

Ordre du jour

Réunion de l'OSBI avec des groupes de consommateurs

18 juin 2024

Heure: De 14 h à 16 h

Participants de l'OSBI:

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction

Lieu:

Vidéoconférence Zoom

Grace McSorely, ombudsman adjoint

Mark Wright, directeur, Communications et Relations avec les intervenants

INFORMATIONS RELATIVES À L'APPEL:

Voir l'invitation par courriel

Voir Annexe pour la liste des participants

Mark Wright – Mot de bienvenue

- Ordre du jour
 - o Mise à jour du sixième mois – Sarah Bradley
 - o Point sur la gouvernance – Mark Wright
 - o Évolution récente des dossiers – Grace McSorely
 - o Examen du cube de données du site Web de l'OSBI – Mark Wright
 - o Questions d'ordre général
 - o Table ronde : Opinions et préoccupations des défenseurs des consommateurs concernant le traitement des plaintes des concessionnaires et des banques. Ce sujet de discussion a été suggéré par les participants.
- Présentation des participants
- Présentation des autres membres du personnel et du conseil d'administration de l'OSBI participant à l'appel

Sarah Bradley – Faits saillants opérationnels de 2024, y compris nos progrès vers notre plan stratégique

En 2024, nos principaux facteurs environnementaux déterminants ont été largement façonnés par deux influences majeures :

- une demande qui demeure historiquement élevée pour nos services, tant dans le secteur des services bancaires que dans celui des placements, mais surtout dans celui des services bancaires;
- un environnement politique/réglementaire actif, notamment l'engagement unique d'un seul organisme externe de traitement des plaintes et le pouvoir exécutoire pour les valeurs mobilières.

1. Une demande qui demeure exceptionnellement élevée :

- En 2023, la demande des consommateurs pour nos services a explosé : nous avons répondu à un nombre record de demandes de renseignements et avons ouvert et fermé un nombre considérablement plus élevé d'enquêtes que l'année précédente. C'est l'année où nous avons enregistré le volume le plus élevé de tous les temps. En 2024, nous avons connu une croissance annualisée d'environ 20 % dans le secteur bancaire et une baisse d'environ 14 % dans les dossiers de placements. Dans l'ensemble, nous sommes en hausse d'environ 11 % par rapport aux niveaux records de l'année dernière.
 - Nous continuons de recevoir des volumes de demandes de renseignements historiquement élevés : l'année dernière, environ 17 000 Canadiens nous ont contactés pour obtenir de l'aide et des informations. Cette année, le rythme est similaire.
 - Notre équipe d'évaluation des cas a fait un excellent travail en répondant à ces demandes. Leur travail consiste à fournir des informations et une assistance à ceux qui nous ont contacté, à effectuer des évaluations de mandat et pour les plaintes qui relèvent de notre mandat, à travailler avec les consommateurs et les entreprises pour s'assurer que nous disposons des informations dont nous avons besoin pour lancer nos enquêtes.
 - Nous avons également connu, et continuons de connaître, des volumes de dossiers record. L'année dernière, sur l'année entière, nous avons ouvert à peine plus de 3 000 dossiers, un nombre sans précédent, soit trois fois que lors de la crise financière et au cours de la première année de la pandémie.
 - Cette année, nous sommes en passe d'ouvrir plus de 3 300 dossiers.
 - Cette poussée a représenté un énorme défi pour notre organisation au cours de la dernière année et demie et je suis fier de dire que nous avons été en mesure de bien relever ce défi.
 - Face au défi d'une augmentation aussi soudaine de la demande, nous avons adopté une approche qui comportait deux volets majeurs : les gains d'efficacité et la croissance.
 - Sur le plan de l'efficacité, nos équipes d'enquêteurs et nos équipes d'analystes ont fait un travail fantastique en enquêtant sur ces cas.
 - Nous avons considérablement renforcé notre productivité et notre efficacité : le nombre total de dossiers fermés a doublé, passant de plus de 2 000 l'année dernière à presque 4 000 cette année. Le nombre de dossiers a été multiplié par deux pour la deuxième année consécutive, passant de 1 000 en 2022 à 2 000 en 2023 et pourrait désormais atteindre 4 000 cette année.
 - Et notre efficacité par enquêteur a également augmenté de plus de 90 %.
 - Le temps de traitement d'un dossier a atteint des creux inégalés.
 - Depuis le début de l'année, 89 % des dossiers bancaires ont été clôturés en moins de 60 jours, soit une moyenne de 31 jours.
 - 83 % des dossiers d'investissement ont été clôturés en moins de 90 jours, soit une moyenne de 54 jours.

- Nous avons pu générer cette productivité accrue grâce à un certain nombre de initiatives :
 - Nous avons simplifié notre système de gestion des dossiers pour veiller à ce que l'administration des dossiers soit simple pour nos enquêteurs et nos gestionnaires et avons créé des outils informatiques pour vous aider dans la mesure du possible.
 - Nous avons amélioré nos conseils sur les dossiers et nos modèles de communications courantes.
 - Nous avons conçu et déployé notre nouvelle approche de traitement des dossiers FastTrack et déployé deux équipes FastTrack attitrées : nous avons veillé à ce que nos enquêtes soient proportionnelles aux plaintes, éliminé tous les processus inutiles et avons axé nos efforts sur l'obtention d'un résultat équitable le plus efficacement possible, tout en maintenant la qualité de nos enquêtes et de nos communications et l'intégrité de nos données.
- Croissance : Face à une augmentation de la demande d'une telle ampleur, l'efficacité n'est pas la seule solution. Nous devons augmenter considérablement les effectifs de nos équipes d'évaluation des dossiers et d'enquête.
 - Pour répondre à cette croissance de la demande pour nos services, nous avons ajouté plus de 30 personnes à nos équipes de gestion de cas et d'enquête.
 - Et nous continuons de nous développer afin de réduire les temps d'attente actuels et de nous préparer à devenir l'unique organisme externe de traitement des plaintes du Canada.
 - Cette croissance a impacté nos dépenses et se reflète dans l'augmentation des frais pour 2024, principalement pour les banques participantes.
 - Pour 2025, nous prévoyons une poursuite des augmentations pour les entreprises du secteur bancaire, mais aucune augmentation pour les entreprises d'investissement.
- Nous ne rencontrons plus de retards dans notre phase d'attribution des dossiers.
 - En 2023, nous avons presque triplé le volume de nos dossiers, malgré nos gains d'efficacité et de productivité, les dossiers arrivaient plus rapidement que nos enquêteurs ne pouvaient les fermer.
 - Lors de notre dernière mise à jour en novembre, les dossiers bancaires attendaient environ 3 mois pour l'attribution et environ deux mois pour les dossiers d'investissement.
 - Grâce à notre efficacité et à notre croissance améliorées, ces temps d'attente ont diminué tout au long de 2024 et nous sommes désormais pleinement rattrapés et revenus à nos niveaux de performance standard en matière d'attribution des cas en deux semaines.
- Les volumes de dossiers et de demandes de renseignements ont été dominés par le secteur bancaire, en raison des changements réglementaires importants qui ont été apportés à la Loi sur les banques et qui sont entrés en vigueur en 2022. Ces changements visaient à réduire considérablement l'attrition des plaignants. Nous constatons une augmentation drastique du nombre de dossiers et ceux-ci nous parviennent plus tôt.
- Les dossiers d'investissement ont diminué après avoir atteint des niveaux records l'année dernière.

