

Les réclamations des consommateurs au troisième trimestre sont modérées par rapport aux records du trimestre précédent

Les demandes de renseignements et les volumes de dossiers traités au troisième trimestre sont restés proches des niveaux records, mais se sont quelque peu modérés par rapport aux niveaux extraordinairement élevés observés au deuxième trimestre. Le nombre total de dossiers ouverts a diminué de 24 % d'un trimestre à l'autre, mais est resté à des niveaux proches des records et a triplé par rapport au même trimestre de l'année dernière, une tendance qui concerne surtout les dossiers bancaires. Les dossiers bancaires ouverts ont diminué au cours du trimestre, mais ont quadruplé par rapport au volume de dossiers à la même période de l'année dernière. Les dossiers d'investissement étaient également inférieurs au troisième trimestre, mais ont augmenté d'une année sur l'autre.

Les transactions par carte de crédit sont restées le principal produit bancaire concerné par les réclamations des consommateurs, suivies par les virements électroniques, tandis que les problèmes de nature bancaires prévalents étaient liés à la fraude et au service. Les fonds communs de placement et les actions ordinaires ont été tous deux prévalents parmi les réclamations des consommateurs concernant les produits d'investissement, la pertinence des investissements étant le problème d'investissement le plus courant au cours du trimestre.

Statistiques des huit derniers trimestres

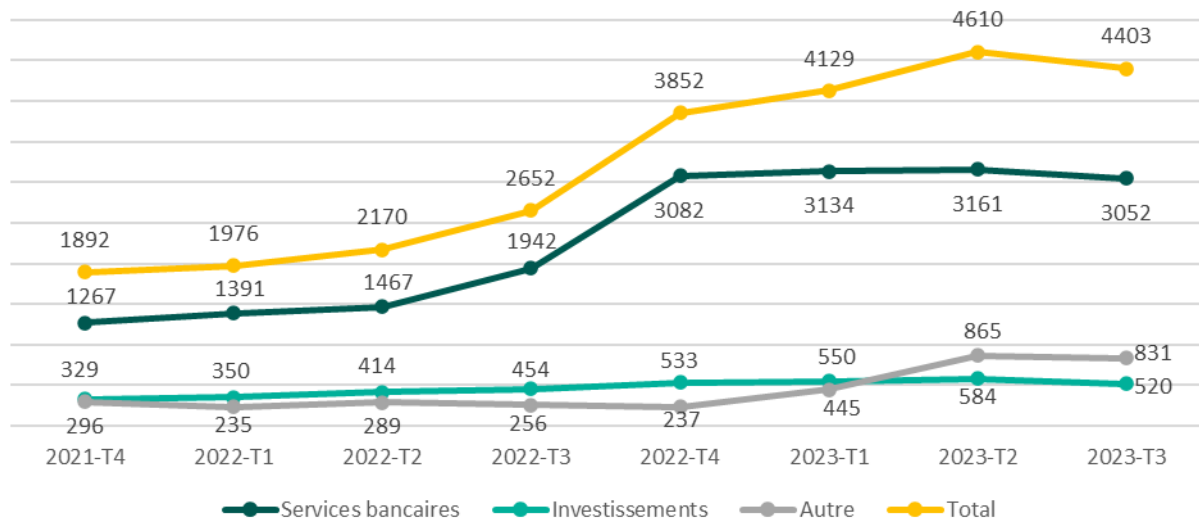
Dans ce rapport, nous présentons les données préliminaires du troisième trimestre 2023 (du 1er mai 2023 au 31 juillet 2023) ainsi que les données des huit derniers trimestres pour disposer d'un contexte historique concernant :

- Les demandes reçues par secteur
- Les demandes par secteur d'investissement
- Le total des dossiers ouverts
- Les dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Les dossiers ouverts par région
- Top 5 des produits bancaires
- Les 5 principaux problèmes bancaires
- Top 5 des produits d'investissement
- Les 5 principaux enjeux d'investissement

À propos des demandes de renseignements à l'OBSI

Lorsque les consommateurs contactent l'OSBI pour une plainte ou une question concernant un problème rencontré sur des services financiers, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Répondre aux réclamations des consommateurs est important pour l'OSBI. En plus d'assister les consommateurs à déposer une réclamation auprès de l'OSBI lorsque cela relève de notre mandat, notre personnel d'accueil est formé pour fournir des informations et de l'aide lorsque nous ne sommes pas l'interlocuteur approprié qui peut les aider. Entre autres, nous les informons sur les réglementations qui s'appliquent à leur réclamation, leur expliquons les mesures à prendre pour résoudre leur problème et les orientons vers le bon contact au sein de leur entreprise ou vers l'organisme de réglementation approprié. Les volumes d'enquêtes sont un très bon indicateur des volumes de dossiers à venir.

