

# Ordre du jour

---

## Réunion de l'OSBI avec des groupes de consommateurs

**27 novembre 2025**

Heure: De 14 h à 16 h

**Participants de l'OSBI:**

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction

**Lieu:**

Vidéoconférence Zoom

Grace McSorley, ombudsman adjoint

**INFORMATIONS RELATIVES À  
L'APPEL:**

Voir l'invitation par courriel

Mark Wright, directeur, Communications et Relations avec les intervenants

**Voir Annexe pour la liste des  
participants**

---

## Mark Wright – Mot de Bienvenue

- Ordre du jour
  - Mise à jour du sixième mois – par Sarah Bradley, comprenant :
    - Mise à jour annuelle sur la transition vers l'OETP unique
    - Mise à jour de l'autorité contraignante
    - Intégration des coopératives de crédit
    - Évaluations indépendantes de l'OSBI en 2026
    - Planification stratégique 2026
  - Mises à jour récentes des dossiers – par Grace McSorley
  - Questions générales et sujets de discussion des groupes de consommateurs, notamment :
    - Modèle de financement des organismes externes de traitement des plaintes
      - Préoccupations liées à l'autorité contraignante, notamment :
      - Composition du panel des décideurs externes
      - Signification du caractère contraignant pour les consommateurs
      - Seuil monétaire pour les décideurs externes obligatoires
    - Consultation sur la phase 5 du CIRO
    - Délais de prescription
    - Préoccupations des succursales bancaires
- Présentation des participants
- Présentation des autres membres du personnel et du conseil d'administration de l'OSBI participant à l'appel

## Sarah Bradley : les principaux faits opérationnels marquants de l'année 2025

En 2025, les trois principaux facteurs environnementaux déterminants ont été :

1. La transition unique de l'OETP
2. Demande record pour nos services, en particulier dans le secteur bancaire
3. Environnement politique et réglementaire actif – notamment notre nouvelle relation de reddition de comptes avec l'ACFC et les progrès vers une autorité contraignante pour les valeurs mobilières

### Une transition unique de l'OETP

- Nous avons maintenant dépassé le cap d'un pour notre mandat élargi dans le secteur bancaire et les choses progressent dans la bonne direction.
- Nous avions une année complète pour nous préparer à la transition. Nous avons travaillé avec les banques réintégrées et l'ACFC pour élaborer et mettre en œuvre notre plan de transition opérationnelle, qui a établi une série d'objectifs dont nous vous avons parlé lors de réunions précédentes. Les objectifs du plan ont tous été atteints avant l'échéance et tout au long du processus de transition, grâce à une excellente coopération et coordination entre l'OSBI, l'ACFC et les banques réintégrées.
- L'impact le plus important de notre désignation en tant que BCE unique a été une augmentation significative de la charge de travail. Cet accroissement était prévu et constituait un aspect central de notre planification. Toutefois, le volume de dossiers a considérablement dépassé nos prévisions pour l'année.
  - Au cours des deux dernières années, nous avons enregistré en moyenne 320 demandes de renseignements par semaine.
  - En 2025, nous avons enregistré environ 500 demandes par semaine.
    - Cela signifie que 26 000 Canadiens nous contactent pour obtenir de l'aide et de l'information.
    - Notre équipe d'évaluation des cas a réalisé un excellent travail en assurant le traitement de ces demandes. Leur travail consiste à fournir de l'information et de l'aide à ceux qui nous ont contactés, à réaliser des évaluations de mandat et pour les plaintes qui relèvent de notre mandat, à travailler avec les consommateurs et les entreprises pour nous assurer que nous avons l'information dont nous avons besoin pour commencer nos enquêtes.
- Le nombre d'ouvertures de dossiers a toutefois augmenté de 90 % au total.
  - Les dossiers d'investissement sont demeurés relativement constants d'une année à l'autre, et l'augmentation du volume est attribuable aux dossiers bancaires.
  - Les dossiers bancaires ont plus que doublé d'une année à l'autre et sont en hausse de 112 %.
  - Au cours des dernières années, nous avons ouvert environ 60 dossiers par semaine et désormais, nous ouvrons environ 120 dossiers par semaine.
  - Le défi auquel nous avons été confrontés cette année est que malgré le fait nous avions anticipé une augmentation significative du nombre de dossiers, les ouvertures de dossiers ont été près de 20 % supérieures à nos prévisions.
  - Nous avions estimé que nous ouvririons environ 5 200 dossiers en 2025. En réalité, nous en avons ouvert près de 6 200 dossiers.

- Ce volume est demeuré stable au cours des trois derniers trimestres; néanmoins, nous croyons qu'il s'agit désormais de notre nouveau rythme de référence.
- Cela signifie que nous devons également mener 6 200 enquêtes par année – un niveau que nous n'avons pas encore atteint.

## 1. Une demande exceptionnellement élevée à l'OSBI et ses implications :

- En 2025, OSBI a répondu à de nouveaux niveaux de demande record émanant de consommateurs pour notre service. Pris isolément, cela représenterait un défi, mais cela s'inscrit également dans une tendance pluriannuelle d'augmentation significative du volume de dossiers.
  - Il y a à peine 5 ans, en 2020, nous avons ouvert et fermé moins de 800 dossiers. C'était avant que les effets complets de la pandémie ne se manifestent, et avant l'introduction du projet de loi C-86 instaurant le cadre de protection des consommateurs de produits financiers dans la Loi sur les banques dans la Loi sur les banques et dans le cadre de la désignation unique par l'OETP. Cette année, nous ouvrirons près de huit fois plus de dossiers qu'il y a seulement cinq ans.
    - Cette augmentation a représenté un énorme défi pour notre organisation au cours des dernières années, et je suis fier d'affirmer que nous avons été en mesure de relever ce défi de manière exemplaire.
    - Notre approche pour faire face au défi d'une augmentation aussi spectaculaire de la demande comportait deux éléments **principaux** : Amélioration de l'efficacité et de la croissance.
  - Sur le plan de l'efficacité, nos équipes d'enquêteurs et nos équipes d'analystes ont accompli un travail fantastique en procédant aux enquêtes sur ces cas.
    - Nous avons nettement amélioré notre productivité et notre efficacité : le nombre total de dossiers clôturés a augmenté de 36 %, passant de 3 700 l'an dernier à plus de 5 000 cette année (soit une augmentation de plus de 1 350 dossiers). Il s'agit de la troisième année consécutive de fortes augmentations du volume de dossiers d'enquêtes complétées, passant d'environ 1 000 enquêtes en 2022 à 2 100 en 2023, plus de 3 700 en 2024 et plus de 5 000 cette année, la courbe de nos dossiers clos est presque verticale.
    - Le nombre de dossiers clôturés par enquêteur a également augmenté de plus de 70 % par rapport à 2022.
      - Nous avons également réussi à maintenir un haut niveau d'implication et de moral parmi les employés.
    - Notre temps pour régler un dossier a atteint des laps de temps historiquement courts durant les deux dernières années :
      - Les dossiers bancaires sont clôturés en moyenne en 43 jours (moins de 30 jours pour les dossiers simples) soit une baisse d'environ 20 % par rapport à 2022.
      - Le règlement des dossiers d'investissement a pris en moyenne 63 jours (30 jours pour les dossiers simples) soit une diminution d'environ 20 % par rapport à 2022.
    - Nous avons pu générer l'augmentation de cette productivité grâce à un certain nombre d'initiatives :
      - De la rationalisation de notre système de gestion des cas à l'amélioration de nos orientations de cas et modèles pour les communications courantes.
      - Mise en œuvre d'une approche de traitement accéléré des cas pour garantir que nos enquêtes sont proportionnées aux plaintes et que nous avons éliminé tous

