



## Les demandes des consommateurs reçues par l'OSBI atteignent des niveaux inégalés en 2023

En 2023, les demandes de renseignements relatifs aux plaintes des consommateurs ont été supérieures à 17 000, soit une augmentation de 63 % d'une année sur l'autre, par rapport aux 10 650 demandes reçues en 2022, tandis que les dossiers ouverts ont plus que doublé, passant de 1 146 en 2022 à 3 056 en 2023. Les plaintes relatives aux cartes de crédit et aux virements électroniques ont atteint des niveaux sans précédent. Les plaintes liées à la fraude ont atteint de nouveaux sommets inégalés et sont demeurées une grande préoccupation pour les consommateurs de services bancaires et une préoccupation croissante pour les investisseurs.

### Statistiques de l'exercice financier 2023

Vous trouverez ci-dessous des renseignements concernant notre exercice financier 2023 (allant du 1er novembre 2022 au 31 octobre 2023). Pour consulter nos données du T4 2023, [cliquez ici](#). Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

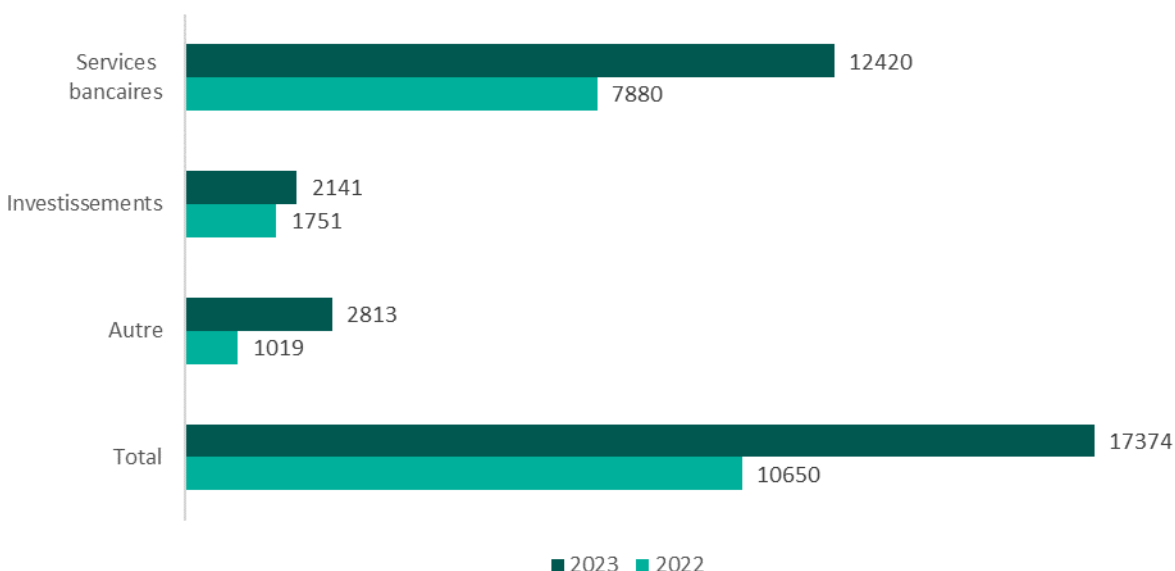
Ce rapport porte sur les sujets suivants :

- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par secteur des placements
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur des placements
- Dossiers ouverts par région
- Cinq principaux produits bancaires
- Cinq principaux problèmes bancaires
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes liés aux placements

### À propos des demandes de renseignements transmises à l'OSBI

Lorsque des consommateurs communiquent avec l'OSBI en déposant une plainte ou en posant une question sur un problème de services financiers auquel ils font face, 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'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 renseignements 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. Les volumes de demandes de renseignements sont un indicateur important des volumes de dossiers attendus à l'avenir.

