



Demande soutenue des consommateurs au premier trimestre

Au premier trimestre, l'OSBI a constaté une augmentation constante mais modeste de la demande des consommateurs, tandis que les volumes de demandes et de dossiers commençaient à se modérer. L'OSBI a reçu 7 429 demandes de consommateurs, soit une hausse de 6 % par rapport au trimestre précédent et de 20 % par rapport à l'an dernier, ce qui représente le volume de demandes le plus élevé en huit trimestres. Les demandes bancaires représentaient 87 % du total et ont alimenté la majeure partie de cette augmentation, tandis que les demandes d'investissement ont légèrement diminué par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté d'une année à l'autre.

Les volumes de dossiers ont suivi une tendance similaire. L'OSBI a ouvert 1 661 dossiers au premier trimestre, soit une augmentation de 4 % d'un trimestre à l'autre et de 30 % d'une année à l'autre, atteignant un sommet sur huit trimestres. Les dossiers bancaires représentaient 89 % des dossiers ouverts, avec une augmentation modérée par rapport au trimestre précédent, retrouvant les niveaux atteints pour la dernière fois au deuxième trimestre 2025. Les dossiers d'investissement ont légèrement diminué par rapport au trimestre précédent, mais ont nettement augmenté par rapport à la même période l'an dernier, demeurant relativement stables au cours des huit derniers trimestres.

Parmi les dossiers bancaires, les plaintes relatives aux cartes de crédit ont augmenté et ont atteint leur plus haut niveau en huit trimestres. Les plaintes liées à la fraude ont augmenté de façon marquée, causées surtout par les cartes de crédit, les virements électroniques et les cartes de débit. Les plaintes concernant les cartes de débit et celles relatives à la divulgation de produits ont également augmenté.

Les plaintes liées aux actions ordinaires ont augmenté de façon notable sur une base annuelle. Les plaintes concernant les fonds communs de placement ont diminué par rapport au trimestre précédent, mais sont demeurées essentiellement stables par rapport à l'an dernier. Les plaintes liées aux crypto-actifs et aux régimes de bourses d'études ont continué de diminuer. Les investisseurs ont le plus souvent soulevé des inquiétudes quant au non-respect des instructions, en particulier en ce qui concerne les actions ordinaires et les fonds communs de placement.

Statistiques des huit derniers trimestres

Dans ce rapport, nous présentons des données préliminaires du premier trimestre 2026 (du 1^{er} novembre 2025 au 31 janvier 2026), ainsi que des données des huit derniers trimestres à titre de contexte historique. Tous les chiffres sont provisoires et susceptibles d'être modifiés. Ce rapport comprend ce qui suit :

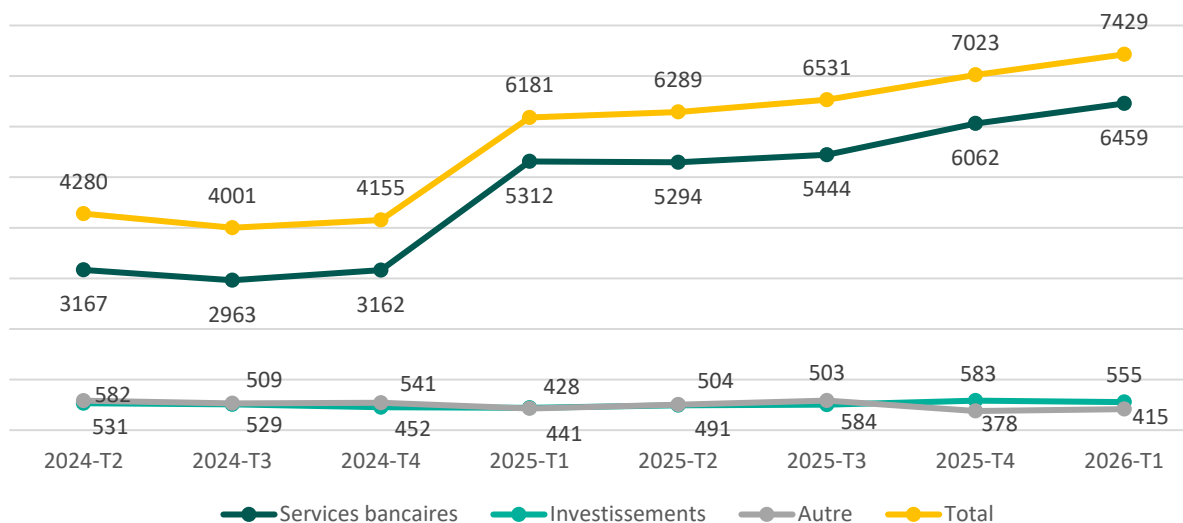
- Demandes d'informations reçues par secteur
- Demandes d'informations reçues par le secteur des investissements

- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Cinq principaux produits bancaires
- Cinq principaux problèmes bancaires
- Les 5 principaux produits et problèmes dans le secteur bancaire
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes d'investissement
- Les 5 principaux produits et problèmes dans le secteur bancaire

À propos des demandes d'informations transmises à l'OSBI

Lorsque les consommateurs contactent l'OSBI avec une plainte ou une question concernant un problème lié aux services financiers qu'ils rencontrent, nous enregistrons ces interactions comme des demandes d'informations. Une partie importante du rôle de l'OSBI consiste à répondre aux demandes d'informations des consommateurs concernant des plaintes. En plus d'accompagner les consommateurs dans le dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI, lorsque cela relève de notre mandat, notre personnel d'accueil est formé pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs lorsque nous ne sommes pas l'organisation appropriée pour les aider. Il s'agit souvent de les informer des règlements qui s'appliquent à leur plainte et de leur expliquer les mesures à prendre pour résoudre leur problème et de les orienter vers la personne concernée au sein de leur entreprise ou vers l'organisme de réglementation approprié. Le volume des demandes constitue un indicateur de tendance des volumes de dossiers futurs.