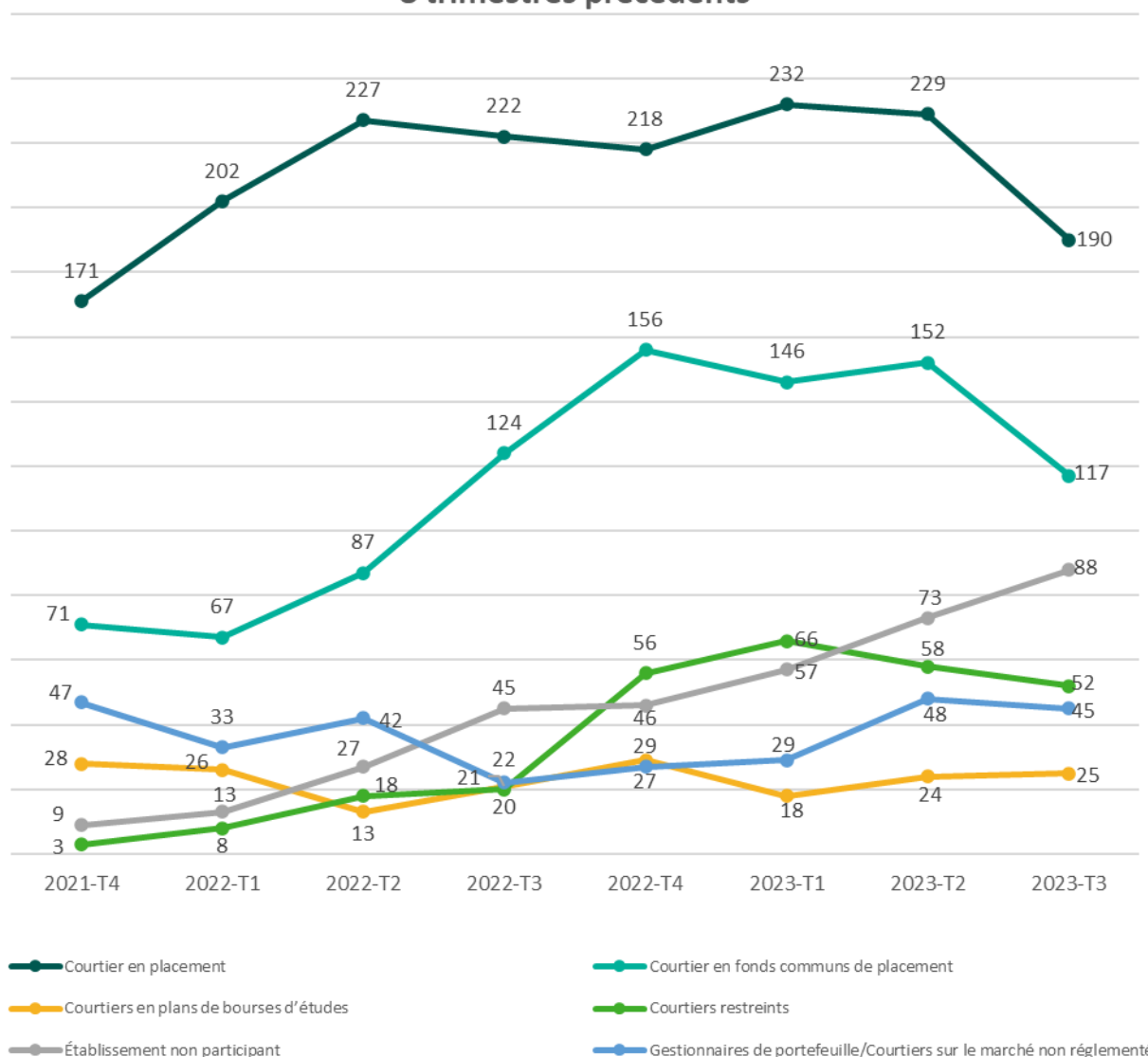
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Le troisième trimestre s'est poursuivi avec des volumes de demandes élevés, mais la tendance a légèrement ralenti par rapport au niveau record du deuxième trimestre.

- Au troisième trimestre 2023, nous avons répondu à plus de 4 400 demandes, soit une baisse de 4 % d'un trimestre à l'autre et une hausse de 66 % d'une année sur l'autre.
- **Les demandes de renseignements de nature bancaire**, représentant 69 % du total des demandes de renseignements pour le trimestre, ont diminué de 3 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 57 % d'une année sur l'autre. Cette croissance concerne en grande partie les modifications apportées à la Loi bancaire entrées en vigueur au milieu de 2022 et qui ont réduit le nombre de plaintes des consommateurs.
- **Les demandes de renseignements liées à l'investissement** ont diminué de 11 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 15 % d'une année sur l'autre.
- La catégorie **Autre** comprend les demandes de renseignements des consommateurs provenant d'institutions non participantes.

