



Le volume de dossiers atteint des sommets inégalés alors que l'OSBI devient le seul ombudsman bancaire du Canada

Au premier trimestre, l'OSBI a commencé son nouveau mandat élargi en qualité d'organisme externe unique de traitement des plaintes au Canada. Cela a entraîné une augmentation importante des demandes de renseignements et des dossiers, qui ont tous deux atteint des niveaux record. Les demandes de renseignements ont augmenté de 49 % par rapport au trimestre précédent et de 55 % par rapport à l'année précédente. Le nombre total de dossiers ouverts a connu une hausse de 71 % d'un trimestre à l'autre et de 45 % sur un an. L'augmentation du volume de dossiers est due grande partie aux services bancaires. Les dossiers liés aux placements ont diminué de 6 % au premier trimestre et de 14 % par rapport à l'année dernière.

Au premier trimestre, l'augmentation du volume de dossiers bancaires a entraîné des hausses dans presque toutes les catégories de produits et de problèmes. Les plaintes les plus fréquentes concernaient des fraudes à la carte de crédit et au virement électronique, ainsi que des problèmes liés aux services associés. Les litiges liés aux prêts hypothécaires ont également continué d'augmenter.

Les plaintes relatives aux investissements étaient presque toutes liées à des actions ordinaires et à des fonds communs de placement, les problèmes les plus fréquents étant le service et la pertinence des investissements. Le nombre de plaintes liées aux fonds communs a augmenté par rapport au trimestre précédent, tandis que les plaintes relatives aux actions ordinaires ont poursuivi leur tendance à la baisse au cours des deux derniers trimestres. Les plaintes liées aux actifs cryptographiques et les régimes de fiducie de bourses d'études ont toutes deux diminué par rapport au trimestre précédent, et les problèmes liés aux CPG et aux équivalents de trésorerie sont restés peu nombreux, mais ont affiché une tendance à la hausse.

Statistiques des huit derniers trimestres

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du premier trimestre de 2025 (du 1er novembre 2024 au 31 janvier 2025) ainsi que les données des huit derniers trimestres afin de fournir un contexte historique. Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent changer.

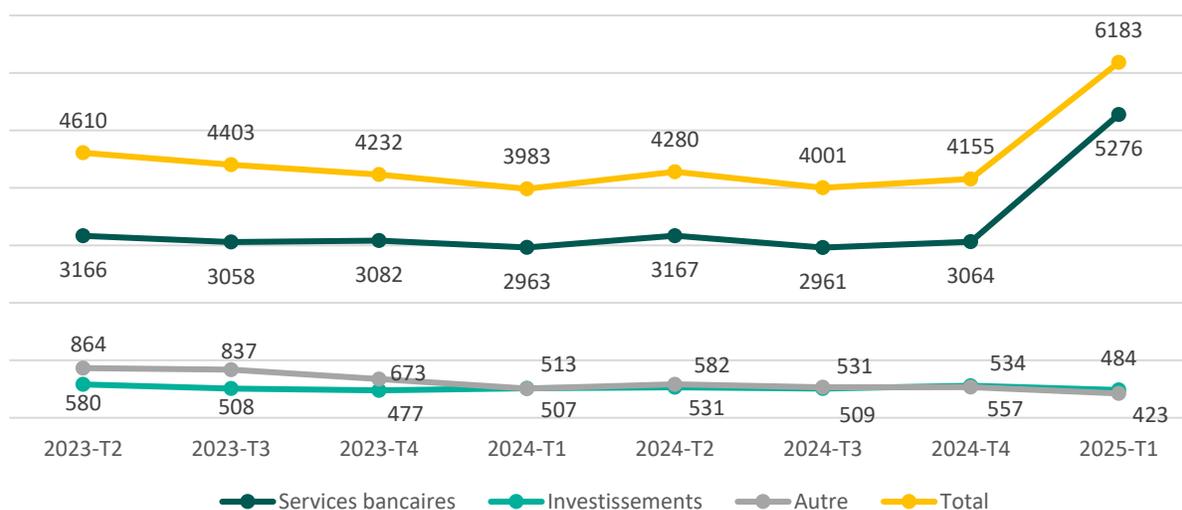
Ce rapport porte sur les sujets suivants :

- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par secteur d'investissement
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- 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.

