

L'OSBI enregistre un nombre record de plaintes alors que l'élargissement du mandat bancaire pousse la demande des consommateurs à de nouveaux sommets

Au deuxième trimestre, nous avons connu une augmentation continue du volume de dossiers, ce qui reflète l'incidence de notre mandat élargi en tant que seul organisme externe de traitement des plaintes au Canada pour toutes les banques fédérales. Le nombre total de demandes de renseignements a atteint un sommet historique de 6 289, en hausse de 2 % par rapport au trimestre précédent et de 47 % par rapport à l'année précédente. Le nombre total de cas ouverts au cours du trimestre a atteint un sommet historique de 1 652. Les plaintes liées aux banques ont entraîné cette hausse, augmentant de 31 % par rapport au trimestre précédent et de 158 % d'une année à l'autre. Les cas de placement ont également augmenté, augmentant de 12 % d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

Les plaintes liées à la fraude ont augmenté considérablement au cours du trimestre, concernant les cartes de crédit et les virements électroniques. Les problèmes de service ont suivi de près, en particulier ceux liés aux comptes d'opérations personnelles et aux cartes de crédit. Les différends hypothécaires et les plaintes concernant les comptes d'épargne et les comptes-chèques personnels ont également augmenté de façon notable.

Du côté des placements, la majorité des plaintes portaient sur les actions ordinaires et les fonds communs de placement. Les problèmes de service étaient les préoccupations les plus fréquemment signalées, les plaintes liées au service concernant les actions ordinaires ayant presque triplé par rapport au trimestre précédent. Après avoir atteint des niveaux élevés en 2023 et au début de 2024, les plaintes relatives à la convenance sont restées relativement faibles. Les plaintes relatives à la fraude liées aux actifs cryptographiques ont poursuivi leur tendance à la baisse, et celles concernant les régimes de fiducie de bourses d'études, les CPG et les équivalents de trésorerie ont diminué par rapport au trimestre précédent.

Statistiques des huit derniers trimestres

Nous présenterons dans ce rapport les données préliminaires du deuxième trimestre de 2025 (du 1er février 2025 au 30 avril 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 :

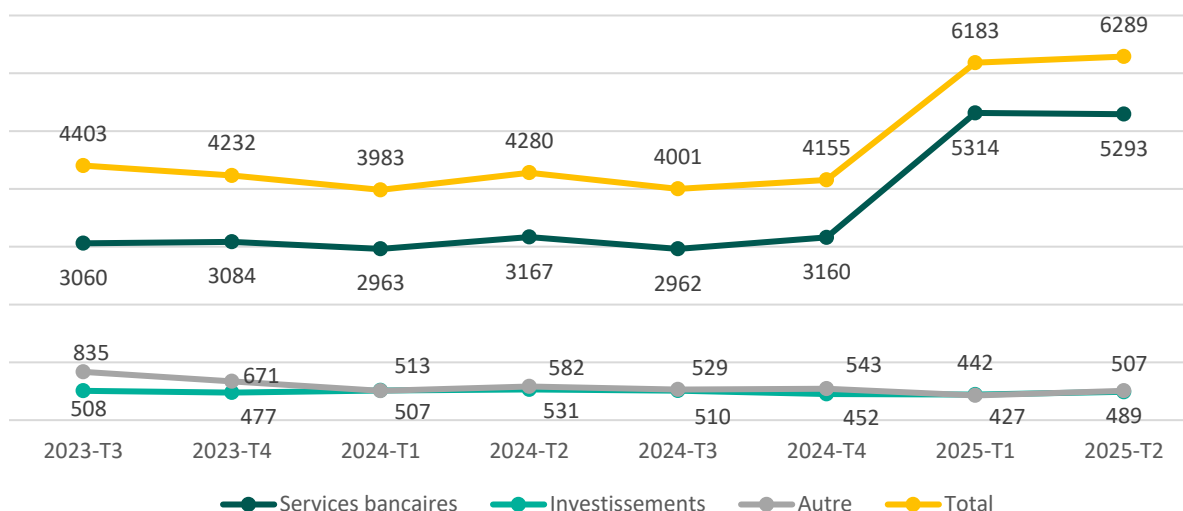
- Demandes de renseignements reçues par secteur
- Demandes de renseignements reçues par secteur d'investissement
- Nombre total de dossiers ouverts
- Dossiers ouverts par secteur d'investissement
- Dossiers ouverts par région
- Cinq principaux produits bancaires

- Cinq principaux problèmes bancaires
- Les 5 principaux produits et problèmes bancaires combinés – nouveau
- Cinq principaux produits d'investissement
- Cinq principaux problèmes d'investissement
- Les 5 principaux produits et problèmes d'investissement combinés – nouveau

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.