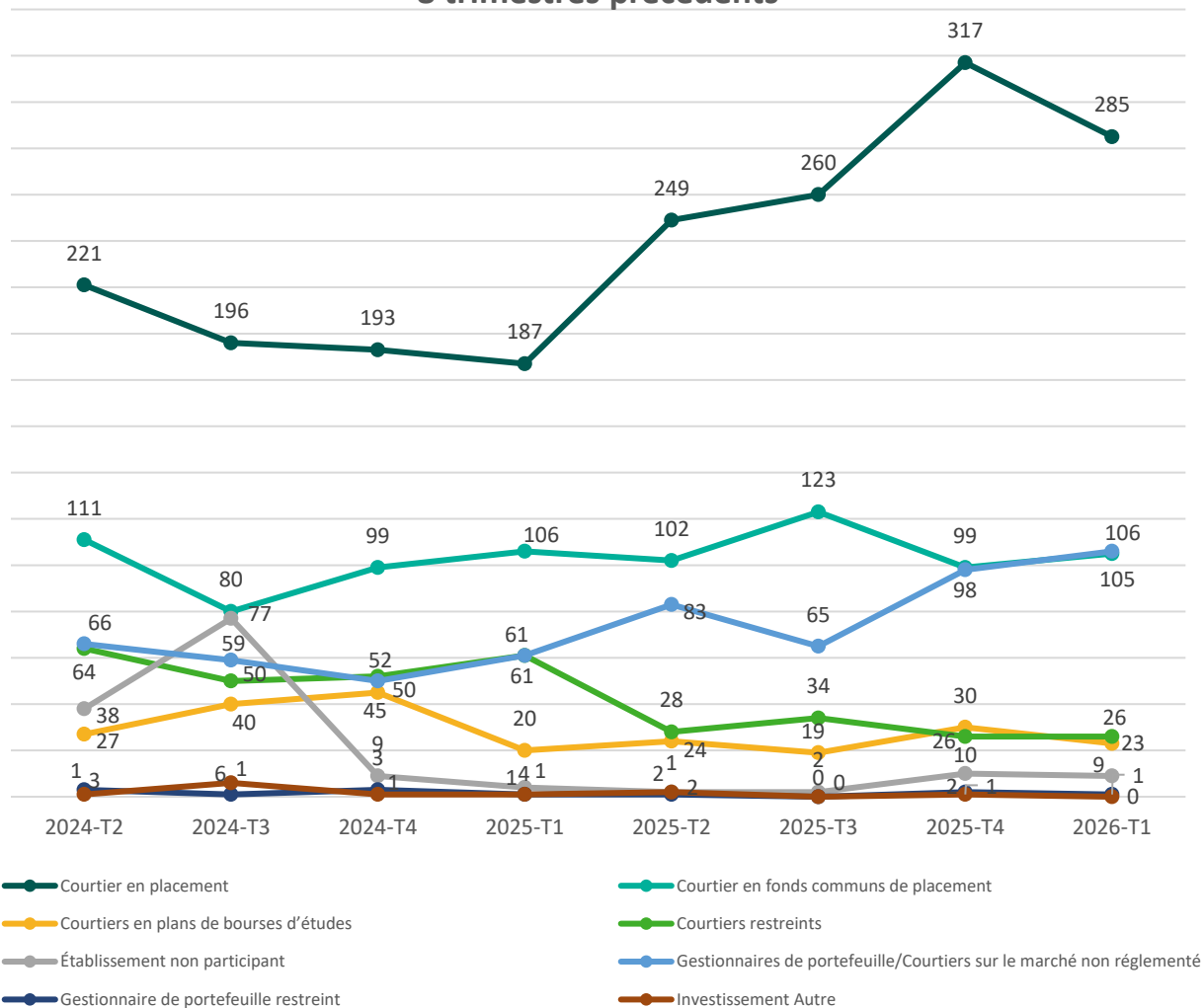
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, **le nombre total de demandes des consommateurs** a atteint un sommet de huit trimestres, principalement attribuable aux demandes liées au secteur bancaire, qui représentaient 87 % de toutes les demandes. Les demandes liées aux investissements ont légèrement diminué, mais sont restées stables.

- Le nombre **total** de demandes a augmenté de 6 % d'un trimestre à l'autre et a connu une hausse de 20 % d'une année à l'autre.
- Les demandes **liées aux services bancaires** ont augmenté de 7 % d'un trimestre à l'autre et de 22 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes **liées aux investissements** ont diminué de 5 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 26 % d'une année à l'autre.
- Les **autres demandes d'informations** ont augmenté de 10²% par rapport au creux des huit trimestres enregistré le trimestre dernier, mais ont diminué de 3 % par rapport à l'an dernier. La catégorie Autre inclut les demandes d'informations provenant des consommateurs d'entreprises non participantes.

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

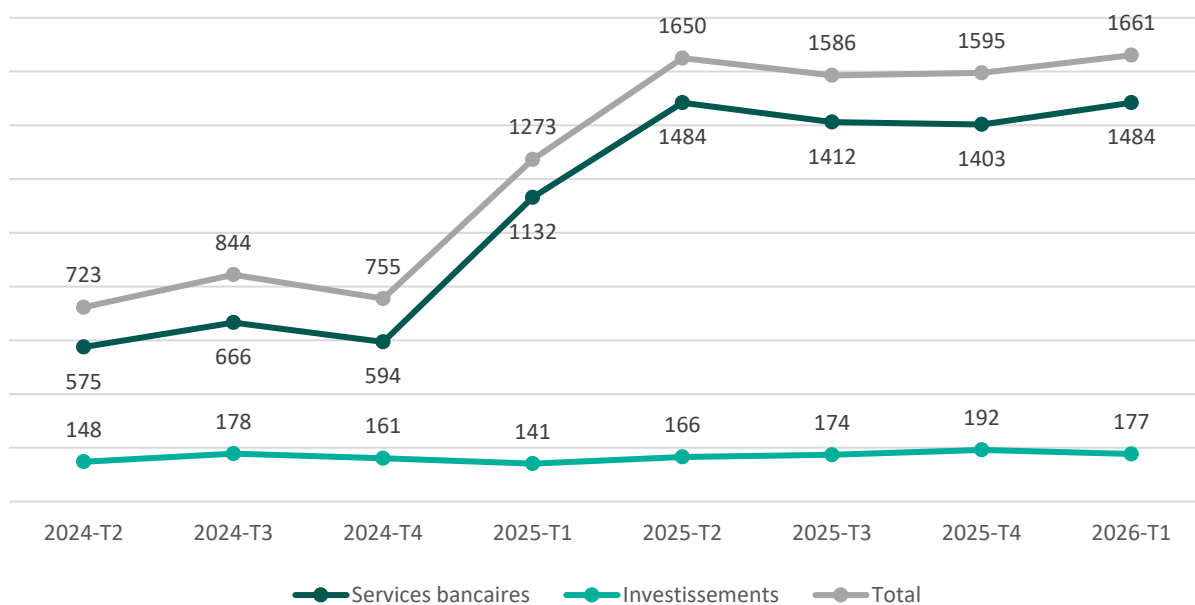


Au premier trimestre, le nombre total de demandes liées aux investissements a diminué de 5 % d'un trimestre à l'autre, mais a augmenté de 26 % d'une année à l'autre. Plusieurs secteurs ont enregistré une croissance d'un trimestre à l'autre et/ou d'une année à l'autre.