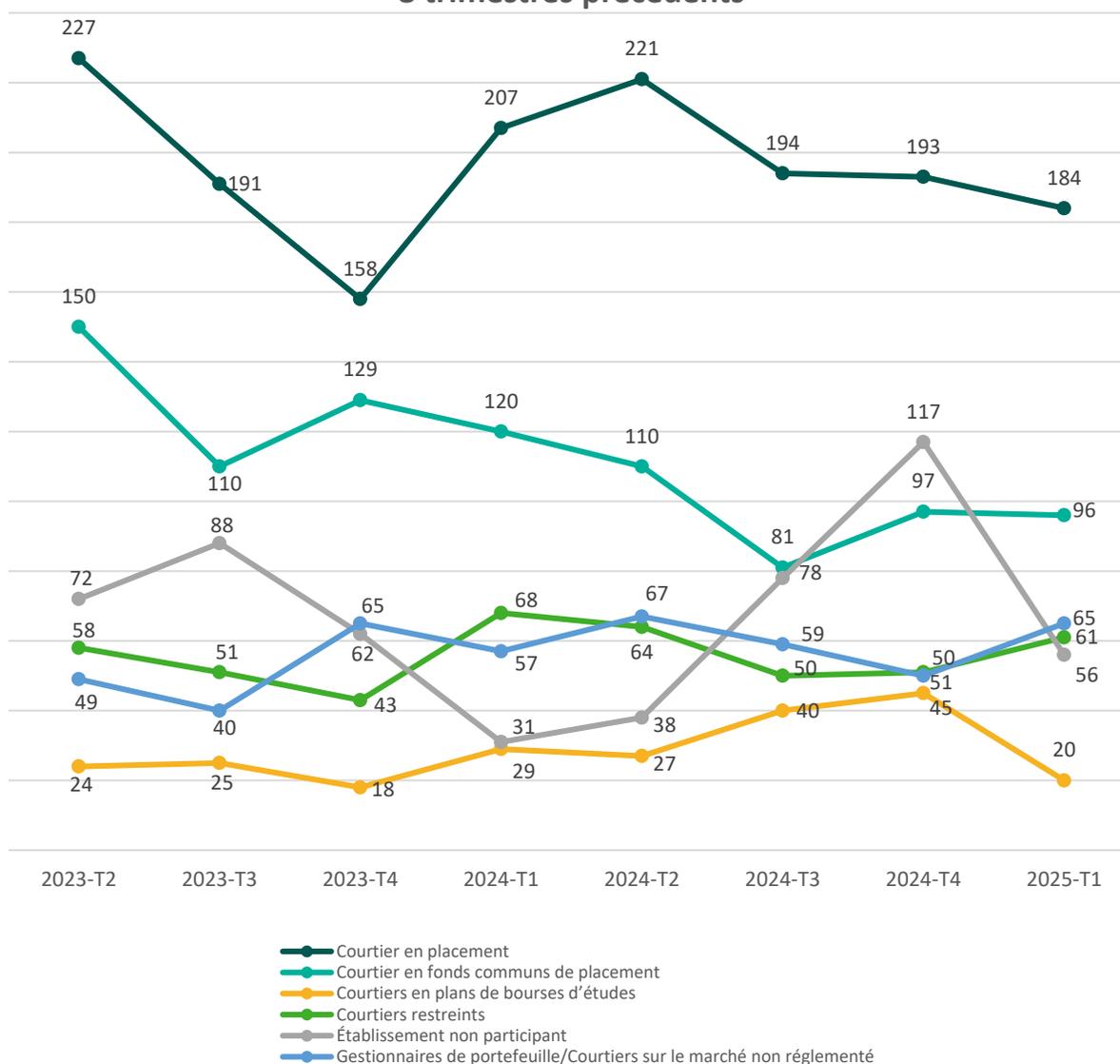
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, **le nombre total de demandes de renseignements des consommateurs** a fortement augmenté, principalement en raison des demandes **liées aux services bancaires**, qui ont représenté 85 % de l'ensemble des demandes.

- **Le nombre total de demandes de renseignements** a atteint un niveau record de 6 183, soit une augmentation 49 % par rapport au trimestre précédent et de 55 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes liées aux **services bancaires** ont augmenté de 72 % d'un trimestre à l'autre, atteignant ainsi des niveaux inégalés. De plus, ils ont augmenté de 78 % sur un an.
- Les demandes de renseignements liées à l'investissement ont baissé de 13 % d'un trimestre à l'autre et de 6 % d'une année à l'autre.
- Les autres demandes de renseignements ont atteint leur plus bas niveau depuis huit trimestres. La catégorie Autre comprend les demandes de renseignements provenant des consommateurs des firmes non participantes.

