



Au quatrième trimestre, les demandes de renseignements et les dossiers relatifs aux plaintes des consommateurs et dossiers restent à des niveaux élevés sans précédent

Au quatrième trimestre, les demandes de renseignements des consommateurs et le nombre de dossiers n'ont pas atteint les niveaux records enregistrés au deuxième trimestre, mais sont demeurés très élevés. Le nombre total de dossiers ouverts a augmenté de 18 % d'un trimestre à l'autre et de 90 % par rapport à l'année précédente, dominé par les dossiers liés aux services bancaires. Les dossiers liés aux services bancaires ont augmenté au cours du trimestre, et leur nombre a plus que doublé par rapport à la même période l'année dernière. Les dossiers liés aux placements ont légèrement ralenti au quatrième trimestre ainsi que par rapport à l'année précédente.

Les virements électroniques ont été le produit qui a suscité le plus grand nombre de plaintes de la part des consommateurs, suivis des plaintes relatives aux cartes de crédit, tandis que les principaux problèmes bancaires étaient liés à la fraude et aux problèmes de service. Les fonds communs de placement ont été la principale préoccupation concernant les produits de placement parmi les plaintes de consommateurs; la convenance des placements étant le problème d'investissement le plus courant dans l'ensemble au cours du trimestre.

Statistiques des huit derniers trimestres

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du quatrième trimestre 2023 (du 1er août 2023 au 31 octobre 2023) 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 :

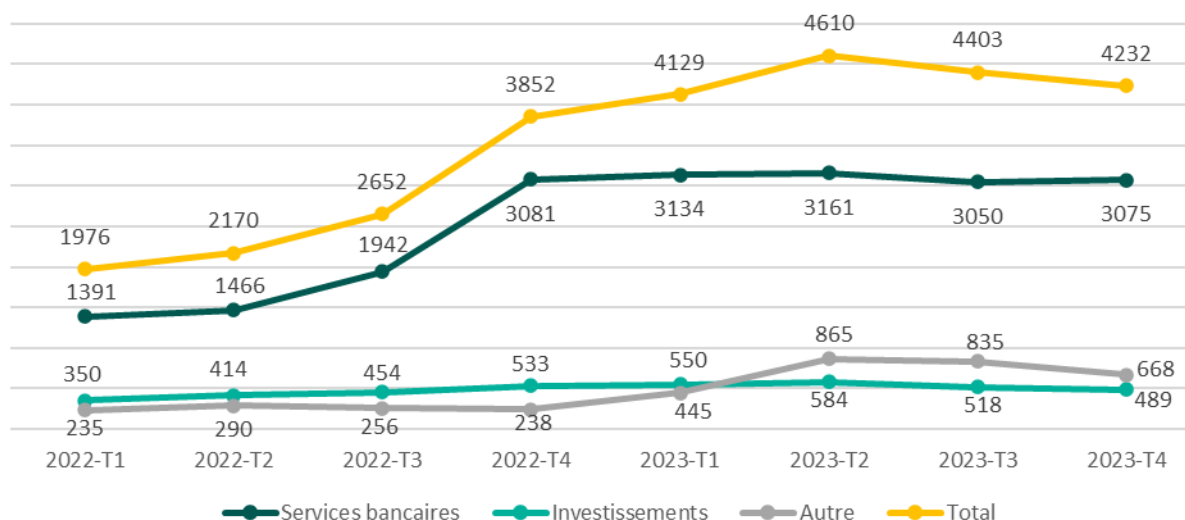
- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements par secteur d'investissement
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Cinq principaux produits bancaires
- Cinq principaux problèmes bancaires
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes liés aux 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. 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.