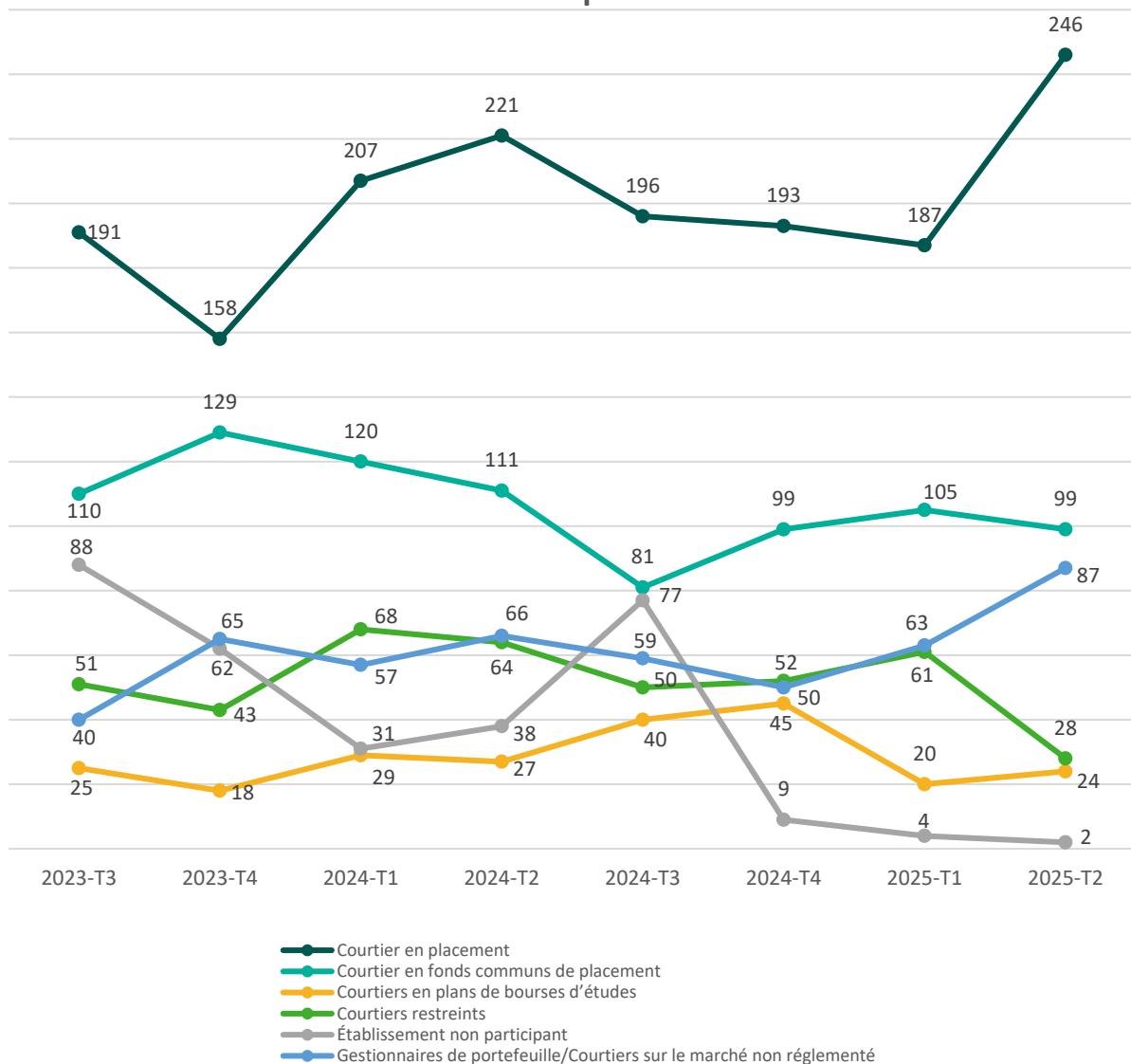
Demandes de renseignements reçues par l'industrie : 8 trimestres précédents



Au T2, le **nombre total de demandes de renseignements** des consommateurs est demeuré stable pour les services bancaires et les investissements, après une forte hausse au T1. Les demandes de renseignements bancaires représentaient 84 % de toutes les demandes de renseignements.