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

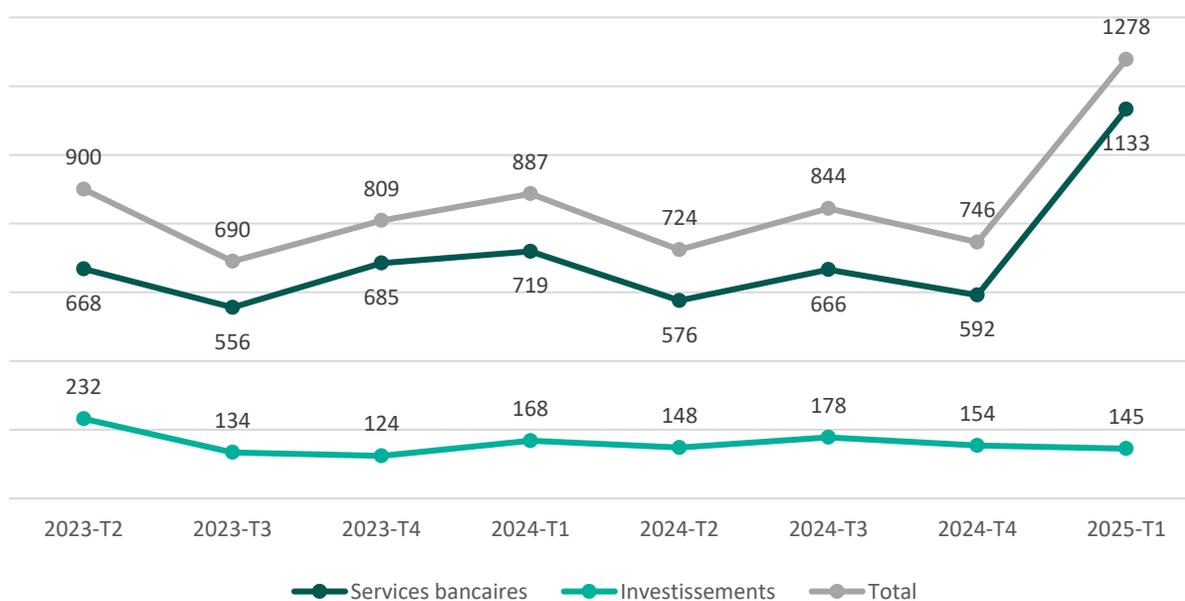


Au premier trimestre, les demandes de renseignements liées à l'investissement ont diminué d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre, avec des fluctuations importantes entre les différents secteurs d'investissement.

- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en valeurs mobilières** ont diminué de 5 % par rapport au trimestre précédent et de 11 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en fonds communs de placement** ont baissé de 1 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 20 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements sur les **courtiers d'exercice restreint** ont augmenté de 20 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 10 % sur un an.

- Les demandes de renseignements sur les **courtiers en plans de bourses d'études** ont baissé de 55 % par rapport au trimestre précédent et de 31 % sur un an.
- Les dossiers des **gestionnaires de portefeuille et des courtiers du marché dispensé** ont augmenté de 30 % d'un trimestre à l'autre et de 14 % sur un an.
- Les demandes de renseignements **sur les firmes non participantes** ont diminué de 52 % par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 81 % par rapport à l'année précédente. Les demandes de renseignements concernant les firmes non participantes portent sur des sociétés d'investissement qui ne sont pas assujetties aux règlements provinciaux sur les valeurs mobilières qui les obligerait à fournir à leurs consommateurs un accès aux services de l'OSBI.

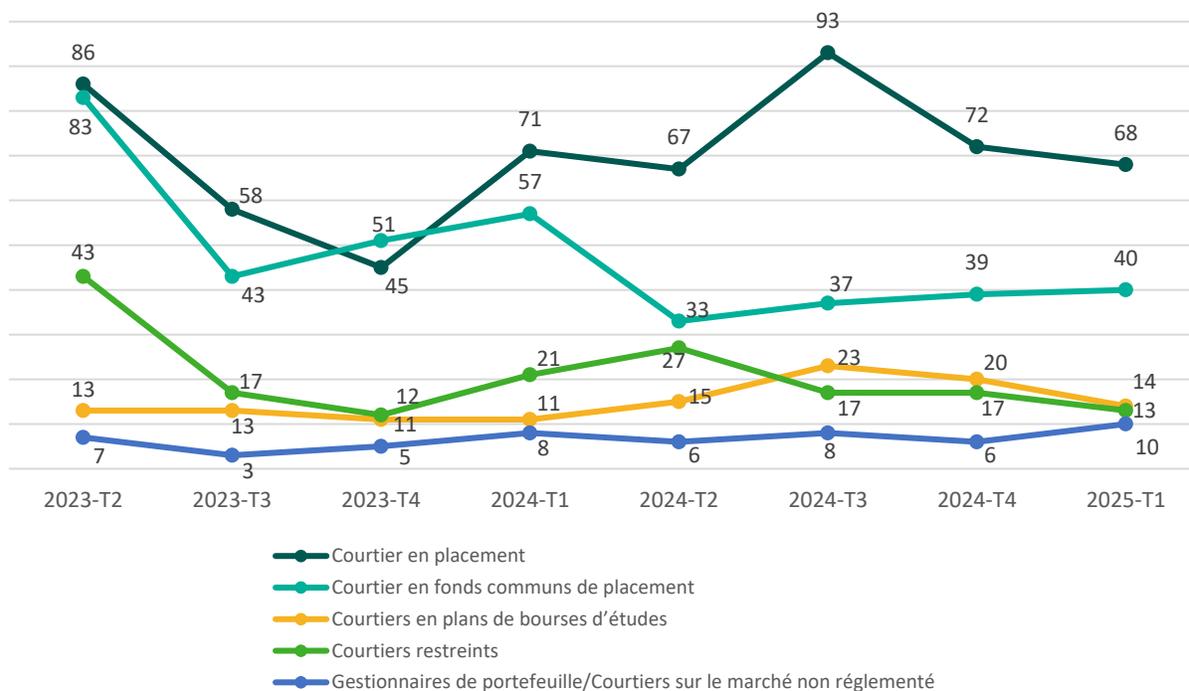
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, le **nombre total de dossiers ouverts** a atteint un niveau record de 1 278, en raison de l'augmentation importante des dossiers bancaires.