- Les demandes liées aux **courtiers en investissement** ont diminué de 10 %, passant sous le sommet des huit derniers trimestres atteint au cours du trimestre précédent, tout en augmentant de 52 % d'une année à l'autre.
- Les demandes d'informations des **courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 6 % par rapport au dernier trimestre et sont restées stables d'une année à l'autre.

- Les **demandes liées aux gestionnaires de portefeuille et aux courtiers du marché exempté** ont atteint un sommet de huit trimestres, en hausse de 8 % d'un trimestre à l'autre et de 74 % d'une année à l'autre.
- Les demandes auprès des **courtiers restreints** sont restées stables au plus bas des huit derniers trimestres et ont diminué de 57 % d'une année à l'autre.
- Les demandes des **courtiers en régimes enregistrés d'épargne-études** ont diminué de 23 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 15 % d'une année à l'autre.
- Les demandes concernant les **gestionnaires de portefeuilles restreints** sont demeurées faibles.
- Les demandes liées aux **firmes non participantes (NPF)** ont légèrement diminué par rapport au trimestre précédent, restent bien en dessous des niveaux de 2024, mais ont plus que doublé d'une année à l'autre. **Ces demandes** concernent les sociétés d'investissement non assujetties à la réglementation provinciale sur les valeurs mobilières qui exige qu'elles offrent l'accès aux services de l'OSBI.

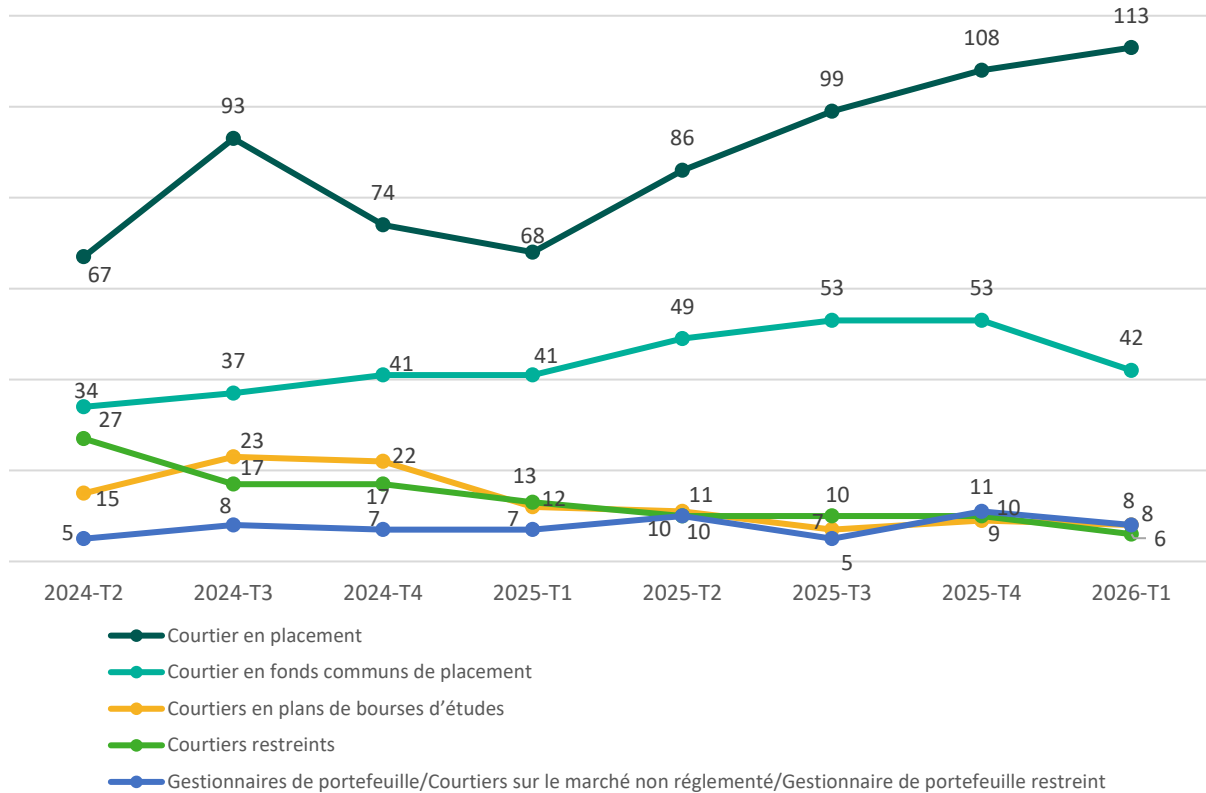
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, le **nombre total de dossiers ouverts** a atteint un sommet sur huit trimestres, en hausse de 4 % d'un trimestre à l'autre et de 30 % d'une année à l'autre.

- Les **dossiers bancaires** ouverts sont revenus au sommet sur huit trimestres déjà atteint au deuxième trimestre 2025, en hausse de 6 % d'un trimestre à l'autre et de 31 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers **d'investissement** ouverts ont diminué de 8 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 26 % d'une année à l'autre.