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

- Le plan stratégique de l'OSBI pour 2022–2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que 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 : AIDE PUBLIQUE ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS
 - 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 consiste à explorer des approches innovantes à l'égard du règlement des différends pour favoriser l'efficacité et l'efficacité : comme je l'ai déjà mentionné, nous avons grandement avancé dans ce domaine en 2023 et en 2024.
- PILIER DU SUCCÈS N°2 : COMMUNICATION, 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.
 - Assurer la notoriété – le travail d'optimisation des moteurs de recherche se poursuit – le trafic du site Web est en hausse de 30 % d'une année sur l'autre – en plus de l'augmentation de 30 % en 2023
 - Leadership éclairé – participation à la consultation du pouvoir exécutif
 - Continuer à améliorer nos outils numériques – Data Cube, page de divulgation des dossiers bancaires et portails entreprises et consommateurs
 - Construire un nouveau site Web sur une nouvelle plateforme
- PILIER DU SUCCÈS N°3 : RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION CONTINUE
 - L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.
 - Comprendre le fait d'offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.
 - Mises à niveau de nos portails des clients et des firmes 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
 - Ajout d'une adresse électronique pour l'authentification multifactorielle (au lieu des numéros de téléphone cellulaire uniquement)
 - Nouvel Intranet pour notre personnel – construit sur le système SharePoint, permettant une communication et un accès plus fluides à notre base de données de connaissances

3. Environnement politique et réglementaire

- En 2022, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) se sont engagées à élaborer une proposition pour commentaires dans laquelle elles envisagent de conférer un pouvoir exécutoire à l'OSBI. L'organisme de réglementation a publié cette proposition à la fin de l'année afin d'obtenir les commentaires du public.
 - o La période de commentaires s'est terminée en février 2024 – avec des commentaires des parties prenantes de l'industrie et des consommateurs largement conformes à nos attentes.
 - o Nous avons appris que le groupe de travail sur le pouvoir exécutoire a poursuivi ses activités tout au long de l'année. Travaillant sur l'analyse des commentaires reçus et des détails d'un cadre proposé.
- Fédéral :
 - o Le 17 octobre 2023, le ministre des Finances du Canada a annoncé la désignation de l'OSBI comme seul Organisme externe de traitement des plaintes (« ECB ») pour les banques canadiennes, à compter du 1er novembre 2024. Et la législation requise pour ce modèle a été adoptée dans la Loi d'exécution du budget en juin dernier.
 - o Cela fait suite à de nombreuses années d'appels plaidant en faveur d'une telle décision et à de nombreux examens de la question, y compris le rapport de février 2020 de l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada) sur le modèle de l'OETP et la consultation des Finances fédérales sur le système d'OETP l'an passé.
 - o L'ACFC a lancé le processus de sélection de la BCE unique en mai dernier, et l'examen de la sélection s'est déroulé tout au long de l'été dernier et au début de l'automne.
 - o Nous sommes honorés d'avoir été sélectionnés et c'est avec enthousiasme que nous assumerons nos fonctions d'OETP pour toutes les banques du Canada et leurs clients.
 - o Depuis la désignation, nous travaillons avec l'ACFC, les banques qui reviendront et qui resteront, ainsi qu'avec l'Association des banquiers canadiens et l'ADRBO pour élaborer un plan de transition opérationnelle et assurer une transition en douceur.
- Plan de transition opérationnelle pour la BCE unique
Le but et l'objectif de ce plan de transition sont d'obtenir les résultats suivants d'ici la date de transition :
 - A. L'OSBI sera pleinement en mesure de gérer la réception et l'enquête de toutes les plaintes transmises par toutes les banques canadiennes dans les délais impartis par la Loi sur les banques.
 - B. Toutes les banques en transition disposent de systèmes et de communications appropriés pour soutenir la capacité de leurs clients à s'adresser à l'OSBI.
 - C. Les consommateurs qui transmettent des plaintes au cours de la période de transition doivent être traités équitablement.

Transition de l'OETP :

- Une personne peut transmettre une plainte à l'OETP afin qu'elle soit examinée de manière impartiale si :
 - o Ils disposent d'une lettre de réponse finale de leur banque ou si 56 jours se sont écoulés depuis leur réclamation auprès de leur banque.
 - o Ils ont jusqu'à 180 jours à compter de la date à laquelle ils ont reçu la lettre de réponse finale de la banque pour faire remonter leur plainte.
- Calendrier de la transition :
 - o Si un consommateur transmet une plainte avant le 1er novembre, il ne peut la transférer qu'à l'ADRBO. Le 1er novembre ou par la suite, il est possible de transmettre la plainte à l'OSBI.
 - o L'ADRBO pourra analyser les plaintes pour lesquelles il aura reçu une lettre de consentement signée du consommateur avant 23 h 59 (HAE) le 31 octobre 2024.
 - o Comme ils ont jusqu'à 180 jours à compter de la réception de la lettre de réponse finale de leur banque pour faire remonter leur plainte, ils ont la possibilité de la transmettre maintenant à l'ADRBO ou d'attendre jusqu'au 1er novembre pour la transmettre à l'OBSI.
 - o Un consommateur ne peut pas nous transmettre sa plainte avant le 1er novembre. S'il souhaite transmettre sa plainte à un organisme externe de traitement des plaintes avant cette date, il doit s'adresser à l'ADRBO et effectuer tout le processus auprès de cet organisme.
 - o S'ils préfèrent que l'OBSI examine leur plainte, ils peuvent nous la transmettre à partir du 1er novembre, à condition de le faire dans les 180 jours suivant la date de la lettre de réponse finale de leur banque.
 - o L'ADRBO s'engage à mener l'enquête à son terme et à résoudre les plaintes qui lui ont été transmises avant le 1er novembre 2024.
- Aucune ouverture de dossier avant le 1er novembre :
 - o L'OBSI n'ouvrira pas de dossiers de plaintes ni ne recueillera les renseignements des consommateurs et ne les conservera pas avant le 1er novembre. Nous n'avons pas le mandat de recueillir des renseignements ou de traiter les plaintes des banques non participantes ou de leurs clients avant le 1er novembre.
 - o Les consommateurs ont la possibilité de porter leur plainte à un niveau supérieur à l'ADRBO immédiatement ou de nous reprendre contact avec nous le 1er novembre ou après, mais ils doivent le faire dans les 180 jours suivant la réception de la lettre de réponse finale.
- Le changement d'ECB n'est pas autorisé :
 - o Le processus de traitement des plaintes par l'organisme externe est entièrement volontaire. Le plaignant peut donc se retirer en tout temps du processus de l'ADRBO. Cependant, s'il a transmis sa plainte à l'ADRBO, le processus devra être mené à terme par l'ADRBO. Il n'aura pas le droit de rouvrir sa plainte auprès de l'OSBO après le 1er novembre.
 - o Si la plainte lui est transmise le 1er novembre 2024 ou par la suite, l'OSBI l'ouvrira si elle relève de son mandat, pourvu que le consommateur n'ait pas transmis sa plainte à l'ADRBO ni signé la lettre de consentement de l'ADRBO.

