Le troisième trimestre témoigne d'une demande soutenue de la part des consommateurs, avec des volumes élevés de demandes de renseignements et de plaintes.

Le troisième trimestre a reflété un volume élevé et soutenu de demandes de renseignements et de plaintes de la part des consommateurs. Les demandes de renseignements des consommateurs ont totalisé 6 531 au troisième trimestre, en hausse de 4 % par rapport au deuxième trimestre et de 63 % sur un an, sous l'effet des demandes concernant le secteur bancaire. Le nombre de dossiers ouverts au cours du trimestre s'est élevé à 1 585, en baisse de 4 % par rapport au deuxième trimestre, mais en hausse de 88 % sur un an.

Au troisième trimestre, le nombre de dossiers bancaires ouverts a diminué de 5 % pour s'établir à 1 412, mais a augmenté de 112 % d'une année à l'autre, ce qui reflète l'impact de l'élargissement de notre mandat en tant qu'unique organisme externe de traitement des plaintes pour toutes les banques réglementées au niveau fédéral au Canada, à partir du premier trimestre. Les produits de cartes de crédit et de virements électroniques ont dominé une grande partie de ce volume, alors que les plaintes concernant les cartes de crédit et les hypothèques ont atteint leur plus haut niveau en huit trimestres. La fraude est demeurée une préoccupation principale pour les consommateurs bancaires, tandis que les plaintes concernant les problèmes de service ont augmenté progressivement pour atteindre leur plus haut niveau en huit trimestres au troisième trimestre. La fraude par transfert électronique est demeurée la principale plainte combinée produit-problème parmi les consommateurs bancaires, tandis que les plaintes liées aux problèmes de service des comptes de transactions personnels, à la fraude à la carte de crédit et aux problèmes de service des cartes de crédit ont toutes atteint un sommet sur huit trimestres.

Le nombre de dossiers d'investissement a augmenté de 5 % d'un trimestre à l'autre pour atteindre 173, mais a diminué de 3 % d'une année à l'autre. Les plaintes concernant les actions ordinaires et les fonds communs de placement ont été les plus fréquentes parmi les plaintes liées aux produits. Le service a suscité le plus grand nombre de plaintes, mais il a été suivi de près par les retards de transfert et le non-respect des instructions, qui ont tous deux atteint des niveaux record au cours des huit derniers trimestres. Les plaintes concernant l'adéquation des placements sont demeurées à des niveaux relativement faibles au cours des huit derniers trimestres. Les retards de transfert de fonds communs de placement ont dominé le volume des plaintes combinées produit-problème parmi les investisseurs, tandis que les plaintes liées à la fraude sur les crypto-actifs ont continué de diminuer.

Statistiques des huit derniers trimestres

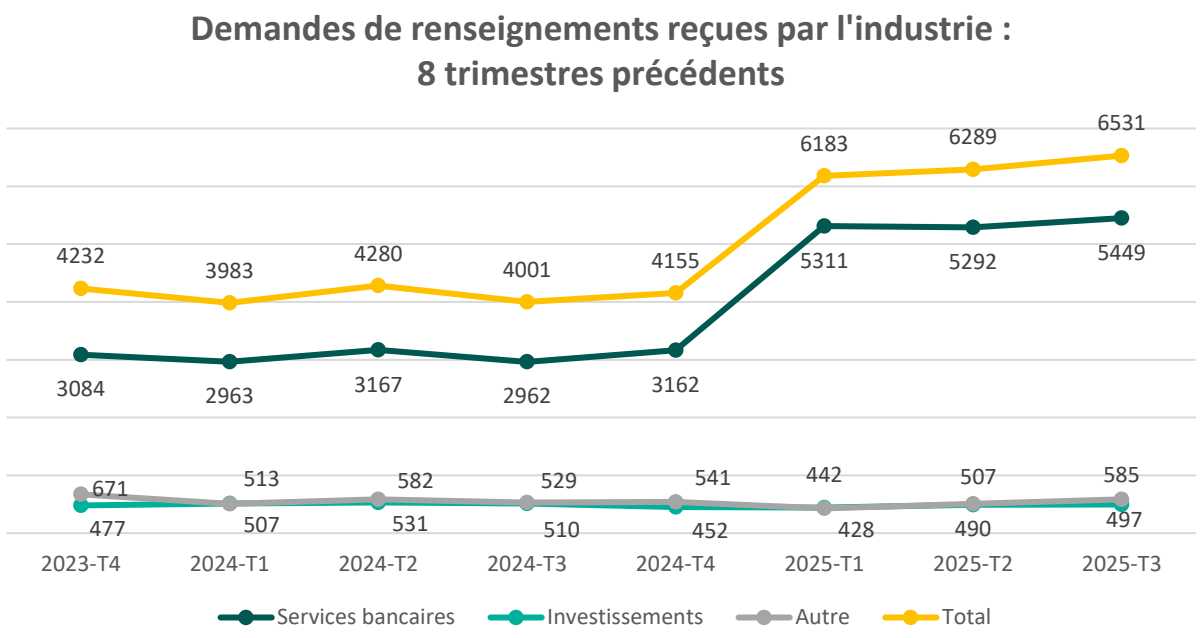
Dans ce rapport, nous présentons des données préliminaires du troisième trimestre 2025 (du 1er mai 2025 au 31 juillet 2025) ainsi que des données des huit derniers trimestres pour un contexte historique. Nous avons ajouté de nouveaux graphiques pour les secteurs bancaire et des placements qui présentent les

volumes en combinant les catégories de produits et de problèmes. Tous les chiffres sont préliminaires et 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
- Cinq principaux produits et enjeux bancaires combinés présentés dans l'infolettre du deuxième trimestre
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes liés aux placements
- Cinq principaux produits et enjeux bancaires combinés présentés dans l'infolettre du deuxième trimestre