- les processus inutiles, tout en nous concentrant sur l'arrivée à une issue équitable de la manière la plus efficace possible. Ce qui précède a été réalisé tout en préservant la qualité de nos enquêtes et de nos communications ainsi que l'intégrité de nos données.
- Nous avons évoqué plus en détail ces initiatives d'efficacité lors de notre précédente réunion semestrielle, mais elles demeurent efficaces et nous continuons de les affiner si cela s'avère nécessaire.
- Croissance : Étant donné une augmentation de la demande d'une telle ampleur, l'efficacité n'est pas la seule solution nous permettant d'y faire face. Nous devons augmenter considérablement les effectifs de nos équipes d'évaluation des dossiers et d'enquête.
    - Nous avons significativement renforcé la composition de ces équipes tout au long de 2024 et en 2025.
    - Pour faire face à cette croissance de la demande pour nos services, depuis la fin de 2023, nous avons ajouté près de 60 employés à nos équipes de gestion des dossiers et d'enquête.
  - Budget : Cette croissance a eu une incidence sur nos charges et se reflète dans une augmentation des frais, principalement pour les banques participantes.
    - Il est important de garder à l'esprit que, bien que nous ayons connu une croissance importante, nous avons également constaté d'importantes économies d'échelle et de portée.
    - Par rapport à 2022, en 2025, nous traiterons environ cinq fois plus de cas, avec environ le double de notre budget.
      - Cinq fois plus de cas avec seulement le double du financement.
  - Délai d'attente pour l'attribution des dossiers
    - Comme mentionné précédemment, bien que nous ayons fait de grands progrès dans la clôture de nos dossiers, nous ne sommes pas encore là où nous devons être. Nous devons augmenter la clôture de nos dossiers d'environ 25 % cette année et nous mettons en œuvre diverses stratégies pour y parvenir.
      - Bon nombre des nouveaux enquêteurs que nous avons embauchés au cours des dernières années continuent d'améliorer leur efficacité personnelle et acquerront une capacité accrue à clôturer des dossiers.
      - Nous poursuivons un certain nombre de stratégies d'affectation des dossiers, améliorons notre matériel de formation pour les enquêteurs, perfectionnons notre système de gestion des dossiers afin de réduire les étapes administratives, et bien d'autres éléments encore.
      - Nous continuons d'élargir nos équipes.
      - Nous explorons des moyens de collaborer avec les entreprises participantes pour encourager un règlement proactif – dont le projet pilote de règlement proactif que nous avons récemment lancé.
    - Ces volumes ont eu un impact sur le temps d'attente des dossiers avant leur assignation à un enquêteur. Notre norme est d'assigner les dossiers dans les 2 semaines ou les 10 jours ouvrables suivant la réception du dossier de l'entreprise participante
      - Pour les dossiers d'investissement, nous respectons cette norme.
      - En raison des défis liés au volume de dossiers, les dossiers bancaires attendent actuellement jusqu'à 7 semaines, soit 35 jours ouvrables, avant d'être assignés à un enquêteur.
    - Nous travaillons activement à augmenter le nombre de dossiers clôturés afin de répondre à la demande des consommateurs pour nos services.

- Nous avons démontré dans le passé que nous pouvions y arriver et nous nous concentrerons sur la poursuite de ces efforts jusqu'en 2026.

## 2. Progrès réalisés vers l'atteinte de notre plan stratégique

- Le plan stratégique de OSBI pour 2022-2026 contient trois piliers de réussite interconnectés et qui se soutiennent mutuellement et des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base qui permet à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès.
  - Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes.
- PILIER DU SUCCÈS N°1 : ASSISTANCE PUBLIQUE ET RÉSOLUTION DES LITIGES : L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.
  - L'objectif le plus important est d'explorer des approches innovantes en matière de règlement des différends pour accroître l'efficience et l'efficacité. Nous avons réalisé beaucoup d'améliorations dans ce domaine au cours des dernières années, comme je l'ai décrit.
- PILIER DU SUCCÈS N°2 : COMMUNICATION ET SENSIBILISATION ET LEADERSHIP ÉCLAIRÉ : L'OSBI œuvre à mieux faire connaître ses services et à offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et consolider le secteur des services financiers dans l'intérêt public.
  - Veiller à la sensibilisation : le travail d'optimisation pour les moteurs de recherche se poursuit : nous continuons de développer nos stratégies numériques, ce qui a mené à une augmentation de l'engagement et à un trafic record sur notre site web en 2025.
  - Leadership éclairé : la participation d'OSBI à cinq consultations publiques en 2025, dont les consultations d'OCRI sur l'arbitrage, les conseils dans les canaux d'une firme d'exécution d'ordres seulement, la consolidation des règles de traitement des plaintes et les transferts de comptes, ainsi que la consultation de l'ACVM sur l'autorité contraignante. [Les soumissions](#) de l'OSBI se trouvent sur notre site Web.
  - En continuant d'améliorer nos outils numériques – nous continuons de développer et d'affiner notre DataCube, la page de divulgation des dossiers bancaires et les portails des firmes et des consommateurs.
- PILIER DU SUCCÈS N°3 : RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE : L'OSBI est efficiente et efficace et s'adapte aux changements dans le secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.
  - Accent sur les systèmes internes et l'amélioration continue.
  - Notes d'orientation, bulletins et améliorations du système, comme indiqué.
  - Mises à niveau de nos portails des clients et des entreprises participantes en fonction des commentaires reçus
    - Améliorations des capacités de téléchargement pour améliorer l'expérience de l'utilisateur
    - Améliorations des rapports des entreprises accessibles sur le portail pour offrir davantage d'options en libre-service
  - Nouveaux outils de gestion des dossiers pour notre personnel, dont une assistance par IA et la fonctionnalité de copilote.

### 3. Environnement politique et réglementaire

- L'ACVM (Administrateurs des valeurs mobilières du Canada) s'est engagée en 2022 à élaborer une proposition pour consultation qui envisage d'accorder à l'OSBI une autorité contraignante. Les régulateurs ont publié le cadre proposé à la fin de 2023 pour consultation publique, et cette année, ont publié une deuxième ronde de consultation incluant certains changements au cadre ainsi que la proposition d'un régime de surveillance. La période de commentaires s'est terminée en septembre 2025.
  - [Nos commentaires](#) reflétaient notre point de vue selon lequel :
    - Le projet d'encadrement préserve l'efficacité et l'efficience des processus actuels d'enquête et de recommandation de l'OSBI, dont l'intégrité et l'équité ont été examinées et approuvées au titre de nombreux examens indépendants.
    - Le projet d'encadrement tient compte de manière appropriée des questions d'accessibilité et d'efficience. Le fait de préserver l'indépendance et la souplesse de l'OSBI pour laisser déterminer l'approche d'enquête appropriée en fonction des circonstances de chaque cas, y compris en ce qui concerne les questions de procédure à l'étape de la décision exécutoire, garantit un bon équilibre qui assure l'équité procédurale sans sacrifier l'accessibilité et l'efficience.
    - L'exigence proposée selon laquelle les révisions de l'étape 2 de plus grande valeur devraient être menées par un décideur externe à l'OSBI constitue une solution raisonnable par rapport à un appel formel devant un tribunal ou un organisme de réglementation. Il est inutile et inapproprié de faire appel à des tribunaux ou à des commissions des valeurs mobilières pour toute recommandation dont le montant est inférieur au plafond financier de l'OSBI. D'autres droits de recours formels auprès des tribunaux ou d'un tribunal administratif saperaient les objectifs clés du système de résolution des différends du médiateur.
    - Le cadre de surveillance proposé devrait être affiné afin de trouver le bon équilibre entre assurer la reddition de comptes de l'OSBI et maintenir son indépendance organisationnelle et décisionnelle. Telles que proposées, les exigences administratives du cadre de surveillance sont trop vastes et seront coûteuses, chronophages et difficiles à respecter du point de vue de l'efficience. Comme proposé, le cadre de surveillance pourrait porter atteinte ou être perçu comme portant atteinte à l'indépendance ou à la crédibilité l'ombudsman en tant que décideur impartial. Le cadre de surveillance devrait être adapté aux questions de reddition de comptes pertinentes pour les autorités de réglementation.
    - L'acceptation explicite du consommateur devrait être requise pour qu'une recommandation ou une décision définitive soit exécutoire pour la société. Les recommandations ou les décisions exécutoires devraient être fondées sur l'acceptation explicite par le consommateur de la décision en tant que règlement complet et définitif du différend.
  - Le groupe de travail sur l'autorité contraignante a poursuivi ses activités tout au long de l'année. Nous comprenons qu'ils travaillent actuellement à prendre en compte les commentaires reçus.
  - C'est là où nous en sommes maintenant, et il reste à voir quelles seront les prochaines étapes du processus. Il se peut que les organismes de réglementation estiment avoir reçu suffisamment de retours d'information des parties prenantes pour procéder à la

mise en œuvre, mais il se peut aussi qu'ils jugent nécessaire un examen ou une consultation supplémentaire.