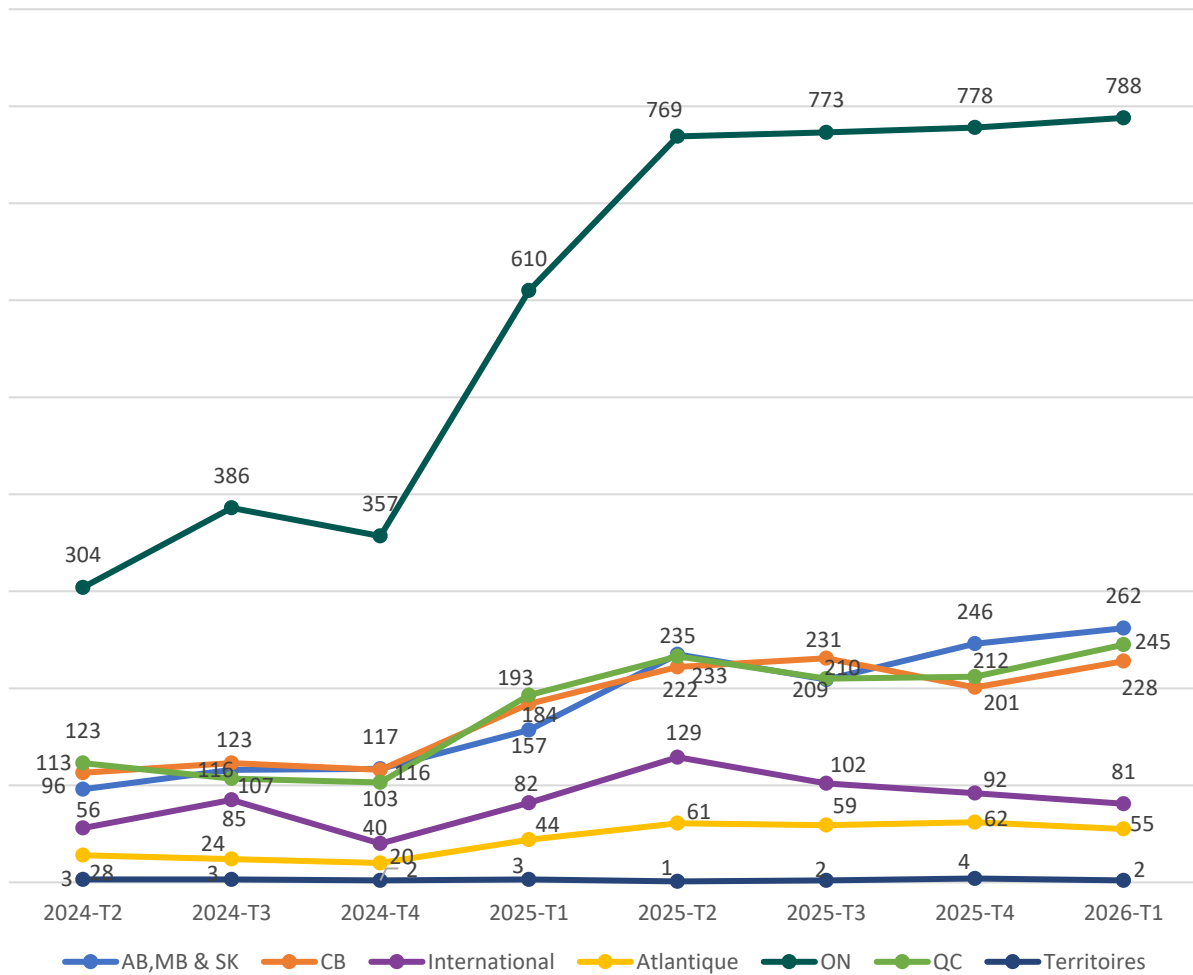
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, **le nombre total de dossiers d'investissement ouverts** a augmenté de 8 % d'un trimestre à l'autre et de 26 % d'une année à l'autre.

- Les dossiers liés aux **courtiers en placement** ont atteint leur plus haut niveau en huit trimestres, en hausse de 5 % d'un trimestre à l'autre et de 66 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 21 % d'un trimestre à l'autre et sont restés presque stables d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **courtiers en plans de bourses d'études** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 33 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **gestionnaires de portefeuille** et aux **courtiers du marché exempté** ont diminué de 12 % d'un trimestre à l'autre, mais ont légèrement augmenté de 13 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers des **courtiers restreints** ont atteint un creux de huit trimestres, soit une baisse de 45 % par rapport au trimestre précédent et de 54 % par rapport à l'année précédente.
- Aucun dossier de **gestionnaire de portefeuille restreint** n'a été ouvert durant le trimestre.

Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents

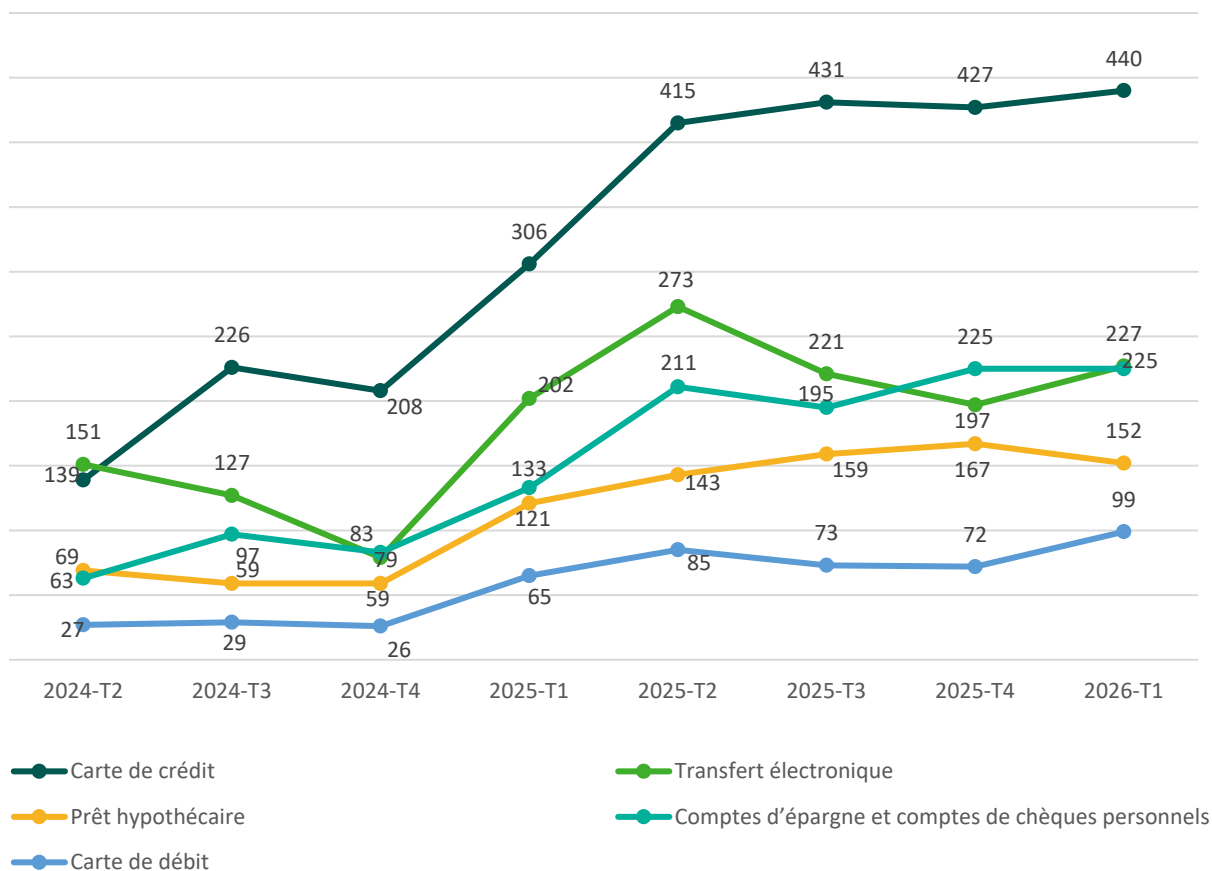


Au premier trimestre, le nombre de dossiers a augmenté dans plusieurs régions, tandis que les dossiers internationaux, ceux des provinces atlantiques et des territoires ont diminué.

- Les dossiers en **Ontario** sont restés presque stables d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 29 % d'une année à l'autre.

- Les dossiers au **Québec** ont augmenté de 16 % d'un trimestre à l'autre et de 27 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers en **Colombie-Britannique** ont augmenté de 13 % d'un trimestre à l'autre et de 24 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers provenant des **provinces des Prairies** ont augmenté de 7 % d'un trimestre à l'autre et de 67 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers **internationaux** ont diminué de 12 % d'un trimestre à l'autre et sont presque stables d'une année à l'autre.
- Les dossiers dans les **provinces atlantiques** ont diminué de 11 % d'un trimestre à l'autre et augmenté de 25 % d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers dans les **Territoires** est resté à des niveaux faibles.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents

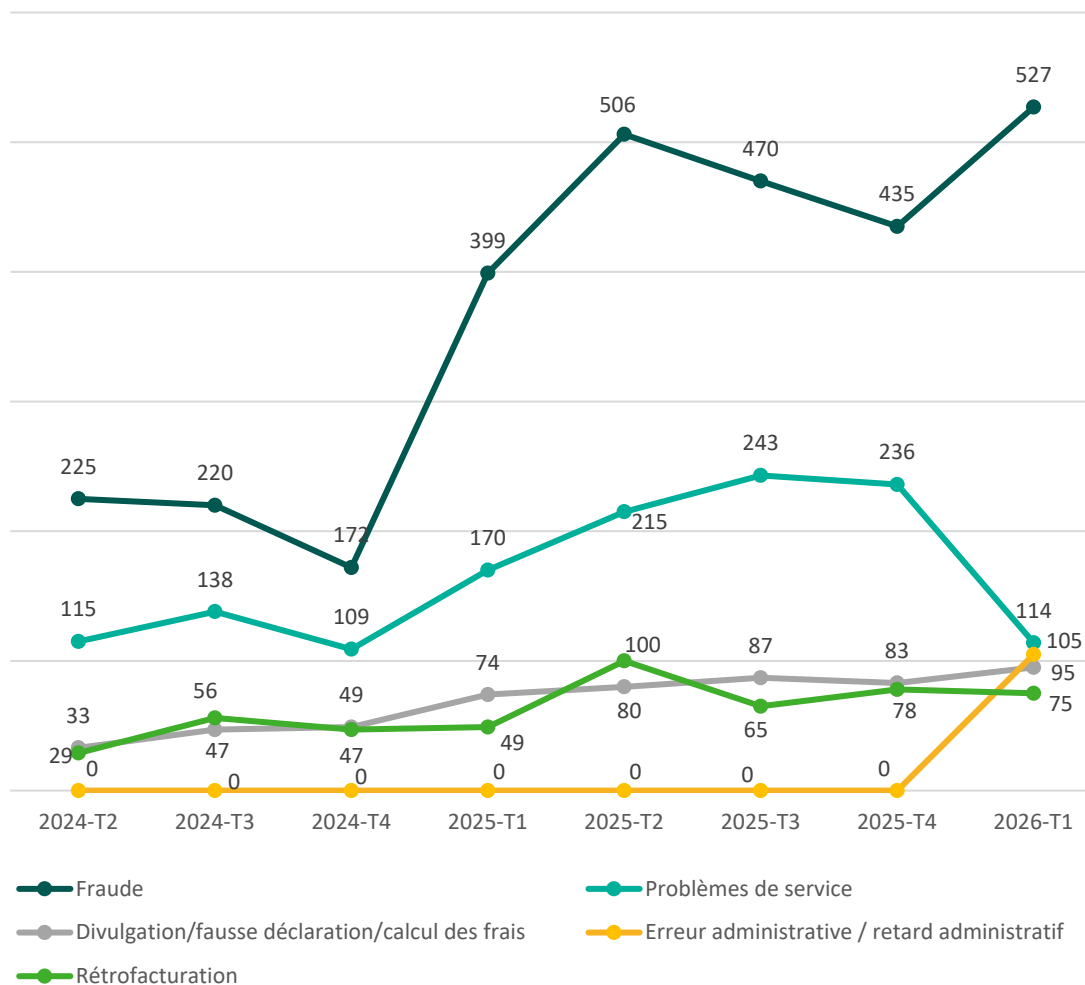


Au premier trimestre, **les cartes de crédit** sont restées le principal produit bancaire pour les dossiers ouverts. Les cinq principales catégories de plaintes liées aux produits sont restées inchangées par rapport au trimestre précédent.

- Les plaintes liées aux **cartes de crédit** ont atteint un sommet depuis huit trimestres, soit une augmentation de 3 % d'un trimestre à l'autre et de 44 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant les **transferts électroniques** ont affiché une hausse de 15 % d'un trimestre à l'autre et de 12 % d'une année à l'autre, malgré une diminution depuis le sommet atteint au deuxième trimestre 2025.
- Les dossiers liés aux **comptes d'épargne et de chèques personnels** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 69 % d'une année à l'autre.

- Les plaintes **hypothécaires** ont diminué de 9 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 26 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **cartes de débit** ont augmenté de 38 % d'un trimestre à l'autre et de 52 % d'une année à l'autre.