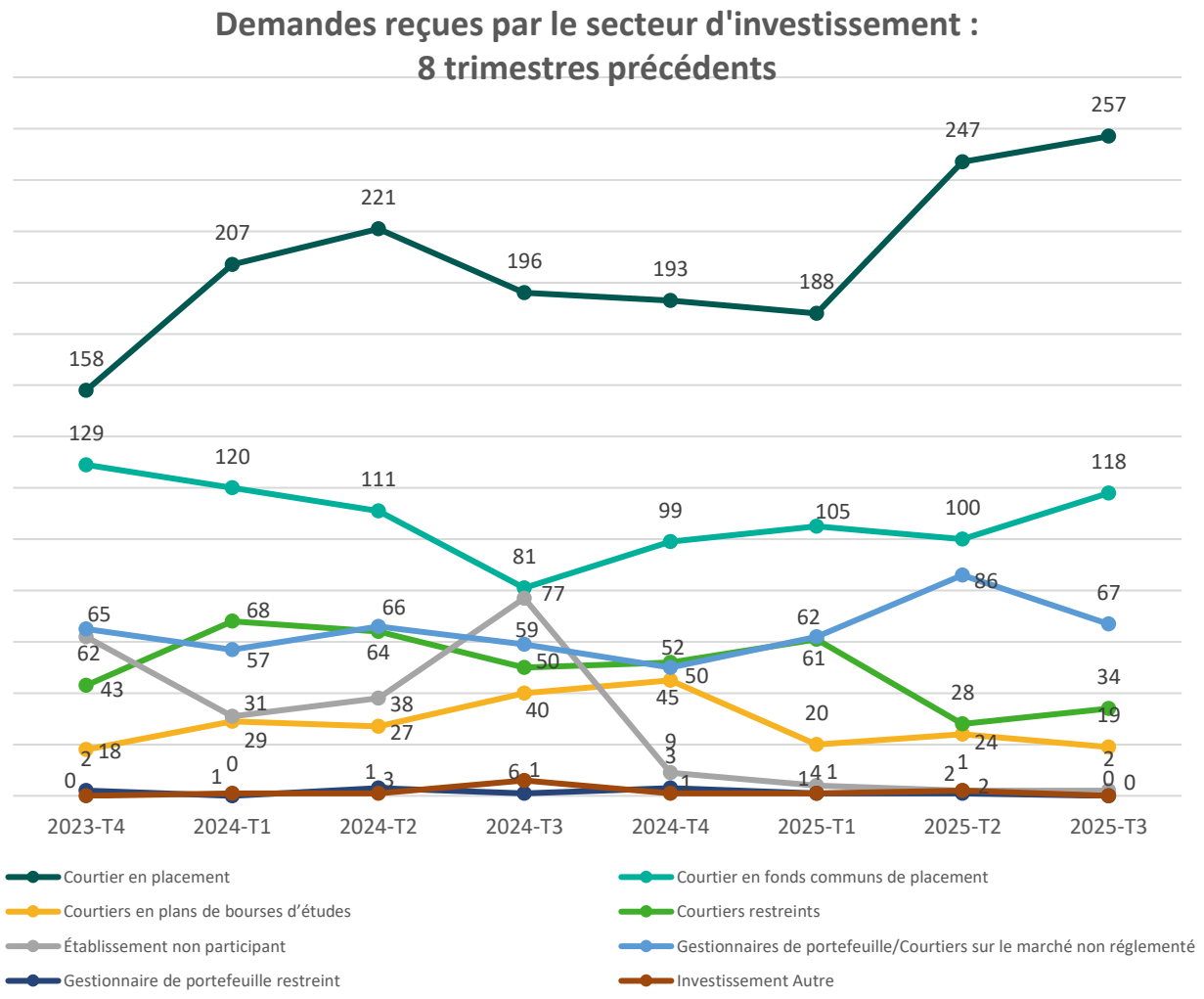
À propos des demandes de renseignements transmises à l'OSBI

Lorsque les consommateurs contactent l'OSBI avec une plainte ou une question concernant un problème de services financiers qu'ils rencontrent, nous enregistrons les interactions sous forme de demandes. 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 ce n'est 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. Le volume des demandes de renseignements est un indicateur avancé du volume futur des dossiers.



Au troisième trimestre, le **nombre total de demandes de renseignements des consommateurs** a légèrement augmenté d'un trimestre à l'autre, après une hausse significative des demandes liées aux services bancaires au T1 2024. Les services bancaires représentaient 84 % de toutes les demandes.

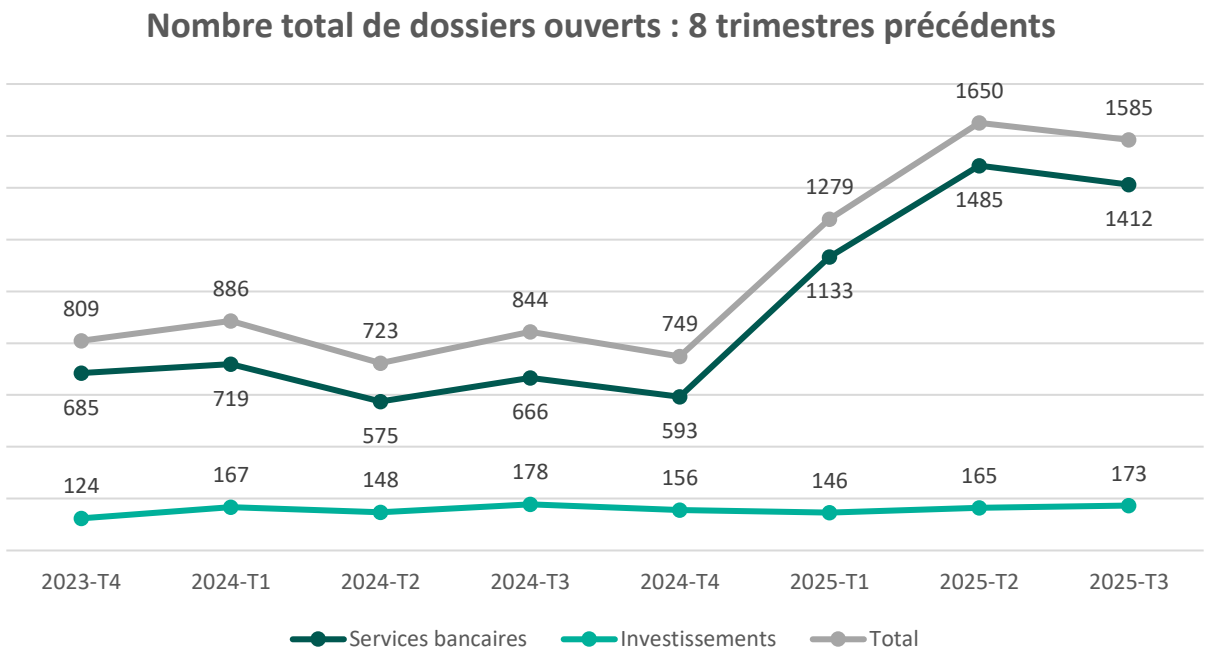
- **Nombre total** de demandes en hausse de 4 % d'un trimestre à l'autre et de 63 % d'une année à l'autre.
- Les demandes liées aux **services bancaires** ont progressé de 3 % d'un trimestre à l'autre et affichent une hausse de 84 % sur un an.
- Les demandes liées à **l'investissement** sont restées relativement stables par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 3 % d'une année à l'autre.
- **Autres** demandes de renseignements ont augmenté de 15 % d'un trimestre à l'autre et de 11 % d'une année à l'autre. La catégorie Autres comprend les demandes de renseignements provenant des consommateurs d'entreprises non participantes.