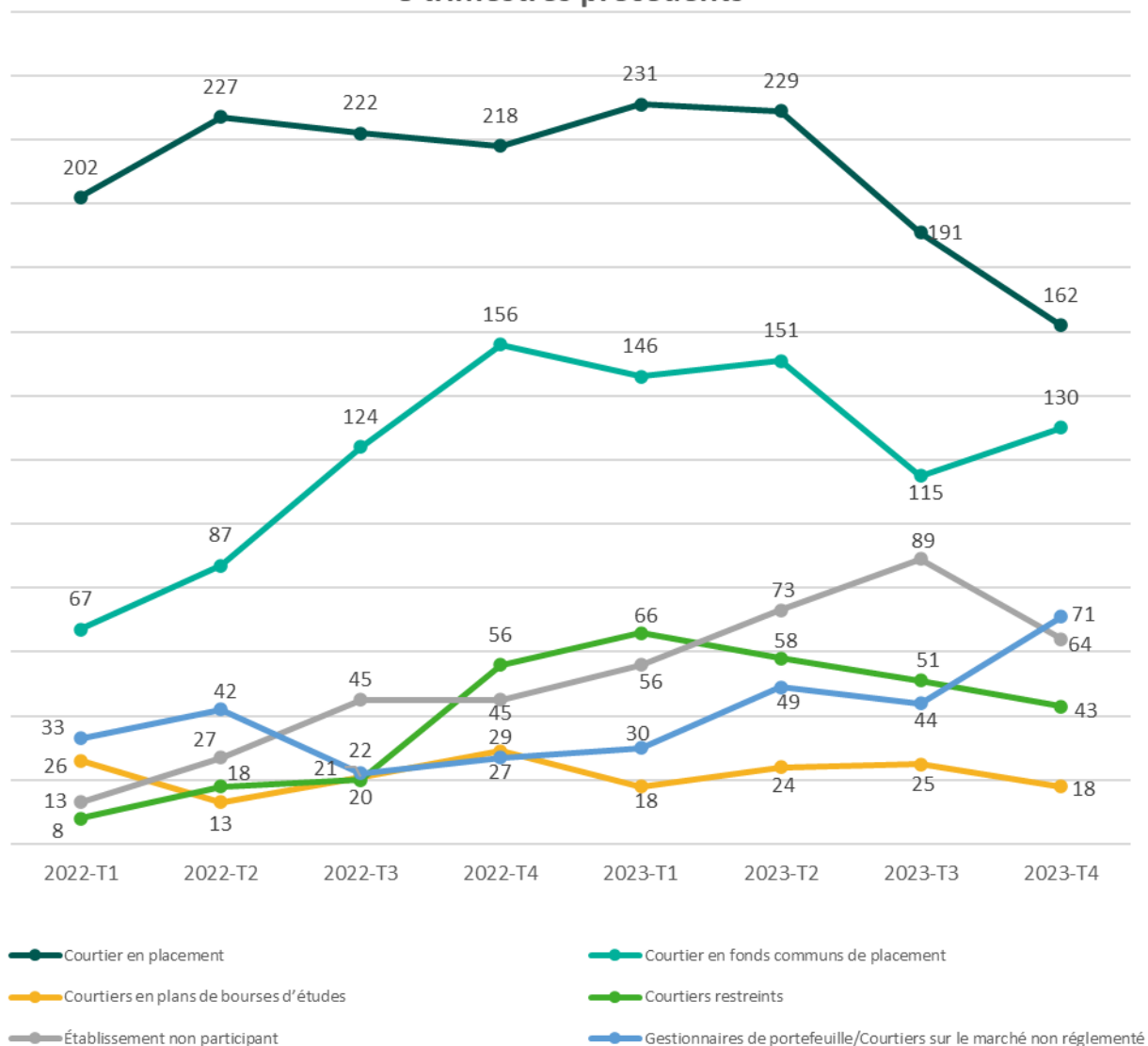
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, nous avons constaté que le nombre total de demandes de renseignements reçues de la part des consommateurs poursuivait sa tendance à la baisse. Malgré tout, les volumes sont restés nettement supérieurs aux niveaux de 2022.

- Au quatrième trimestre de 2023, nous avons répondu à 4 232 demandes, soit une baisse de 4 % d'un trimestre à l'autre et une hausse de 10 % par rapport à l'année précédente.
- **Les demandes de renseignements bancaires**, qui comptent pour 73 % du nombre total de demandes reçues au cours du trimestre, sont restées relativement stables d'un trimestre à l'autre et par rapport à l'année précédente.
- **Les demandes de renseignements** liées aux placements ont diminué légèrement d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.
- 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

