

La demande des consommateurs pour les services d'OSBI est demeurée élevée au quatrième trimestre de 2025.

Le quatrième trimestre a été marqué par une période de croissance soutenue de l'OSBI, particulièrement par rapport à la même période l'année précédente. Les demandes des consommateurs ont atteint un niveau record au cours du trimestre et ont connu une hausse marquée d'une année à l'autre. Le secteur bancaire a continué de générer la majorité des demandes, reflétant notre mandat élargi en tant qu'unique organisme externe de traitement des plaintes pour toutes les banques sous réglementation fédérale. Les demandes liées à l'investissement sont restées stables par rapport au troisième trimestre et ont augmenté d'une année à l'autre.

Les volumes de dossiers ont suivi une tendance similaire. L'OSBI a ouvert un nombre de dossiers similaire à celui du trimestre précédent, mais le volume total de dossiers a plus que doublé par rapport au quatrième trimestre de 2024. Les dossiers bancaires sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre, tout en augmentant considérablement d'une année à l'autre. Le nombre de dossiers d'investissement a connu une hausse tant d'un trimestre à l'autre que d'une année à l'autre. Dans le secteur de l'investissement, OSBI a constaté une croissance notable des dossiers impliquant des courtiers en valeurs mobilières et des gestionnaires de portefeuille/courtiers du marché exempté.

La fraude est demeurée la préoccupation la plus fréquente chez les consommateurs bancaires au quatrième trimestre, même si les volumes ont diminué par rapport au trimestre précédent. Les problèmes de service ont continué d'augmenter et ont atteint leur niveau le plus élevé depuis huit trimestres. Les cartes de crédit ont généré le plus grand nombre de plaintes liées aux produits bancaires, suivies des comptes de transactions personnels, des virements électroniques, des prêts hypothécaires et des cartes de débit. Bien que le volume des plaintes liées à la fraude par virement électronique ait diminué par rapport aux pics récents, il demeure la catégorie combinée de plaintes sur les problèmes de produits la plus fréquente.

Dans le secteur des placements, les problèmes de service étaient la principale préoccupation, tandis que la divulgation des frais est devenue l'un des cinq principaux enjeux au cours du trimestre. Les actions ordinaires ont continué de générer le plus grand nombre de plaintes liées aux produits d'investissement et ont atteint un nouveau sommet sur huit trimestres. Les plaintes concernant les cryptoactifs sont restées globalement stables, tandis que les plaintes liées à la fraude aux cryptoactifs ont diminué par rapport aux tendances historiques.

Statistiques de l'exercice 2025

Dans ce rapport, nous présentons les données du quatrième trimestre 2025 (2025-08-01 au 2025-10-31) ainsi que les données des huit derniers trimestres à titre de contexte historique. Tous les chiffres sont sujets à modification. Ce rapport porte sur les sujets suivants :

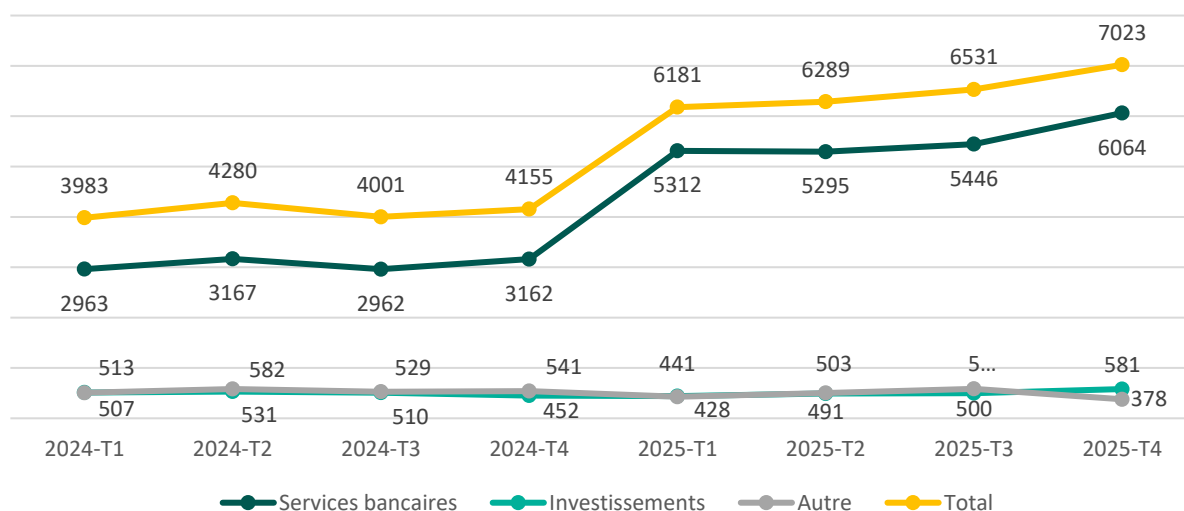
- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par le secteur des investissements
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur des placements
- Dossiers ouverts par région

- Cinq principaux produits bancaires
- Cinq principaux problèmes bancaires
- Les 5 principaux produits et enjeux dans le secteur bancaire
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes liés aux placements
- Les cinq principales combinaisons de produits d'investissement et de problèmes

À propos des demandes de renseignements transmises à l'OSBI

Lorsqu'un consommateur communique avec l'OSBI au sujet d'une plainte ou d'une question concernant un problème de services financiers qu'il rencontre, nous enregistrons ces interactions comme des demandes de renseignements. Une partie importante du rôle de l'OSBI consiste à répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant des plaintes. En plus d'aider les personnes à déposer une plainte auprès de l'OSBI lorsque cela relève de notre mandat, notre personnel chargé de l'accueil est formé pour fournir des renseignements et de l'assistance aux consommateurs lorsque nous ne sommes pas l'endroit approprié pour les aider. Il s'agit souvent de les informer des règlements qui s'appliquent à leur plainte et de leur expliquer les mesures à prendre pour résoudre leur problème et de les orienter vers la personne concernée au sein de leur entreprise ou vers l'organisme de réglementation approprié. Les volumes de demandes de renseignements sont un indicateur avancé des volumes de dossiers futurs.