- Les banques se sont engagées à informer les consommateurs du choix entre l'OBSI et l'ADRBO. Certains le font déjà, d'autres le feront 90 ou 60 jours avant le 1er novembre.
 - o Si un consommateur a été informé de ses options et a choisi de s'adresser à l'ADRBO, il est censé terminer le processus auprès de l'ADRBO, et nous n'ouvrons pas la plainte.
 - o Si le consommateur n'a pas été informé des conséquences de son choix, nous analyserons les raisons pour lesquelles il souhaite transmettre sa plainte à l'OSBI. Il se peut que nous puissions traiter sa plainte. Si nous ouvrons la plainte, ils devront se retirer du processus ADRBO. Cependant, nous n'ouvrons pas une enquête déjà complétée par ADRBO.

2024-2025 perspectives

- Selon nos prévisions, la demande des consommateurs pour nos services devrait rester très forte pour le reste de l'année 2024 et augmenter d'environ 2 000 dossiers en 2025, pour atteindre un record historique de plus de 5 000 dossiers.
- Nous sommes impatients de continuer à travailler avec toutes les parties prenantes pour assurer une transition en douceur vers le système de la BCE unique.
- Les organismes de réglementation provinciaux devraient divulguer plus de détails sur leur cadre de pouvoir exécutif, en réponse aux commentaires reçus lors de la consultation initiale et nous attendons avec impatience cette discussion.
- Nous prévoyons également que notre adhésion aux coopératives de crédit augmentera en 2024, car nous sommes actuellement en pourparlers avec un certain nombre d'autres provinces qui prévoient également d'adhérer en 2025.
- Nous suivons également de près l'initiative bancaire ouverte du gouvernement fédéral. Alors que nous nous dirigeons vers la mise en œuvre du système bancaire ouvert, les détails du régime de responsabilité ainsi que les exigences en matière de traitement des plaintes et de recours devraient être inclus dans le paquet législatif de l'automne 2024.
- Nous publierons prochainement un dossier spécial sur l'expérience consommateur.
- Engagement continu dans les communications et le leadership éclairé.
- Respect de certaines recommandations de nos examens externes 2022, y compris la consultation sur le calcul des pertes.

Mark Wright - Changements relatifs à la gouvernance organisationnelle

En juin 2023, le conseil d'administration a annoncé des changements à la structure du conseil afin d'équilibrer l'expertise des consommateurs et de l'industrie au sein du conseil et de permettre au conseil de mieux refléter la diversité des secteurs industriels participant aux services de l'OSBI.

Il a été décidé de continuer à inclure trois postes de directeurs industriels désignés, l'industrie étant consultée pour les candidats potentiels.

Et le nombre de directeurs désignés chargés des intérêts des consommateurs est passé de un à trois, les groupes de consommateurs étant consultés pour sélectionner des candidats potentiels.

En mars, le conseil d'administration a annoncé les nouveaux membres, parmi lesquels:

En tant que directeur d'industrie:

Sarah Shody qui est récemment devenue conseillère directrice chez RBC, après avoir exercé les fonctions d'avocate générale adjointe, Gestion de patrimoine chez HSBC Canada.

En tant que directeur des intérêts des consommateurs:

Mary Condon qui est professeur à la faculté de droit d'Osgoode Hall, ancienne doyenne de l'école et ancienne vice-présidente de la CVMO.

Michael Thom qui est le directeur général de CFA Societies Canada.

Et en tant que Community Director:

Bonnie Lysyk qui était auparavant vérificatrice générale de l'Ontario, ancienne vérificatrice provinciale de la Saskatchewan et ancienne sous-vérificatrice générale et chef de l'exploitation du Manitoba.

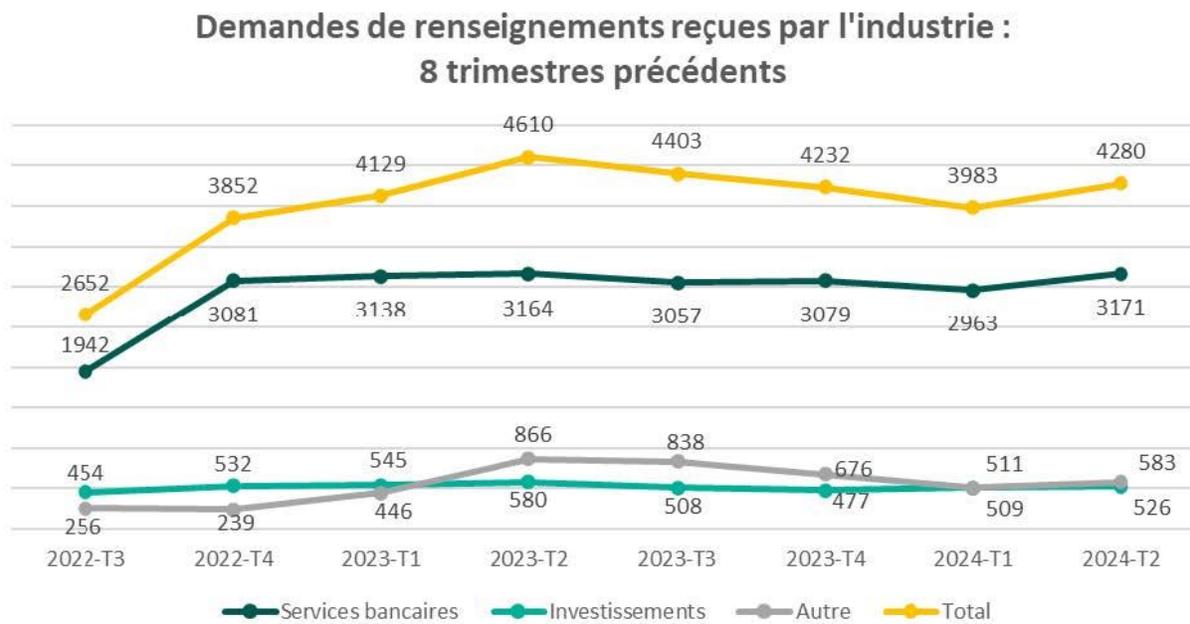
Nous avons eu très récemment un poste à pourvoir au sein de notre conseil d'administration. Rhonda Goldberg, vice-présidente exécutive et chef du contentieux de la Société financière IGM Inc., a démissionné du conseil d'administration lors de notre réunion de juin après cinq ans de service.

Le comité de gouvernance et des ressources humaines dirigera le processus de recherche d'un remplaçant pour le directeur de l'industrie, ce qui comprendra des contacts avec des groupes industriels pour trouver des candidats potentiels au cours de l'été.