Au troisième trimestre, le nombre total de **demandes de renseignements liées à l'investissement** est demeuré stable par rapport au trimestre précédent et a légèrement diminué d'une année à l'autre.

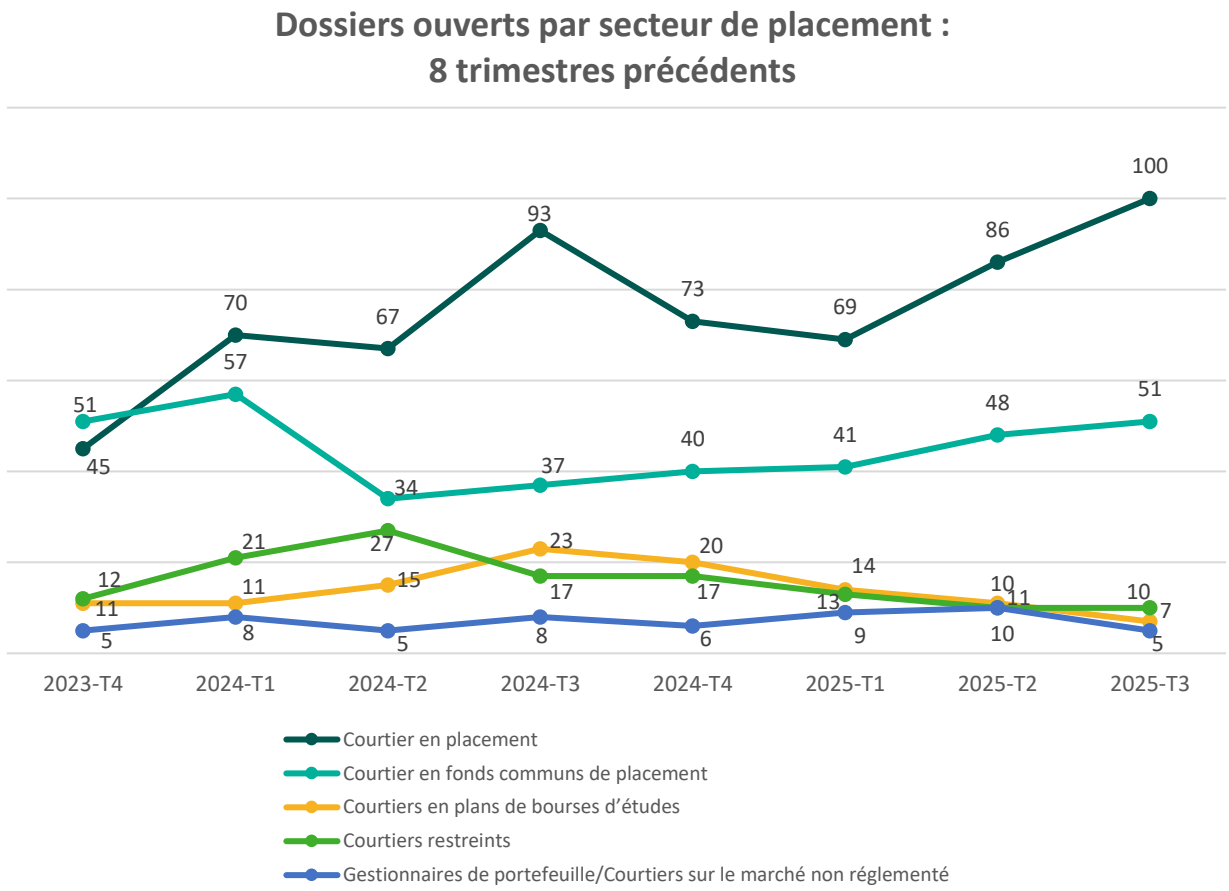
- Les demandes concernant les **courtiers en investissement** ont augmenté de 4 % d'un trimestre à l'autre et de 31 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements des **courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 18 % par rapport au trimestre précédent et de 46 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements des **gestionnaires de portefeuille et des courtiers du marché exempté** ont diminué de 22 % par rapport au trimestre précédent et augmenté de 14 % par rapport à la même période l'an dernier.

- Les demandes de renseignements auprès des **courtiers restreints** ont augmenté de 21 % par rapport au creux atteint le trimestre dernier (le plus bas des huit derniers trimestres), mais ont diminué de 32 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements concernant les **concessionnaires de régimes de bourses** ont augmenté de 21 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de plus de moitié par rapport à l'année précédente.
- Les demandes auprès des **entreprises non participantes (ENP)** sont restées au même creux de huit trimestres que le trimestre précédent et ont diminué de 97 % sur un an. Les **demandes ENP** sont liées à des sociétés d'investissement non assujetties aux règlements provinciaux sur les valeurs mobilières qui exigent qu'elles offrent l'accès aux services de l'OBSI.