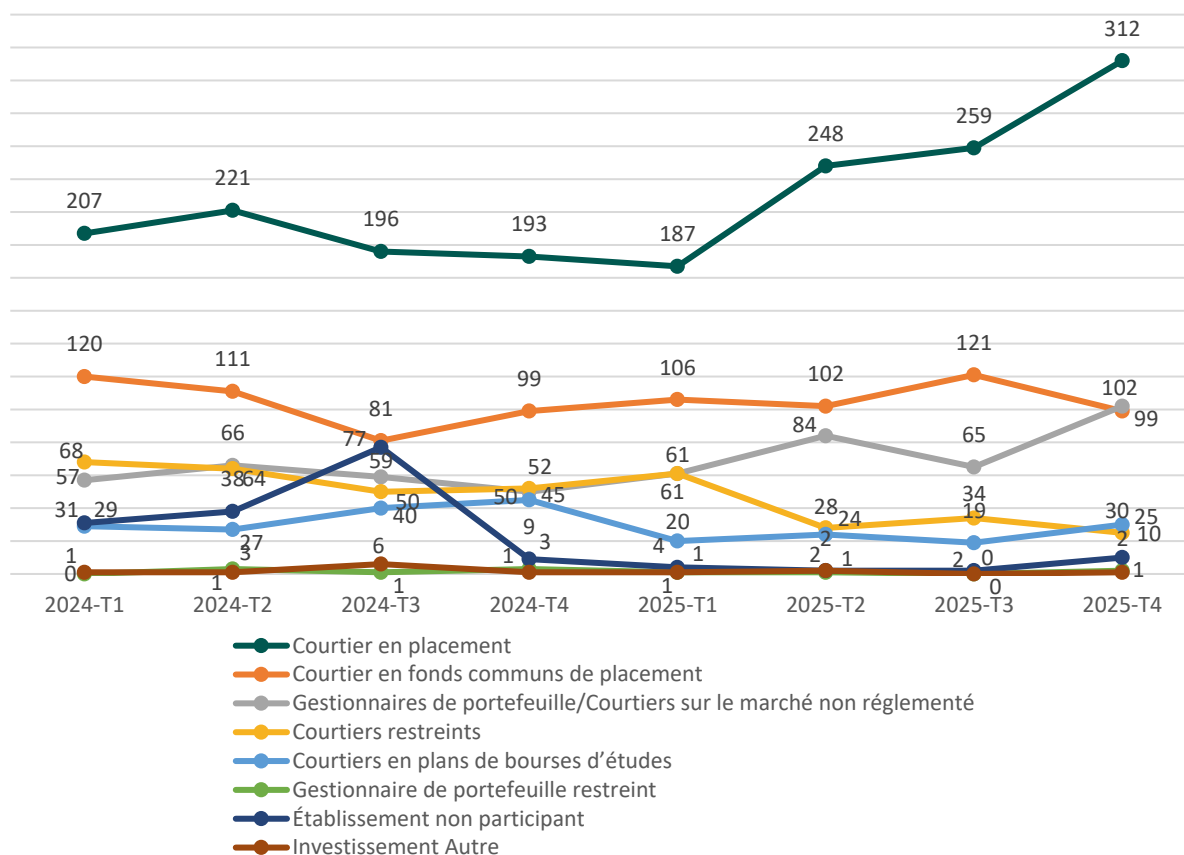
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, le **nombre total de demandes de renseignements des consommateurs** a augmenté de 8 % par rapport au trimestre précédent et de 69 % par rapport à l'année précédente, ce qui représente une hausse légère. Le secteur bancaire représentait 86 % de toutes les demandes de renseignements.

- **Liées au secteur bancaire** les demandes ont augmenté de 11 % d'un trimestre à l'autre et de 92 % d'une année à l'autre.
- **Liées aux investissements** les demandes sont demeurées relativement stables par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de 28 % d'une année à l'autre.
- **Les autres** demandes ont diminué de 35 % d'un trimestre à l'autre et de 30 % d'une année à l'autre. La catégorie Autre inclut les demandes de renseignements provenant des consommateurs d'entreprises non participantes.

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



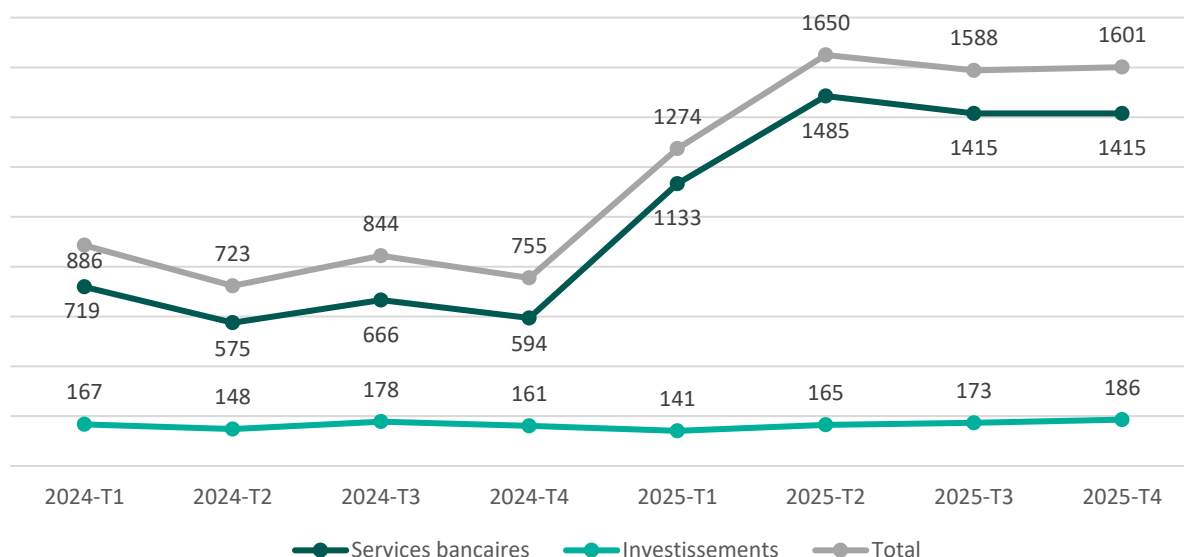
Au quatrième trimestre, le nombre total de demandes liées aux investissements est demeuré relativement stable par rapport au trimestre précédent et a augmenté de 28 % d'une année à l'autre. Plusieurs secteurs ont enregistré une hausse du volume de demandes par rapport au trimestre précédent.