Évolution récente des dossiers – Grace McSorely

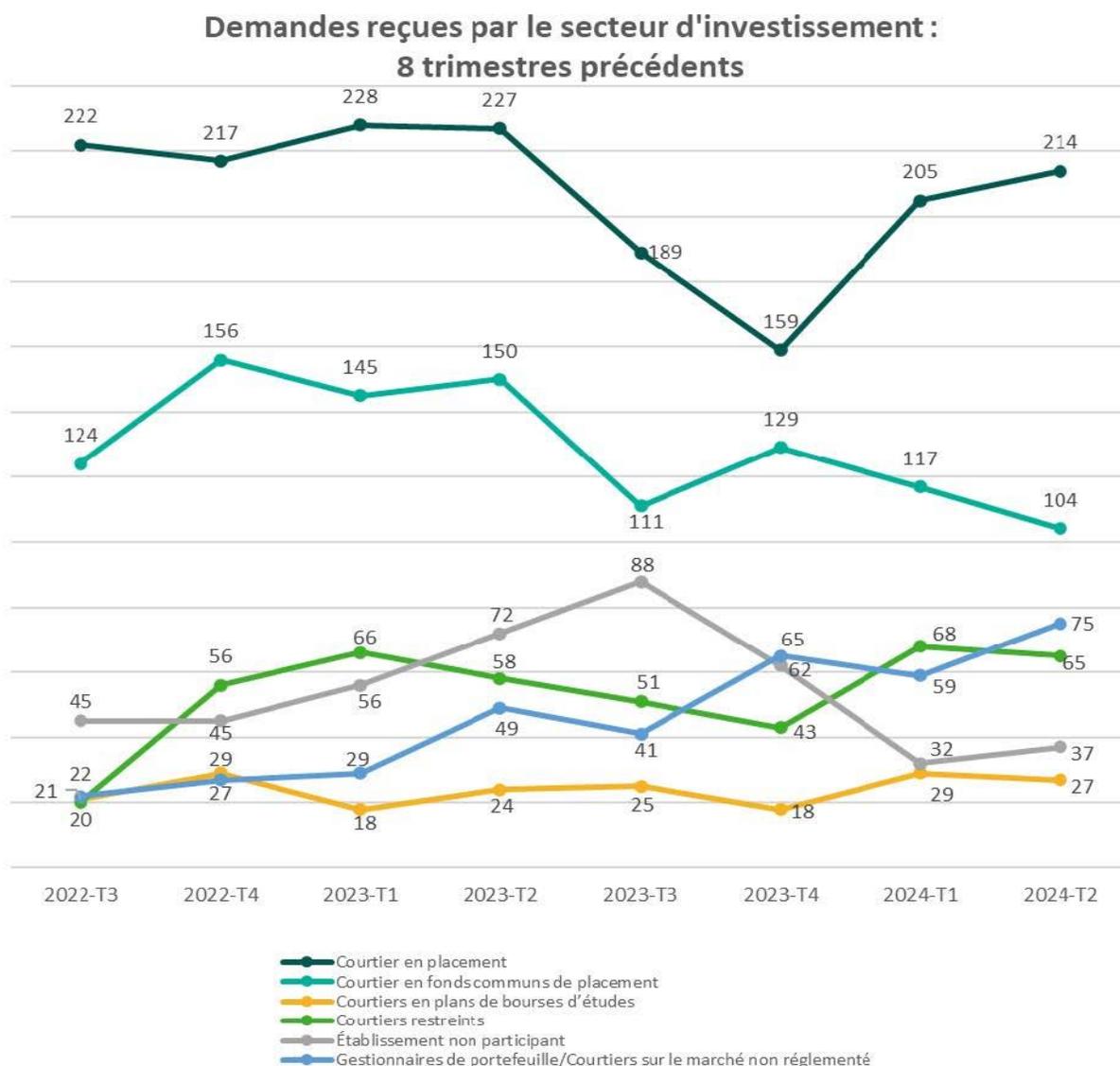
Demands de renseignements recues par l'industrie: 8 trimestres précédents

La ligne jaune supérieure du graphique montre le nombre total de demandes de renseignements, qui a augmenté de 7 % pour atteindre un total de 4 280 au deuxième trimestre, inversant une tendance à la baisse. Cela s'explique en grande partie par les demandes de renseignements des consommateurs bancaires. La ligne vert foncé montre les demandes bancaires, qui représentaient 74 % du total des demandes de renseignements des consommateurs et ont augmenté de 7 % pour atteindre 3 171 demandes. La ligne vert clair montre que les demandes liées aux investissements sont restées stables.



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

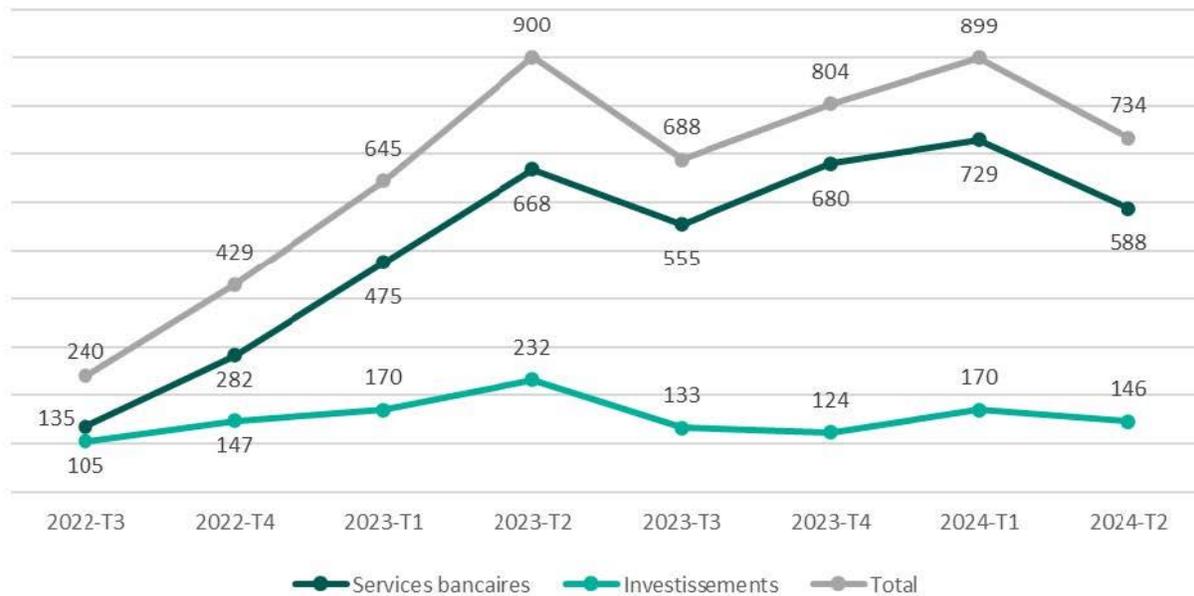
La ligne vert foncé en haut du graphique montre une augmentation de 4 % des demandes de renseignements des courtiers en valeurs mobilières, poursuivant une tendance à la hausse, mais le nombre de demandes est toujours inférieur à celui que nous avons constaté en 2022 et au début de 2023. Les demandes de renseignements des courtiers en fonds communs de placement sont indiquées dans la ligne verte plus claire sous les demandes de renseignements des courtiers en valeurs mobilières, qui étaient en baisse par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente. Les demandes de renseignements des courtiers d'exercice restreint ont légèrement augmenté sur un an. Elles ont toutefois légèrement diminué d'un trimestre sur l'autre. Les dossiers liés aux courtiers en plans de bourses d'études ont globalement stagné d'un trimestre sur l'autre et d'une année sur l'autre. Les demandes de renseignements PM/EMD ont augmenté par rapport au dernier trimestre et par rapport à l'année dernière.