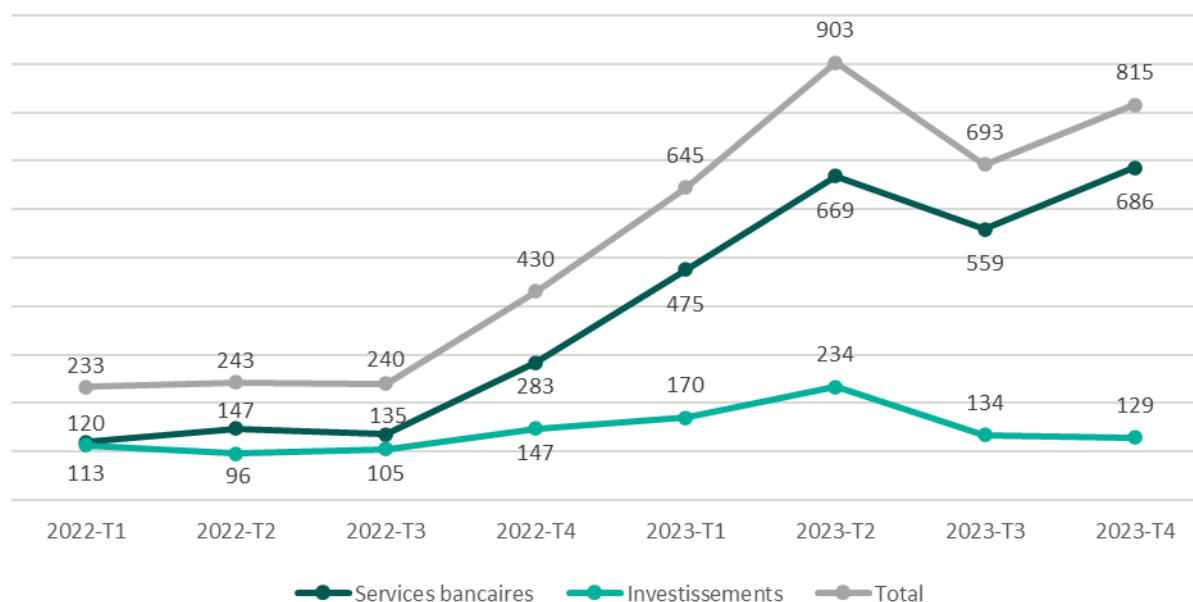


Les demandes de renseignements liées aux placements ont diminué d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

- **Les demandes de renseignements sur les courtiers en valeurs mobilières** ont diminué de 15 % par rapport au trimestre précédent et de 26 % par rapport à l'année précédente.
- **Les demandes de renseignements sur les courtiers en fonds communs de placement** ont connu une légère hausse de 13 % d'un trimestre à l'autre, mais ont chuté de 17 % sur un an.
- **Les demandes de renseignements portant sur les courtiers d'exercice restreint** ont diminué de 16 % d'un trimestre à l'autre et de 23 % par rapport à l'année précédente, mais sont restées plus élevées qu'aux trimestres précédents de 2022.

- **Les demandes de renseignements** sur les courtiers en plans de bourses d'études ont diminué de 28 % d'un trimestre à l'autre et de 38 % d'une année à l'autre.
- **Les demandes de renseignements relatives aux gestionnaires de portefeuille** et aux courtiers sur le marché non réglementé ont connu une importante croissance d'un trimestre à l'autre, en hausse de 61 % et a atteint son plus haut niveau depuis huit trimestres.
- Les demandes de renseignements concernant **les firmes non participantes** ont baissé de 28 % d'un trimestre à l'autre, après avoir atteint leur plus haut niveau sur huit trimestres au cours du trimestre précédent. Cependant, comparativement à l'année précédente, les niveaux ont augmenté de 42 %. Les demandes de renseignements concernant les firmes non participantes portaient 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.

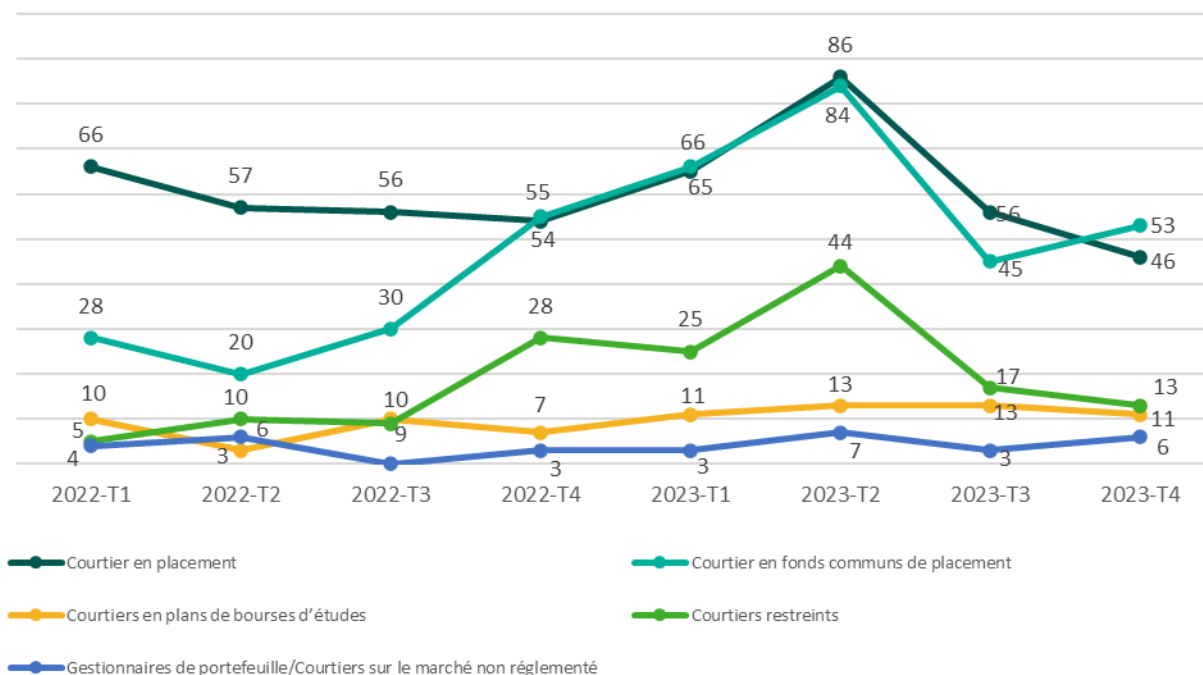
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, le nombre total de dossiers ouverts a augmenté de 18 % d'un trimestre à l'autre et de 90 % d'une année sur l'autre.