- Le **nombre total de demandes de renseignements** a atteint un sommet historique de 6 289, en hausse de 2 % par rapport au trimestre précédent et de 47 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes de renseignements liées aux **services bancaires** sont demeurées stables d'un trimestre à l'autre, mais ont augmenté de 67 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements liées aux **investissements** ont augmenté de 11 % d'un trimestre à l'autre et ont diminué de 8 % d'une année à l'autre.
- **Les autres** demandes ont augmenté de 19 % d'un trimestre à l'autre, mais ont diminué de 13 % d'une année à l'autre. La catégorie Autres comprend les demandes de renseignements des consommateurs d'entreprises non participantes.

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

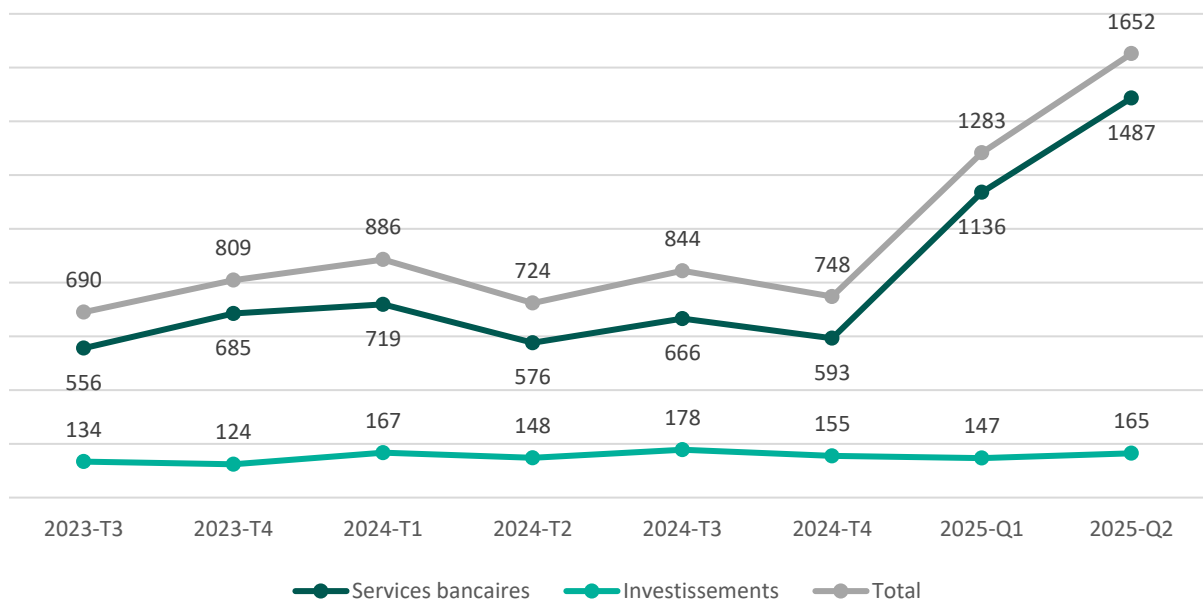


Au deuxième trimestre, le total des demandes de renseignements **liées aux investissements** a augmenté de 11 %, avec des variations importantes entre les différents secteurs d'investissement.

- Les demandes de renseignements des **courtiers en valeurs mobilières** ont augmenté de 32 % d'un trimestre à l'autre et de 11 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements des **courtiers en fonds communs de placement** ont diminué de 6 % par rapport au trimestre précédent et de 11 % d'une année à l'autre.

- Les demandes de renseignements des **gestionnaires de portefeuille et de courtiers du marché dispensé** ont augmenté de 38 % d'un trimestre à l'autre et de 32 % d'un exercice à l'autre.
- Les demandes de renseignements des **courtiers d'exercice restreint** ont atteint leur plus bas niveau depuis huit trimestres, enregistrant une baisse de 54 % d'un trimestre à l'autre et de 56 % d'une année à l'autre.
- Les demandes de renseignements des **courtiers en plans de bourses d'études** ont augmenté de 20 % par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 11 % par rapport à l'an dernier.
- Les demandes de renseignements sur **les firmes non participantes** ont atteint leur plus bas niveau par rapport au trimestre précédent et ont diminué de 95 % par rapport à l'année dernière. 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 obligeraient à fournir à leurs consommateurs un accès aux services de l'OSBI.