Nombre total de dossiers ouverts: 8 trimestres précédents

Le nombre total de dossiers (la ligne grise du haut) a diminué de 18 % en glissement trimestriel et de 12 % sur un an pour atteindre 734 dossiers au dernier trimestre. Cette baisse s'explique en grande partie par les dossiers bancaires, comme le montre la ligne vert foncé, qui ont diminué de 19 % pour s'établir à 588. Ce chiffre reste élevé d'un point de vue historique global. Les dossiers d'investissement ont diminué de 14 % sur le trimestre pour atteindre 146 dossiers, mais nous avons ouvert plus de dossiers à ce stade de l'année qu'en 2022 et 2021.

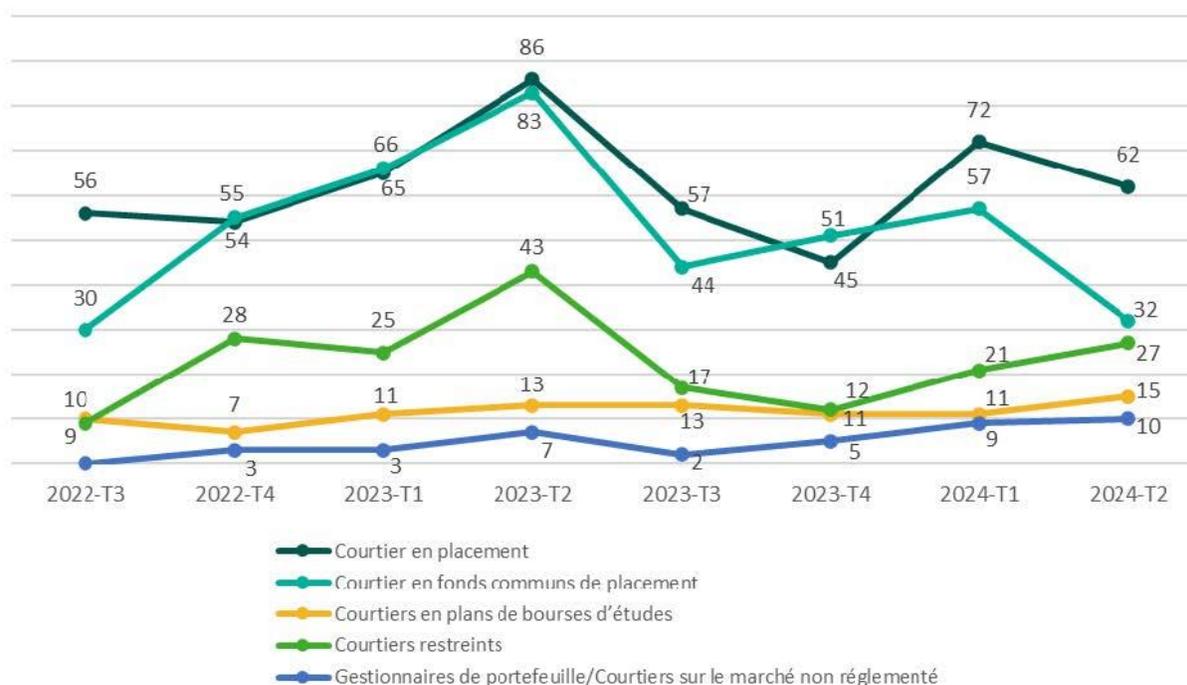
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Dossiers ouverts par secteur de placement: 8 trimestres précédents

Au deuxième trimestre, les dossiers ouverts auprès des courtiers en valeurs mobilières (la ligne foncée du haut) ont diminué de 14 % en glissement trimestriel et de 28 % en dessous de la moyenne des huit derniers trimestres de l'année précédente. Les dossiers de courtiers en fonds communs de placement (la deuxième ligne verte du graphique) ont diminué de 44 % par rapport aux sommets du premier trimestre de 2024. Les dossiers de courtiers restreints (la troisième ligne verte du graphique) ont diminué d'une année sur l'autre et d'un trimestre à l'autre. Les dossiers liés à des plans pour des bourses d'études (la ligne orange) et les dossiers liés aux courtiers sur le marché non réglementé et aux gestionnaires de portefeuilles (la ligne bleue du bas) sont restés relativement faibles, mais ils ont tout de même atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres.

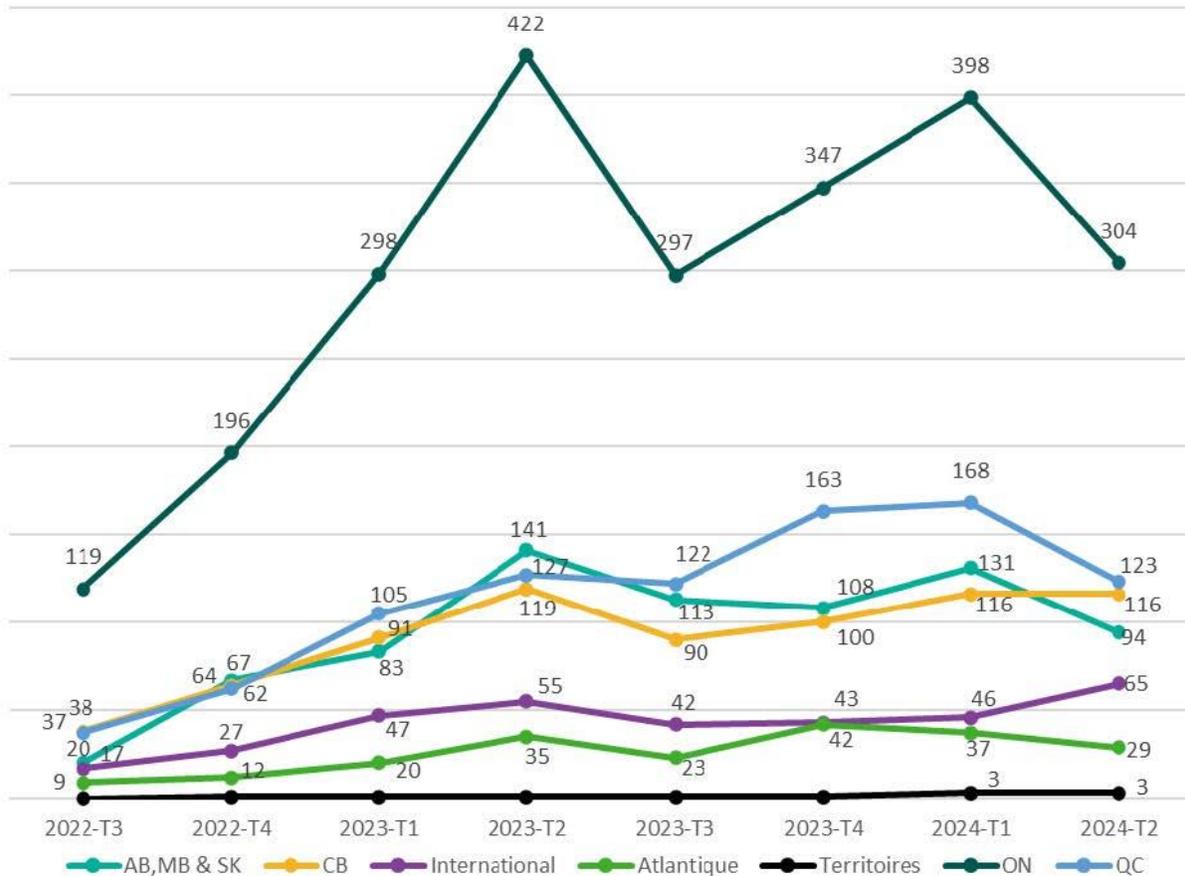
Dossiers ouverts par secteur de placement :
8 trimestres précédents