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

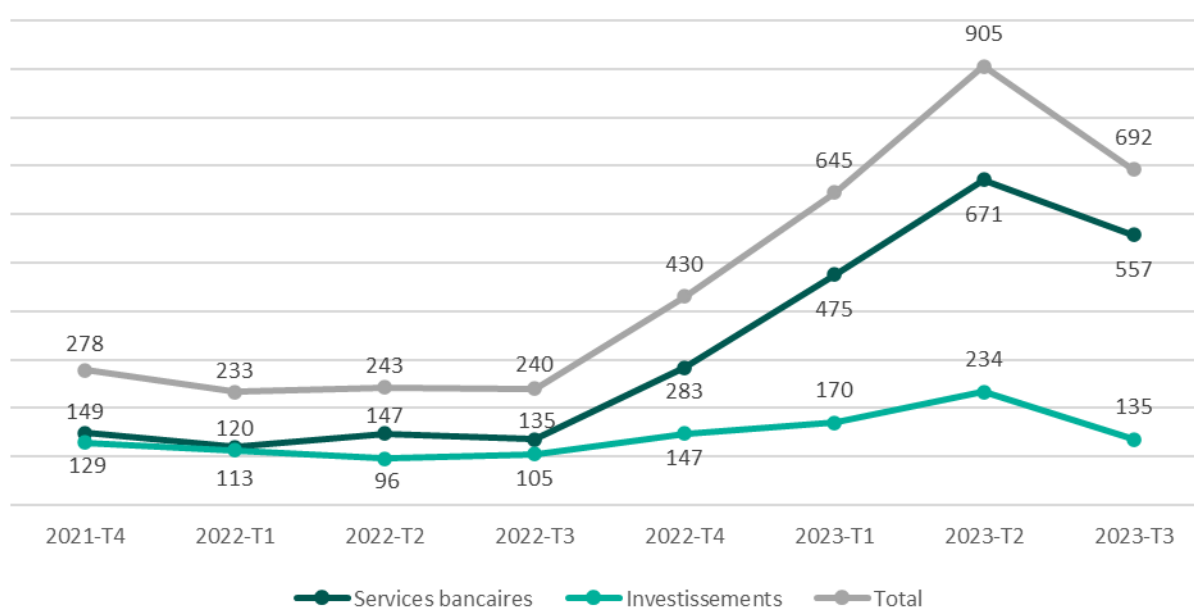


Les demandes de renseignements liées à l'investissement ont diminué d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté d'une année sur l'autre.

- **Les demandes de renseignements concernant les courtiers en placements** ont diminué de 17 % depuis le trimestre précédent et sont en baisse de 14 % par rapport à la même période l'année dernière.
- **Les demandes de renseignements concernant les courtiers d'épargne collective** ont diminué de 23 % d'un trimestre à l'autre et de 6 % d'une année sur l'autre. Les demandes concernant les courtiers de produits restreints, principalement les courtiers de crypto-monnaies, ont diminué de 10 % par rapport au trimestre précédent, mais restent à des niveaux élevés, et ont plus que doublé par rapport à l'année précédente.

- **Les demandes de renseignements concernant les courtiers de portefeuilles/courtiers sur le marché dispensé** ont diminué de 6 % d'un trimestre à l'autre, mais ont plus que doublé d'une année sur l'autre.
- **Les demandes de renseignements concernant les courtiers de plans de bourses d'études** sont restées stables d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 19 % par rapport à l'année dernière.
- Les demandes de renseignements concernant Les **entreprises non participantes** ont augmenté de 21 % par rapport au trimestre précédent, atteignant un sommet sur huit trimestres, et ont doublé par rapport à l'année dernière.

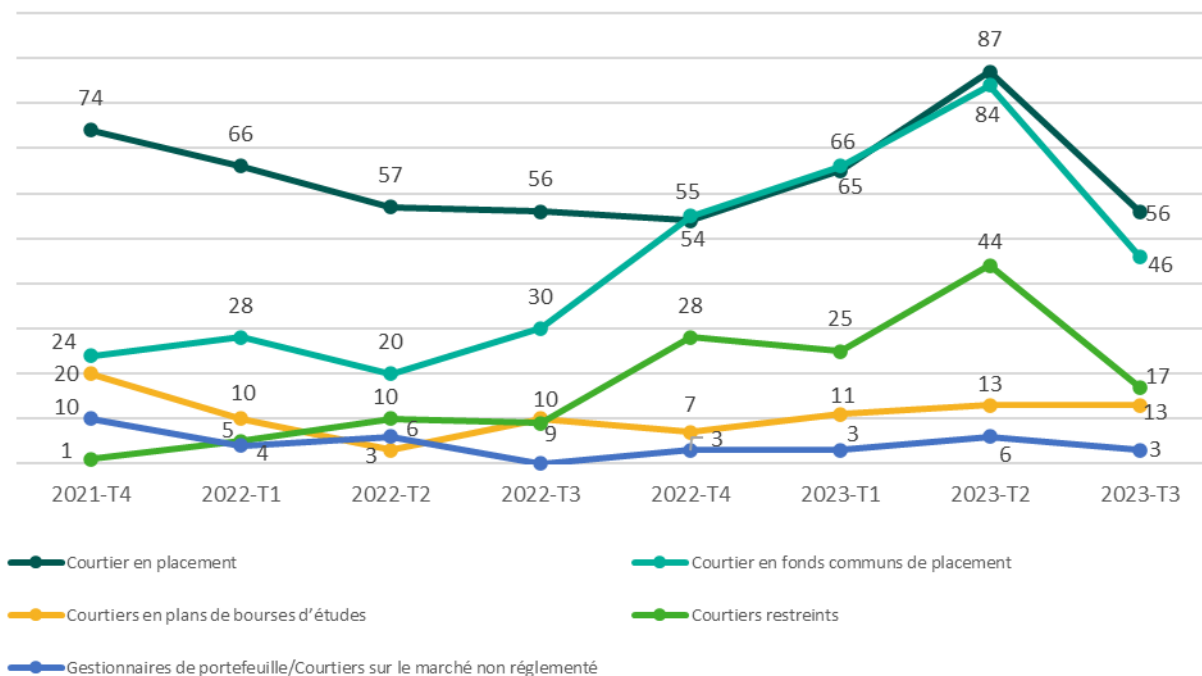
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, les dossiers ouverts ont diminué total de 24 % d'un trimestre à l'autre, en baisse par rapport au niveau record atteint au deuxième trimestre, mais ont presque triplé par rapport au même trimestre de l'année dernière.