Fédéral : À la suite de notre désignation en tant que seul organisme externe de traitement des plaintes (« l'OETP ») pour les banques canadiennes, en vigueur depuis novembre dernier, l'ACFC élabore le nouveau cadre de surveillance de l'OSBI, ce qui inclut de nouveaux rapports exigés par la Loi sur les banques ainsi qu'une nouvelle directive l'OETP que nous prévoyons finaliser bientôt.

### Mises à jour sur les membres

- En plus d'avoir accueilli cette année plusieurs des plus grandes banques du Canada parmi les membres de l'OSBI, nous avons également accueilli des coopératives de crédit du Manitoba et de la région de l'Atlantique, ce qui a considérablement augmenté le nombre de membres coopératives de crédit au sein de l'OSBI, rejoignant ainsi celles de l'Alberta, de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique qui étaient déjà membres.
- Les coopératives de crédit de l'Ontario et du Québec sont maintenant les seules à ne pas encore avoir adhéré, et nous avons hâte d'en discuter davantage avec elles et, espérons-le, de les accueillir bientôt.

### Consultation sur le calcul des pertes

- En septembre dernier, nous avons lancé une consultation publique sur notre méthode de calcul des pertes pour les plaintes concernant des titres illiquides du marché dispensé vendus de manière inappropriée.
- La période de consultation publique a été annoncée le 26 septembre 2024 et la période de commentaires s'est terminée le 21 novembre 2024.
- Cette consultation visait à évaluer le processus que nous utilisons actuellement et à nous aider à déterminer s'il existe de meilleures approches alternatives que nous devrions adopter dans de tels cas.
- Cette consultation a été recommandée dans notre examen externe d'experts indépendants de 2021.
- Nous tenons à remercier tous ceux qui ont apporté leur contribution.
- Nous avons terminé notre examen des commentaires reçus et avons publié, en septembre, notre réponse à la consultation ainsi que les mesures à prendre. Un certain nombre de nos mesures sont encore en cours et seront achevées en 2026.

### Projet pilote de résolution proactive

- À la fin octobre, nous avons lancé un nouveau projet pilote qui se déroulera du 1<sup>er</sup> novembre 2025 au 31 janvier 2026. Cette initiative vise à encourager les entreprises à résoudre les plaintes directement avec les consommateurs le plus tôt possible dans le processus OSBI. Nous croyons qu'une résolution précoce peut améliorer la satisfaction des consommateurs et réduire l'utilisation des ressources, au bénéfice de tous les utilisateurs de notre service.
- Pendant la période du projet pilote, tout dossier réglé directement entre une entreprise et un consommateur avant qu'un enquêteur de l'OSBI ne soit désigné sera exclu du calcul des honoraires de l'OSBI. Aux fins de la fixation et de la facturation des honoraires, les dossiers réglés de manière proactive seront traités comme suit pour les honoraires de l'année fiscale suivante :
  - o Les dossiers ne seront pas inclus dans les volumes sectoriels de dossiers pour l'allocation sectorielle.

- Les dossiers ne seront pas inclus dans les volumes bancaires de dossiers pour le calcul individuel des honoraires de chaque banque.
- Nous croyons que l'exclusion des dossiers résolus tôt dans notre processus de nos calculs de répartition des frais est équitable pour l'établissement qui règle le dossier et qu'elle est conforme à notre objectif de garantir que nos frais soient justes pour tous les établissements participants, car les dossiers réglés de façon proactive avant qu'un enquêteur ne soit assigné nécessitent beaucoup moins de ressources de l'OSBI que ceux réglés pendant ou après l'enquête.
- OSBI évaluera le succès de l'initiative tout au long de la période pilote en utilisant les critères suivants :
  - Le nombre de dossiers réglés avant enquête par rapport aux volumes historiques.
  - Temps écoulé à chaque étape du processus d'admission.
  - Résultats d'enquêtes sur la satisfaction des consommateurs, comparant les dossiers réglés proactivelement à d'autres.
  - Entrevues avec des représentants de l'entreprise pour comprendre les impacts opérationnels.
  - Commentaires du personnel responsable de l'accueil de l'OSBI sur les modifications des procédures de travail.
- Ces observations informeront sur la mesure dans laquelle l'initiative atteint ses objectifs d'amélioration de la satisfaction des consommateurs et de l'efficacité pour les entreprises et l'OSBI – ainsi que sur la pertinence de la prolonger ou de la modifier.
- À la conclusion du projet pilote, l'OSBI publiera un bulletin de suivi présentant les résultats, y compris si l'initiative sera prolongée, modifiée ou établie de façon permanente.

## Perspectives 2026

- Sur le plan des cas traités :
  - Nous nous attendons à ce que la demande des consommateurs pour nos services reste très élevée, mais proche des niveaux actuels. Nous avons fondé notre planification sur une hausse prévue de 5 % des volumes de dossiers en 2026. Nous estimons que cette projection est prudente compte tenu de la diversité des facteurs de stress et des risques potentiels dans le secteur financier à l'heure actuelle, qu'il s'agisse du stress financier généralisé que vivent de nombreux consommateurs, des répercussions économiques possibles de l'environnement commercial actuel, ou de la possibilité de corrections du marché.
  - Nous estimons que le nouveau rythme annuel sera d'environ 27 000 demandes et 6 400 dossiers par an.
- Des organismes de réglementation :
  - Nous nous attendons à ce que les autorités de réglementation provinciales répondent aux commentaires reçus lors de leur plus récente consultation sur le pouvoir contraignant, et nous nous réjouissons de poursuivre cette discussion.
  - Nous suivons également de près l'initiative d'ouverture du secteur bancaire du gouvernement fédéral et le processus de réglementation des fournisseurs de services de paiement. La Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs, présentée la semaine dernière, comprend des dispositions relatives à la responsabilité, au traitement

des plaintes, au recours et au cadre de l'OETP (organisme externe de traitement des plaintes). Nous observons également le développement du cadre réglementaire par le gouvernement pour les fournisseurs de services de paiement. Nous prévoyons de nous engager auprès du gouvernement fédéral et de la Banque du Canada dans le cadre de ces initiatives.

- Adhésion :
  - Nous prévoyons également que le nombre de coopératives de crédit membres augmentera en 2026, car nous sommes en discussions avec l'Ontario et l'Association canadienne des coopératives de crédit pour faciliter cela.
  - Nous organiserons une consultation liée aux frais avec les firmes participantes de OCRI afin de nous assurer que nos méthodes de calcul des frais reflètent leurs nouveaux cadres réglementaires et sont équitables pour toutes les firmes participantes.
- Leadership éclairé :
  - Nous poursuivons nos efforts en matière de communications et d'expertise sectorielle là où nous estimons pouvoir apporter une valeur ajoutée aux consultations et aux discussions sur les politiques.
  - Nous publierons bientôt un rapport spécial sur l'expérience du consommateur.
- Nous prévoyons également que 2026 sera une grande année pour nous, avec plusieurs projets importants :
  - 30<sup>e</sup> anniversaire de l'OSBI
  - Examen externe indépendant de 5 ans de l'OSBI.
  - Nouveau plan stratégique quinquennal (2027 à 2031).
  - Il est prévu de publier une révision et une mise à jour importantes destinées à être commentées de notre mandat dans un nouveau format qui sera plus facile à utiliser pour les parties prenantes et qui aidera plus efficacement l'autorité exécutoire si c'est l'orientation que les organismes de réglementation décident d'approuver.
  - Nous examinerons également de près notre système de gestion des cas, qui a maintenant plus de 10 ans, et nous examinerons si un renouvellement substantiel de ce système est maintenant nécessaire afin d'améliorer notre infrastructure pour notre équipe et tous les intervenants.