Dossiers ouverts par région: 8 trimestres précédents

Au deuxième trimestre, les dossiers ouverts ont diminué en glissement trimestriel dans la plupart des régions, à l'exception de la Colombie-Britannique. (la ligne orange) et les Territoires (la ligne noire), qui étaient stables. Les cas internationaux (la ligne violette) ont atteint un sommet sur huit trimestres. En Ontario, les dossiers (la ligne sombre en haut) ont diminué de 24 % en glissement trimestriel et de 28 % par rapport au plus haut atteint depuis huit trimestres du deuxième trimestre de 2023.

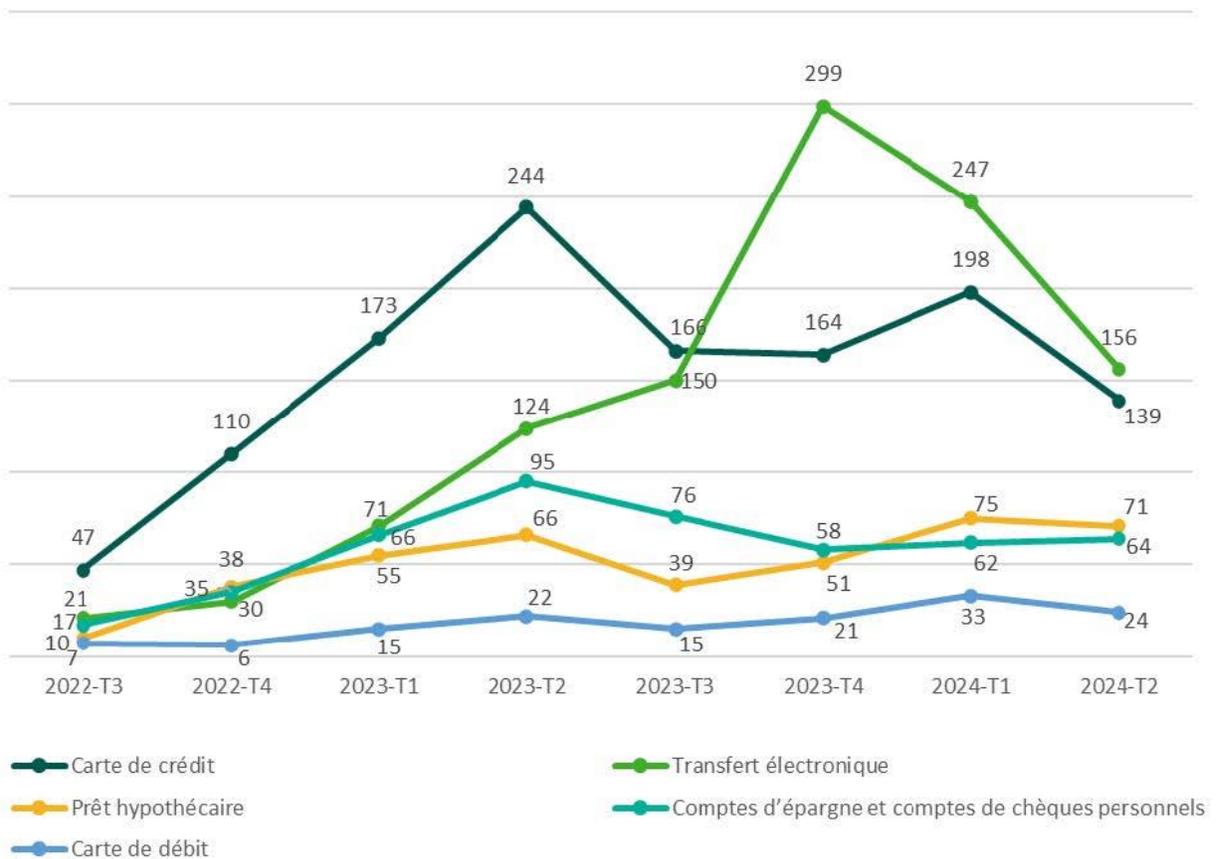
Dossiers ouverts par région : 8 trimestres précédents



Cinq principaux produits bancaires: 8 trimestres précédents

Les virements électroniques sont restés la principale plainte des consommateurs des banques au deuxième trimestre, comme le montre la ligne verte supérieure. Les cartes de crédit (la ligne foncée) constituent la deuxième cause de plainte la plus courante, qui a diminué après le pic atteint au deuxième trimestre de 2023 et s'est maintenue à des niveaux inférieurs à ceux observés l'année dernière. Les dossiers hypothécaires et les plaintes liées aux comptes d'épargne et de chèques personnels sont restés stables d'un trimestre à l'autre. Les plaintes concernant les cartes de débit ont connu une baisse de 27 % d'un trimestre à l'autre.