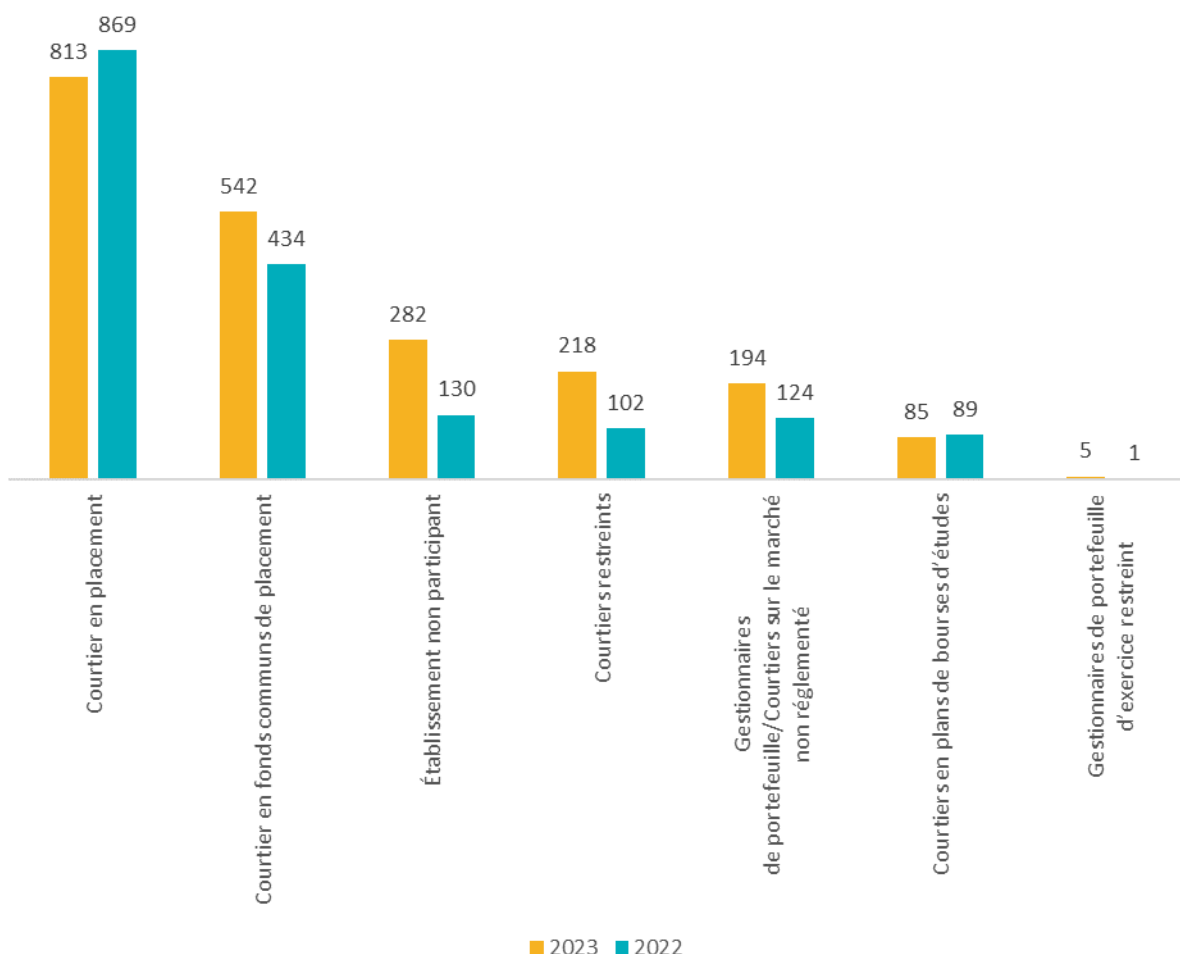
### Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 2023 de 2022



Le nombre total de demandes de renseignements relatifs aux plaintes des consommateurs a dépassé le sommet record de 10 650 enregistré en 2022, atteignant ainsi un nouveau record de plus de 17 300 en 2023.

- Les demandes de renseignements liées à des **services bancaires** ont augmenté de près de 60 %, s'élevant à plus de 12 400.
- Les demandes de renseignements **liées aux placements** ont également augmenté de plus de 20 %, s'établissant à plus de 2 100.
- La **catégorie Autre** comprend les demandes de renseignements provenant des consommateurs des firmes non participantes, qui ont également presque triplé.