- **Les dossiers liés aux services bancaires** ouverts ont augmenté de 23 % d'un trimestre à l'autre et de plus de 140 % par rapport à l'année précédente.
- **Les dossiers liés aux placements** ouverts ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et ont connu une baisse de 12 % par rapport à l'année précédente.

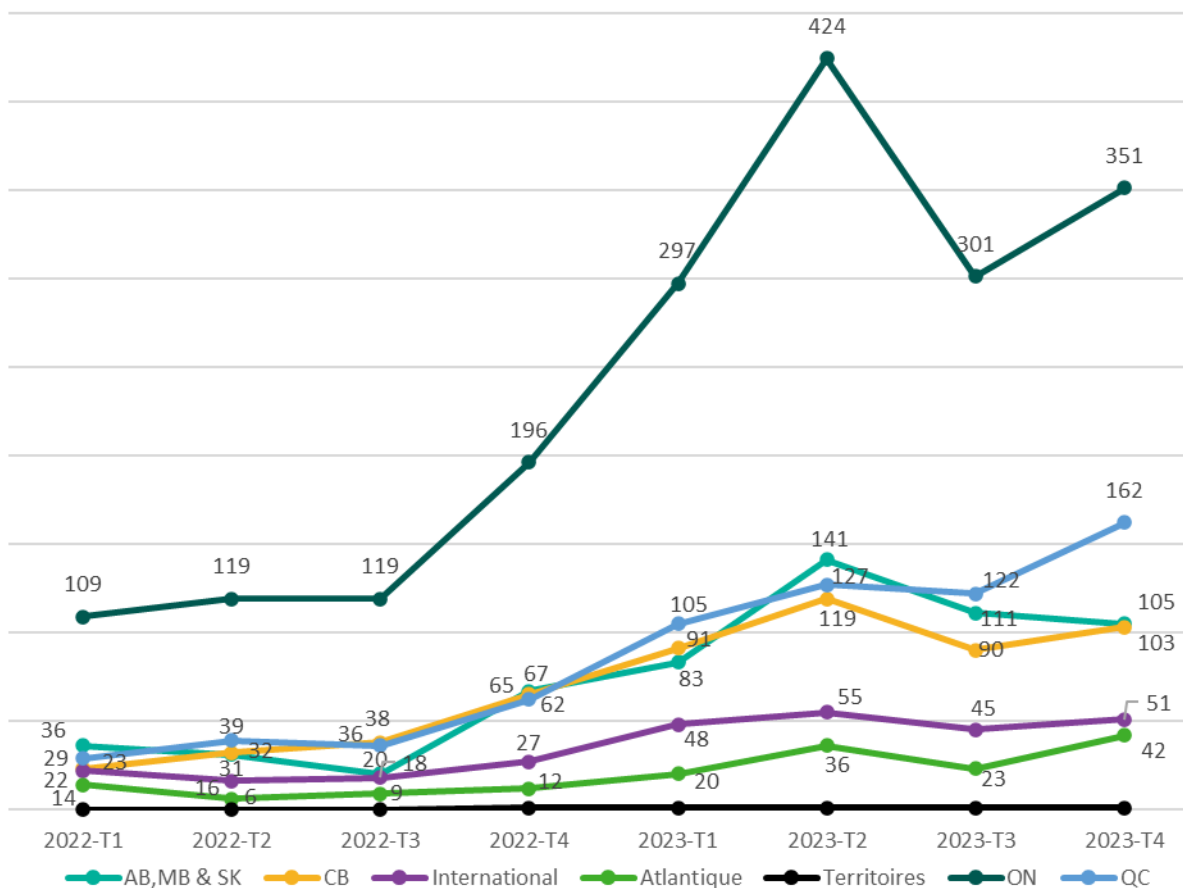
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre de 2023 :