- **Les dossiers bancaires** ouverts ont diminué de 17 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 312 % par rapport au même trimestre de l'année dernière.
- **Les dossiers d'investissement** ouverts ont diminué de 42 % par rapport au trimestre précédent, probablement en réponse à l'amélioration des performances du marché, mais sont restés 30 % plus élevés qu'au même trimestre de l'année dernière.

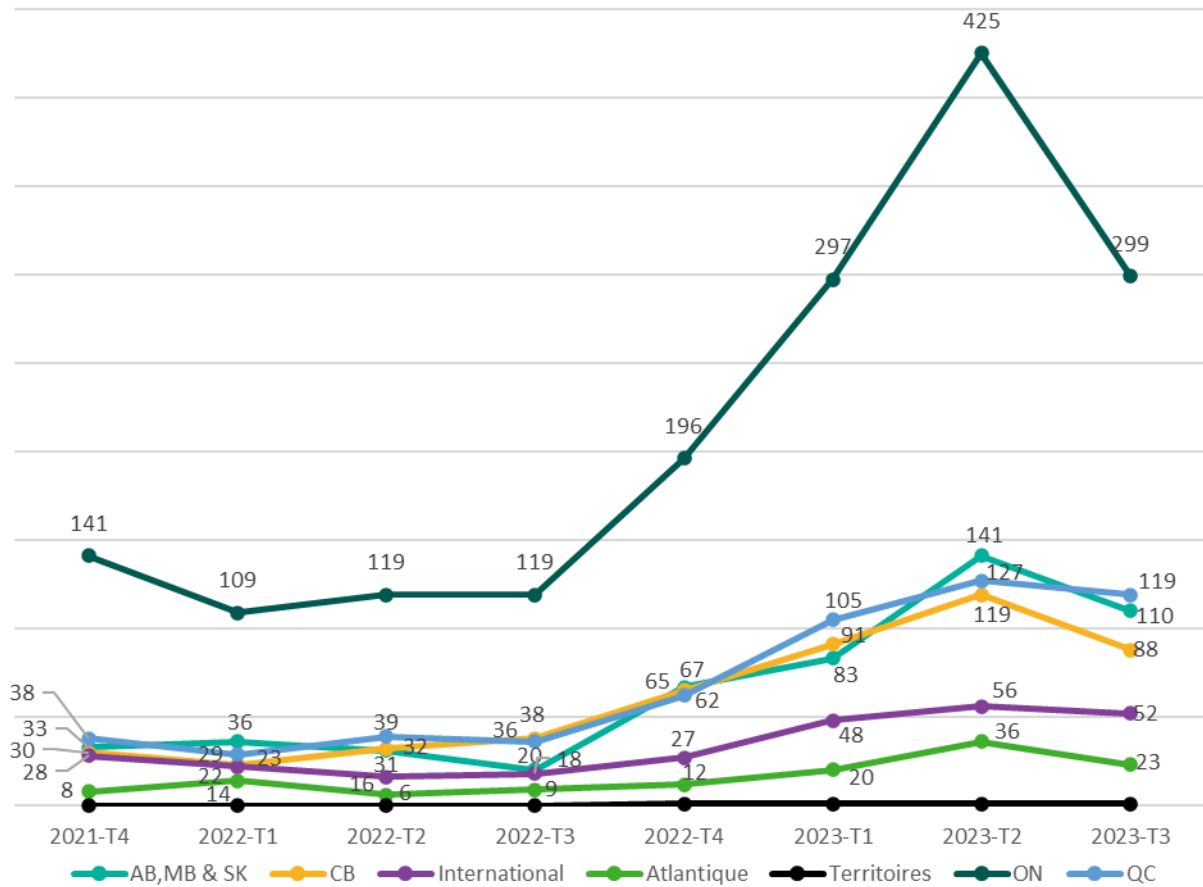
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre 2023 :