- **Les demandes des courtiers en investissement** ont augmenté de 20 % d'un trimestre à l'autre et de 62 % d'une année à l'autre.
- **Les demandes concernant les courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 18 % par rapport au trimestre précédent et sont stables par rapport à l'année précédente.
- **Gestionnaires de portefeuille/courtiers du marché exempté** Les demandes ont augmenté de 57 % par rapport au trimestre dernier et ont plus que doublé par rapport à la même période de l'an dernier.
- **Courtiers à capacité restreinte** Les demandes concernant les courtiers à capacité restreinte ont diminué de 26 % d'un trimestre à l'autre et de 52 % d'une année à l'autre.
- **Les concessionnaires de régimes de bourses** Les demandes de renseignements ont augmenté de 58 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué d'un tiers par rapport à l'année précédente.
- **Les demandes concernant les entreprises non participantes (NPF)** ont augmenté d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre. **Les demandes concernant les NPF** portent sur des sociétés

d'investissement qui ne sont pas assujetties à la réglementation provinciale sur les valeurs mobilières exigeant qu'elles fournissent un accès aux services de l'OSBI.

- Les demandes liées aux **gestionnaires de portefeuilles restreints** sont demeurées à des niveaux faibles.

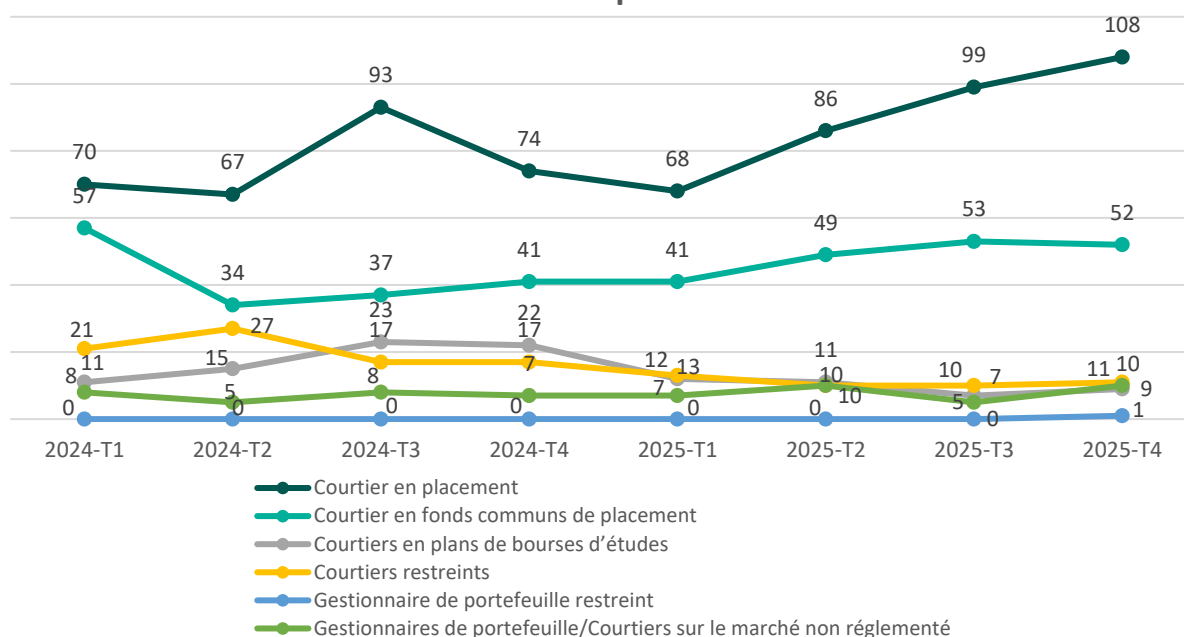
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, le **nombre total de dossiers ouverts** a augmenté de 1 % d'un trimestre à l'autre, mais a augmenté de 112 % d'une année à l'autre.

- **Bancaires** dossiers ouverts sont restés stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 138 % d'une année à l'autre.
- **Investissement** Les dossiers d'investissement ouverts ont augmenté de 8 % d'un trimestre à l'autre et de 16 % d'une année à l'autre.