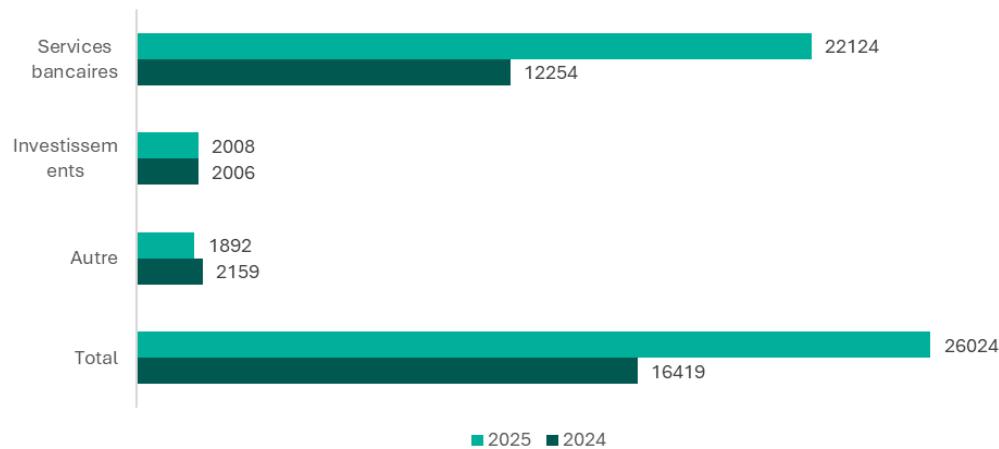
## Évolution récente des dossiers – Grace McSorley

*(Les informations présentées dans cette section sont préliminaires et fournies uniquement aux fins d'analyse des tendances. Elles sont sujettes à une validation finale.)*

### Demandes totales des consommateurs : 2024 par rapport à 2025

Le nombre total de demandes de consommateurs a augmenté à 26 024 en 2025, en hausse de 58 % par rapport à 16 419 en 2024. Comme le montre le graphique, les demandes liées aux services bancaires ont continué de stimuler le volume, en hausse de 81 % pour atteindre 22 124 en 2025, comparativement à 12 254 en 2024. 85 % des demandes portaient sur le secteur bancaire. Les demandes de renseignements liées aux investissements sont demeurées stables, avec 2 008 demandes en 2025 comparativement à 2 006 en 2024. La catégorie « Autre » inclut les demandes provenant des consommateurs d'entreprises non participantes.

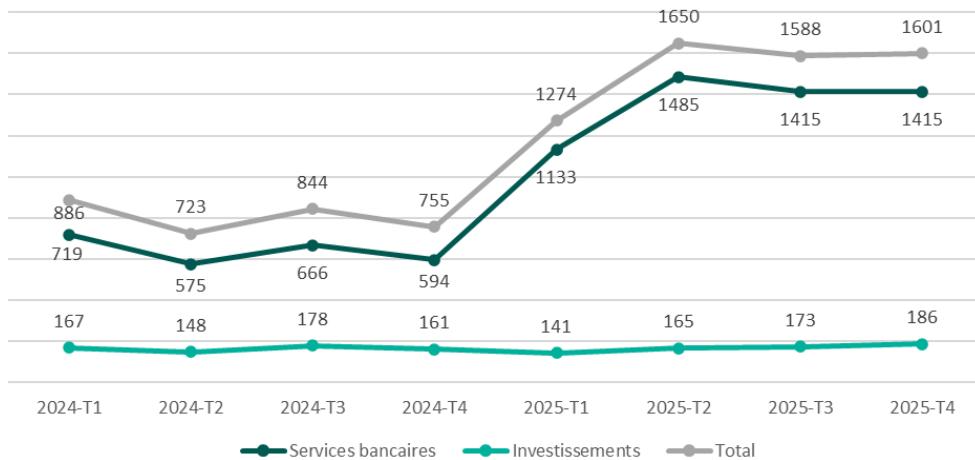
**Demandes de renseignements reçues par l'industrie :  
2025 de 2024**



### Nombre total de dossiers ouverts : Les 8 derniers trimestres

Au quatrième trimestre, la ligne grise supérieure du graphique représente le nombre combiné de dossiers ouverts pour la banque et les investissements, soit 1 601. Le nombre total de dossiers ouverts a plus que doublé (en hausse de 112 %) sur un an. La ligne verte foncée montre que les dossiers bancaires ouverts ont augmenté de 138 % par rapport à l'année dernière, tandis que les dossiers d'investissement ouverts ont augmenté de 16 % par rapport au même trimestre de l'année dernière.

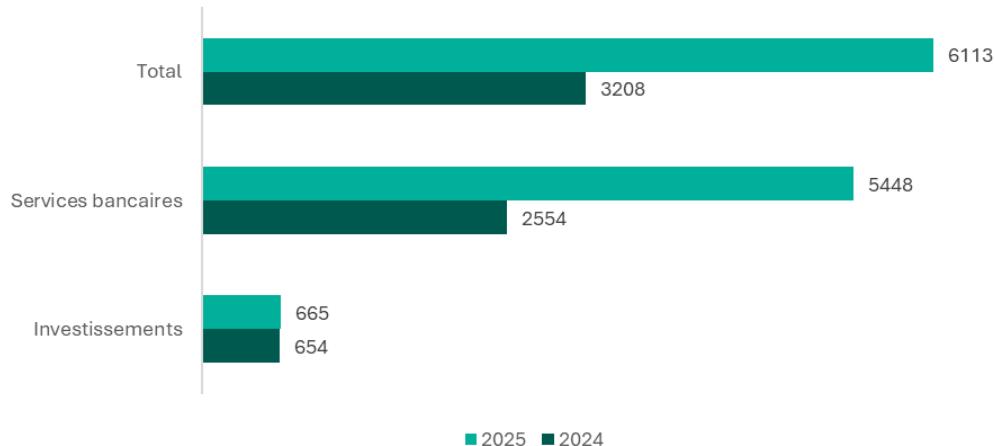
### Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



### Nombre total de dossiers ouverts : 2025 vs 2024

En 2025, le nombre total de dossiers ouverts a augmenté de 91 % par rapport à l'année précédente, passant de 3 208 dossiers à 6 113. Les dossiers bancaires ont été le principal moteur de cette hausse et ont plus que doublé (+113 %) par rapport à l'année précédente, avec 5 448 dossiers en 2025 contre 2 554 en 2024. Les dossiers d'investissement sont demeurés stables d'une année à l'autre, avec 665 en 2025 et 654 en 2024.

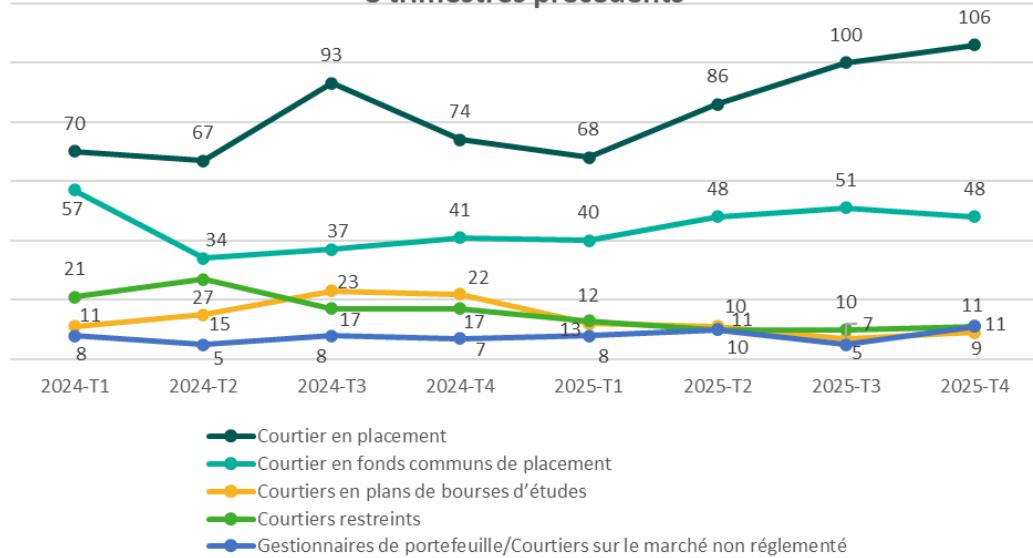
### Nombre total de dossiers ouverts : 2025 de 2024