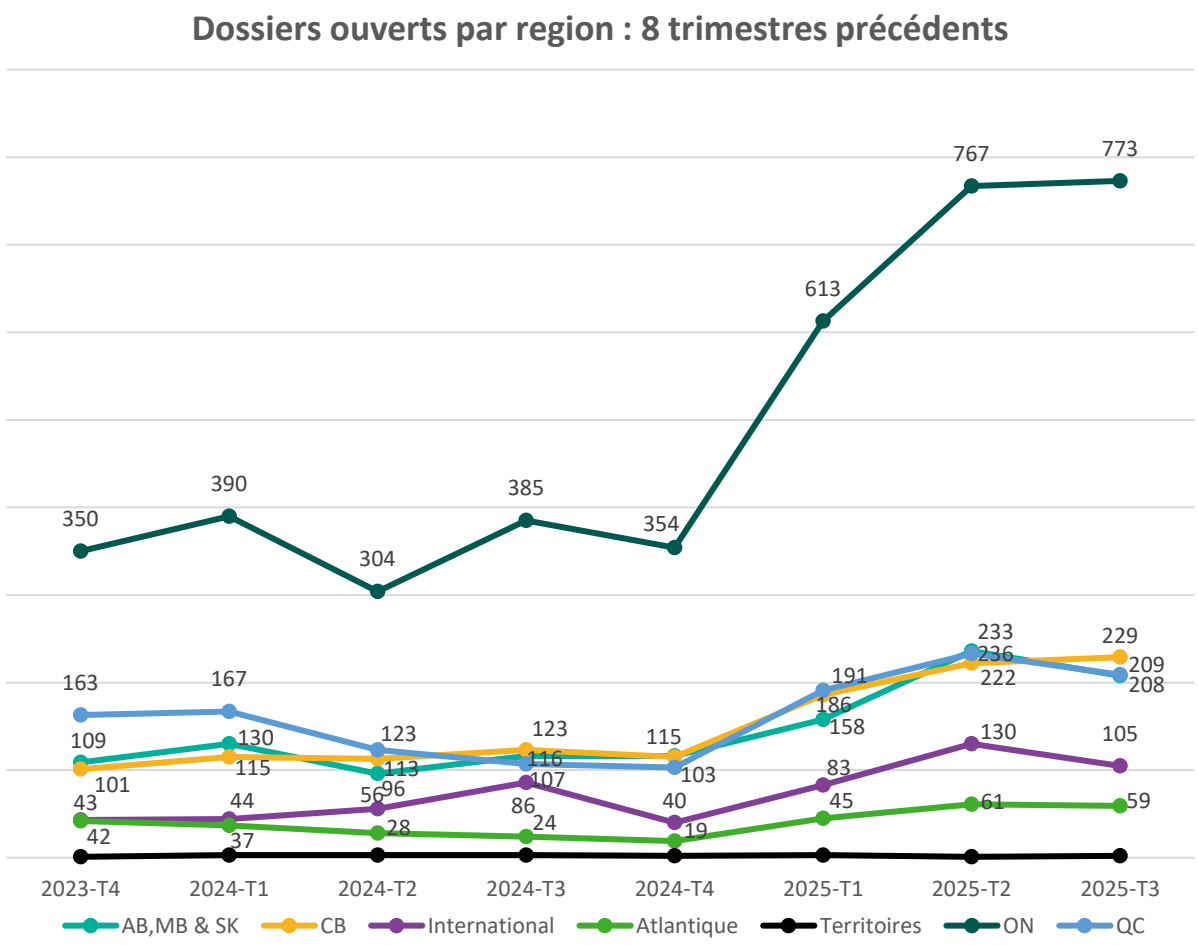
Au troisième trimestre, **le total des dossiers ouverts a diminué de 4 % d'un trimestre à l'autre, mais a augmenté de 88 % d'une année à l'autre.**

- **Les dossiers bancaires** ouverts ont diminué de 5 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 112 % d'une année à l'autre.
- **Les dossiers d'investissement** ouverts ont augmenté de 5 % d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 3 % d'une année à l'autre.



Au troisième trimestre, **le nombre de dossiers d'investissement ouverts** a augmenté de 5 % d'un trimestre à l'autre et a diminué de 3 % d'une année à l'autre.

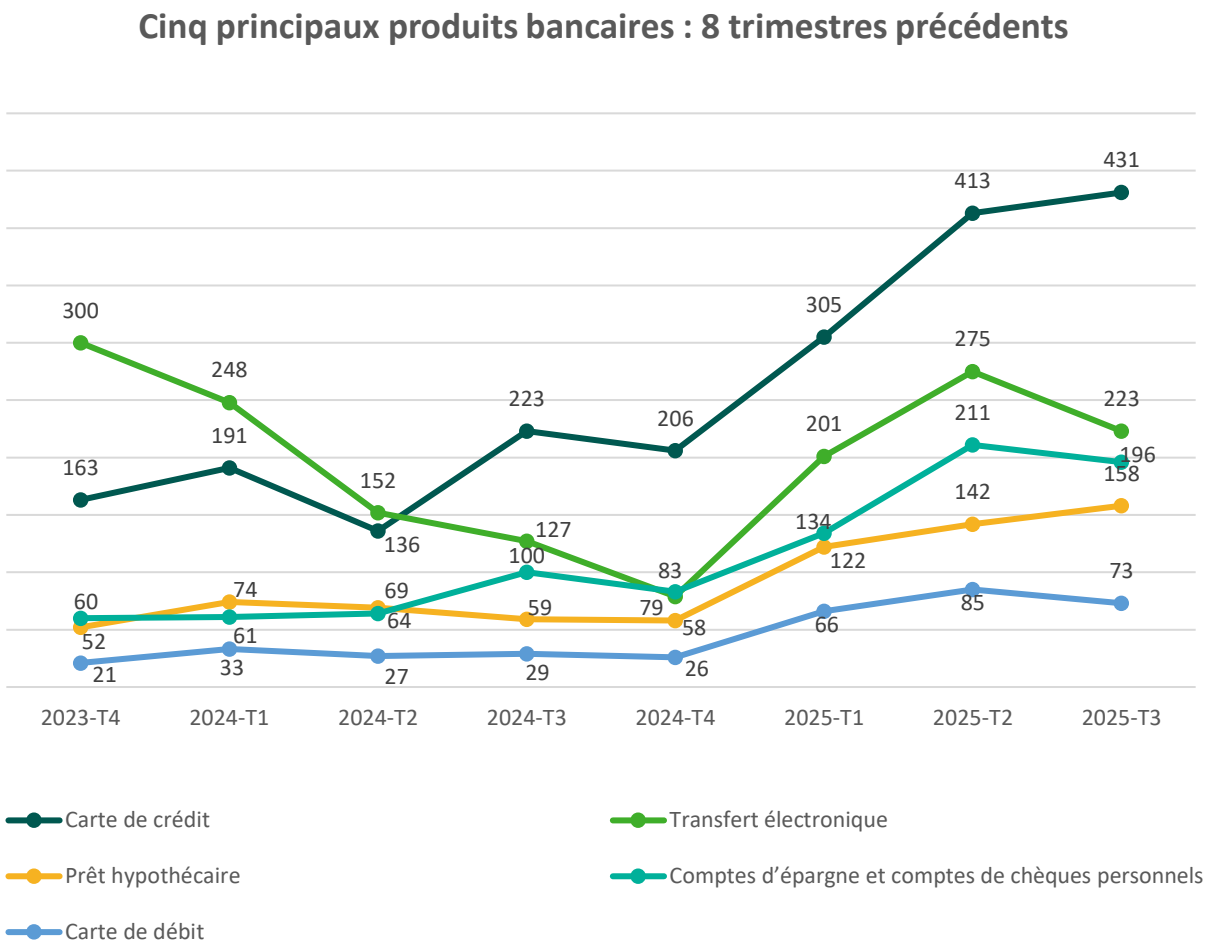
- Les dossiers des **courtiers en investissement** ont atteint un sommet en huit trimestres, en hausse de 16 % par rapport au trimestre précédent et de 8 % par rapport à l'an dernier.
- Les dossiers des **distributeurs de fonds communs de placement** ont augmenté de 6 % d'un trimestre à l'autre et de 38 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **concessionnaires restreints** ont maintenu un creux de huit trimestres, comme au trimestre précédent, et ont diminué de 41 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers concernant les **gestionnaires de portefeuille et les courtiers du marché dispensé** ont diminué de moitié et ont également reculé par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **courtiers de plans de bourses d'études** ont atteint un creux de huit trimestres, en baisse par rapport au trimestre précédent et au sommet de huit trimestres observé l'an dernier.