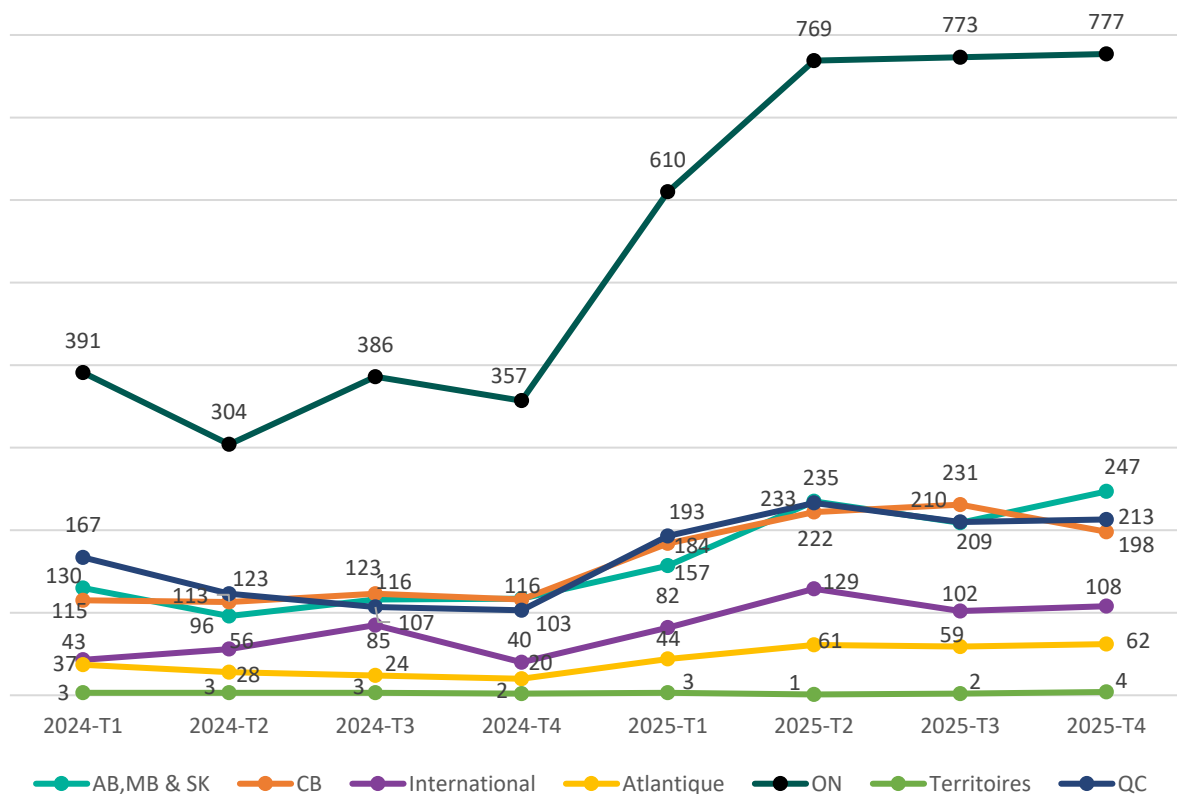
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, **le total des dossiers d'investissement ouverts** a augmenté de 8 % d'un trimestre à l'autre et de 16 % d'une année à l'autre.

- **Les dossiers des courtiers en investissement** ont atteint un sommet sur huit trimestres, en hausse de 9 % par rapport au trimestre précédent et de 46 % par rapport à l'année précédente.
- **Les dossiers des courtiers en fonds communs de placement** sont restés inchangés d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 26 % d'une année à l'autre.
- **Courtiers restreints** dossiers sont demeurés relativement stables par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 35 % sur un an.
- **Dossiers de gestionnaires de portefeuille/courtiers du marché exempté** ont doublé d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 43 % d'une année à l'autre.
- **Les dossiers de concessionnaires de régimes de bourses d'études** ont augmenté de 29 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 59 % d'une année à l'autre.
- Un **dossier de gestionnaire de portefeuille restreint** a été ouvert pendant le trimestre—une première en huit trimestres.

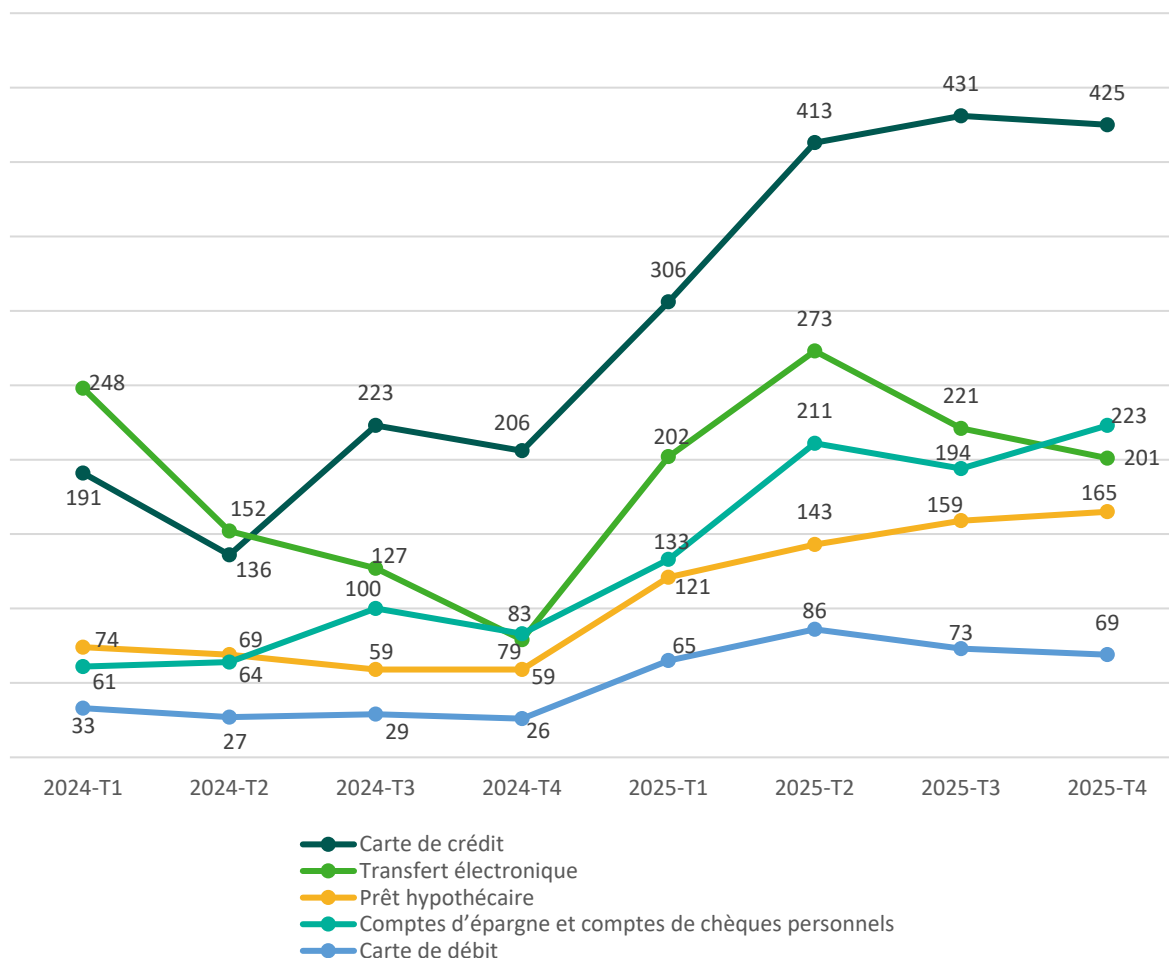
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, les volumes de dossiers sont restés relativement stables dans la plupart des régions, sauf dans les provinces des Prairies où ils ont augmenté.