### Dossiers ouverts par le secteur de l'investissement : Les huit derniers trimestres

Au quatrième trimestre, les dossiers des courtiers en investissement (la première ligne vert foncé) ont légèrement augmenté, atteignant un sommet sur huit trimestres, et ont augmenté de 43 % par rapport à l'année précédente. Les dossiers de courtiers en fonds communs de placement (deuxième ligne à partir du haut) sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre, tout en dépassant les volumes observés pendant la majeure partie de 2024. Les dossiers de courtiers à exercice restreint sont également demeurés stables d'un trimestre à l'autre, mais sont restés inférieurs aux sommets atteints en 2024. Les dossiers de courtiers de plans de bourses d'études ont légèrement augmenté par rapport au creux des huit derniers trimestres du trimestre précédent et sont demeurés inférieurs aux niveaux observés en 2024. Les dossiers de PM/EMD (gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé) ont plus que doublé par rapport au creux des huit derniers trimestres du trimestre précédent et ont également augmenté par rapport à l'année précédente.

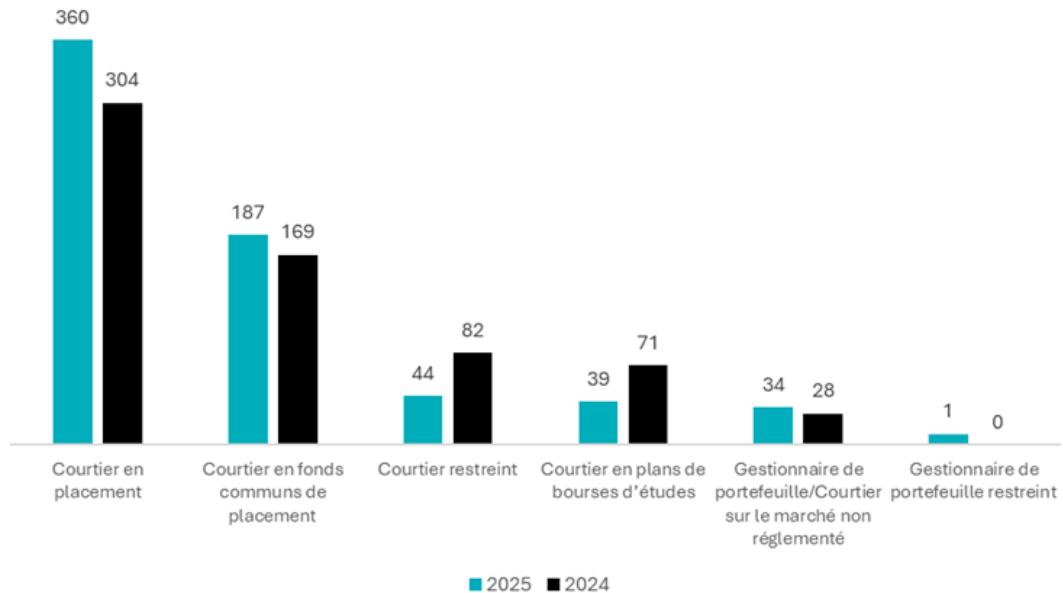
**Dossiers ouverts par secteur de placement :  
8 trimestres précédents**



### Dossiers ouverts par secteur d'investissement : 2025 par rapport à 2024

Les dossiers des courtiers en investissement sont demeurés élevés en 2025, en hausse de 18 % par rapport à 2024. Les dossiers liés aux fonds communs de placement ont augmenté de 11 % par rapport à 2024. Les dossiers des courtiers à exercice restreint ont diminué de 46 % en 2025. Les dossiers des courtiers en plans de bourses d'études ont diminué de 45 % d'une année à l'autre. Les dossiers de PM/EMD (gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché non réglementé) ont augmenté en 2025 par rapport à 2024.

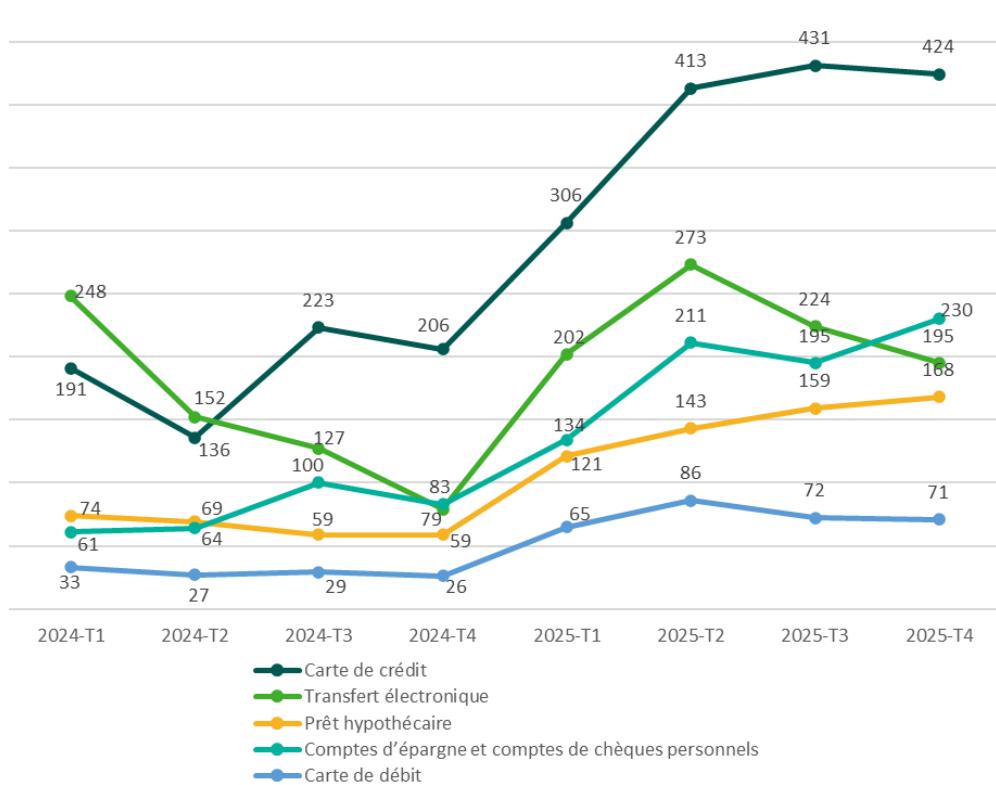
### Dossiers ouverts par secteur de placement : 2025 de 2024



### Cinq principaux produits bancaires : Les huit derniers trimestres

Au quatrième trimestre, les cartes de crédit (représentées par la ligne verte foncée en haut du graphique) ont été à l'origine du plus grand nombre de plaintes de produits parmi les consommateurs bancaires, tout en demeurant relativement stables après avoir atteint, au trimestre précédent, un sommet sur huit trimestres, soit une hausse de 106 % par rapport à l'année précédente. Les plaintes liées aux transferts électroniques, qui occupent le deuxième rang sur la liste des cinq principaux produits, ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre, mais augmenté de 147 % d'une année à l'autre. Les plaintes liées aux comptes d'épargne personnelle et de chèques ont atteint un sommet de huit trimestres au quatrième trimestre et ont augmenté de 177 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Les plaintes hypothécaires sont restées relativement stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 185 % d'une année à l'autre. Les plaintes liées aux cartes de débit sont restées stables par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 173 % par rapport à l'année précédente.