Au troisième trimestre, le volume de dossiers a diminué dans la plupart des régions, sauf en Ontario, en Colombie-Britannique et dans les Territoires, où il est demeuré relativement stable.

- En **Ontario,** les dossiers sont restés stables d'un trimestre à l'autre, mais ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les dossiers au **Québec** ont diminué de 10 % d'un trimestre à l'autre, mais ont doublé d'une année à l'autre.
- Les dossiers dans les **provinces des Prairies** ont diminué de 12 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 79 % d'une année à l'autre.
- En **Colombie-Britannique**, les dossiers ont augmenté de 3 % d'un trimestre à l'autre et de 86 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers **internationaux** ont diminué de 19 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 22 % d'une année à l'autre.

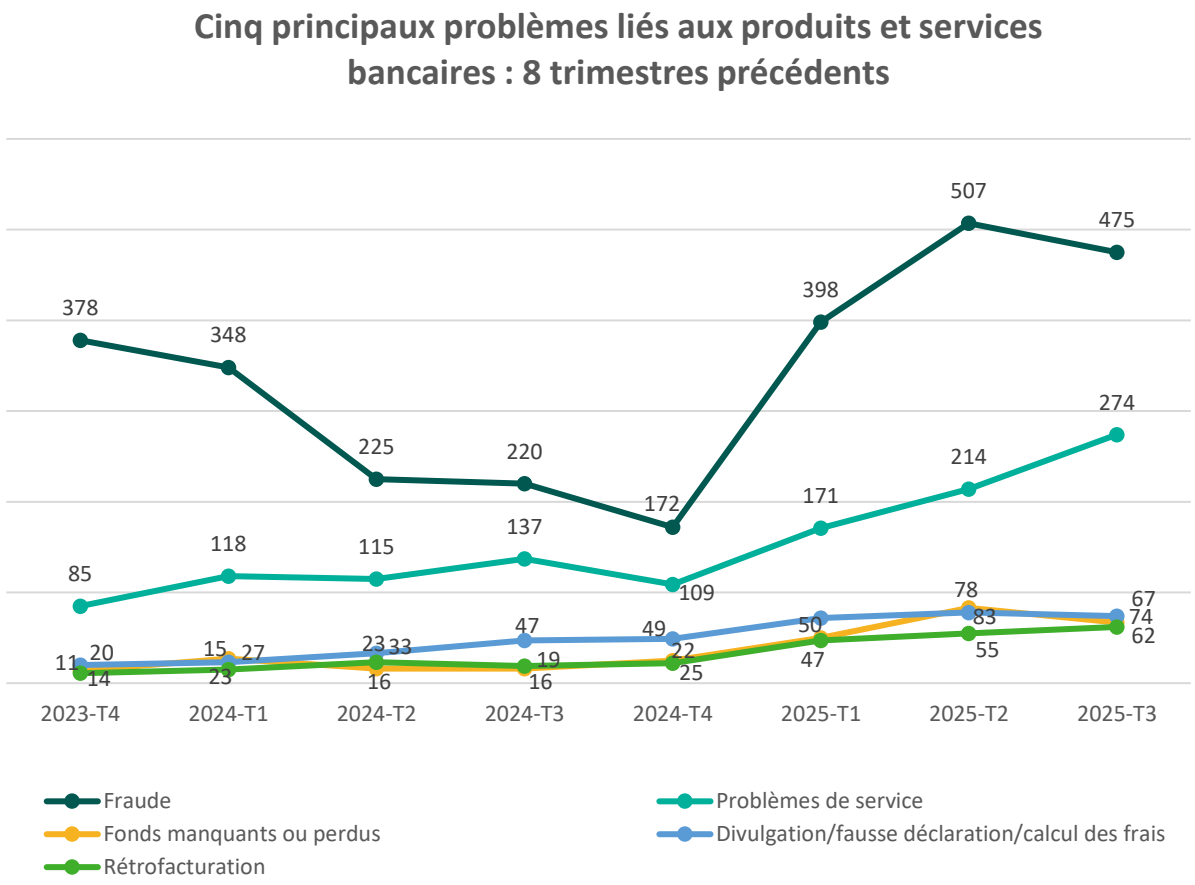
- Dans les **provinces de l'Atlantique**, les dossiers ont diminué de 3 % d'un trimestre à l'autre, mais ont plus que doublé sur un an.
- Les dossiers dans les **Territoires** sont demeurés à des niveaux faibles avec peu de changements au cours des huit derniers trimestres.