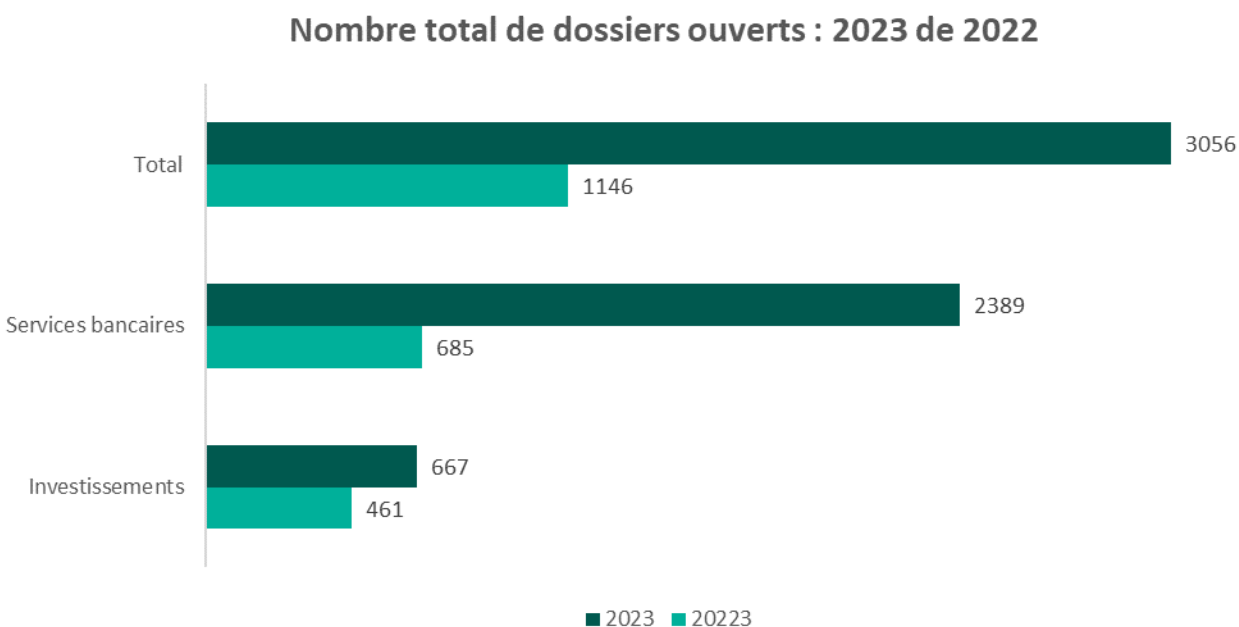
### Demandes reçues par le secteur d'investissement : 2023 de 2022



Les demandes de renseignements liées aux placements ont augmenté de plus de 20 % par rapport à l'année précédente.

- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en valeurs mobilières** sont restées élevées, mais ont diminué de 6 % par rapport à l'année précédente.
- **Les demandes de renseignements sur les fonds communs de placement** ont augmenté de 25 % par rapport à l'année dernière.
- Les demandes de renseignements concernant **les firmes non participantes** ont connu une hausse de 117 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements concernant les firmes non participantes portaient sur des sociétés d'investissement qui ne sont pas assujetties aux règlements provinciaux sur les valeurs mobilières qui les obligeraient à fournir à leurs consommateurs un accès aux services de l'OSBI.