- Le **nombre total de dossiers** ouverts a augmenté de 71 % par rapport au trimestre précédent et de 44 % par rapport à l'année précédente.
- Les **dossiers bancaires** ouverts ont augmenté de 91 % d'un trimestre à l'autre et de 58 % sur un an.
- Le nombre de **dossiers d'investissement** ouverts est resté relativement stable, enregistrant une légère diminution de 6 % d'un trimestre à l'autre et une baisse de 14 % sur un an.

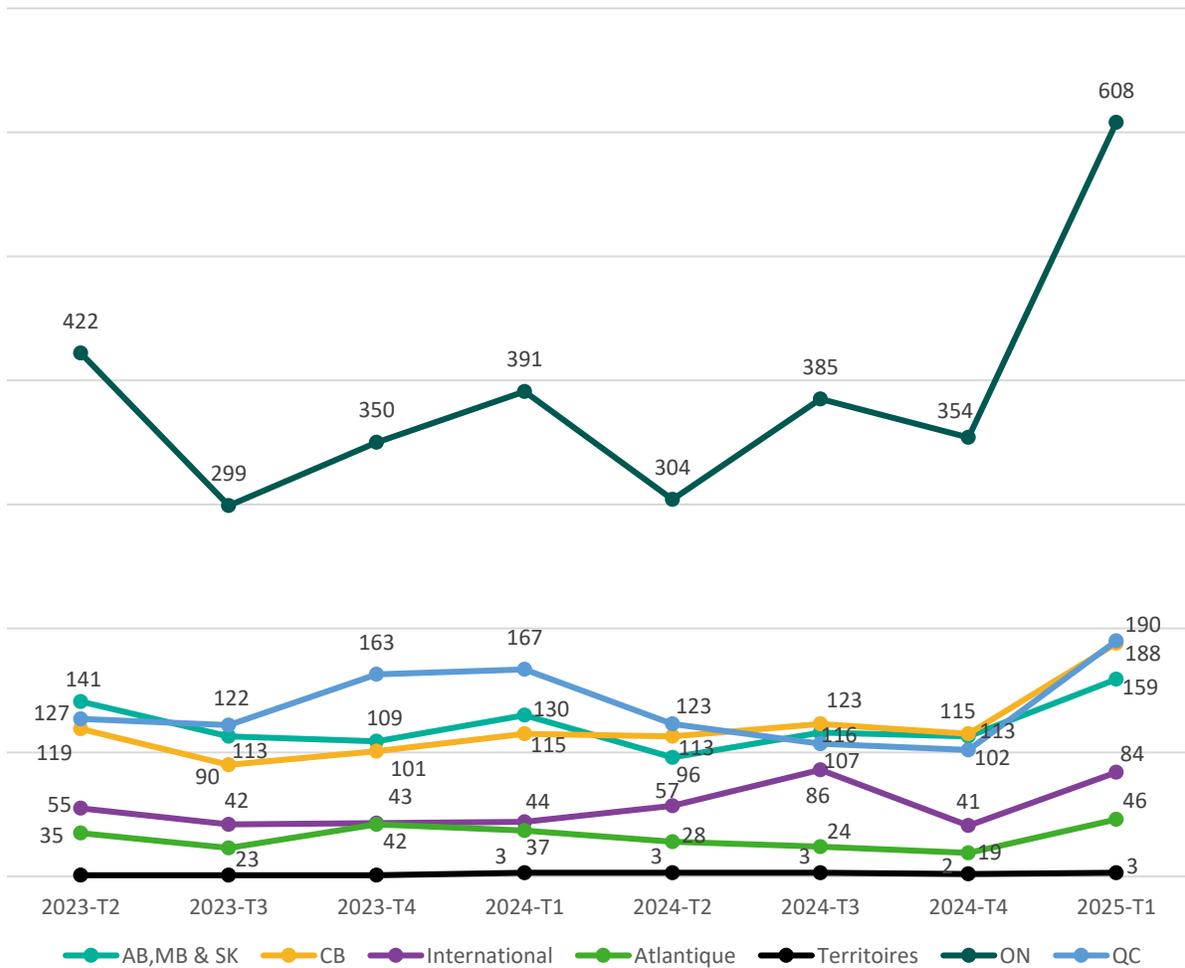
Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, le nombre total de dossiers **d'investissement** ouverts a légèrement diminué.

- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers en valeurs mobilières** a diminué de 6 % par rapport au trimestre précédent et de 4 % par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers en fonds communs de placement** est resté stable par rapport au trimestre précédent, mais a diminué de 30 % par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers d'exercice restreint** a diminué de 24 % par rapport au trimestre précédent et de 38 % sur un an.
- Le nombre de dossiers liés aux **courtiers en plans de bourses d'études** a diminué de 30 % d'un trimestre à l'autre, mais a augmenté de 27 % par rapport à l'année dernière.
- Le nombre de dossiers des **gestionnaires de portefeuille et des courtiers du marché dispensé** a augmenté d'un trimestre à l'autre et par rapport à l'année précédente. **Les volumes de cas des gestionnaires de portefeuille et des courtiers du marché dispensé** sont demeurés faibles, en baisse d'un trimestre à l'autre, mais en hausse par rapport aux niveaux observés l'année précédente.

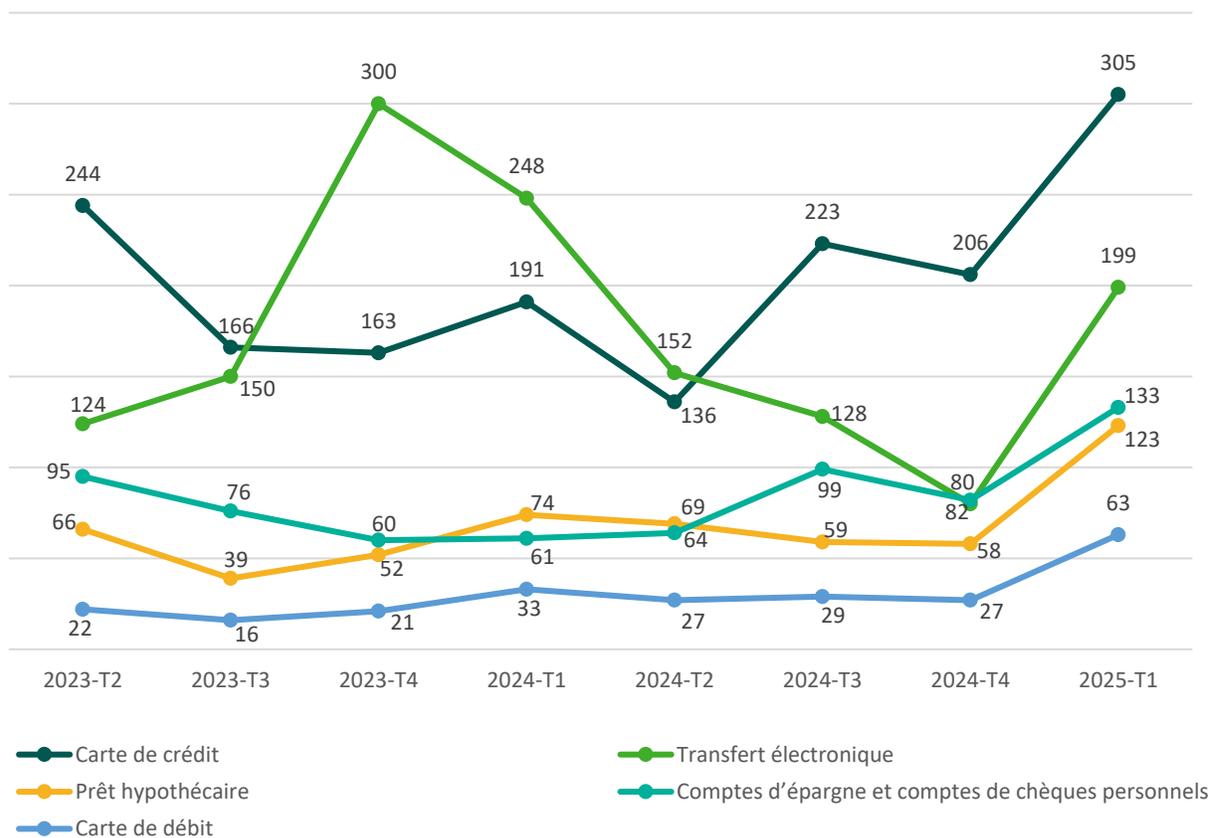
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, le **nombre total de dossiers** ouverts a atteint un niveau record, ce qui a entraîné une augmentation significative du nombre de dossiers dans toutes les régions.

- Le nombre de dossiers en **Ontario** a augmenté de 72 % par rapport au trimestre précédent et de 56 % sur un an.
- Le nombre de dossiers au **Québec** a augmenté de 86 % par rapport au trimestre précédent et de 14 % sur un an.
- Le nombre de dossiers dans les **provinces des Prairies** a augmenté de 14 % d'un trimestre à l'autre et de 22 % sur un an.
- Le nombre de dossiers en **Colombie-Britannique** a augmenté de 64 % par rapport au trimestre précédent et de 64 % sur un an.
- Le nombre de dossiers **internationaux** a plus que doublé d'un trimestre à l'autre et a presque doublé sur un an.
- Dans les **provinces de l'Atlantique**, le nombre de dossiers a augmenté de 142 % par rapport au trimestre précédent et de 27 % par rapport à l'année précédente.
- Dans le même temps, le nombre de dossiers dans les **Territoires** est resté faible.