- **Les dossiers liés aux courtiers** en valeurs mobilières ont poursuivi leur tendance à la baisse par rapport au sommet enregistré au deuxième trimestre et ont baissé de 15 % sur un an.
- **Les dossiers des courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 18 % par rapport aux niveaux qu'ils ont connus au troisième trimestre, mais sont restés inférieurs à ceux des trimestres précédents.
- **Les dossiers liés aux courtiers d'exercice restreint** ont diminué de 24 % par rapport au trimestre précédent et de plus de 50 % par rapport à l'année précédente, mais sont restés plus élevés que les trimestres précédents de 2022.
- **Les dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études** sont demeurés relativement stables d'un trimestre à l'autre et étaient légèrement supérieurs à ceux de la même période de l'année dernière.
- **Les dossiers liés aux gestionnaires de portefeuille et aux gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint** sont restés à des niveaux faibles, mais ont doublé d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents

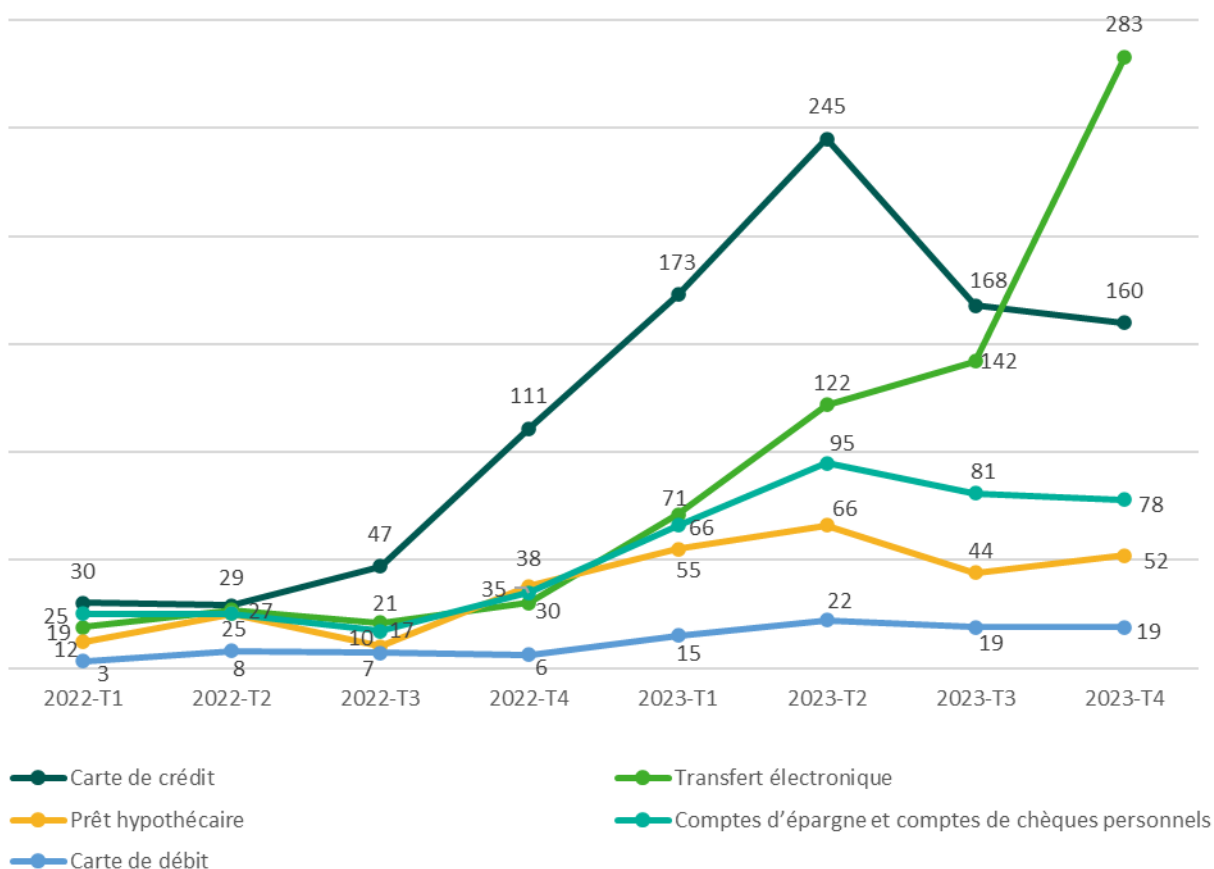


Remarque : Les nombres inférieurs à 5 ne sont pas étiquetés.