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

- Les plaintes liées aux **cartes de crédit** ont augmenté de 4 % par rapport au trimestre précédent, poursuivant une tendance à la hausse et atteignant un sommet sur huit trimestres, avec une hausse de 93 % d'une année à l'autre.

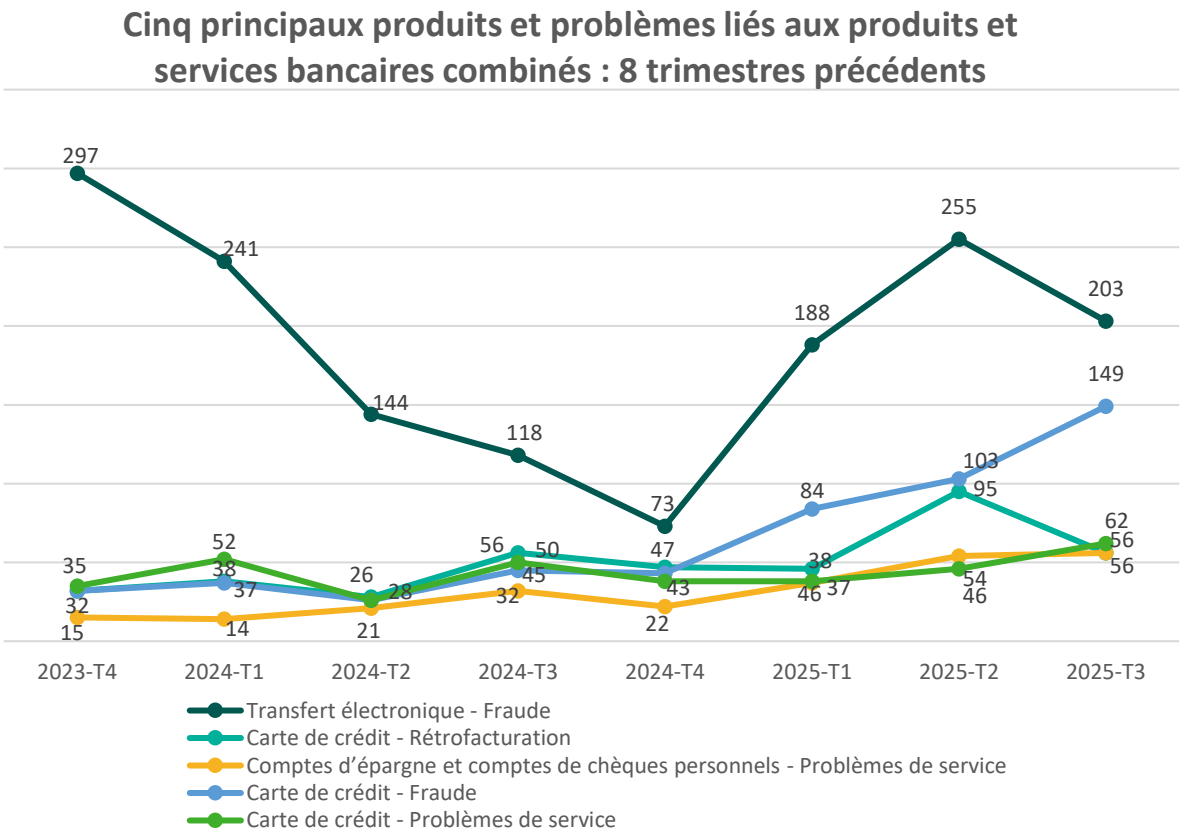
- Les plaintes liées aux **virements électroniques** ont diminué de 19 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 76 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **comptes de transactions personnelles** ont diminué de 7 % d'un trimestre à l'autre, mais le volume de dossiers est presque deux fois plus élevé que celui observé à la même période l'an dernier.
- Les plaintes liées aux prêts hypothécaires ont augmenté de 11 % d'un trimestre à l'autre, atteignant un sommet en huit trimestres, et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **cartes de débit** ont diminué de 14 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 152 % d'une année à l'autre.



Au troisième trimestre**, la fraude** est demeurée la préoccupation la plus fréquente tandis que **les problèmes de service** ont continué d'augmenter et ont atteint leur niveau le plus élevé en huit trimestres. Les trois principaux problèmes bancaires sont demeurés inchangés par rapport au trimestre précédent; toutefois, l'erreur de transaction et la divulgation de l'information sur les produits ont

remplacé les rétrofacturations et la divulgation des frais aux quatrième et cinquième rangs parmi les cinq principaux.