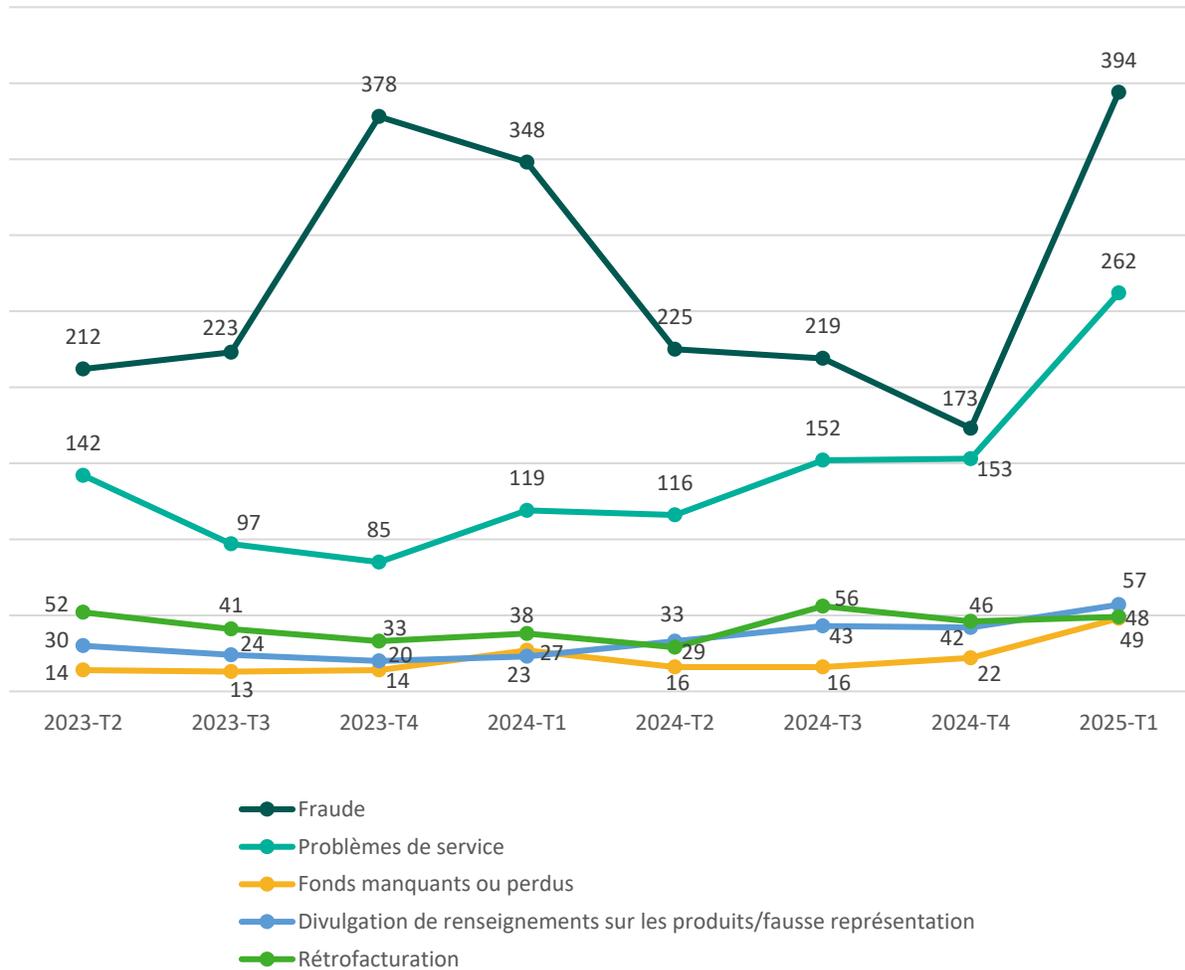
Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, les litiges relatifs aux cartes de crédit sont restés la préoccupation principale des consommateurs. Dans un contexte où le nombre de plaintes liées aux services bancaires a atteint un niveau record, toutes les **plaintes** liées aux produits bancaires ont enregistré leur plus haut niveau au cours des huit derniers trimestres, à l'exception des virements électroniques, qui ont atteint des niveaux exceptionnellement élevés à la fin de l'année 2023.

- Le nombre de plaintes relatives aux **cartes de crédit** a augmenté de 51 % par rapport au trimestre précédent, atteignant son plus haut niveau depuis huit trimestres. Il enregistre une hausse de 63 % par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de plaintes relatives aux **virements électroniques** a augmenté de 149 % par rapport à son plus bas niveau depuis huit trimestres enregistrés au trimestre précédent, mais il a augmenté de 20 % sur un an.
- Le nombre de plaintes relatives aux **prêts hypothécaires** a plus que doublé par rapport au trimestre précédent, atteignant son plus haut niveau sur huit trimestres. Il a augmenté de 66 % sur un an.
- Le nombre de plaintes liées aux **comptes d'épargne et de chèques personnels** a augmenté de 62 par rapport au trimestre précédent et a plus que doublé par rapport à l'année dernière.
- Le **nombre de plaintes liées aux cartes de débit** a plus que doublé par rapport au trimestre précédent et a presque doublé sur un an.