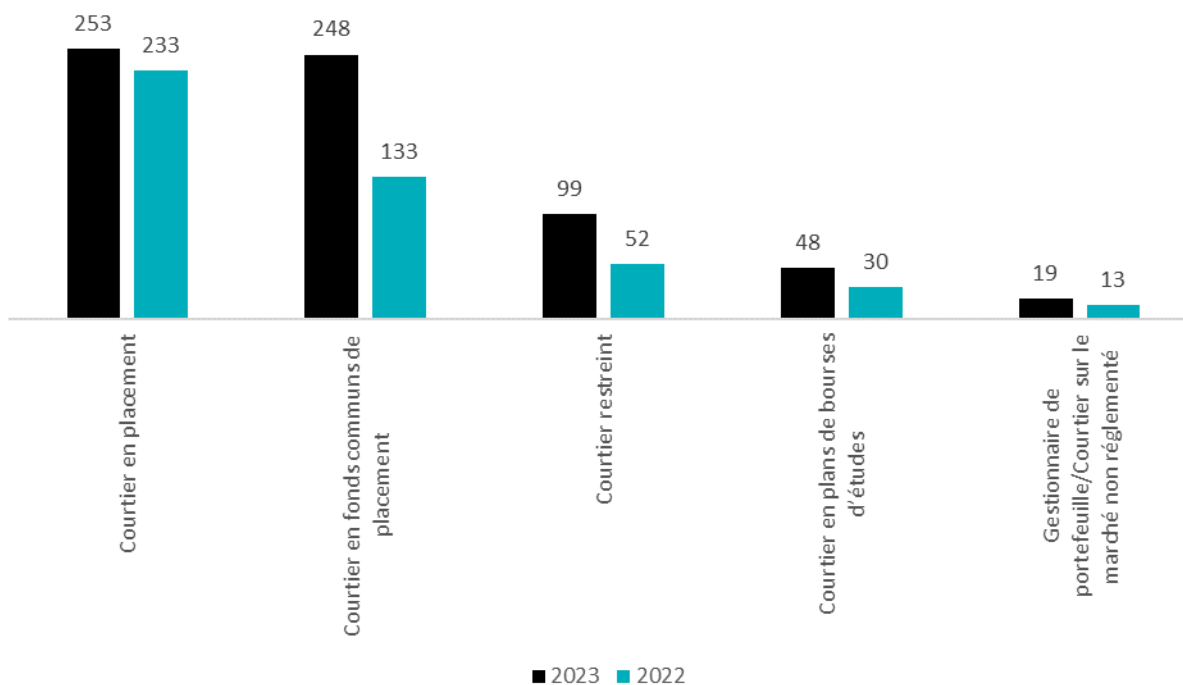
- Les demandes de renseignements portant sur les **courtiers d'exercice restreint** ont plus que doublé en 2023. Les courtiers d'exercice restreint sont principalement des plateformes de négociation de cryptomonnaies.
- Les demandes de renseignements liées aux **courtiers sur le marché non réglementé et aux gestionnaires de portefeuilles** ont augmenté de 56 % par rapport à 2022.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en plans de bourses d'études** sont demeurées relativement stables.



En 2023, le nombre total de dossiers ouverts a augmenté de 166 % par rapport à l'année précédente et a atteint un niveau record de plus de 3 000 dossiers.

- Les dossiers liés aux **services bancaires** ont plus que triplé d'une année à l'autre, près de 2 400 dossiers ayant été ouverts, ce qui représente une hausse de 249 %.
- Les dossiers liés aux **placements** ont également augmenté, leur nombre ayant atteint 667 dossiers, soit une hausse de 45 %.