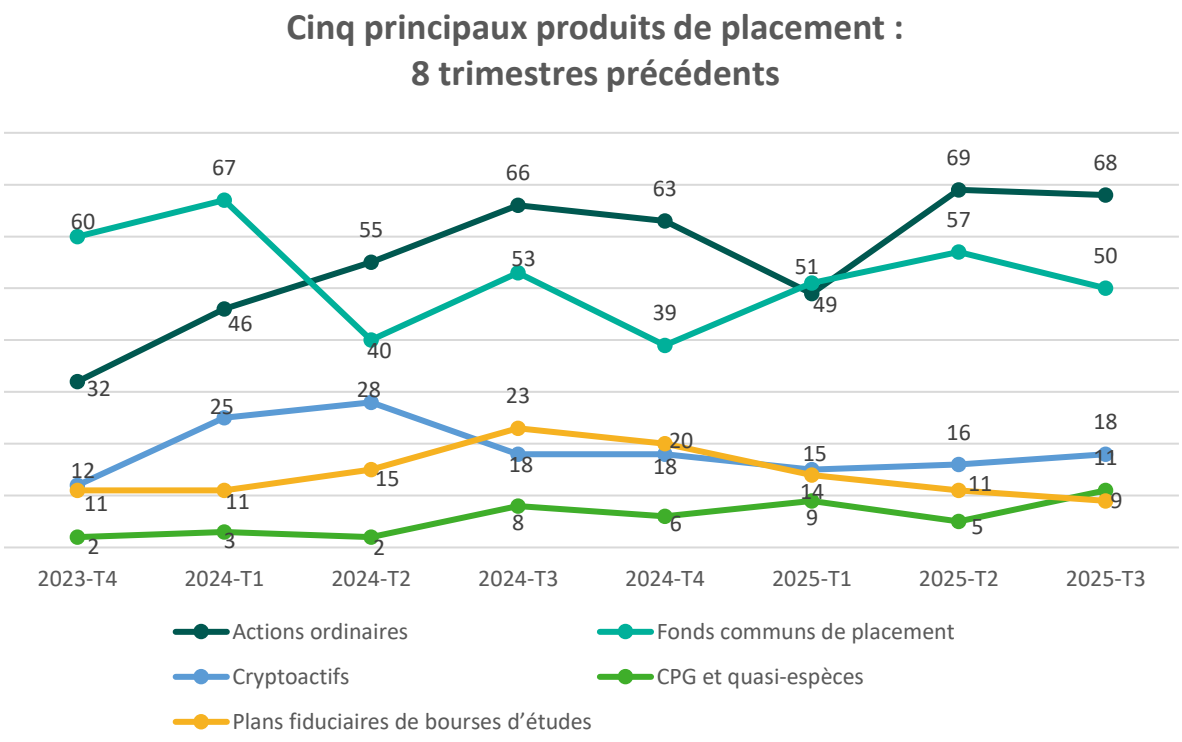
- Les plaintes liées à **la fraude** ont diminué de 6 % d'un trimestre à l'autre, mais ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées **aux problèmes de service** ont crû de 28 % par rapport au trimestre précédent et ont doublé par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes concernant **la divulgation d'informations sur les produits** ont diminué de 5 % par rapport au trimestre précédent, mai a augmenté de 57 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **fonds manquants ou perdus** ont diminué de 19 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté d'une année à l'autre mais ont augmenté de 319 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes **pour erreur de transaction** ont augmenté de 13 % par rapport au trimestre précédent et de 226 % sur un an.



Au troisième trimestre, **la fraude liée aux virements électroniques** est demeurée la principale plainte liée à une combinaison produit-problème chez les consommateurs bancaires, tandis que les plaintes

concernant **la fraude sur les cartes de crédit**, **les problèmes de service des cartes de crédit** et **les problèmes de service des comptes d'épargne et de chèques personnels** ont toutes atteint leur plus haut niveau en huit trimestres.

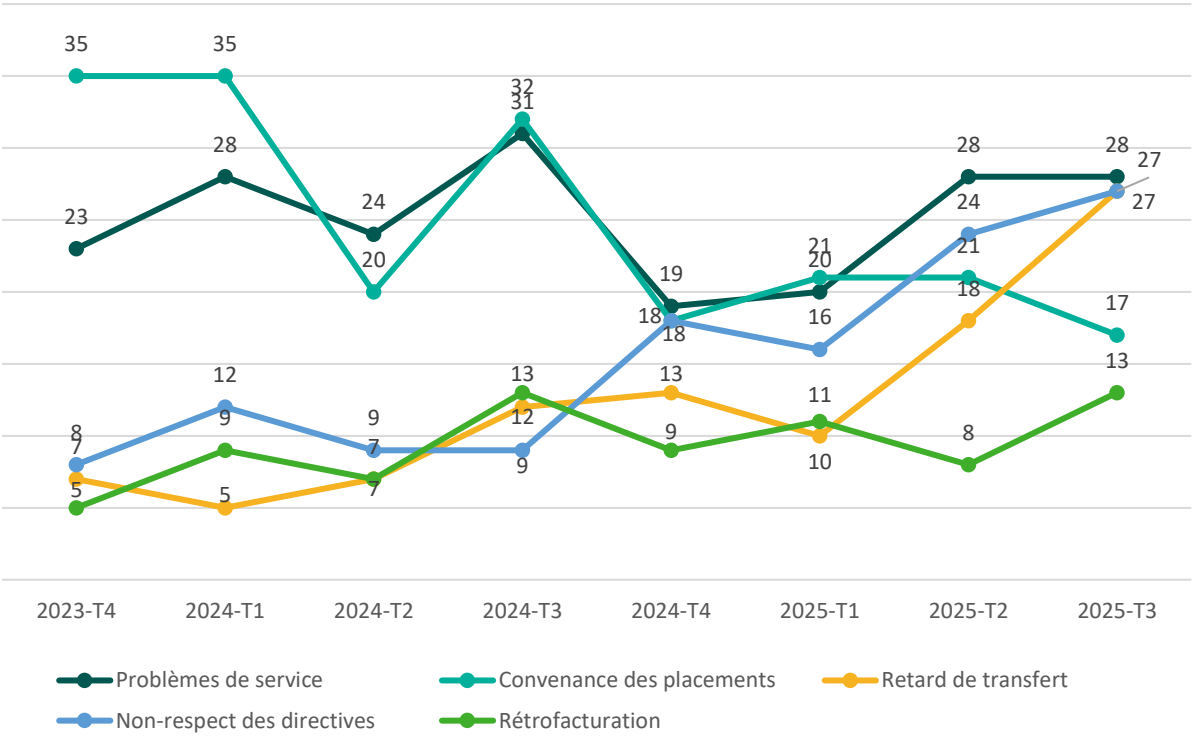
- Les plaintes liées à la **fraude liée aux virements électroniques** ont diminué de 20 % d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 72 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes pour **fraude à la carte de crédit** ont atteint un sommet en huit trimestres, soit une hausse de 45 % par rapport au trimestre précédent et de 231 % comparativement à l'année précédente.
- Les plaintes concernant les **services de cartes de crédit** ont également atteint un sommet en huit trimestres, en hausse de 35 % d'un trimestre à l'autre et de 24 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **problèmes de service des comptes d'épargne et de chèques personnels** ont augmenté de 4 % d'un trimestre à l'autre et de 75 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **rétrofacturations de cartes de crédit** ont diminué de 41 % par rapport au dernier trimestre et sont restées stables d'une année à l'autre.