- Les dossiers de l'**Ontario** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 118 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers au **Québec** sont demeurés relativement stables d'un trimestre à l'autre, mais ont doublé d'une année à l'autre.
- Les cas provenant des **provinces des Prairies** ont augmenté de 21 % d'un trimestre à l'autre et sont restés relativement stables d'une année à l'autre.
- **Colombie-Britannique** Les cas ont diminué de 13 % par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de 73 % d'une année à l'autre.
- **Internationaux** les cas ont diminué de 7 % d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 138 % d'une année à l'autre.
- Les cas provenant des **provinces atlantiques** ont augmenté de 5 % par rapport au trimestre précédent et ont triplé par rapport à l'année précédente.
- Les cas provenant des **Territoires** sont demeurés faibles, mais ont plus que doublé par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente.

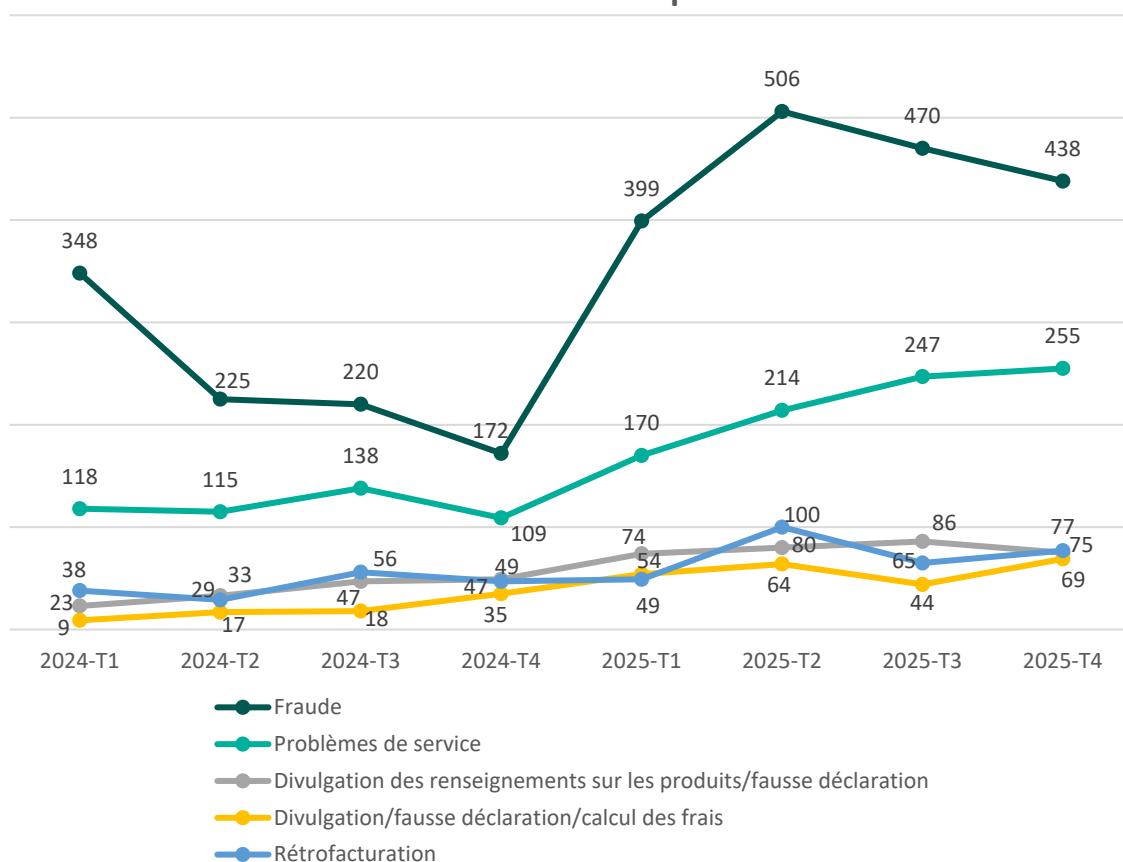
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



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

- **Les plaintes concernant les cartes de crédit** ont diminué de 1 % par rapport au trimestre précédent et ont augmenté de 106 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **comptes de transactions personnelles** ont augmenté de 15 % d'un trimestre à l'autre et de 169 % d'une année à l'autre.
- **Virement Interac** Les plaintes ont diminué de 9 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 154 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **hypothèques** ont augmenté de 4 % d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet sur huit trimestres, et ont augmenté de 180 % d'une année à l'autre.
- **Les plaintes liées aux cartes de débit** ont diminué de 6 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 165 % d'une année à l'autre.