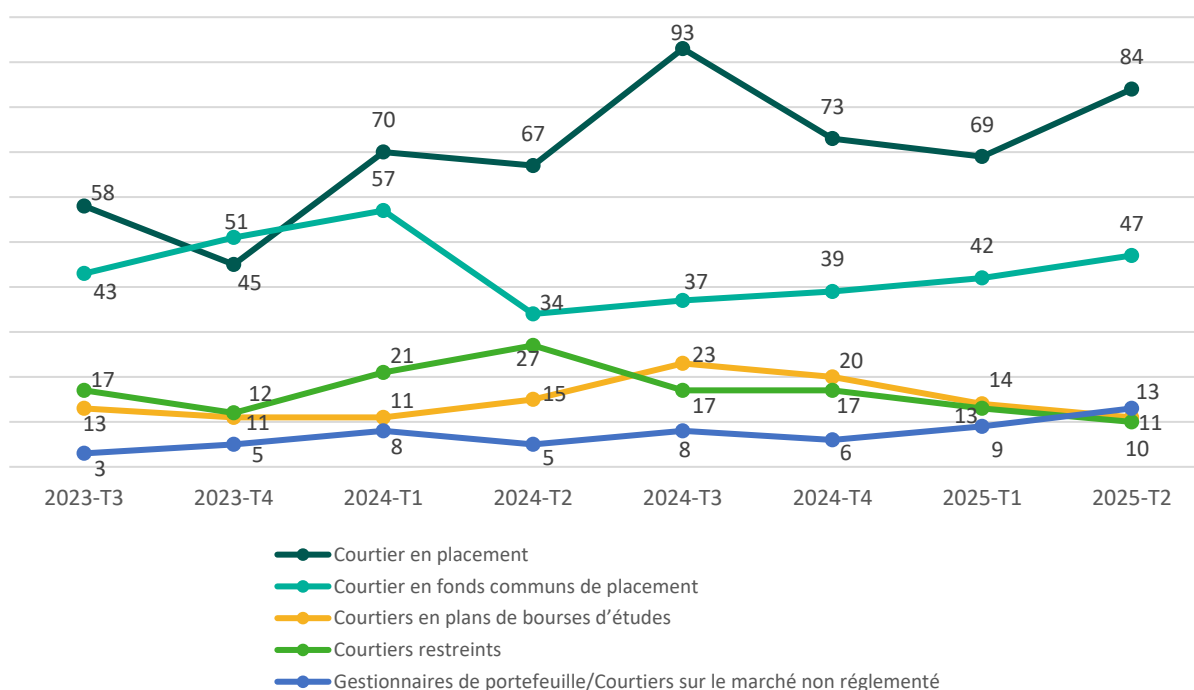
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, **le nombre total de dossiers ouverts** a atteint un record historique de 1 652, en raison de l'augmentation significative des dossiers liés aux services bancaires.

- **Le nombre total de cas ouverts** a augmenté de 29 % d'un trimestre à l'autre et a plus que doublé d'une année à l'autre.
- **Les dossiers bancaires ouverts** ont augmenté de 31 % par rapport au trimestre précédent et de 158 % par rapport à l'année précédente.
- **Les dossiers de placement ouverts** ont augmenté de 12 % d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