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

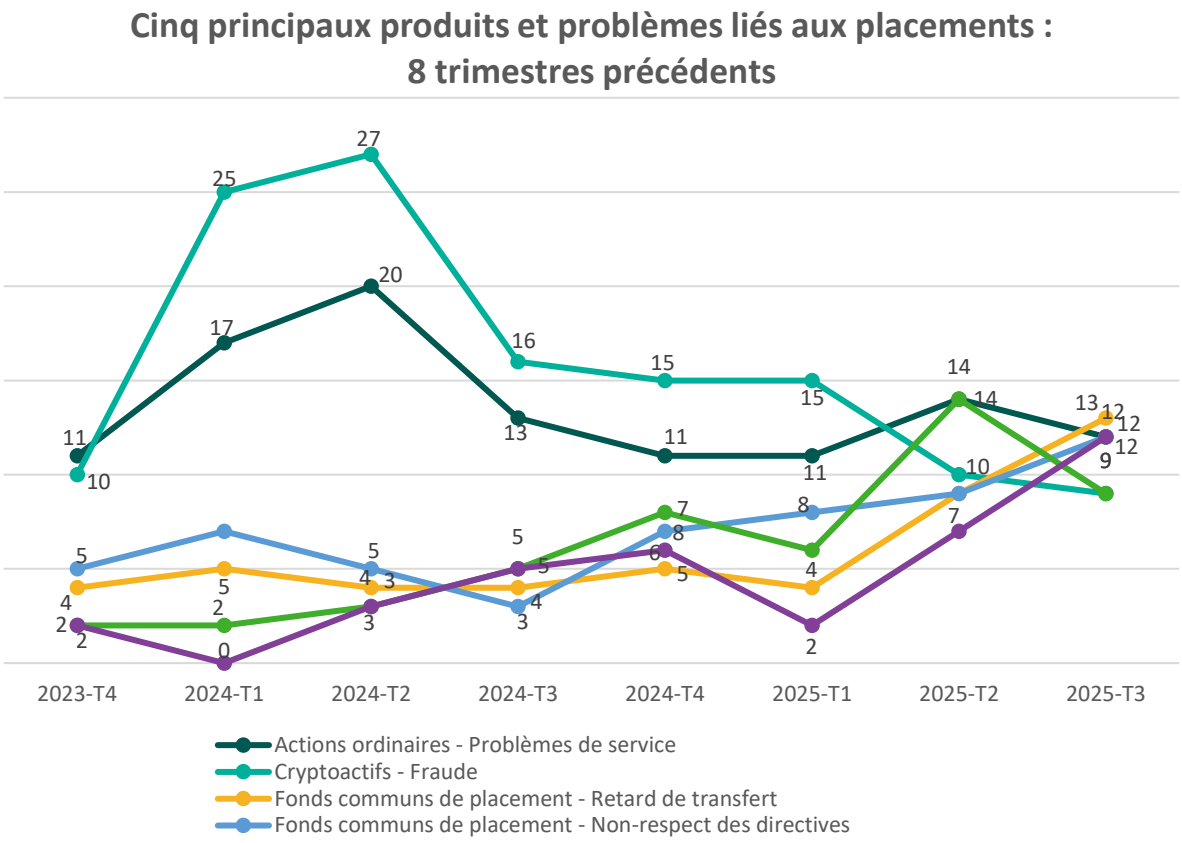
- Les plaintes concernant les **actions ordinaires** ont légèrement diminué par rapport au sommet
- des huit derniers trimestres atteint au trimestre précédent, mais ont augmenté de 3 % en un an.
- Les plaintes concernant les **fonds communs de placement** ont diminué de 12 % d'un trimestre à l'autre et de 6 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **cryptoactifs** ont augmenté de 13 % d'un trimestre à l'autre et sont restées inchangées d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant **les CPG et les équivalents de trésorerie** ont plus que doublé d'un trimestre à l'autre, atteignant un record sur huit trimestres et une hausse de 38 % sur un an
- Les plaintes concernant **les régimes de bourses d'études** ont diminué légèrement d'un trimestre à l'autre et de 61 % d'une année à l'autre : une tendance à la baisse qui a débuté au quatrième trimestre 2024.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au troisième trimestre, bien que **le service** ait été le problème le plus souvent signalé, **les retards de transfert** et **le non-respect des instructions** ont tous deux atteint des sommets sur huit trimestres.

- Les dossiers liés aux **problèmes de service** sont demeurés stables d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 10 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers concernant les **retards de transfert** ont augmenté de 50 % d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les dossiers d'**aptitude à l'investissement** ont diminué de 19 % par rapport au trimestre précédent et de 47 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers liés aux **instructions non suivies** ont légèrement augmenté d'un trimestre à l'autre et ont triplé d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés aux **erreurs de transaction** ont atteint un sommet de huit trimestres par rapport au trimestre précédent et sont demeurés stables d'une année à l'autre.



Au troisième trimestre, **le retard dans les transferts de fonds communs de placement** a été la principale plainte liée à une combinaison produit-problème parmi les investisseurs.

- Les plaintes concernant **les retards de transfert de fonds communs de placement** sont demeurées à de faibles niveaux, même si le nombre de dossiers a augmenté depuis le dernier trimestre pour atteindre un sommet sur huit trimestres et a triplé par rapport à l'an dernier.
- Les plaintes liées aux **problèmes de service des actions ordinaires** ont diminué par rapport au trimestre précédent et sont demeurées relativement stables d'une année à l'autre.
- Les plaintes concernant **les retards de transfert d'actions ordinaires** sont également restées à des niveaux faibles, mais ont atteint un sommet de huit trimestres par rapport au trimestre précédent et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les plaintes de **fraude liées aux cryptoactifs** ont connu une légère baisse par rapport au trimestre précédent et de 44 % d'une année à l'autre, prolongeant une tendance à la baisse amorcée durant la même période l'an dernier.
- Les plaintes relatives aux **instructions non suivies relatives aux actions ordinaires** ont diminué par rapport au sommet atteint au cours des huit derniers trimestres au trimestre précédent, mais ont augmenté par rapport à l'an dernier.
- Les plaintes relatives aux **instructions non suivies concernant les fonds communs de placement** sont restées à des niveaux faibles et ont augmenté par rapport au trimestre précédent, mais ont quadruplé par rapport à l'année dernière.