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

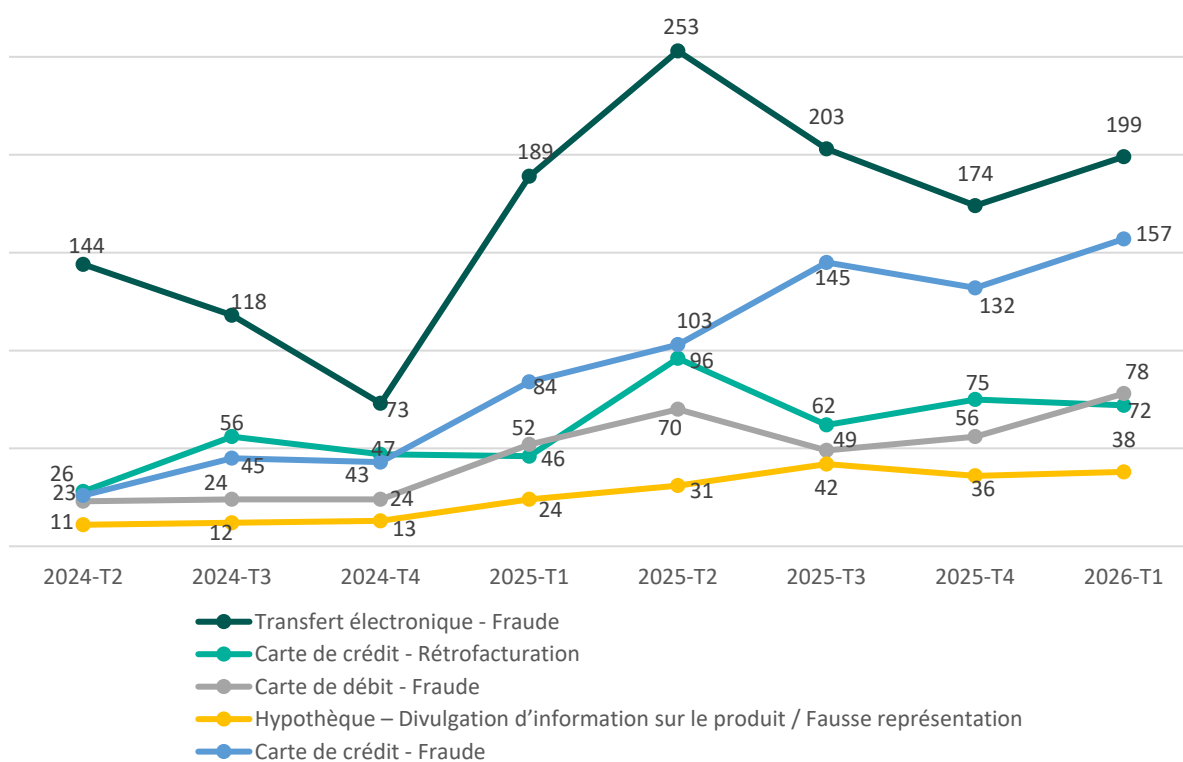


Au premier trimestre, **la fraude** était la principale préoccupation des consommateurs bancaires, atteignant un sommet sur huit trimestres et inversant une tendance à la baisse récente. La forte baisse des plaintes liées aux **problèmes de service** est en grande partie due à la recatégorisation débutant à l'exercice 2026, certains problèmes étant désormais signalés comme des **erreurs administratives ou des retards**.

- Les plaintes pour **fraude** ont augmenté de 21 % par rapport au trimestre précédent et de 32 % d'une année à l'autre.
- Les **plaintes liées au service** ont diminué de 52 % d'un trimestre à l'autre et de 33 % d'une année à l'autre, principalement en raison de la recatégorisation indiquée plus haut.

- Les plaintes concernant la **divulgarion de renseignements sur les produits** ont atteint un sommet sur huit trimestres, en hausse de 14 % d'un trimestre à l'autre et de 28 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes pour **erreur administrative ou retard** sont devenues un problème majeur durant le trimestre, avec 105 dossiers, principalement en raison de la recatégorisation mentionnée ci-dessus.
- Les plaintes en **rétrofacturation** ont diminué de 4 % par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 53 % d'une année à l'autre.