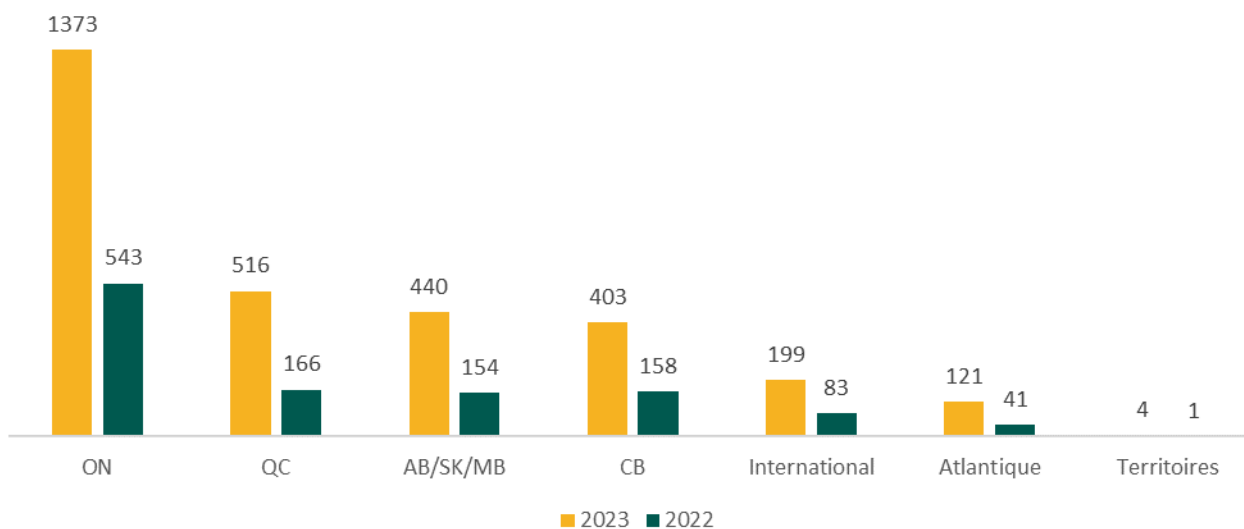
### Dossiers ouverts par secteur de placement : 2023 de 2022



En 2023, les dossiers liés aux placements ont augmenté dans tous les secteurs.

- Les dossiers liés aux **courtiers en valeurs mobilières** sont demeurés élevés d'une année à l'autre, enregistrant une hausse de 9 %.
- Les dossiers de **fonds communs de placement** ont augmenté considérablement d'une année à l'autre. Ils ont connu une hausse de 86 % par rapport aux volumes de 2022.
- Les dossiers liés aux **courtiers d'exercice restreint** ont presque doublé en 2023.
- Les dossiers liés aux **courtiers en plans de bourses d'études** ont augmenté de 60 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **courtiers sur le marché non réglementé et aux gestionnaires de portefeuilles** sont restés relativement faibles, mais ont augmenté de 46 %.

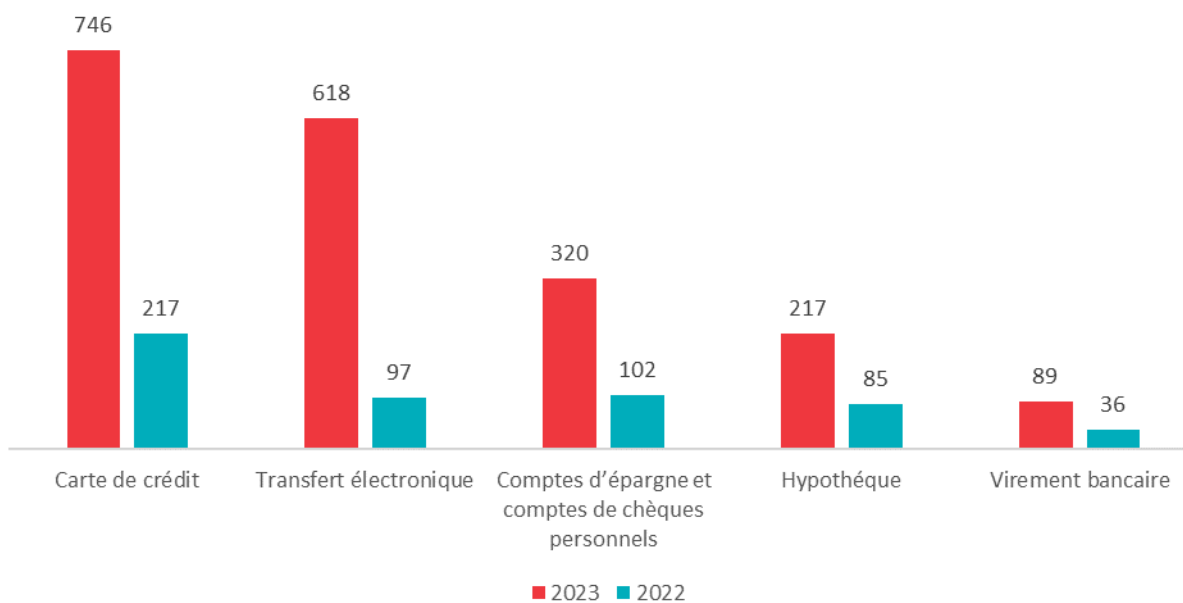
## Dossiers ouverts par région : 2023 de 2022



Dans un contexte où le nombre total de dossiers a augmenté de 166 %, le volume de dossiers dans toutes les régions a connu une hausse considérable par rapport à l'année précédente.