Au quatrième trimestre, les volumes de dossiers dans la plupart des régions ont augmenté d'un trimestre à l'autre et sont restés supérieurs aux niveaux de 2022. Par rapport au trimestre précédent :

- **Le nombre de dossiers en Ontario** a augmenté de 17 %.
- **Le nombre de dossiers au Québec** a augmenté de 33 %, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres.
- Dans les **provinces des Prairies**, le nombre de dossiers a diminué de 5 %.
- **Le nombre de dossiers en Colombie-Britannique** a augmenté de 14 %.
- **Les dossiers internationaux** ont augmenté de 13 %.
- Dans les **provinces de l'Atlantique**, le nombre de dossiers a presque doublé d'un trimestre à l'autre et a presque triplé par rapport à l'année précédente, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents

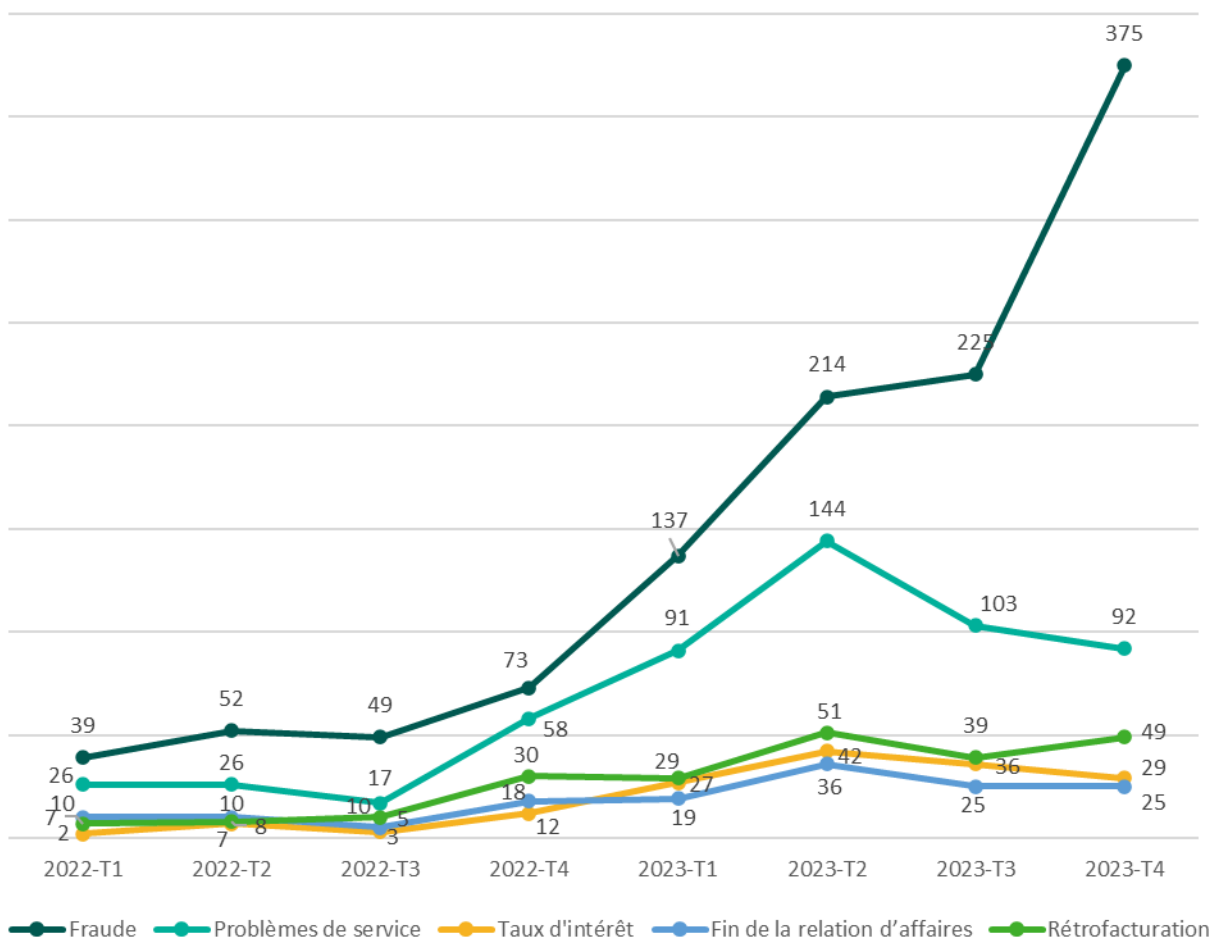


Au quatrième trimestre, dans un contexte où le volume global de plaintes était nettement plus élevé, les cinq principales plaintes concernant les produits bancaires sont demeurées inchangées, les plaintes relatives aux virements électroniques atteignant des sommets sans précédent.

- **Les virements électroniques** sont devenus le produit qui suscite le plus de plaintes de la part des consommateurs de services bancaires. Les plaintes relatives aux virements électroniques ont doublé d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet sur huit trimestres et ont augmenté de 843 % par rapport à l'année précédente.
- **Les plaintes relatives** aux cartes de crédit ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre, mais étaient nettement inférieures au sommet enregistré au deuxième trimestre. Les plaintes associées aux cartes de crédit sont demeurées 44 % supérieures aux niveaux du quatrième trimestre de l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **comptes d'épargne et de chèques personnels** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre, mais ont plus que doublé par rapport au même trimestre de l'année précédente.