- **Les dossiers concernant les courtiers en placements** étaient en baisse de 36 % au deuxième trimestre par rapport au sommet atteint sur huit trimestres et sont restés stables d'une année sur l'autre.
- De la même manière, **les dossiers concernant les courtiers d'épargne collective** ont diminué de 45 % au troisième trimestre par rapport au sommet sur huit trimestres observé au deuxième trimestre, mais en hausse de 53 % par rapport aux dossiers ouverts il y a un an.
- Les dossiers concernant **les courtiers de produits restreints** (en grande partie les courtiers de crypto-monnaies) ont diminué de plus de 60 % d'un trimestre à l'autre, mais ont doublé par rapport à la même période l'année dernière.
- Les dossiers ouverts pour **les courtiers de plans fiduciaires de bourses d'études** sont restés stables par rapport au trimestre précédent et en hausse d'une année sur l'autre.
- **Les dossiers ouverts pour les courtiers de portefeuilles/courtiers sur le marché dispensé** ont chuté de moitié par rapport au trimestre précédent et ont connu une légère hausse par rapport à l'année dernière.

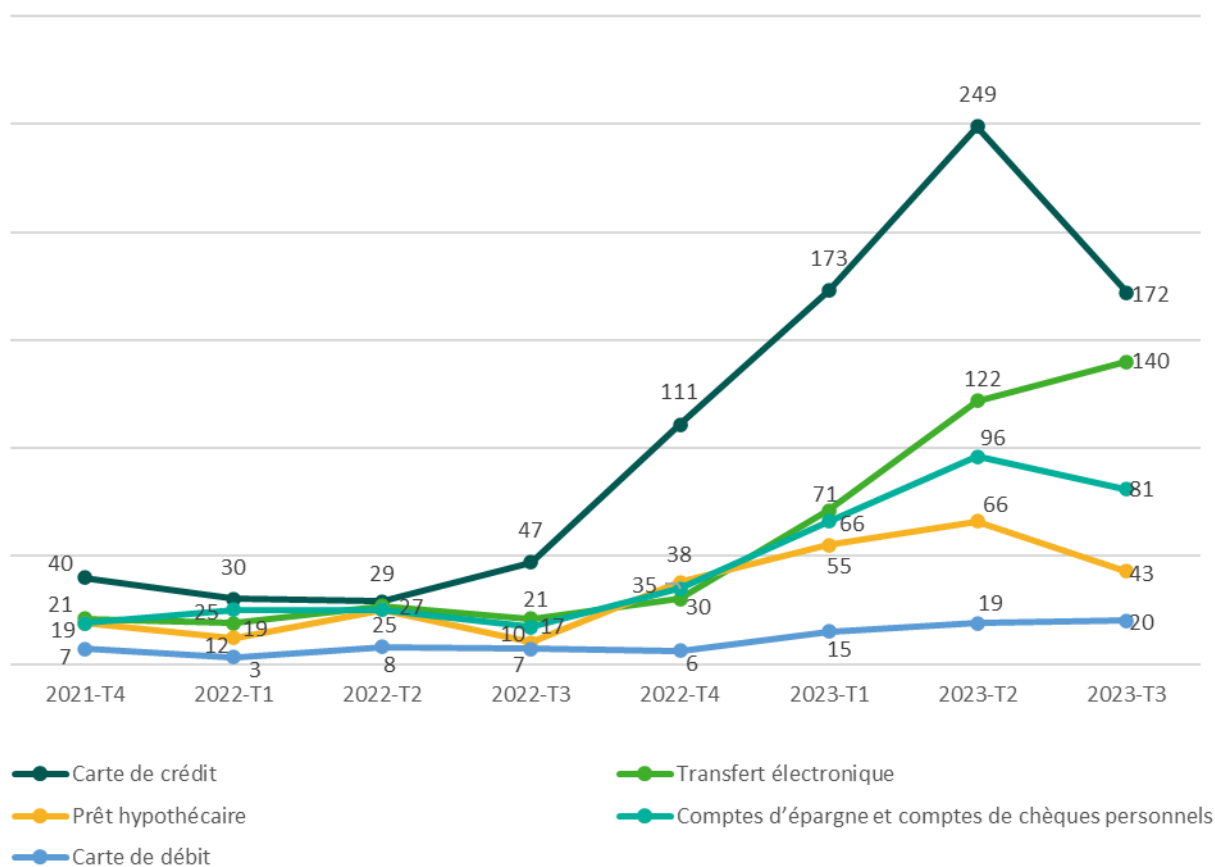
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, le volume global de dossiers est resté élevé dans la plupart des régions, mais en baisse par rapport aux sommets historiques observés au deuxième trimestre. Par rapport au trimestre précédent :

- **Les dossiers de l'Ontario** étaient en baisse de 30 %.
- **Les dossiers du Québec** ont diminué de 6 %.
- **Les dossiers des provinces de la Prairie** étaient en baisse de 22 %.
- **Les dossiers BC** étaient en baisse de 26 %.
- **Les dossiers internationaux** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre.
- Le volume des dossiers des provinces **atlantiques** ont chuté de 36 %.

