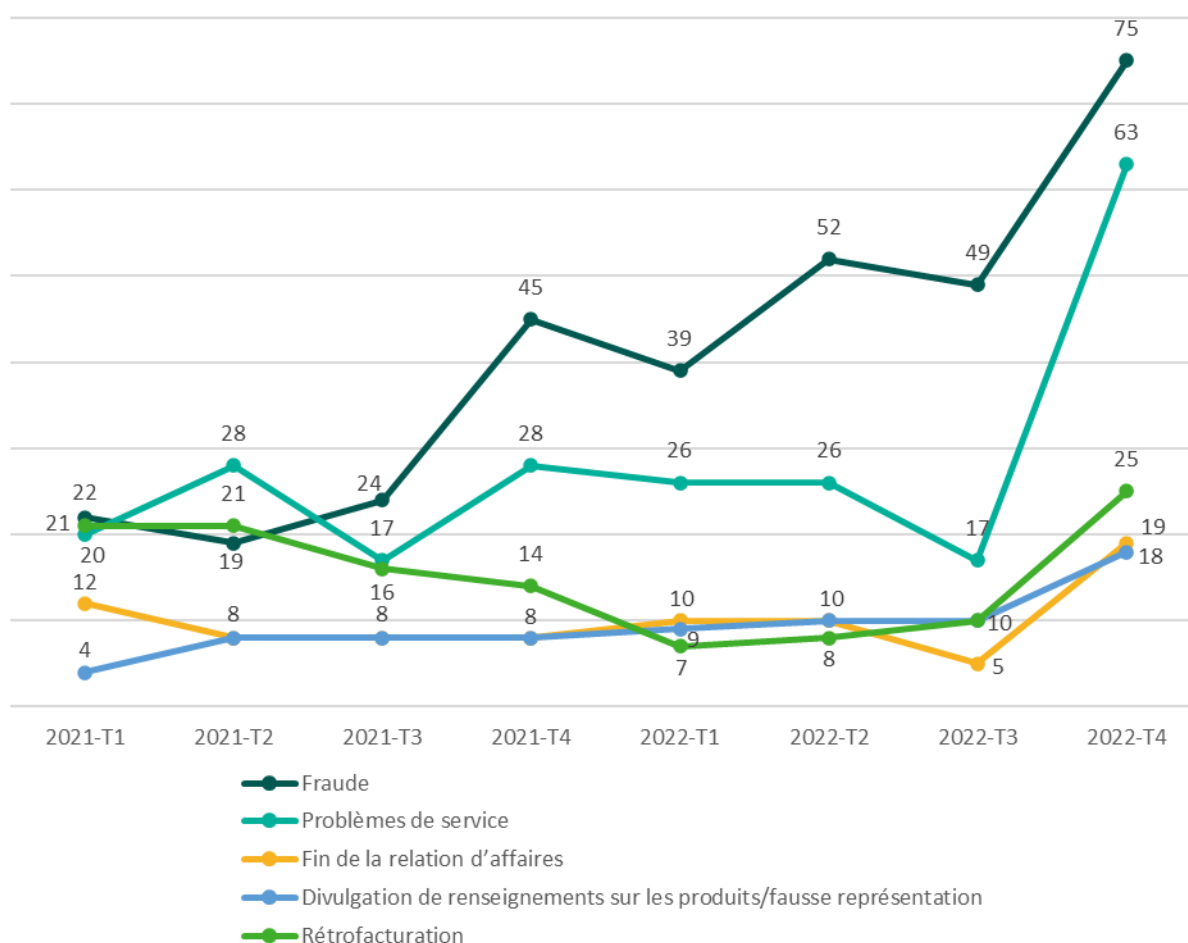
Au quatrième trimestre, les cas de l'Ontario, des provinces des Prairies, de la Colombie-Britannique et du Québec ont tous atteint des sommets pour les huit trimestres précédents. Le nombre de dossiers en Ontario a augmenté de 66 % par rapport au trimestre précédent et a augmenté de 40 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de dossiers dans les provinces des Prairies a plus que triplé d'un trimestre à l'autre et plus que doublé d'une année à l'autre. Les cas de la Colombie-Britannique ont augmenté de 71 % par rapport au trimestre précédent et ont plus que doublé les volumes du quatrième trimestre de 2021. Semblablement, le nombre de dossiers dans la province de Québec a augmenté de 75 % d'un trimestre à l'autre et à presque doublé d'une année à l'autre. Le nombre de dossiers dans les provinces de l'Atlantique a augmenté par rapport au trimestre précédent, bien qu'il reste dans les normes historiques. Les dossiers internationaux ont augmenté de moitié par rapport au trimestre précédent et sont restés stables d'une année à l'autre. Les dossiers des Territoires continuent à être bas, ce qui correspond aux huit derniers trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