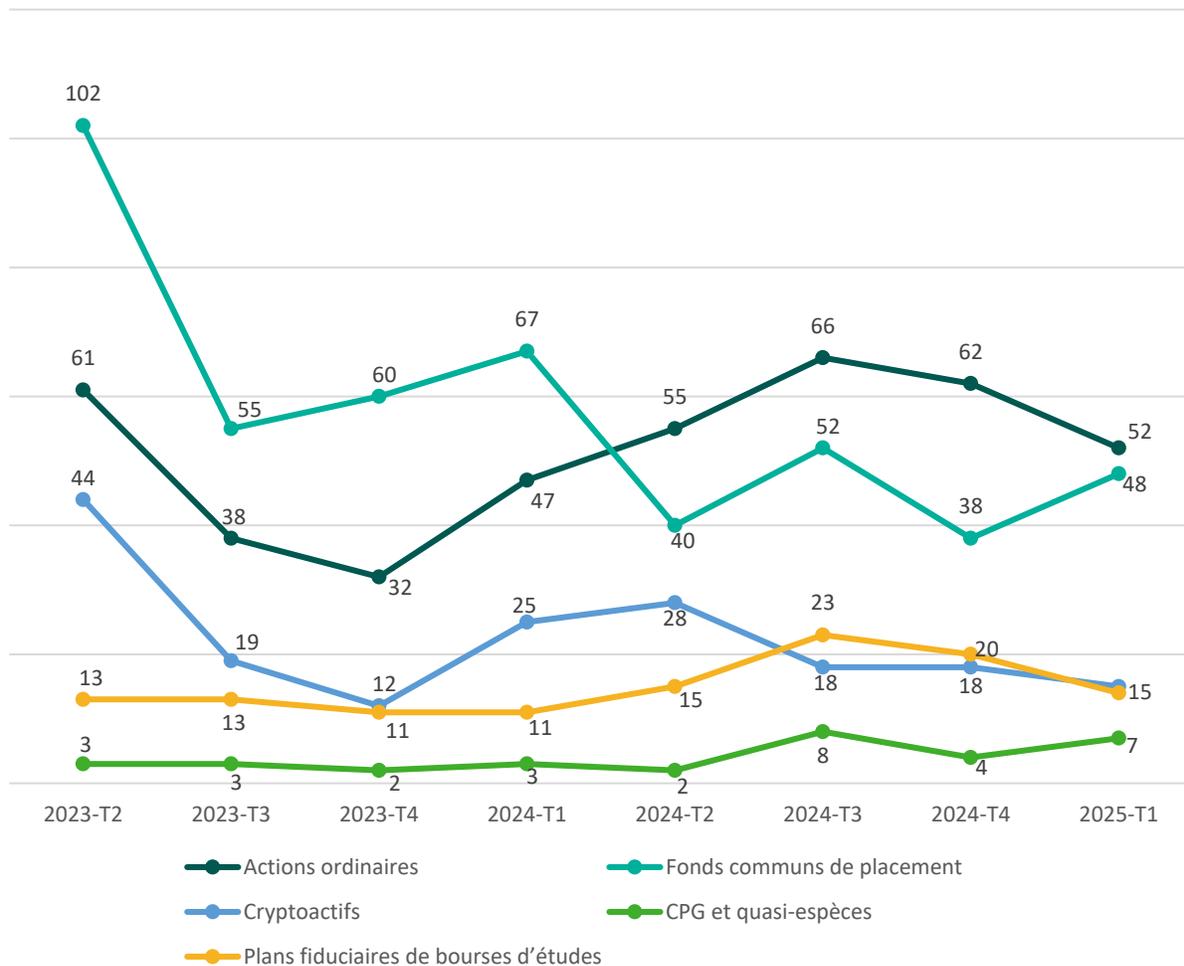
Cinq principaux problèmes liés aux produits et services bancaires : 8 trimestres précédents



Au cours du premier trimestre, **la fraude** est demeurée la préoccupation la plus fréquente des consommateurs bancaires. Dans un contexte où le nombre de plaintes liées aux services bancaires a atteint un niveau record, le nombre de **problèmes bancaires** a atteint son plus haut niveau au cours des huit derniers trimestres, à l'exception des factures rétroactives, qui sont restées à un niveau modéré.

- Le nombre de plaintes pour **fraude** a plus que doublé par rapport au trimestre précédent et a augmenté de 13 % sur un an.
- Le nombre de plaintes liées aux **problèmes de service** a augmenté de 71 % par rapport au trimestre précédent et a plus que doublé au cours de l'année précédente.
- Le nombre de plaintes liées à des **fonds manquants ou perdus** a plus que doublé d'un trimestre à l'autre et a augmenté de 78 % sur un an.
- Le nombre de plaintes relatives à **la divulgation de produits** a augmenté de 36 % par rapport au trimestre précédent et a plus que doublé par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de plaintes relatives aux **factures rétroactives** a légèrement augmenté d'un trimestre à l'autre et a augmenté de 29 % sur un an.