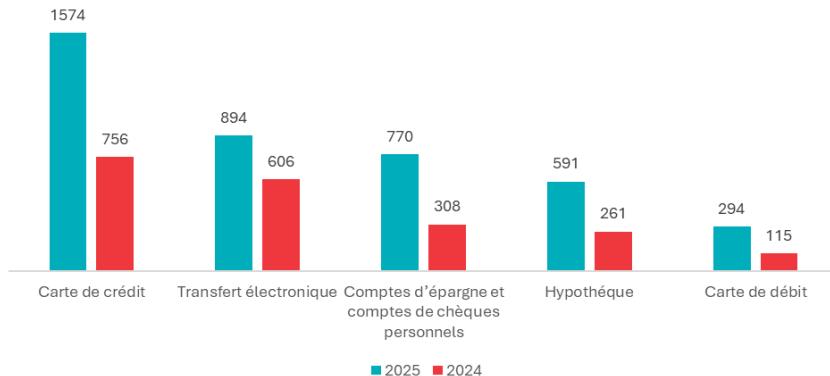
### Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



### Cinq principaux produits bancaires : 2025 vs. 2024

Le nombre de plaintes concernant les produits bancaires a augmenté de façon significative en 2025. Le nombre de dossiers liés aux cartes de crédit (qui constituent également le principal sujet de préoccupation), aux comptes de transactions personnels, aux hypothèques et aux cartes de débit a plus que doublé. Les plaintes liées au transfert électronique ont augmenté de 48 %.

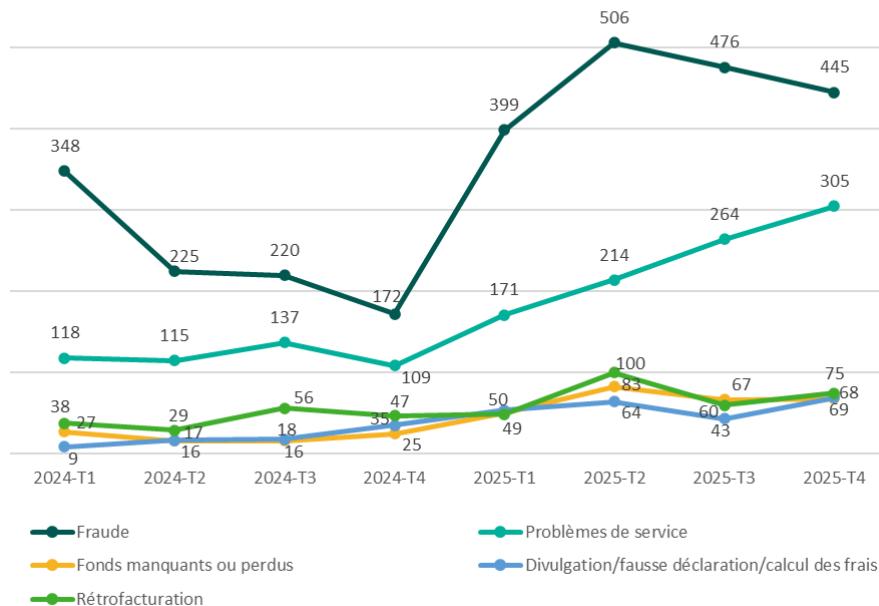
Cinq principaux produits bancaires : 2025 de 2024



## Cinq principaux problèmes bancaires : Les 8 derniers trimestres

Au quatrième trimestre, les plaintes pour fraude (représentées par la ligne vert foncé en haut) sont restées le problème le plus signalé chez les consommateurs bancaires, comme cela a été le cas au cours des 8 derniers trimestres, malgré une baisse d'un trimestre à l'autre. Les plaintes de service, en hausse de 180 % d'une année à l'autre, ont atteint un sommet de huit trimestres après une tendance à la hausse depuis le début de 2025. Les plaintes concernant la divulgation des frais ont augmenté de 60 % d'un trimestre à l'autre et ont presque doublé d'une année à l'autre. Les plaintes en rétrofacturation ont augmenté de 25 % d'un trimestre à l'autre et de 60 % d'une année à l'autre. Les plaintes liées à des fonds manquants ou perdus sont restées stables comparées au trimestre précédent, mais ont augmenté de 172 % par rapport à l'année précédente.

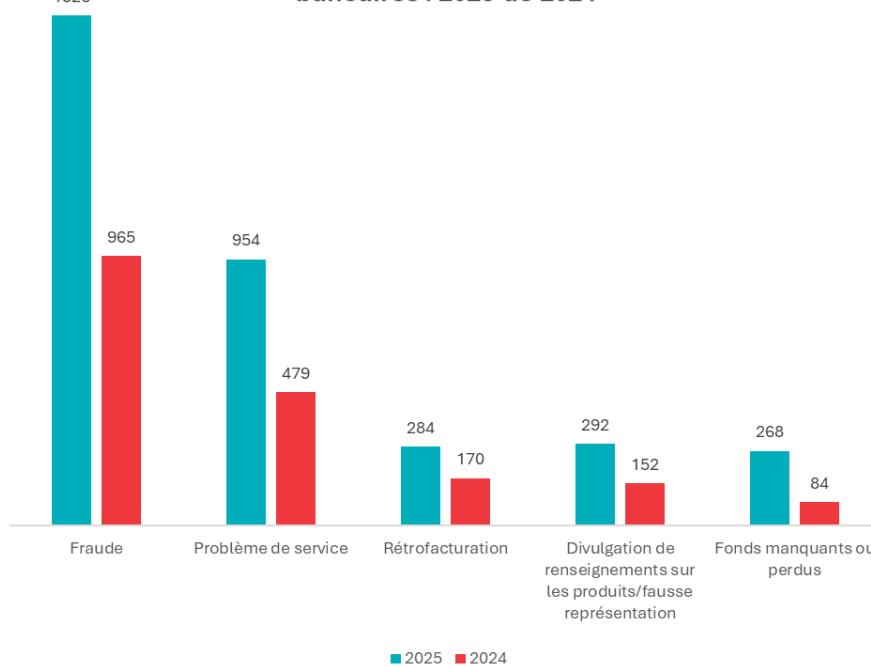
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



## Cinq principaux problèmes bancaires : 2025 par rapport à 2024

En 2025, les volumes de dossiers pour les principales questions bancaires étaient également en hausse. Les plaintes pour fraude sont devenues le principal problème pour les consommateurs bancaires, en hausse de 89 %. Les plaintes liées à des problèmes de service ont presque doublé. Les plaintes en rétrofacturation ont augmenté de 67 %. Les plaintes concernant la divulgation de produits ont augmenté de 92 %. Les plaintes liées à des fonds manquants ou perdus ont augmenté de 219 %.

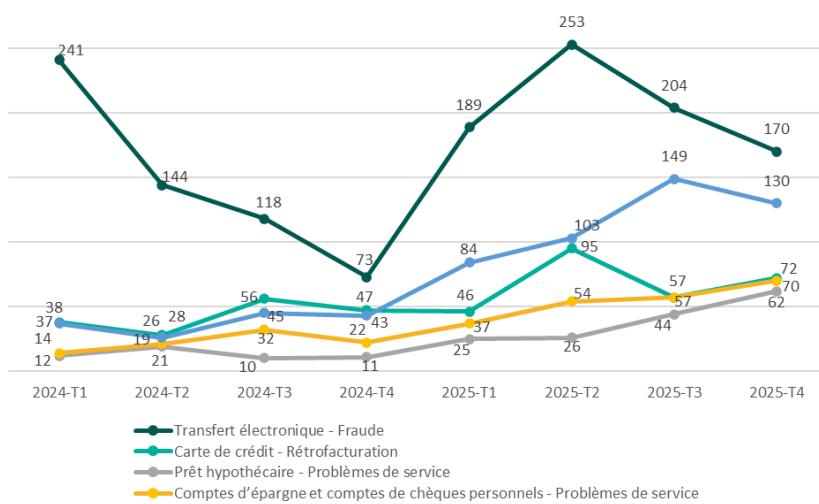
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2025 de 2024



## Cinq principaux produits et enjeux bancaires combinés : Les huit derniers trimestres

La fraude au virement électronique (ligne supérieure, vert foncé) est demeurée la principale combinaison produit-enjeu dans le secteur bancaire, bien qu'elle ait diminué par rapport au trimestre précédent. Le nombre de dossiers a plus que doublé par rapport au même trimestre de l'année dernière. La fraude aux cartes de crédit a également diminué par rapport au trimestre précédent, mais a triplé par rapport à l'année précédente. Les rétrofacturations de cartes de crédit ont augmenté de 26 % d'un trimestre à l'autre et de 53 % d'une année à l'autre. Les problèmes liés aux services des comptes d'épargne personnelle et de chèques sont en hausse depuis l'an dernier et ont atteint leur plus haut niveau en huit trimestres ce trimestre. Les problèmes liés aux services hypothécaires ont également atteint un sommet de huit trimestres ce trimestre et ont augmenté de façon significative par rapport aux niveaux de l'an dernier.