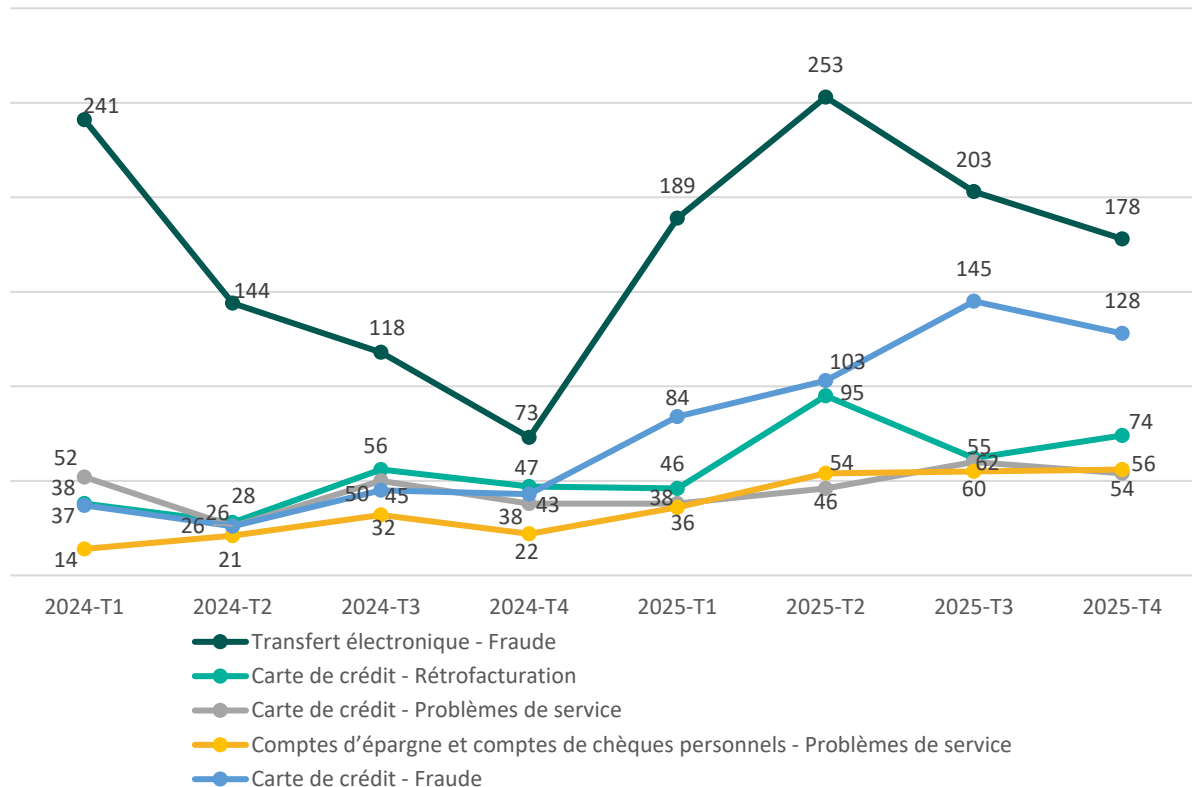
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, la **fraude** est restée la principale préoccupation des consommateurs du secteur bancaire, tandis que les **problèmes de service** ont continué de progresser et ont atteint un sommet sur huit trimestres. Les principaux enjeux bancaires sont demeurés largement inchangés par rapport au trimestre précédent, alors que les plaintes concernant les **erreurs de transaction** et les plaintes concernant les **fonds manquants ou perdus** ont été remplacées par des plaintes concernant la **rétrofacturation** et la **divulgence des frais** dans la liste des cinq principaux enjeux.

- **Fraude** Les plaintes ont diminué de 7 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 155 % d'une année à l'autre.
- **Problème de service** Les plaintes concernant le service ont augmenté de 3 % par rapport au trimestre précédent et de 134 % d'une année sur l'autre.
- Les plaintes concernant la **rétrofacturation** ont augmenté de 19 % par rapport au trimestre précédent et de 64 % d'une année sur l'autre.
- **Plaintes relatives à la divulgation d'informations sur les produits** ont diminué de 13 % par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 53 % d'une année à l'autre.
- **Divulgence des frais** Les plaintes concernant la divulgation des frais ont augmenté de 57 % d'un trimestre à l'autre et ont presque doublé d'une année à l'autre.