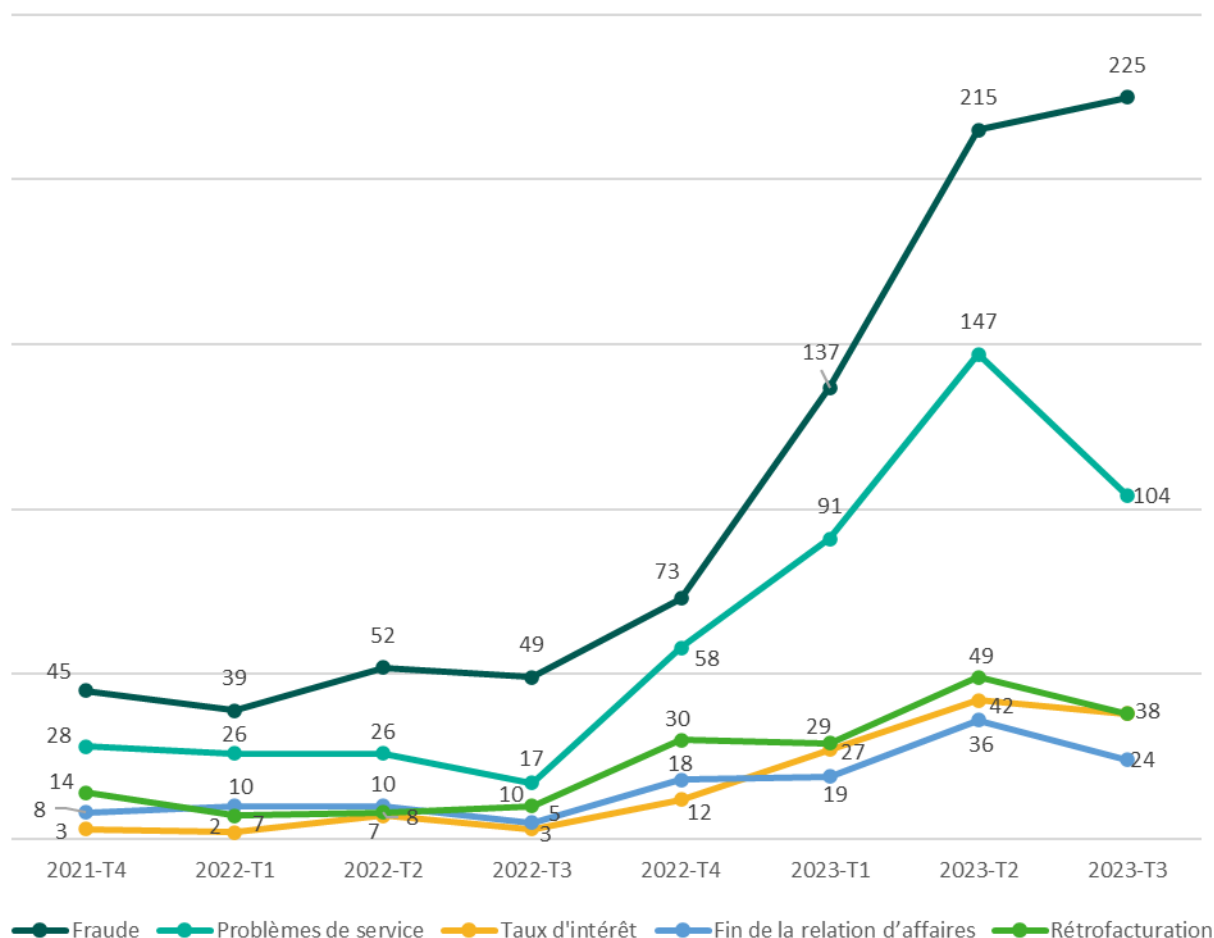
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, le top 5 des produits bancaires faisant l'objet de réclamations est resté en grande partie inchangé, les cartes de débit remplaçant les virements électroniques dans le classement.

- **Les réclamations concernant les cartes de crédit** sont restées prévalentes parmi les produits de consommation bancaires, mais ont diminué de 31 % par rapport au niveau record du trimestre précédent. Les dossiers liés aux cartes de crédit sont restés élevés par rapport au troisième trimestre de l'année dernière, en hausse de plus de 265 %.
- **Les réclamations concernant les virements électroniques** ont continué d'augmenter, atteignant un sommet sur huit trimestres et augmentant de plus de 560 % d'une année sur l'autre.
- Les réclamations liées à **l'épargne personnelle et aux comptes chèques** ont diminué de 16 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 376 % par rapport au même trimestre de l'année dernière.
- **Les réclamations concernant les hypothèques** ont chuté de 35 % par rapport au deuxième trimestre, mais ont quadruplé par rapport au volume de cas observé l'année dernière.
- Alors que les réclamations concernant les **cartes de débit** ont légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent, elles ont presque triplé par rapport à la même période de l'année dernière.