Dossiers ouverts par secteur de placement : 8 trimestres précédents

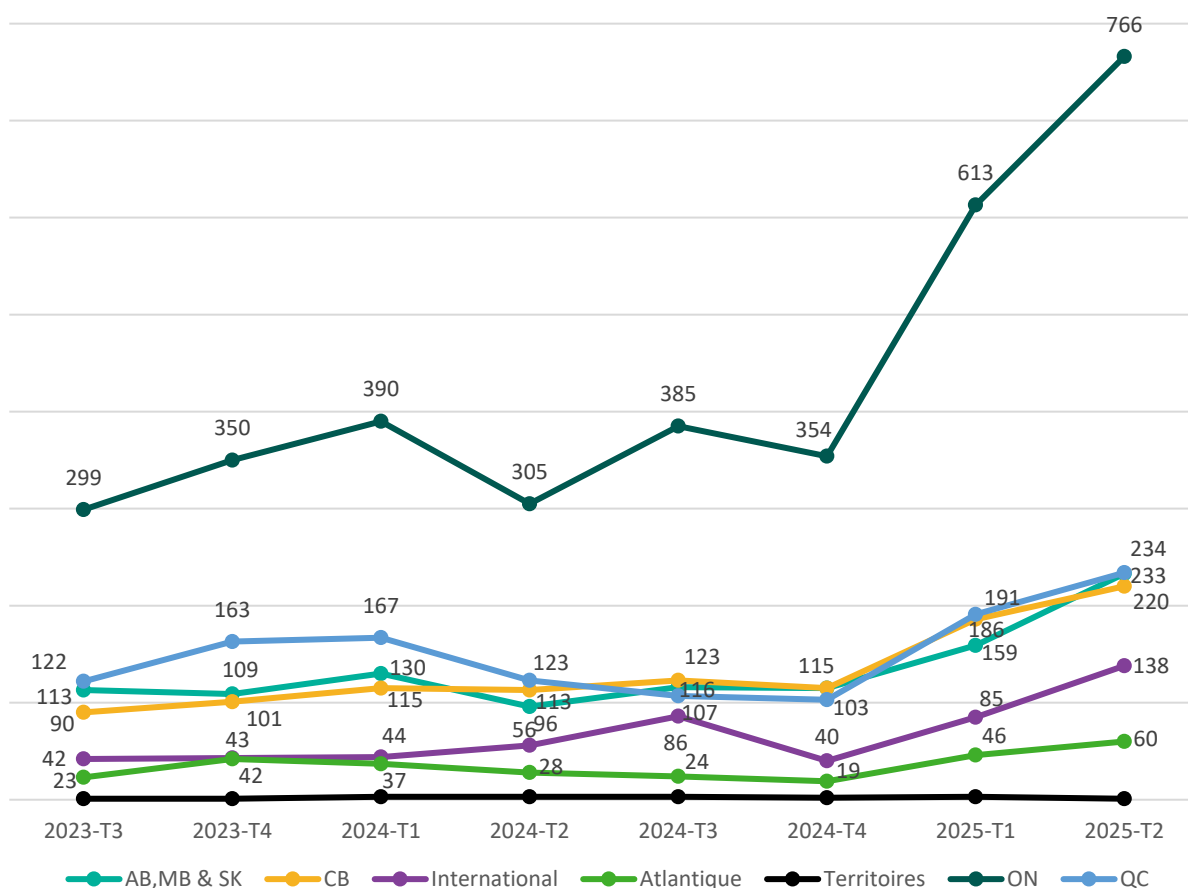


Au deuxième trimestre, il y a eu une augmentation de 12 % du nombre total de **dossiers d'investissement** ouverts.

- Les dossiers de **courtiers en valeurs mobilières** ont augmenté de 22 % par rapport au trimestre précédent et de 25 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers de **courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 12 % par rapport au trimestre précédent, après avoir augmenté de façon constante au cours des quatre derniers trimestres et de 38 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers de **gestionnaires de portefeuille et de courtiers sur le marché dispensé** ont atteint un sommet de huit trimestres, soit plus du double de l'année précédente.

- Le nombre de dossiers **de courtiers en plans de bourses d'études** a diminué par rapport au trimestre précédent au point de retomber à son plus bas niveau au cours des huit derniers trimestres pour la dernière fois au premier trimestre 2024.
- Le nombre de dossiers **de courtiers d'exercice restreint** a continué de diminuer, au point de chuter à leur plus bas niveau depuis huit trimestres et diminuant de 63 % d'une année à l'autre.