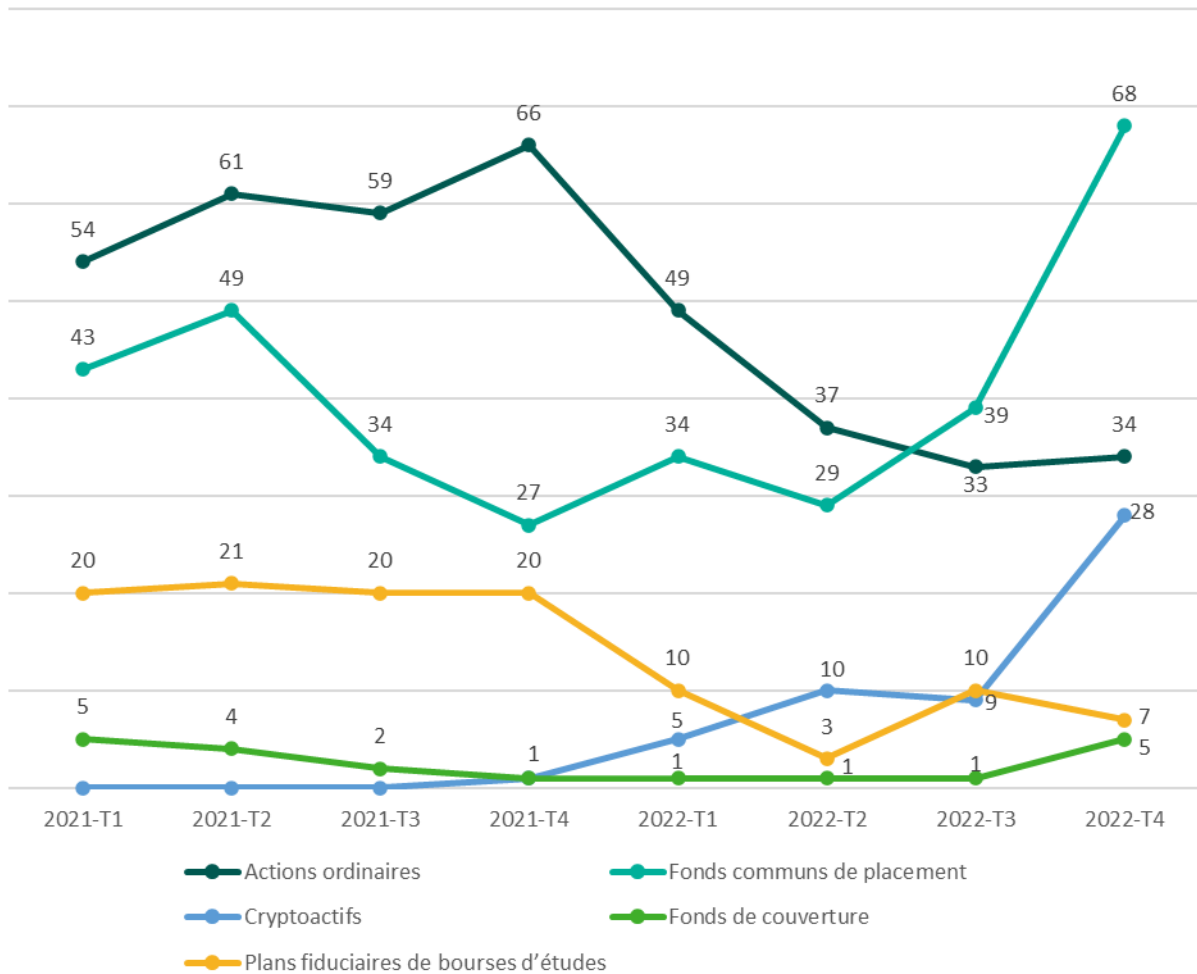
Au quatrième trimestre, les dossiers liés aux services bancaires de toutes les catégories de produits ont atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres et la plupart d'entre eux ont connu une augmentation spectaculaire du volume des dossiers par rapport au troisième trimestre. Les affaires de cartes de crédit demeurent en tête des plaintes relatives aux produits bancaires, ont plus que doublé le volume de dossiers par rapport au trimestre précédent. Les plaintes liées aux hypothèques ont été la deuxième source de plaintes la plus courante au quatrième trimestre, et ont presque quadruplé d'un trimestre à l'autre. Le nombre de plaintes relatives aux comptes personnels a plus que doublé par rapport au trimestre précédent, tandis que le nombre de plaintes relatives aux virements électroniques a doublé par rapport au trimestre précédent. Les plaintes relatives aux virements électroniques ont augmenté de 33 % par rapport au troisième trimestre et sont restées dans les normes récentes.