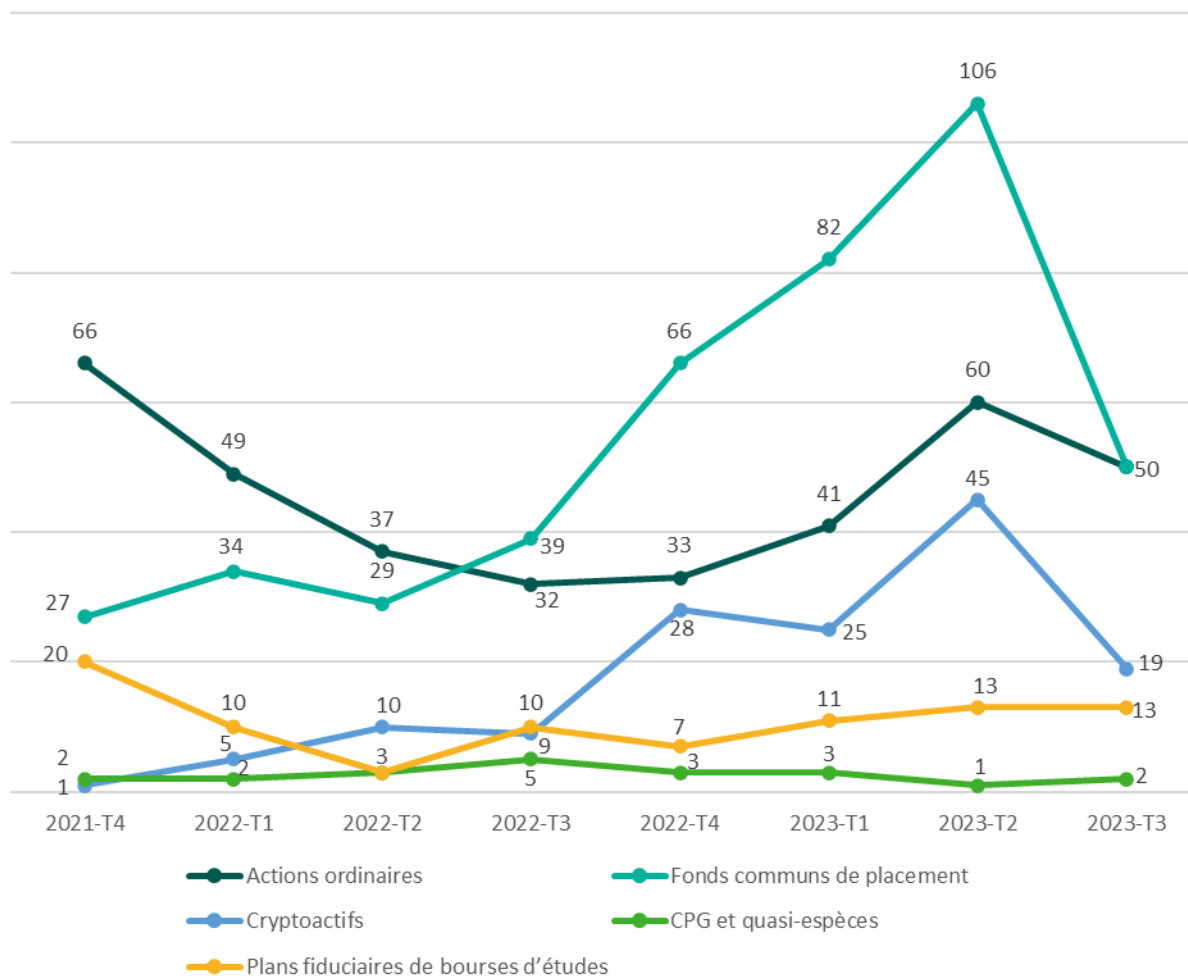
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Parmi les cinq principaux problèmes bancaires au troisième trimestre 2023, seule la fraude a continué d'atteindre des sommets.

- **Les dossiers de fraude** ouverts ont augmenté de 5 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de près de 360 % d'une année sur l'autre.
- **Les réclamations concernant les services** ont diminué de 29 % par rapport au deuxième trimestre, mais ont augmenté de plus de 500 % par rapport à l'année dernière.
- Les réclamations liées aux **rétrofacturations**, aux **taux d'intérêt**, et aux **résiliations** étaient toutes en baisse ce trimestre, mais nettement supérieures aux niveaux d'il y a un an.