- **Le nombre de plaintes liées aux hypothèques** ont connu une croissance de 18 % d'un trimestre à l'autre et de 37 % par rapport à l'année précédente.
- **Les plaintes liées aux cartes de crédit** sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent. Cependant, elles ont plus que triplé par rapport au même trimestre de l'année précédente.

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

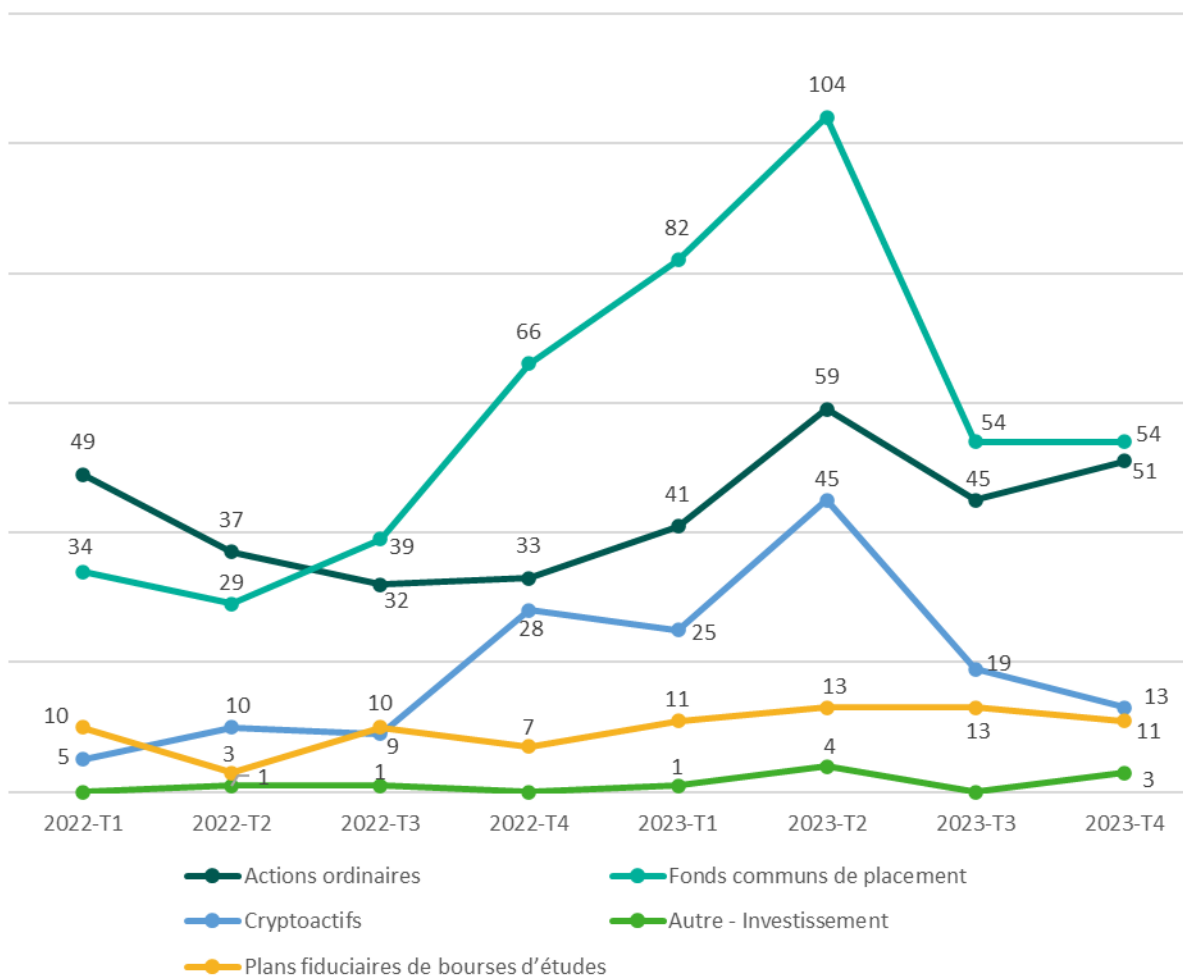


Au quatrième trimestre de 2023, parmi les cinq principaux problèmes bancaires, seule la fraude a connu une augmentation considérable pour atteindre de nouveaux sommets sur huit trimestres.

- **Le nombre de dossiers liés à la fraude** ouverts a augmenté de 67 % d'un trimestre à l'autre et de plus de 400 % par rapport à l'année précédente.
- **Les plaintes liées aux problèmes de service** ont poursuivi la tendance à la baisse amorcée au deuxième trimestre, mais ont augmenté de 58 % par rapport à l'année dernière.

- Les plaintes liées aux **rétrofacturations** et aux **taux d'intérêt** ont diminué d'un trimestre à l'autre, tandis que les plaintes liées à la **fin de la relation** sont demeurées stables.

Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents

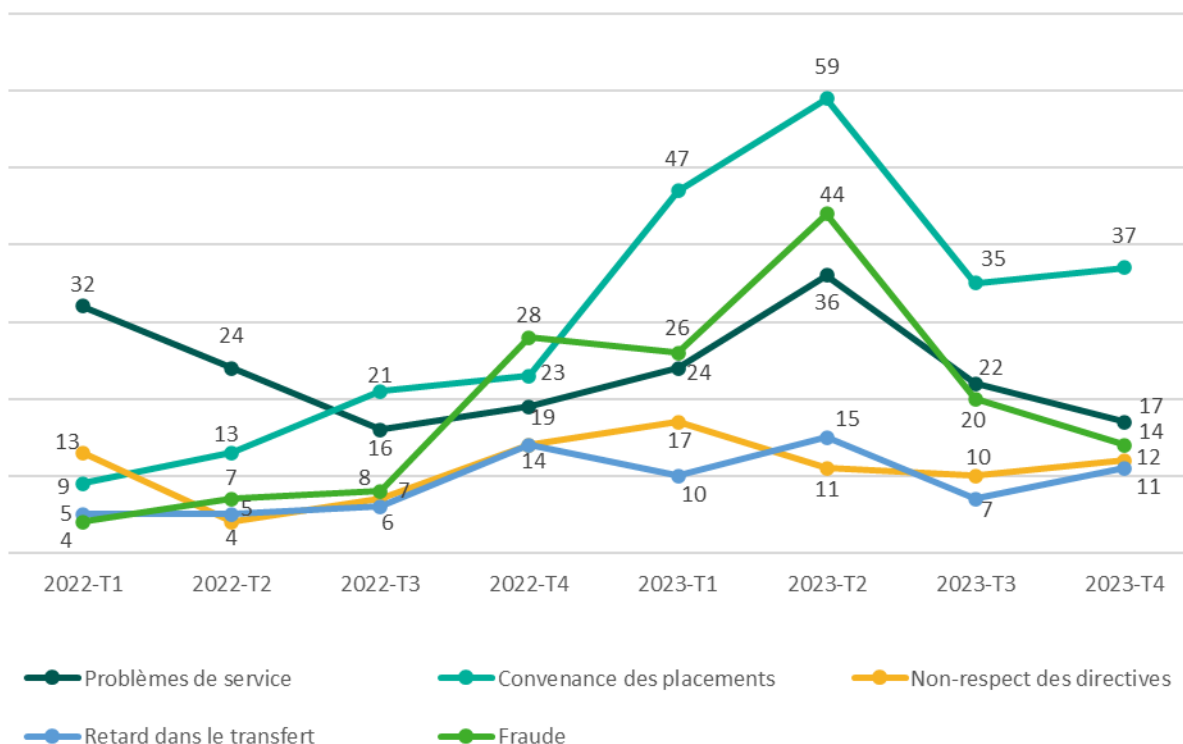


Au quatrième trimestre, les plaintes relatives aux fonds communs de placement sont restées stables par rapport au trimestre précédent, tandis que les actions ordinaires et les actifs cryptographiques ont poursuivi leur tendance à la baisse par rapport aux sommets atteints au deuxième trimestre.

- **Les fonds communs de placement** sont demeurés la principale préoccupation concernant les produits pour les investisseurs, mais sont restés stables d'un trimestre à l'autre et ont enregistré une baisse de 18 % par rapport à la même période de l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **actions ordinaires** ont connu une légère baisse par rapport au trimestre précédent, mais une hausse de 24 % par rapport à l'année précédente.
- **Les plaintes relatives aux cryptoactifs** ont diminué d'un trimestre à l'autre et sont tombées nettement en dessous des niveaux de l'année précédente.

- **Les dossiers liés aux plans fiduciaires de bourses d'études** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté par rapport à l'année dernière.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, la convenance des placements est demeurée la principale source de préoccupation parmi les plaintes des investisseurs, suivie des dossiers liés aux services et à la fraude, qui ont toutefois connu une baisse.

- **Les dossiers liés à la convenance des placements** sont demeurés stables par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 61 % d'une année à l'autre.
- **Les problèmes de service** ont poursuivi leur tendance à la baisse par rapport au sommet enregistré au deuxième trimestre, en baisse légèrement par rapport au même trimestre de l'année précédente.
- **Les plaintes liées à la fraude** ont poursuivi leur solide tendance à la baisse amorcée après le sommet enregistré au deuxième trimestre et se sont établies à la moitié du niveau observé l'année précédente.
- Les plaintes relatives aux **instructions non suivies** ont légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué par rapport à l'année dernière.
- **Les plaintes relatives aux retards dans le transfert** ont augmenté par rapport au trimestre précédent et ont diminué d'une année à l'autre.