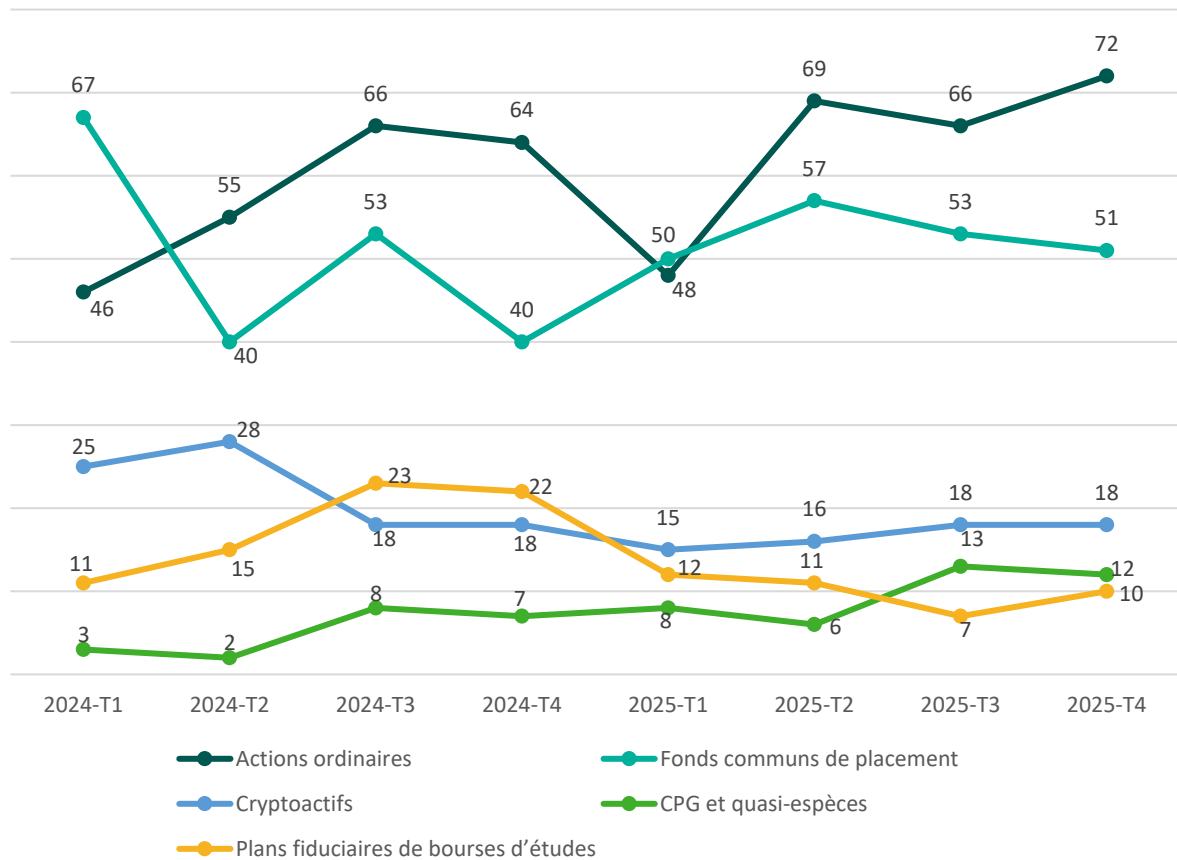
Cinq principaux produits et problèmes liés aux produits et services bancaires combinés : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, la fraude par virement électronique est demeurée la principale plainte liée à un problème de produit chez les consommateurs de services bancaires.

- Les plaintes liées à la fraude par virement électronique ont diminué de 12 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 144 % d'une année à l'autre.
- **Plaintes de fraude à la carte de crédit** Les plaintes de fraude à la carte de crédit ont diminué de 12 % par rapport au trimestre précédent et de 198 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **rétrofacturations de cartes de crédit** ont augmenté de 19 % par rapport au dernier trimestre et de 57 % sur une base annuelle.
- Les plaintes liées à **des problèmes de service touchant les comptes d'épargne personnelle et les comptes chèques** sont restées stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 155 % d'une année à l'autre.
- **Problème de service de carte de crédit** Les plaintes liées aux problèmes de service des cartes de crédit ont diminué de 10 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 42 % d'une année à l'autre.

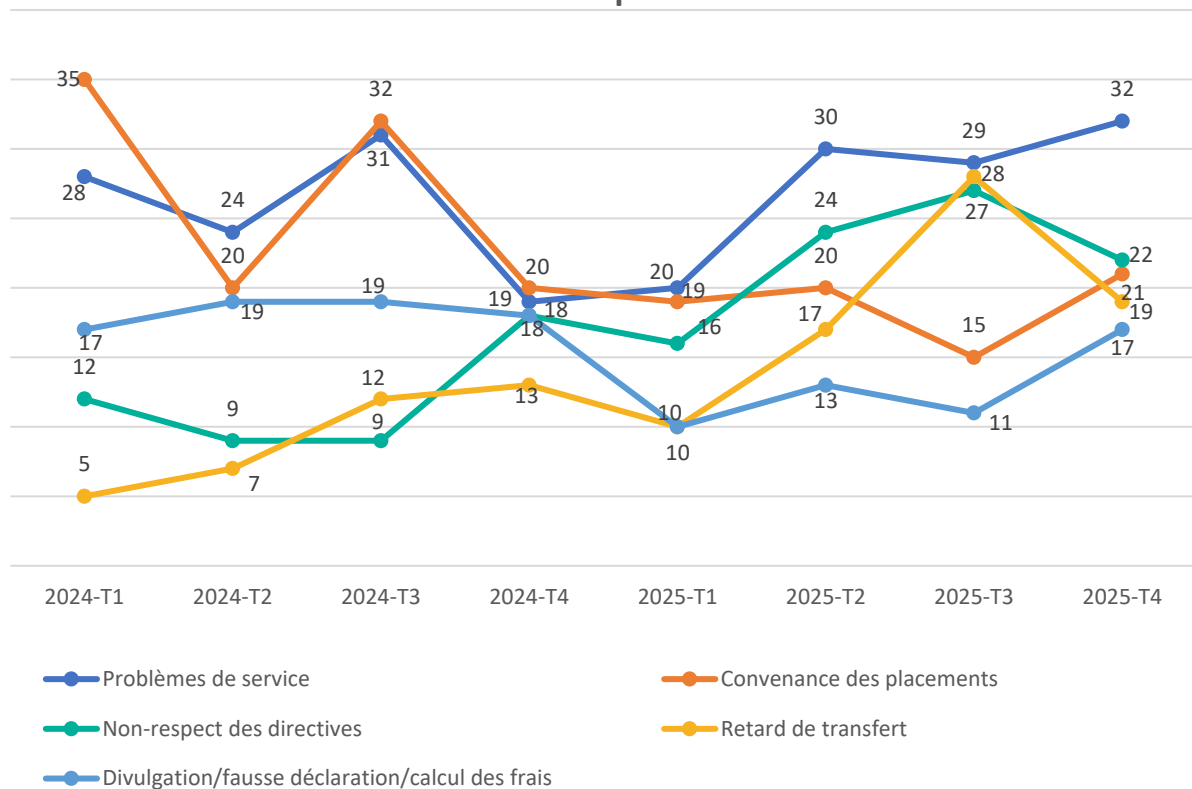
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, **les actions ordinaires** ont continué de susciter les préoccupations des investisseurs concernant les produits d'investissement.