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

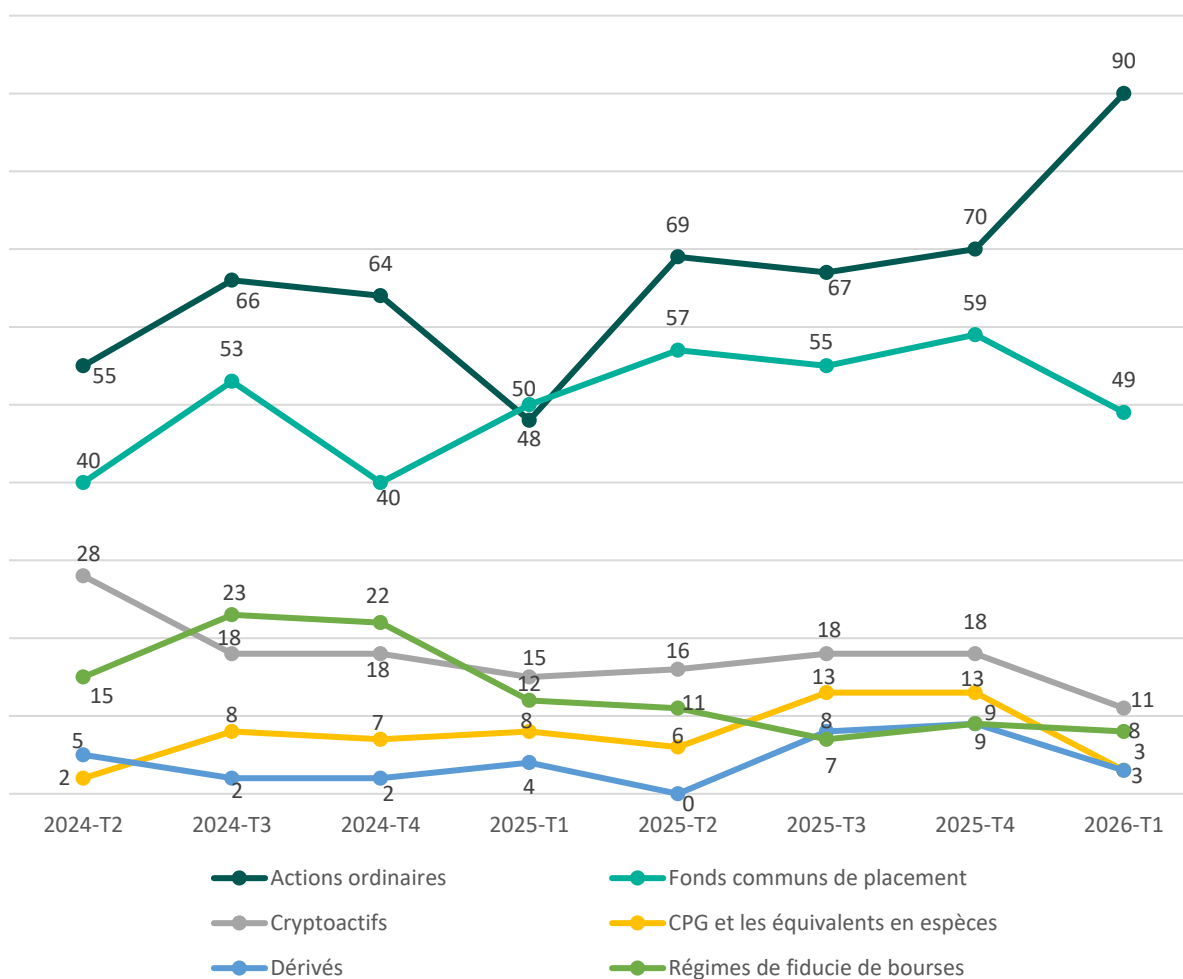


Au premier trimestre, la **fraude par virements électroniques** est restée la principale plainte combinée produit-problème parmi les consommateurs de services bancaires. Les trois principales préoccupations liées aux produits, combinées pour ce trimestre, concernaient la fraude.

- Les plaintes pour **fraude au transfert électronique** ont augmenté de 14 % et de 5 % d'une année à l'autre.

- Les plaintes pour **fraude liée aux cartes de crédit** ont atteint un sommet sur huit trimestres, en hausse de 19 % d'un trimestre à l'autre et de 87 % par rapport à l'an dernier.
- Les plaintes pour **fraude par carte de débit** ont augmenté de 39 % d'un trimestre à l'autre et de 50 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant la **rétrofacturation par carte de crédit** ont diminué de 4 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 57 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées à la **divulgaration d'informations sur les produits hypothécaires** ont augmenté de 6 % d'un trimestre à l'autre et de 56 % d'une année à l'autre.

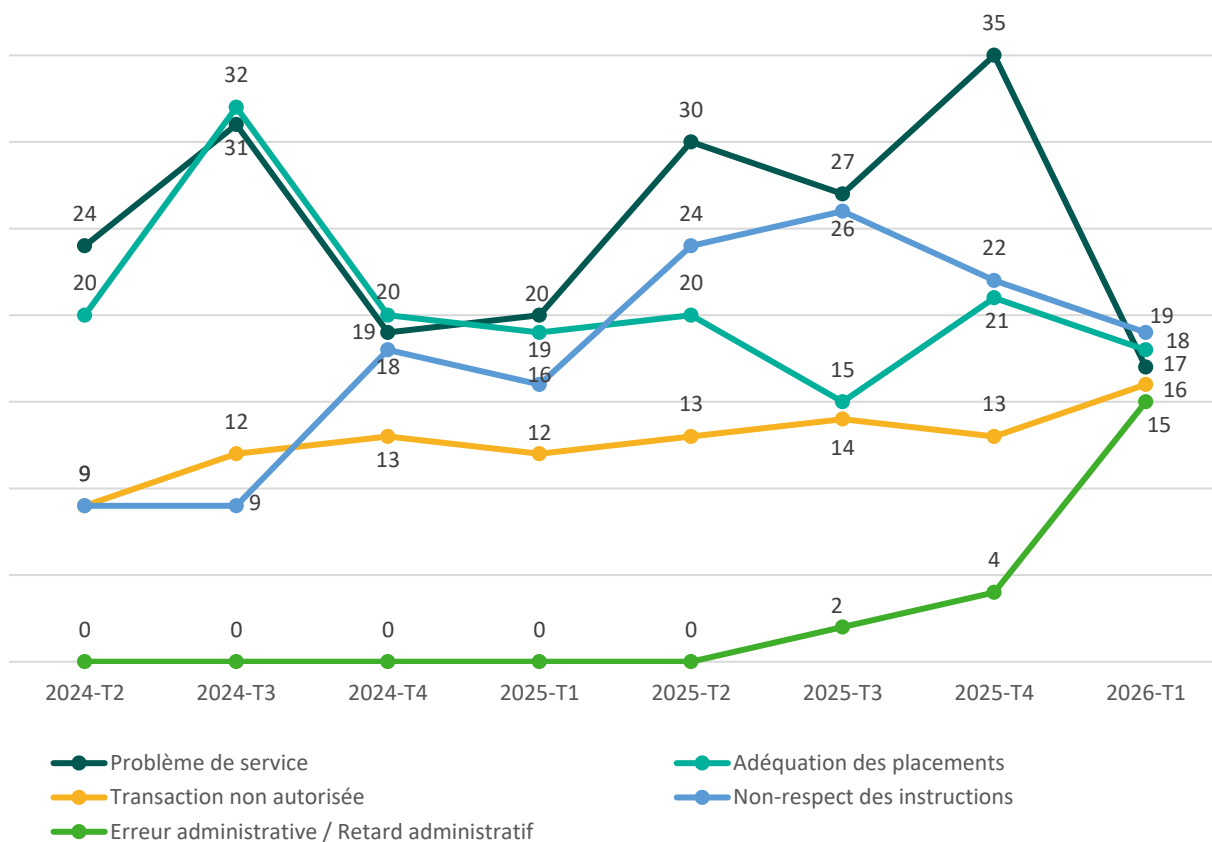
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, les **actions ordinaires** sont demeurées la principale préoccupation des investisseurs en matière de produits. Les catégories de produits sont restées relativement inchangées, car les plaintes concernant **les CPG et les équivalents en espèces** ainsi que celles concernant **les dérivés** ont toutes deux été classées en cinquième position parmi les cinq principaux produits d'investissement pour ce trimestre.