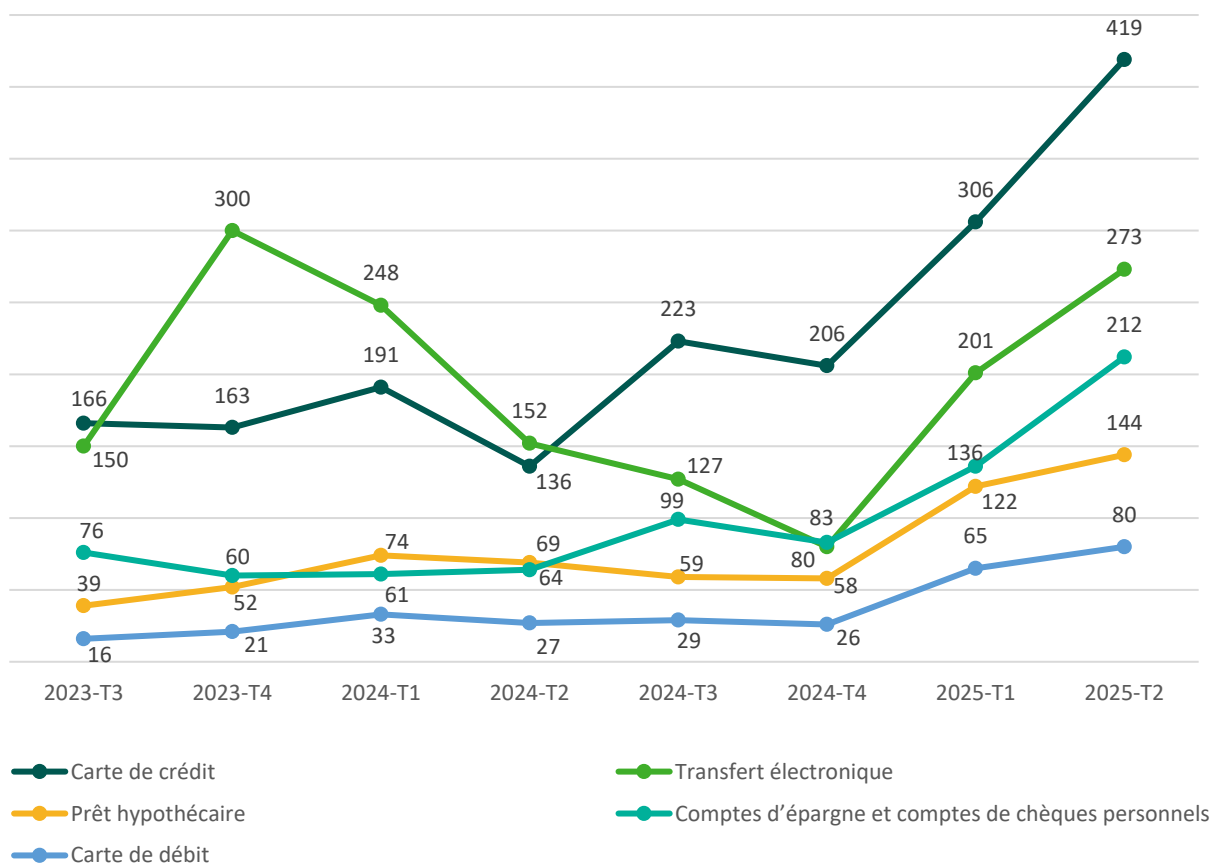
Dossiers ouverts par region : 8 trimestres précédents



Au cours du deuxième trimestre, le **nombre total de dossiers ouverts** a atteint un sommet historique, avec des augmentations importantes du volume de cas dans toutes les régions, à l'exception des territoires. Le nombre total de dossiers ouverts a augmenté de 29 % d'un trimestre à l'autre et de 128 % d'une année à l'autre.

- Les dossiers en **Ontario** ont augmenté de 25 % d'un trimestre à l'autre et de 151 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers au **Québec** ont augmenté de 23 % d'un trimestre à l'autre et de 90 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers dans **les provinces des Prairies** ont augmenté de 47 % d'un trimestre à l'autre et de 143 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers en **Colombie-Britannique** ont augmenté de 18 % d'un trimestre à l'autre et de 95 % d'une année à l'autre.
- Les dossiers **internationaux** ont augmenté de 62 % d'un trimestre à l'autre et de 146 % d'une année à l'autre.
- Dans les **provinces de l'Atlantique**, les dossiers ont augmenté de 30 % par rapport au trimestre précédent et de 114 % d'une année à l'autre.
- Dans le même temps, le nombre de dossiers dans les **Territoires** est resté faible.