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



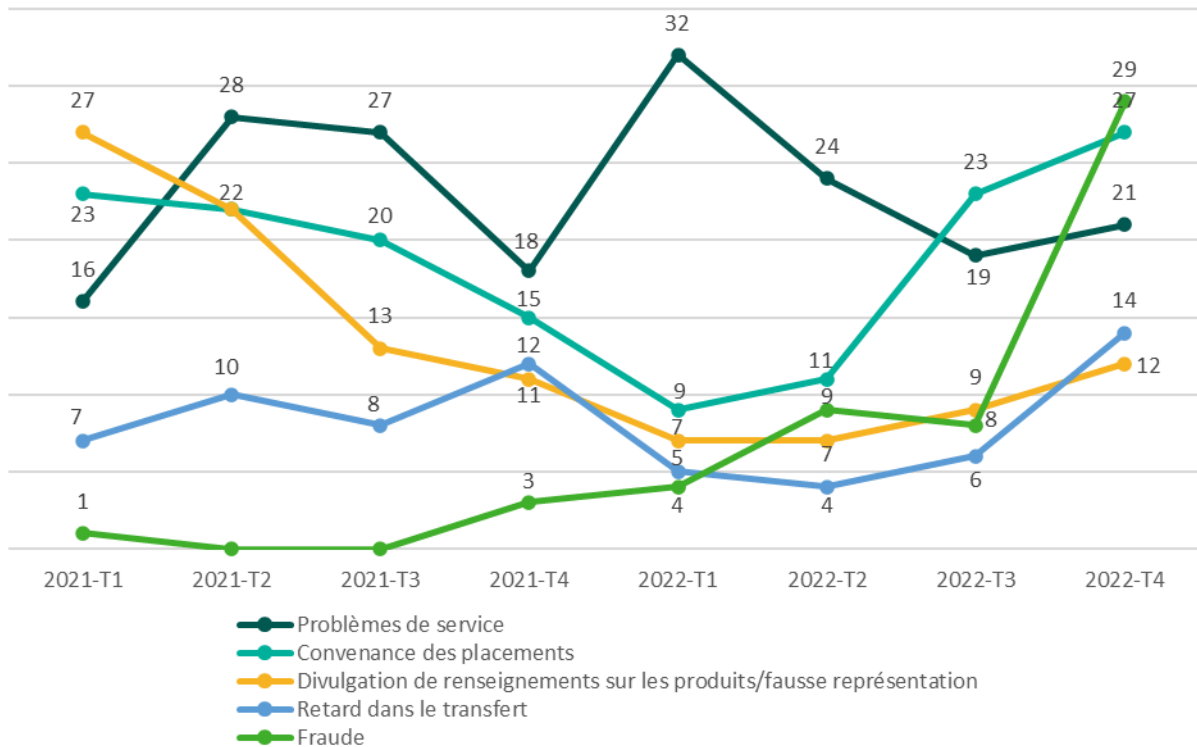
Au quatrième trimestre, tous les dossiers liés aux services bancaires de toutes les catégories de produits ont atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres et tous ont connu une augmentation spectaculaire du volume des dossiers par rapport au dernier trimestre. Les plaintes pour fraude restent le problème bancaire le plus signalé au quatrième trimestre, avec une augmentation de 53 % par rapport au trimestre précédent. Les plaintes pour rétrofacturation ont plus que doublé, dépassant les sommets atteints en 2021. Les plaintes concernant les problèmes de service et les plaintes concernant les relations ont plus que triplé par rapport au troisième trimestre. Les plaintes relatives à la divulgation de renseignements sur les produits ont presque doublé, alors qu'elles sont restées pratiquement inchangées depuis le deuxième trimestre de 2021.

Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, les fonds communs de placement ont été le principal produit parmi les plaintes liées à des services d'investissement, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres avec une augmentation de 74 % d'un trimestre à l'autre. Les cas liés aux actions ordinaires sont restés stables d'un trimestre à l'autre, bien en deçà des sommets atteints en 2021. Les plaintes relatives aux cryptoactifs ont plus que triplé par rapport au trimestre précédent, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres. Les plaintes relatives aux plans fiduciaires de bourses d'études ont légèrement baissé par rapport au troisième trimestre, tandis que les plaintes relatives aux fonds spéculatifs ont atteint un niveau record sur huit trimestres, malgré des volumes relativement faibles.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Les plaintes pour fraude ont atteint son plus haut niveau au quatrième trimestre, remplaçant pour la première fois la question de l'adéquation de l'investissement comme principal motif de plainte au quatrième trimestre. Le nombre de plaintes liées à la convenance est resté très courant, atteignant aussi son plus haut niveau depuis huit trimestres. Les plaintes relatives aux problèmes de service ont augmenté de 11 % d'un trimestre à l'autre, mais sont restées en deçà des niveaux élevés observés au premier trimestre de 2022. Les préoccupations relatives aux retards de transfert ont plus que doublé par rapport au trimestre précédent, atteignant également son plus haut niveau depuis huit trimestres. Les plaintes concernant la divulgation de renseignements sur les produits ont atteint les niveaux les plus élevés depuis 2022, mais sont restées à peu près stables d'une année à l'autre et bien en deçà des sommets atteints au cours des huit derniers trimestres.