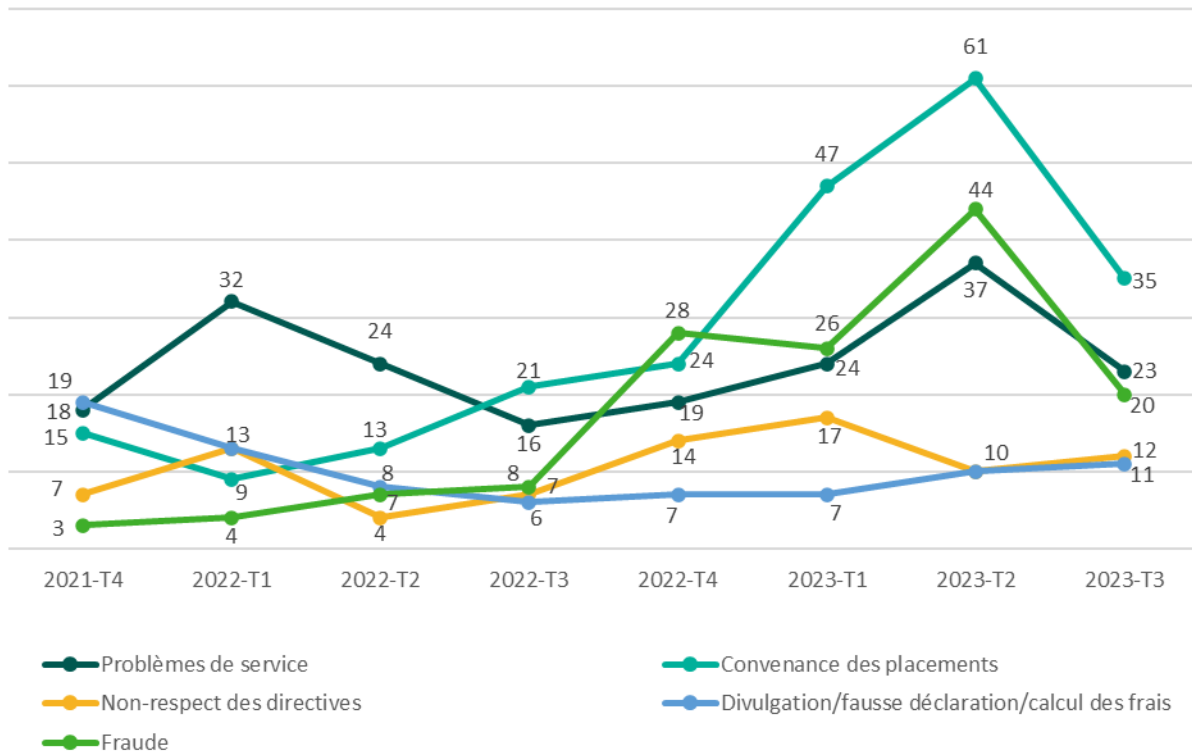
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, les réclamations des investisseurs concernant les produits liés aux actifs cryptographiques et aux fonds communs de placement ont connu la baisse la plus significative par rapport au deuxième trimestre.

- **Les dossiers concernant les fonds communs de placement** ont diminué de 53 % par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 56 % d'une année sur l'autre.
- Les dossiers liés aux **actions ordinaires** a chuté de 17 % par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 56 % sur un an.
- **Les réclamations concernant les actifs cryptographiques** ont diminué de 58 % au cours du trimestre, mais ont doublé d'une année sur l'autre.
- **Les dossiers concernant les plans fiduciaires de bourses d'études** sont restés stables d'un trimestre à l'autre, mais en hausse de 30 % par rapport à l'année dernière.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Dans un contexte de baisse générale des volumes des réclamations en matière d'investissement au troisième trimestre, les réclamations concernant l'adéquation des investissements sont restées le principal problème.

- Bien que les dossiers liés à la **pertinence** aient diminué de 43 % au deuxième trimestre par rapport au sommet atteint sur huit trimestres, ils sont restés 67 % plus élevés qu'il y a un an.
- **Les problèmes de service** ont remplacé les problèmes de **fraude** en termes d'importance au cours du trimestre, même si les deux ont diminué par rapport au deuxième trimestre. Les problèmes de service ont diminué de 38 % par rapport au deuxième trimestre et ont augmenté de 44 % sur un an.
- **Les problèmes liés à la fraude**, qui continuent d'être dominés par les réclamations relatives aux actifs cryptographiques, ont diminué de 55 % d'un trimestre à l'autre, mais étaient 150 % plus élevés qu'à la même période de l'année dernière.
- **Les dossiers relatifs aux consignes non suivies et aux frais** ont remplacé les dossiers concernant les **conseils inappropriés** et les **stratégies d'investissement** dans le Top 5 de ce trimestre. Les deux ont augmenté au troisième trimestre, en hausse respectivement de 20 % et 10 %. D'une année sur l'autre, les dossiers concernant des consignes non suivies ont augmenté de plus de 70 % et les dossiers concernant les frais ont augmenté de plus de 80 %.