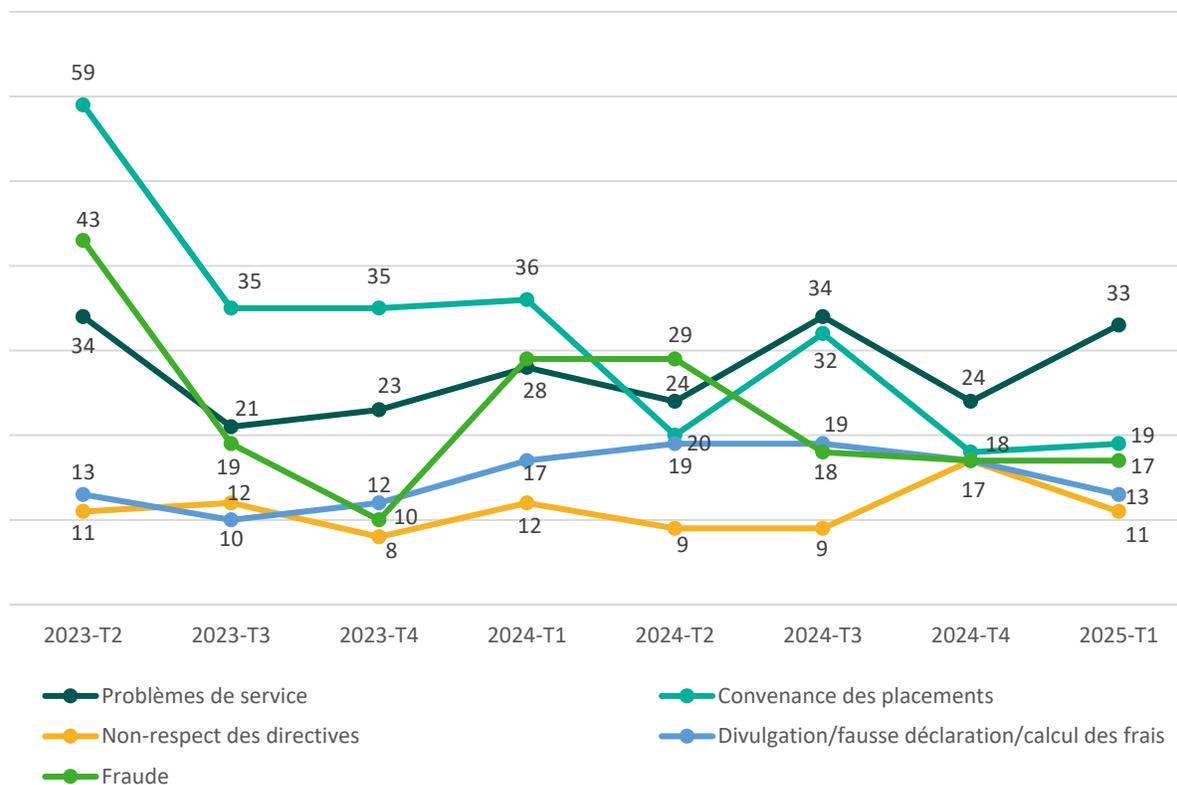
Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, **les actions ordinaires** ont été au centre des préoccupations des investisseurs concernant les produits d'investissement.

- Les plaintes relatives aux **actions ordinaires** ont diminué de 16 % par rapport au trimestre précédent, mais ont augmenté de 11 % sur un an.
- Le nombre de plaintes liées aux **fonds communs de placement** a augmenté de 26 % d'un trimestre à l'autre, mais a diminué de 28 % par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de plaintes liées aux **actifs cryptographiques** a légèrement diminué d'un trimestre à l'autre et a baissé de 40 % sur un an.
- Le nombre de plaintes liées aux **plans fiduciaires de bourses d'études** a diminué de 30 % par rapport au trimestre précédent, mais a augmenté de 27 % sur un an.
- Le nombre de plaintes liées aux **CPG et aux équivalents de trésorerie** est resté faible mais a augmenté au cours du trimestre précédent et sur un an.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents



Au premier trimestre, le **service** est le problème qui suscite le plus de plaintes pour les investisseurs.

- Le nombre de dossiers liés à des **problèmes de service** a augmenté de 38 % par rapport au trimestre précédent et de 18 % par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de dossiers liés à la **pertinence de l'investissement** a atteint son plus bas niveau sur huit trimestres pour le deuxième trimestre consécutif et a diminué de 47 % sur un an.
- Le nombre de dossiers liés à la **divulgence des frais** a diminué de 24 % par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente.
- Le nombre de dossiers liés à des **consignes non respectées** est resté à un niveau relativement faible, en hausse de 35 % par rapport au trimestre précédent, mais stable sur un an.
- Le nombre de dossiers pour **fraude** a diminué par rapport aux niveaux élevés atteints au début de l'année 2024, mais il est resté stable par rapport au trimestre précédent.