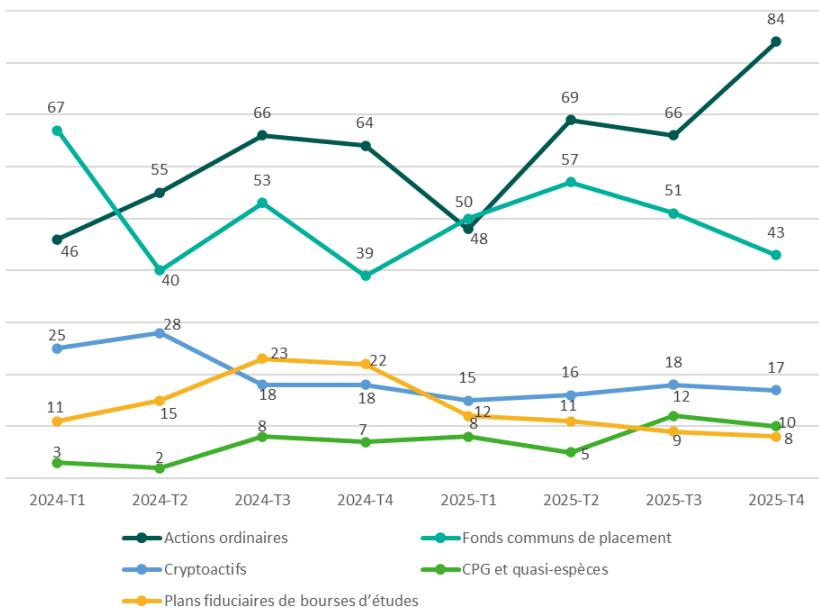
Cinq principaux produits et problèmes liés aux produits et services bancaires combinés : 8 trimestres précédents



## Cinq principaux produits d'investissement : Les huit derniers trimestres

Au quatrième trimestre, les actions ordinaires (la ligne vert foncé du haut) sont demeurées la principale préoccupation liée à un produit pour les investisseurs, en hausse de 31 % et atteignant un sommet sur huit trimestres. Les fonds communs de placement ont diminué par rapport au trimestre précédent, tout comme les certificats de placement garanti et les équivalents de trésorerie. Les crypto-actifs et les régimes enregistrés d'épargne-études sont restés stables.

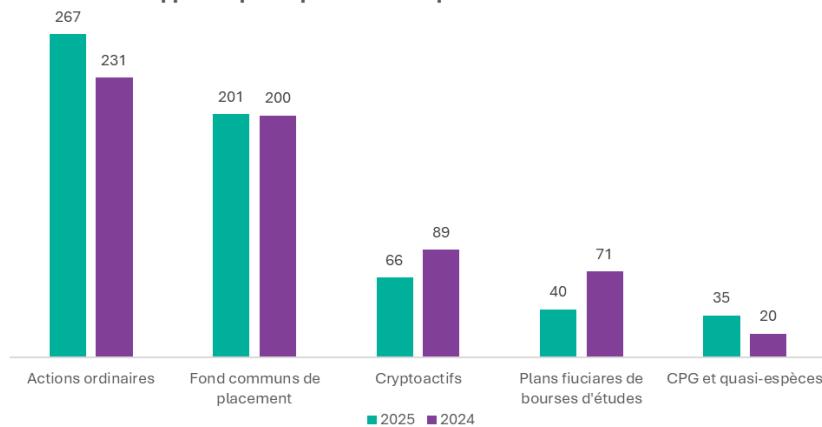
Cinq principaux produits de placement :  
8 trimestres précédents



## Cinq principaux produits d'investissement : 2025 vs. 2024

En 2025, les actions ordinaires étaient le produit suscitant le plus d'inquiétudes chez les investisseurs, en hausse de 16 %. Les fonds communs de placement étaient stables. Les plaintes concernant les actifs cryptographiques ont diminué de 26 %. Les plaintes liées aux régimes collectifs de bourses d'études ont diminué de 44 %. Les plaintes liées aux GIC et aux équivalents monétaires ont augmenté de 75 %.

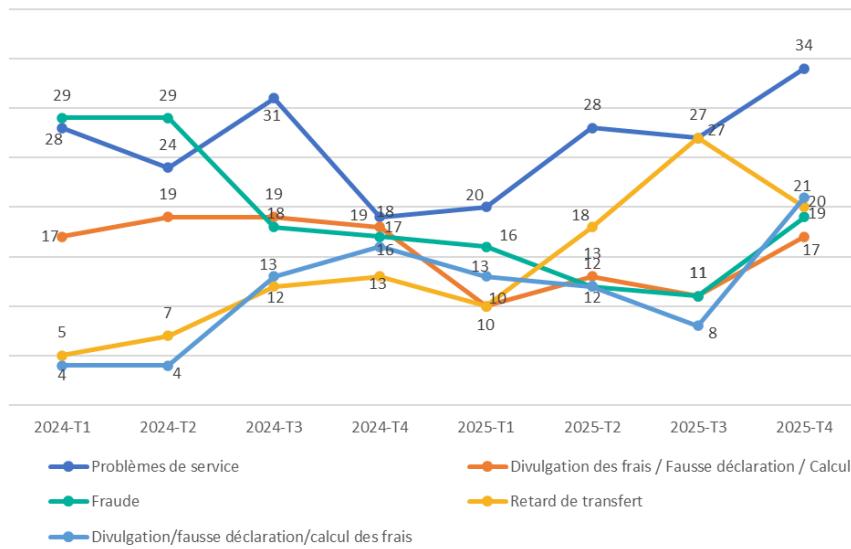
Cinq principaux produits de placement : 2025 de 2024



## Cinq principaux enjeux d'investissement : Les huit derniers trimestres

Au quatrième trimestre, les problèmes de service (la ligne bleue) ont constitué le principal motif de plainte des investisseurs, atteignant un niveau record sur huit trimestres et en hausse de 79 % comparativement à l'année précédente. Les plaintes relatives à la divulgation des produits ont également atteint un niveau record sur huit trimestres au quatrième trimestre, avec des volumes de dossiers en hausse de 163 % par rapport au trimestre précédent et de 31 % par rapport à l'année précédente. Les plaintes liées aux retards de transfert étaient inférieures au sommet atteint au trimestre précédent (le plus élevé des huit derniers trimestres), mais en hausse de 54 % par rapport à l'année précédente. Les plaintes liées à la fraude ont augmenté de 73 % comparativement au trimestre précédent, mettant ainsi un terme à une tendance baissière. Les plaintes liées aux honoraires ont augmenté d'un trimestre à l'autre, mais sont restées stables d'une année à l'autre.