- Les plaintes liées aux **actions ordinaires** ont atteint un sommet sur huit trimestres, en augmentation de 29 % d'un trimestre à l'autre et de 88 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **fonds communs de placement** Les plaintes liées aux fonds communs de placement ont diminué de 17 % d'un trimestre à l'autre et sont restées presque stables d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant les **cryptoactifs** ont atteint un creux de huit trimestres, en baisse de 39 % d'un trimestre à l'autre et de 27 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **régimes de fiducie de bourses** ont légèrement baissé d'un trimestre à l'autre et ont reculé de 33 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **certificats de placement garanti (CPG) et aux équivalents de trésorerie** ont diminué de 77 % d'un trimestre à l'autre et de 63 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **dérivés** ont diminué de 67 %, puis sont demeurées relativement stables d'une année à l'autre.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents

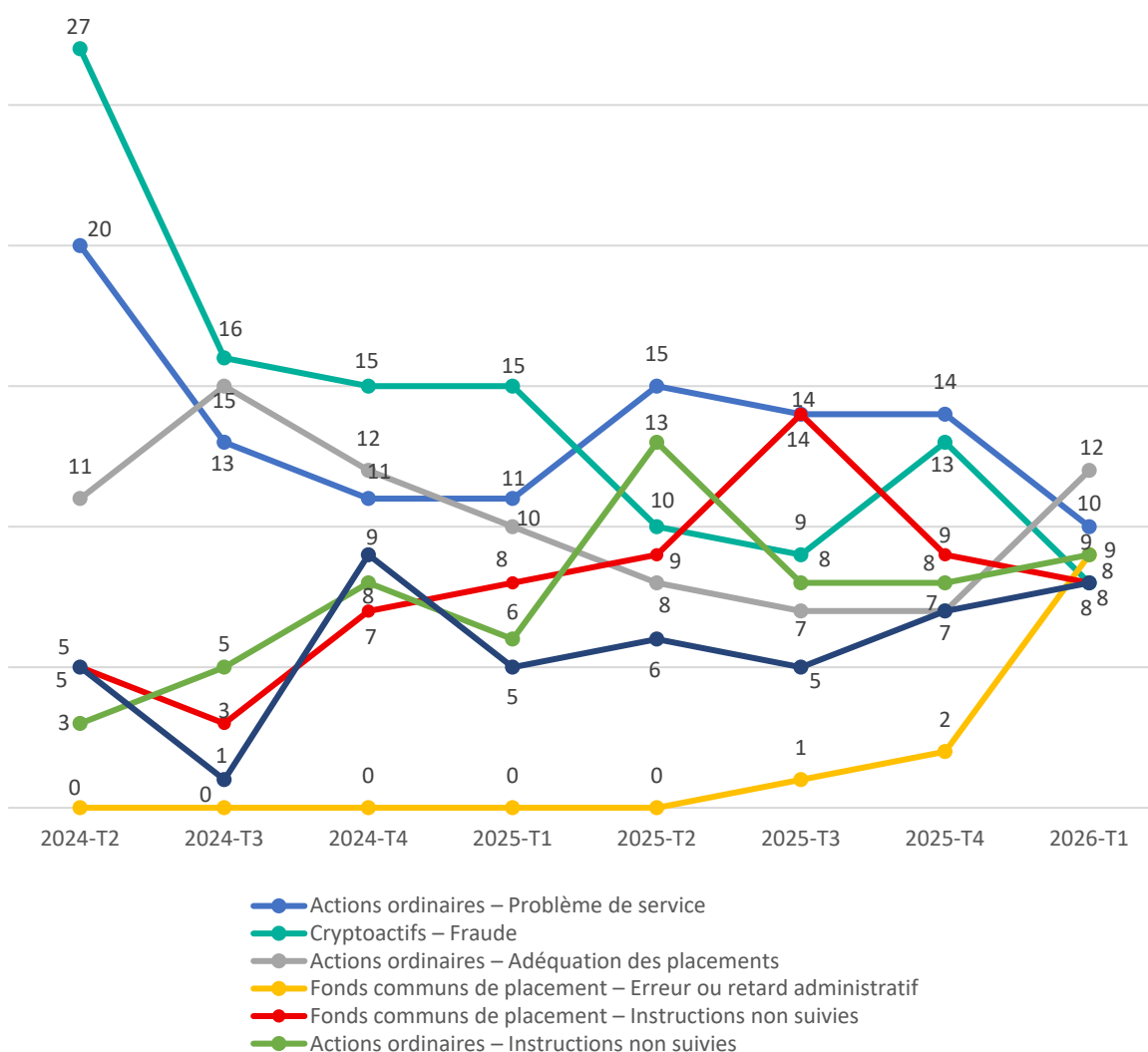


Au premier trimestre, les **instructions non suivies** était le principal problème d'investissement. La baisse importante des plaintes liées aux **problèmes de service** est principalement attribuable à la recatégorisation, certains problèmes de service étant désormais signalés comme **des erreurs administratives ou des retards**.

- Les plaintes pour **non-respect des instructions** ont augmenté de 14 % d'un trimestre à l'autre et de 19 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes relatives à la **pertinence des investissements** ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre et étaient en légère baisse par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées à des **problèmes de service** ont diminué de 51 % par rapport au dernier trimestre et de 15 % d'une année à l'autre, principalement en raison de la recatégorisation mentionnée ci-dessus.

- Les plaintes relatives à des **transactions non autorisées** ont augmenté de 23 % d'un trimestre à l'autre et de 33 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées à **une erreur administrative ou à un retard** ont augmenté d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, principalement en raison de la recatégorisation de certaines plaintes liées aux problèmes de service, comme mentionné ci-dessus.

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



Au premier trimestre, **l'adéquation des investissements en actions ordinaires** a été la principale plainte liée à des questions de produit parmi les investisseurs, mais avec une marge relativement

faible, car les autres plaintes liées à des questions de produit affichaient des niveaux de volume similaires.

- Les plaintes **liées à l'adéquation des investissements en actions ordinaires** ont augmenté de 71 % d'un trimestre à l'autre et de 20 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant les questions de **service des actions ordinaires** ont diminué de 29 % et ont légèrement diminué d'une année à l'autre, principalement en raison de la recatégorisation de certains problèmes de service.
- Les plaintes concernant **les instructions non suivies pour les actions ordinaires** ont légèrement augmenté d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 50 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant **les erreurs administratives ou les retards liés aux fonds communs de placement** ont augmenté d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, principalement en raison de la recatégorisation de certains problèmes de service.
- Les plaintes pour **fraude aux cryptoactifs** ont diminué de 38 % d'un trimestre à l'autre et de 47 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées au non-respect des **instructions concernant les fonds communs de placement non suivies** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et sont demeurées stables d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées à des **transactions non autorisées sur des actions ordinaires** ont légèrement augmenté d'un trimestre à l'autre et de 60 % d'une année à l'autre.