- **En Ontario**, les dossiers ont enregistré une hausse de 153 %, comparativement à l'année précédente.
- **Au Québec**, les dossiers ont augmenté de 211 %.
- **Dans les provinces des Prairies**, le nombre de dossiers a augmenté de 186 %.
- Le nombre de dossiers en **Colombie-Britannique** a augmenté de 155 %.
- Les dossiers **internationaux** ont plus que doublé par rapport à l'année précédente, enregistrant une hausse de 140 %.
- **Les dossiers dans les provinces de l'Atlantique** ont presque triplé, grâce à une hausse de 195 %.

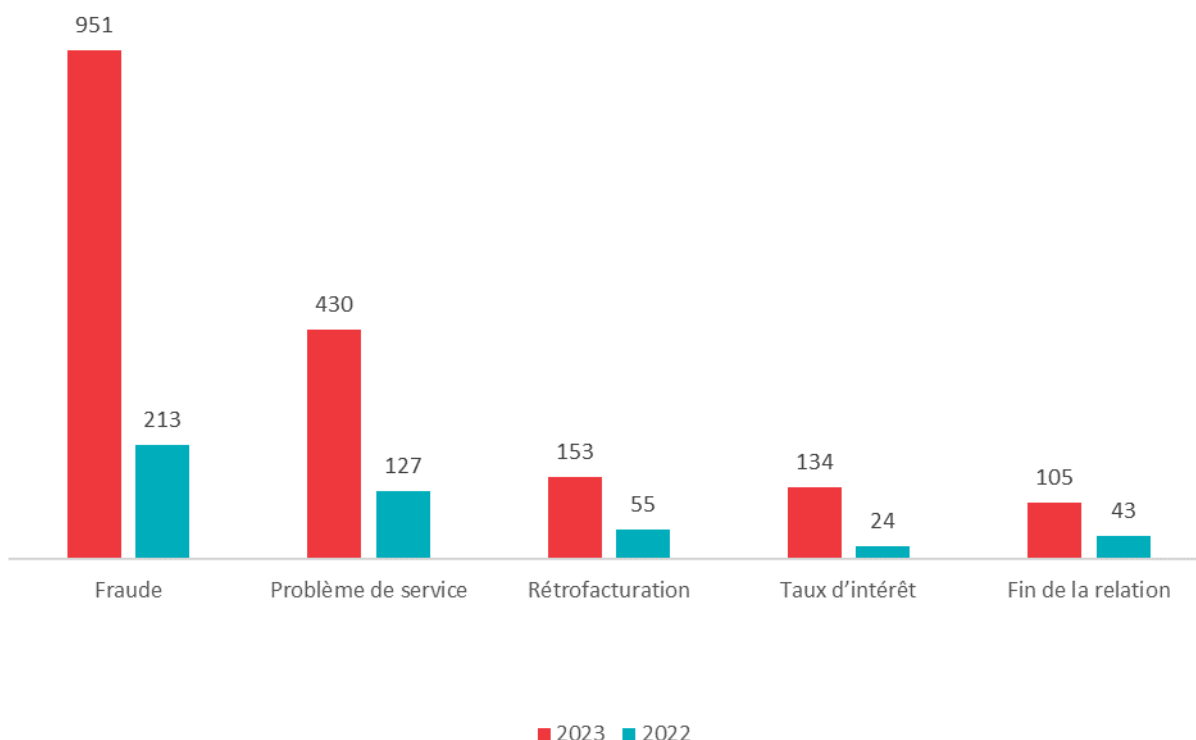
### Cinq principaux produits bancaires : 2023 de 2022



Les cinq principaux produits bancaires ont connu des augmentations records d'une année à l'autre. Dans l'ensemble, les dossiers liés aux services bancaires ont augmenté de 249 %.