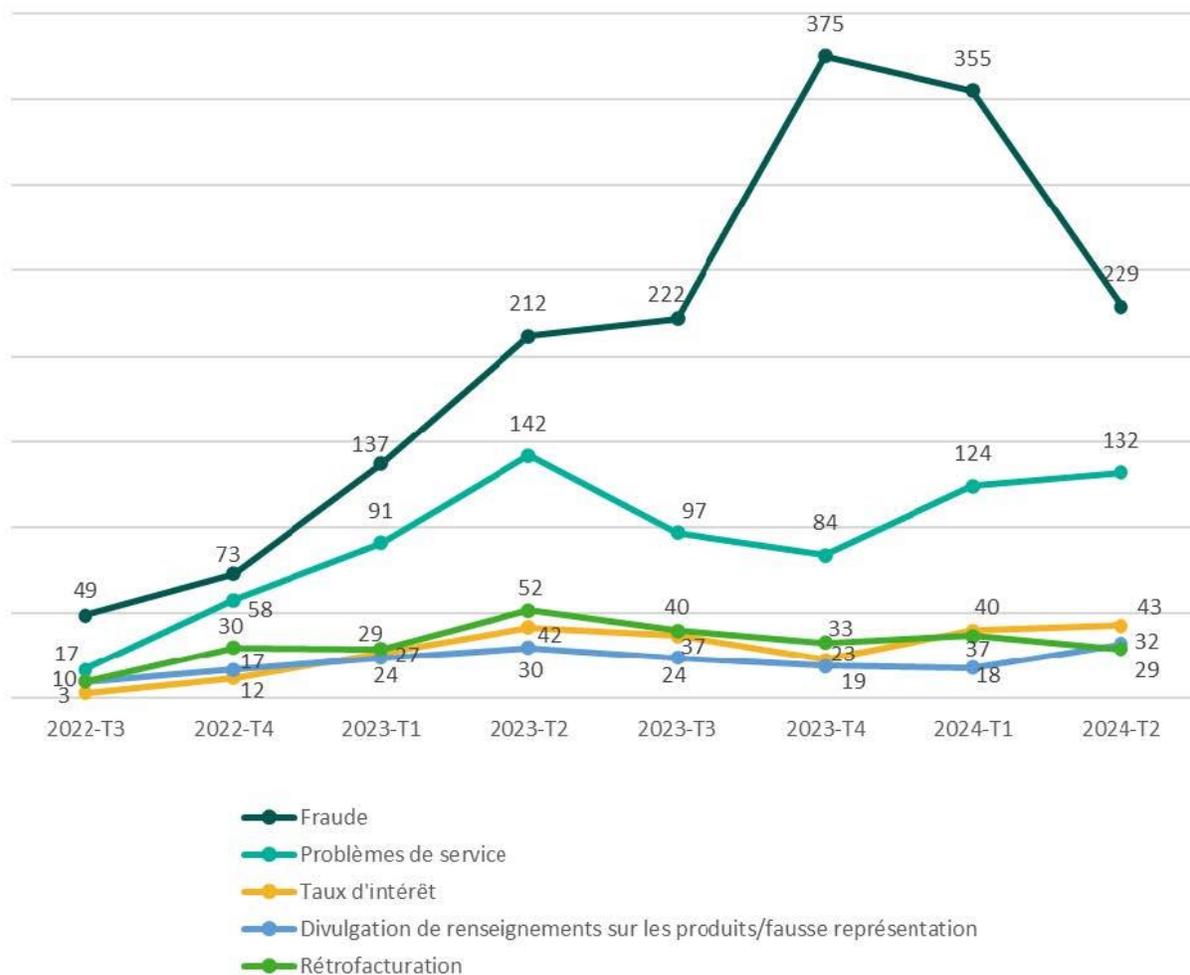
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



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

Au deuxième trimestre, les plaintes liées à la fraude (la ligne vert foncé) sont restées le problème le plus signalé par les consommateurs de services bancaires. Ces plaintes ont diminué de 35 % par rapport au trimestre précédent, poursuivant ainsi une tendance à la baisse. Les plaintes liées à des problèmes de service (la deuxième ligne verte en partant du haut) ont tendance à augmenter, mais pas autant qu'au deuxième trimestre de 2023. Les plaintes liées aux rétrofacturations ont diminué de 22 % d'un trimestre à l'autre et de 44 % par rapport à l'année précédente. Les cas liés à la divulgation d'informations sur les produits et aux fausses déclarations ont augmenté de 78 % d'un trimestre à l'autre et ont légèrement augmenté d'une année sur l'autre. Les dossiers liés aux taux d'intérêt ont légèrement augmenté.

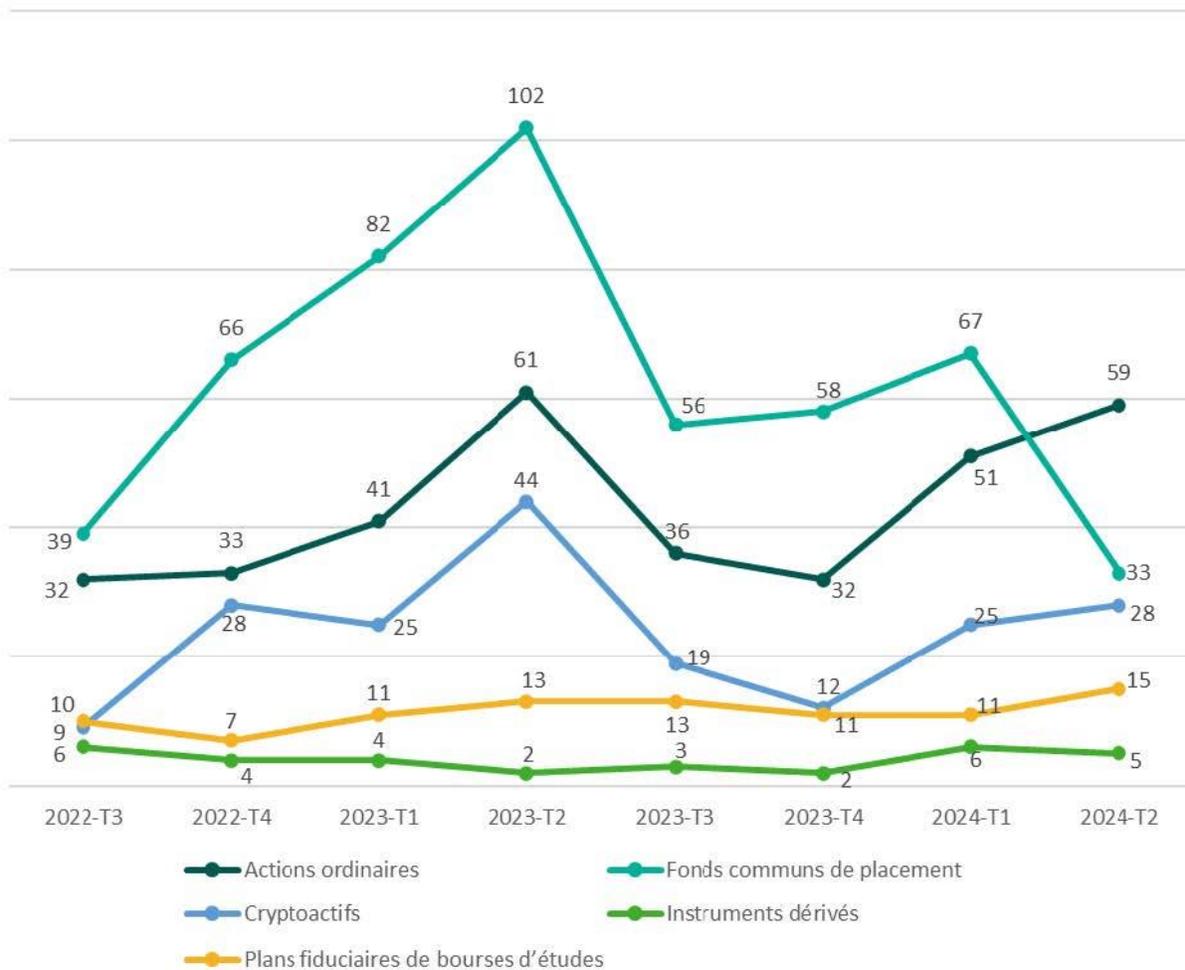
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Cinq principaux produits de placement: 8 trimestres précédents

Au deuxième trimestre, les actions ordinaires ont constitué la principale préoccupation des investisseurs pour la première fois au cours des derniers trimestres. Les dossiers liés aux fonds communs de placement ont diminué de plus de moitié d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 68 % par rapport à l'année dernière. Les plaintes liées aux plans de fiducie de bourses d'études ont atteint un sommet en huit trimestres. Les plaintes liées aux actifs cryptographiques ont légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent.