- **Actions ordinaires** Les plaintes concernant les actions ordinaires ont augmenté de 9 %, atteignant un nouveau sommet sur huit trimestres, et ont augmenté de 13 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant les **fonds communs de placement** ont diminué de 4 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 28 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant les **actifs crypto** sont restées stables d'un trimestre à l'autre et inchangées d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **GIC et aux équivalents monétaires** sont demeurées relativement stables d'un trimestre à l'autre et ont augmenté de 71 % d'une année à l'autre.
- **Régimes de fiducie de bourses d'études** : les plaintes ont augmenté de 43 % d'un trimestre à l'autre, mais ont diminué de 55 % d'une année à l'autre.

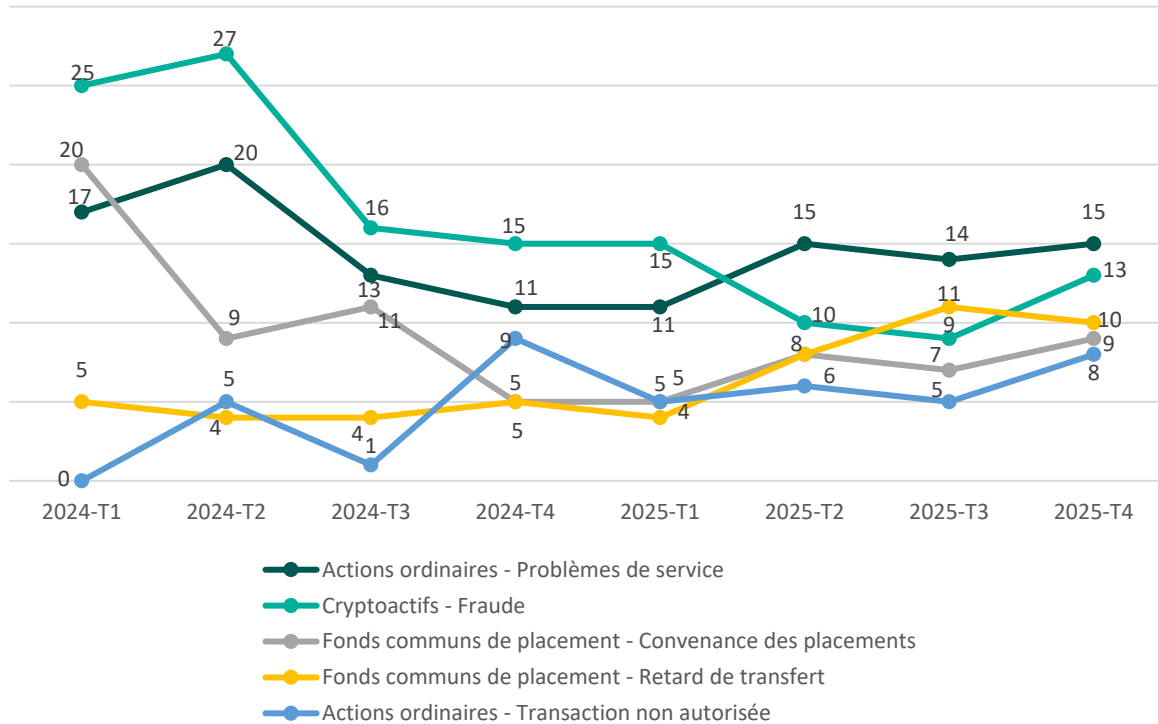
Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au quatrième trimestre, **le service** a été le problème d'investissement le plus fréquemment signalé. Les plaintes liées à des **erreurs de transaction** ont été remplacées par des plaintes concernant la **divulgarion des frais** parmi les cinq principaux enjeux.

- **Les dossiers liés au service** ont augmenté de 10 % d'un trimestre à l'autre et de 68 % d'une année à l'autre.
- Les cas liés aux **instructions non suivies** ont diminué de 19 % d'un trimestre à l'autre et de 22 % d'une année à l'autre.
- **Convenance à l'investissement** Les dossiers ont augmenté de 40 % par rapport au trimestre précédent et de 5 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes pour **retard de transfert** ont diminué de 32 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 46 % d'une année à l'autre.
- **Divulgarion des frais** Les plaintes ont augmenté de 55 % d'un trimestre à l'autre et sont demeurées relativement stables d'une année à l'autre.

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



Au quatrième trimestre, **les problèmes de service liés aux actions ordinaires** ont constitué la plainte la plus fréquente en matière d'association produit-problème parmi les investisseurs.

- Les plaintes concernant **les problèmes de service concernant les actions ordinaires** ont légèrement augmenté par rapport au trimestre précédent et de 36 % d'une année à l'autre.
- **Fraude aux cryptoactifs** Les plaintes ont augmenté de 44 % d'un trimestre à l'autre, mais ont diminué de 13 % sur un an.
- Les plaintes concernant **les retards de transfert de fonds communs de placement** ont légèrement diminué d'un trimestre à l'autre, mais ont doublé d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant **l'adéquation des investissements dans les fonds communs de placement** ont augmenté de près d'un tiers trimestre sur trimestre et de 80 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées à **des transactions non autorisées sur des actions ordinaires** ont augmenté de 60 % d'un trimestre à l'autre, mais ont légèrement diminué d'une année à l'autre.