- Les plaintes relatives aux **cartes de crédit** étaient en hausse de plus de 240 %.
- Les plaintes relatives aux **virements électroniques** (principalement poussées par les dossiers liés aux fraudes) étaient en hausse de près de 540 %.
- Les plaintes liées aux **comptes d'épargne et de chèques personnels** ont plus que triplé, connaissant une hausse de 214 %.
- Les plaintes liées aux **prêts hypothécaires** ont plus que doublé, enregistrant une hausse de 155 %.
- Les plaintes relatives aux **virements électroniques** ont augmenté de 147 %.

### Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 2023 de 2022

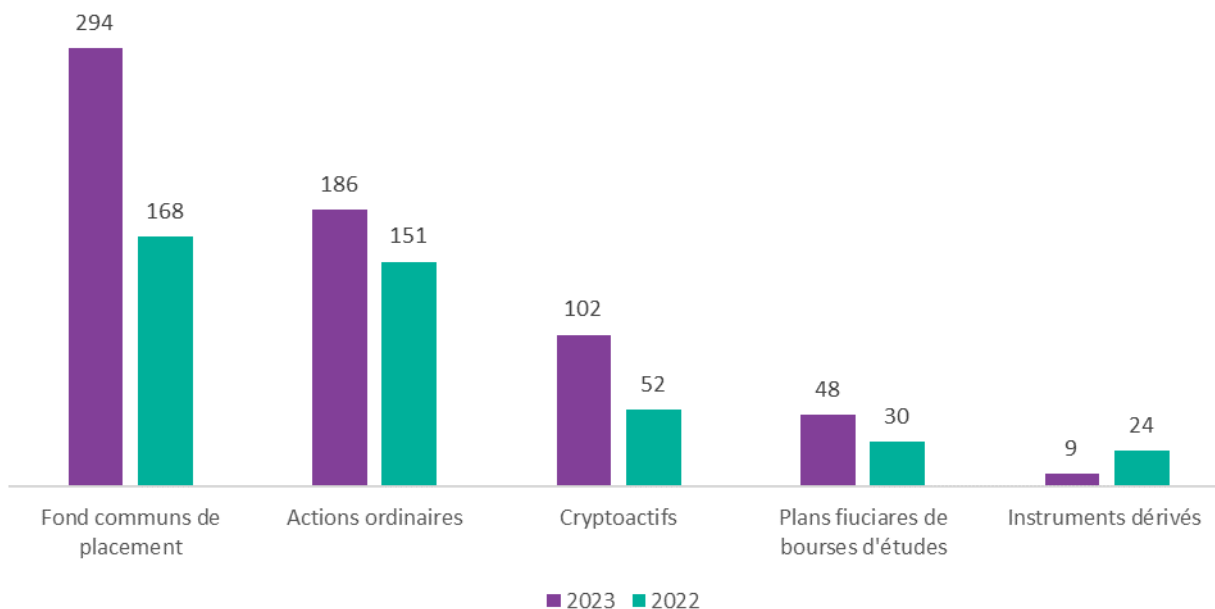


Les cinq principaux problèmes bancaires ont connu des augmentations records d'une année à l'autre. Le nombre total de dossiers bancaires a augmenté de 249 %.

- **La fraude** était le principal problème des consommateurs de services bancaires et les plaintes y afférentes ont plus que quadruplé, connaissant une hausse de près de 350 %.
- Les plaintes liées à des **problèmes de service** ont plus que triplé, enregistrant une hausse de 239 %.
- Les plaintes liées aux **rétrofacturations** ont plus que doublé, augmentant de 178 %.
- Les plaintes liées aux **taux d'intérêt** ont plus que quintuplé, enregistrant une hausse de 458 %.
- Les plaintes liées à la **fin de la relation** ont plus que doublé, en hausse de 144 %.