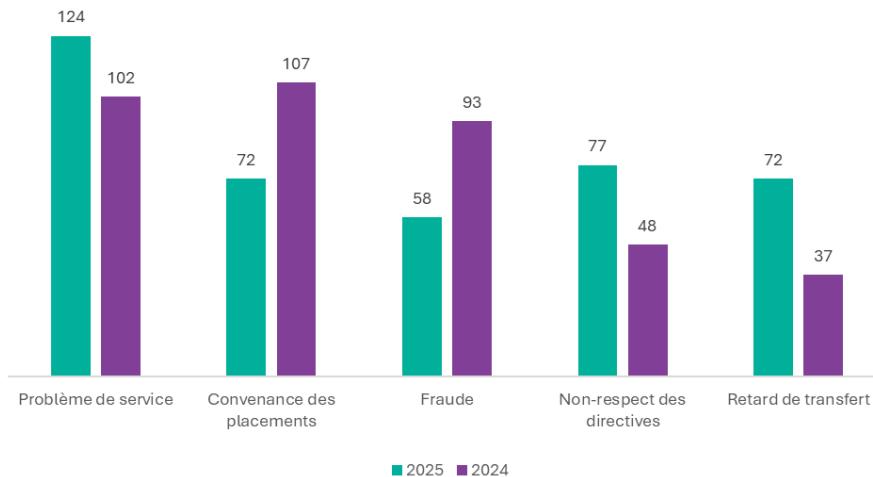
Cinq principaux problèmes liés aux placements :  
8 trimestres précédents



### Cinq principaux enjeux d'investissement : 2025 par rapport à 2024

En 2025, les plaintes de service ont dominé les problèmes liés à l'investissement, en hausse de 22 %. Les plaintes pour l'adéquation des investissements ont diminué de 33 % et les plaintes pour fraude ont diminué de 38 %. Les plaintes liées aux instructions non suivies ont augmenté de 60 %, tandis que les plaintes pour retard de transfert ont augmenté de 95 %.

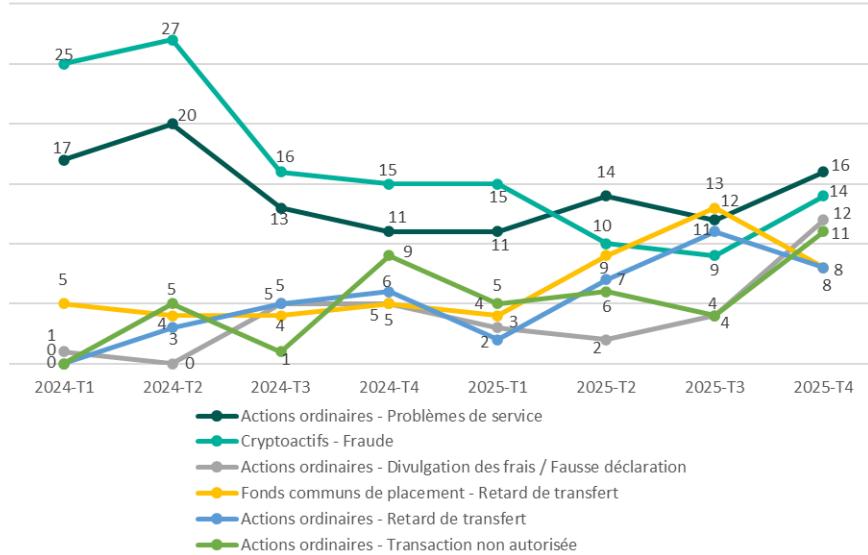
Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2025 de 2024



### Cinq principaux produits et enjeux d'investissement combinés : Les huit derniers trimestres

Les problèmes de service liés aux actions ordinaires (ligne verte foncée en haut) ont augmenté par rapport au trimestre dernier et à l'an dernier, demeurant le principal produit et problème combinés pour les investissements depuis qu'ils ont remplacé la fraude aux cryptoactifs au deuxième trimestre de 2025. La fraude aux cryptoactifs a commencé à diminuer au même trimestre l'an dernier, mais a augmenté d'un trimestre à l'autre. Les plaintes relatives à la divulgation de produits sur les actions ordinaires et les plaintes relatives aux transactions non autorisées sur actions ordinaires ont atteint un sommet de huit trimestres ce trimestre après être demeurées à de faibles niveaux pendant 2024 et la majeure partie de 2025. Les plaintes concernant les retards de transfert de fonds communs de placement et les plaintes concernant les retards de transfert d'actions ordinaires étaient inférieures au sommet de huit trimestres du trimestre précédent, mais ont augmenté d'une année à l'autre.

Cinq principaux produits et problèmes liés aux placements :  
8 trimestres précédents



## Sujets de discussion des défenseurs des consommateurs

Avant la réunion, l'OSBI a reçu des sujets de discussion de la part des groupes de consommateurs. Voici un résumé des points clés soulevés :

### Préoccupations liées à l'autorité contraignante

- Un défenseur des consommateurs a demandé quel serait le modèle de financement des organismes externes de traitement des plaintes.
  - La direction de l'OSBI a précisé que le modèle de financement n'a pas encore été déterminé. Ils ont précisé que ce sera relativement coûteux.
- Un défenseur des consommateurs a posé des questions sur la composition du panel des décideurs externes et sur la façon dont ses membres seront sélectionnés.
  - La direction de l'OSBI a indiqué que cela n'a pas encore été déterminé; toutefois, des réflexions internes ont eu lieu à ce sujet. Selon le modèle proposé par les ACVM, les décideurs externes ne seraient probablement impliqués que dans les dossiers dépassant 75 000 \$, ce qui représente une minorité des dossiers. Par conséquent, une longue liste de décideurs externes n'est probablement pas nécessaire. Les caractéristiques clés des membres du comité incluraient l'impartialité, l'expertise en la matière et la familiarité avec les exigences procédurales. La plupart des membres seraient probablement des avocats ou des personnes ayant une formation juridique et une expertise en valeurs mobilières.
- Un défenseur des consommateurs a demandé si les décideurs externes seraient tenus de suivre la méthodologie de calcul des pertes d'OSBI.
  - La direction d'OSBI a déclaré que la méthodologie de calcul des pertes devrait être entièrement intégrée aux procédures suivies par tous les décideurs d'OSBI.
- Un défenseur des consommateurs a demandé la signification de l'autorité contraignante pour les consommateurs et a déclaré que les accords de confidentialité (NDA) sont nuisibles. Le défenseur des consommateurs a également demandé si les accords de confidentialité seraient interdits dans le cadre d'un régime contraignant.
  - La direction de l'OSBI a répondu que le pouvoir contraignant signifie une ordonnance de paiement, et qu'il n'y a pas de place pour une entente de non-divulgation (NDA) dans ce contexte, car par définition, il ne s'agit pas d'un règlement amiable. Ils ont réitéré que la confidentialité est une partie importante du processus de l'OSBI. Le potentiel d'un règlement confidentiel peut inciter les entreprises à conclure plus tôt, mais les modalités d'un accord de confidentialité et la décision d'en conclure un relèvent en dernier ressort des parties concernées. Les consommateurs pourraient avoir davantage de pouvoir pour refuser un accord de confidentialité dans le cadre d'un cadre contraignant.
- Un défenseur des consommateurs a demandé l'avis de OSBI sur le seuil monétaire proposé pour les décideurs externes obligatoires.

- La direction d'OSBI a expliqué qu'OSBI avait proposé un seuil plus élevé, car le coût d'impliquer un décideur externe peut être disproportionnément élevé pour les dossiers de 75 000 \$.
- Certains défenseurs des consommateurs ont exprimé des préoccupations concernant divers enjeux dans le cadre du projet de consolidation des règles du CIRO – Phase 5. Ils ont été déçus par la décision du CIRO de maintenir une limite de 90 jours pour répondre à une plainte et ont plutôt demandé une limite de 60 jours. Ils ont également exprimé leur inquiétude concernant les 30 jours supplémentaires pour les services affiliés de résolution des différends.
  - La direction de l'OSBI a observé que le règlement québécois prévoit un délai de réponse de 60 jours pour les plaintes, qui peut être prolongé à 90 jours. OSBI a réitéré son avis selon lequel, bien que de nombreux dossiers puissent et doivent être résolus en moins de 60 jours, la limite de 90 jours pour fournir une réponse substantielle à un plaignant est raisonnable. Cependant, la limite de 90 jours pour résoudre les différends devrait inclure tous les processus internes, y compris tout service de résolution interne affilié.

## Annexe – Participants à la réunion

Fonds canadien de protection des investisseurs

CanAge

Comité consultatif des investisseurs de l'OCRI

Le Conseil des consommateurs du Canada

Groupe consultatif des investisseurs des ACVM

Elder Abuse Prevention Ontario

FAIR Canada

Kenmar Associates

La Fédération Nationale des Retraités

Option consommateurs

Union des consommateurs