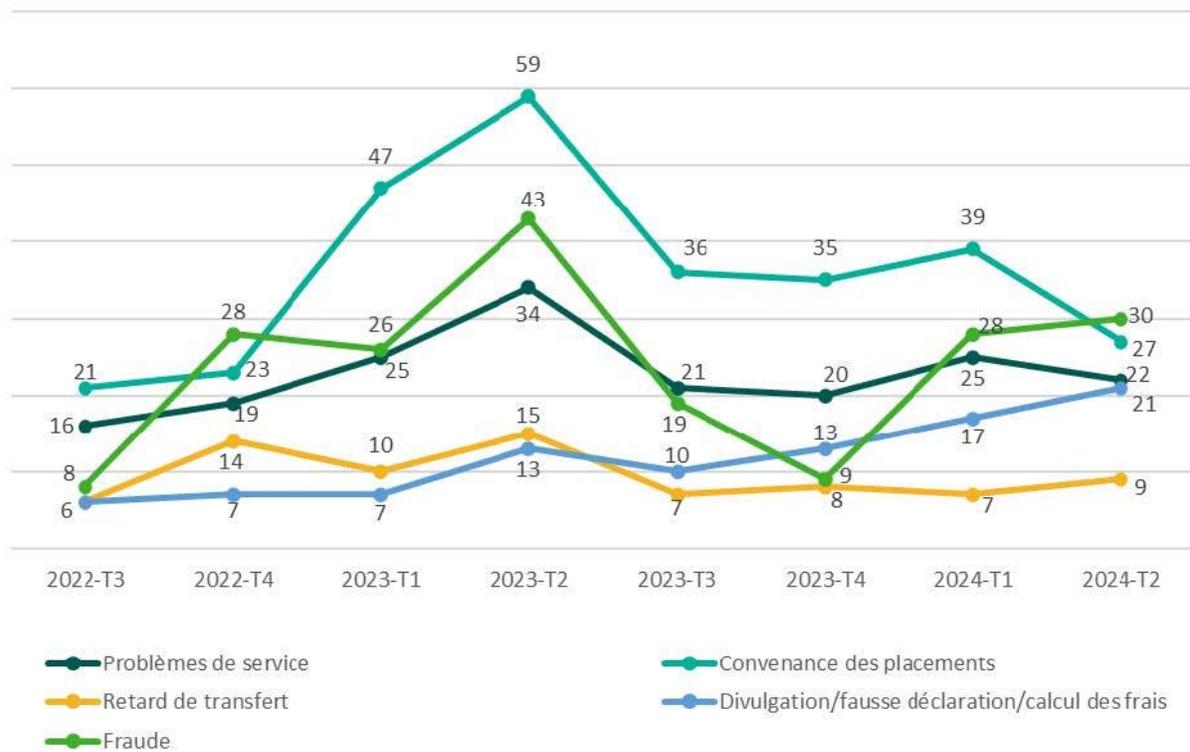
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Cinq principaux problèmes liés aux placements: 8 trimestres précédents

Au deuxième trimestre, la fraude est devenue le principal motif de plainte des investisseurs, dépassant la convenance des placements pour la première fois depuis quelques trimestres. Les dossiers liés à la convenance des placements ont diminué de 31 % par rapport au trimestre précédent et de 54 % d'une année à l'autre. Les problèmes de service ont diminué par rapport au trimestre précédent. Le non-respect des directives a légèrement augmenté au cours du trimestre, par rapport au précédent. Les retards de transfert étaient également en hausse. Les dossiers liés aux honoraires ont connu une tendance à la hausse. Les dossiers liés aux retards de transfert sont restés à des niveaux faibles et bien inférieurs au pic observé au deuxième trimestre de 2023.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Examen du cube de données du site Web de l'OSBI - Mark Wright

Nous avons effectué une présentation destinée à expliquer le fonctionnement du [cube de données de l'OSBI](#).

Table ronde : Traitement des plaintes des concessionnaires et des banques

Avant la réunion, nous avons interrogé les participants pour des sujets de discussion en table ronde et le sujet du traitement des plaintes des concessionnaires et des banques a été suggéré et ajouté à l'ordre du jour de la réunion. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux points soulevés :

- Les défenseurs des consommateurs ont exprimé des craintes concernant les défis liés à la procédure de traitement des plaintes pour les consommateurs au sein des entreprises, notamment sur le fait que de nombreuses conventions de compte entre les entreprises et les consommateurs ne sont pas favorables à ces derniers.
- La discussion a également abordé le rôle des accords de non-divulgence (NDA) dans le traitement des plaintes auprès des entreprises et leur préjudice potentiel pour les consommateurs.
- Un certain nombre de défenseurs des droits des consommateurs ont exprimé leurs inquiétudes quant à la question du « débancairisation » – la situation dans laquelle une entreprise de services financiers met fin à sa relation avec son client, souvent avec peu ou pas d'explications au client. Ces cas sont appelés cas de fin de relation dans les rapports de l'OSBI. Les défenseurs des consommateurs ont remis en question l'équité de ces décisions prises par les entreprises et ont souligné à quel point ces décisions peuvent avoir un impact négatif important sur le bien-être financier des consommateurs.
- Les défenseurs des consommateurs ont considéré que les dossiers concernant les fins de relation à l'OSBI (qui est le quatrième motif de plainte le plus rencontré au cours des huit dernières années) atteignaient une proportion importante et ont exhorté les organismes de réglementation à s'emparer du problème, estimant par ailleurs que l'OSBI devait porter cette question à l'attention de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).
- La direction de l'OSBI a expliqué le champ d'action des enquêtes en vertu du mandat de l'organisation et l'approche adoptée pour enquêter sur les dossiers concernant les fins de relation, qui est décrite dans le document public sur l'[approche](#) de l'OSBI concernant les fins de relation.
- En outre, un groupe de consommateurs a exprimé ses inquiétudes concernant les délais de transfert des plaintes en matière d'investissement.
- La direction de l'OSBI répond que les retards de transfert sont un problème courant dans les plaintes des consommateurs et a observé que ces problèmes résultent souvent d'une mauvaise communication entre un consommateur et une entreprise ou entre les entreprises cédantes et destinataires.
- Un autre groupe de consommateurs a recommandé d'améliorer la protection des cartes de crédit et de débit pour les consommateurs, en particulier ceux qui ont été fraudés.

Annexe – Participants à la réunion

Comité consultatif des investisseurs de l'OCRI

- Andrew Nicholson
- Dorothy Sanford
- Paul Archer

Groupe consultatif des investisseurs des ACVM

- Neil Gross

FAIR Canada

- Erica Young
- Jean-Paul Bureaud
- Tasmin Waley

Kenmar Associates

- Ken Kivenko

Option consommateurs

- Alexandre Plourde
- Sylvie De Bellefeuille

Le centre pour la défense de l'intérêt public

- John Lawford

Union des consommateurs

- Nicholas Thibault