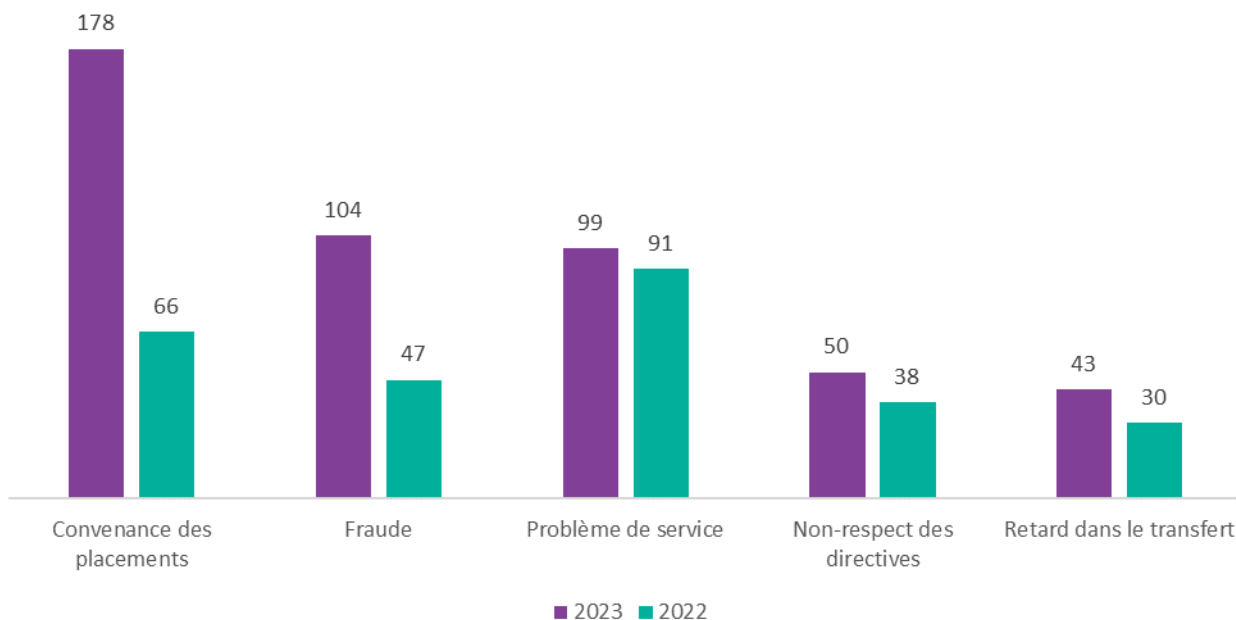
## Cinq principaux produits de placement : 2023 de 2022



Les cinq principaux produits d'investissement ont augmenté d'une année à l'autre. Dans l'ensemble, les dossiers liés aux placements ont augmenté de 45 % d'une année à l'autre.

- En hausse de 75 %, les **fonds communs de placement** ont dominé les produits de placement.
- Les plaintes relatives aux **actions ordinaires** ont augmenté de 23 %.
- Les plaintes liées aux **cryptoactifs** ont presque doublé, en hausse de 96 %.
- Les plaintes liées aux **plans fiduciaires pour les bourses d'études** ont augmenté de 60 %.
- Les plaintes liées aux **instruments dérivés** ont presque triplé, enregistrant une hausse de 167 %.

### Cinq principaux problèmes liés aux placements : 2023 de 2022



Les principaux problèmes de placement ont connu des augmentations par rapport à l'année précédente. Dans l'ensemble, les dossiers liés aux placements ont augmenté de 45 %.

- Les plaintes relatives à la **convenance des placements** constituaient le principal motif de plainte des investisseurs. En hausse de 170 %, elles ont presque triplé par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées à la **fraude** ont plus que doublé, enregistrant une hausse de 121 %.
- Les **problèmes de service** ont légèrement augmenté; ils ont connu une hausse de 9 %.
- Les plaintes liées au **non-respect des directives** ont augmenté de 31 %.
- Les plaintes relatives aux **retards dans le transfert** ont également augmenté au cours de l'année écoulée; elles ont enregistré une hausse de 43 %.