Cinq principaux produits bancaires : 8 trimestres précédents

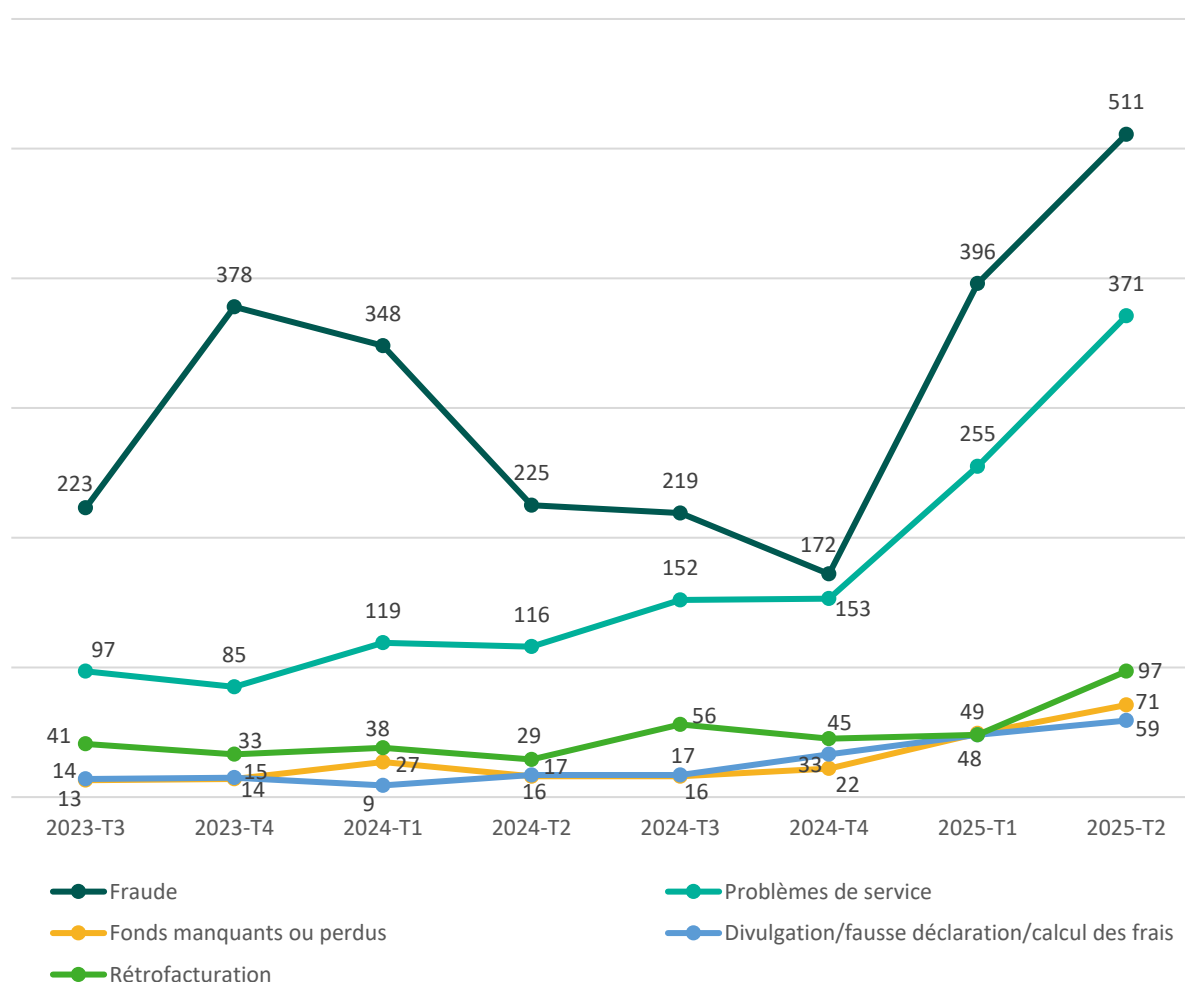


Au deuxième trimestre, les plaintes relatives aux **cartes de crédit** ont continué d'être la principale préoccupation des consommateurs bancaires. Le volume de dossiers pour **tous les produits** bancaires a atteint son plus haut niveau au cours des huit derniers trimestres. Les cinq principaux produits pour les plaintes sont demeurés inchangés par rapport aux trimestres précédents.

- Les plaintes relatives aux **cartes de crédit** ont augmenté de 37 % par rapport au trimestre précédent, en hausse de 208 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes relatives aux **transferts électroniques** ont augmenté de 36 % d'un trimestre à l'autre et de 79 % d'une année à l'autre, après une période de baisse en 2024.
- Les plaintes liées aux **comptes d'épargne et aux comptes-chèques** ont augmenté de 56 % d'un trimestre à l'autre et ont triplé le nombre de cas observés l'an dernier.

- Les plaintes **hypothécaires** ont augmenté de 18 % d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **cartes de débit** ont augmenté de 23 % par rapport au trimestre précédent et ont presque triplé d'une année à l'autre.

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

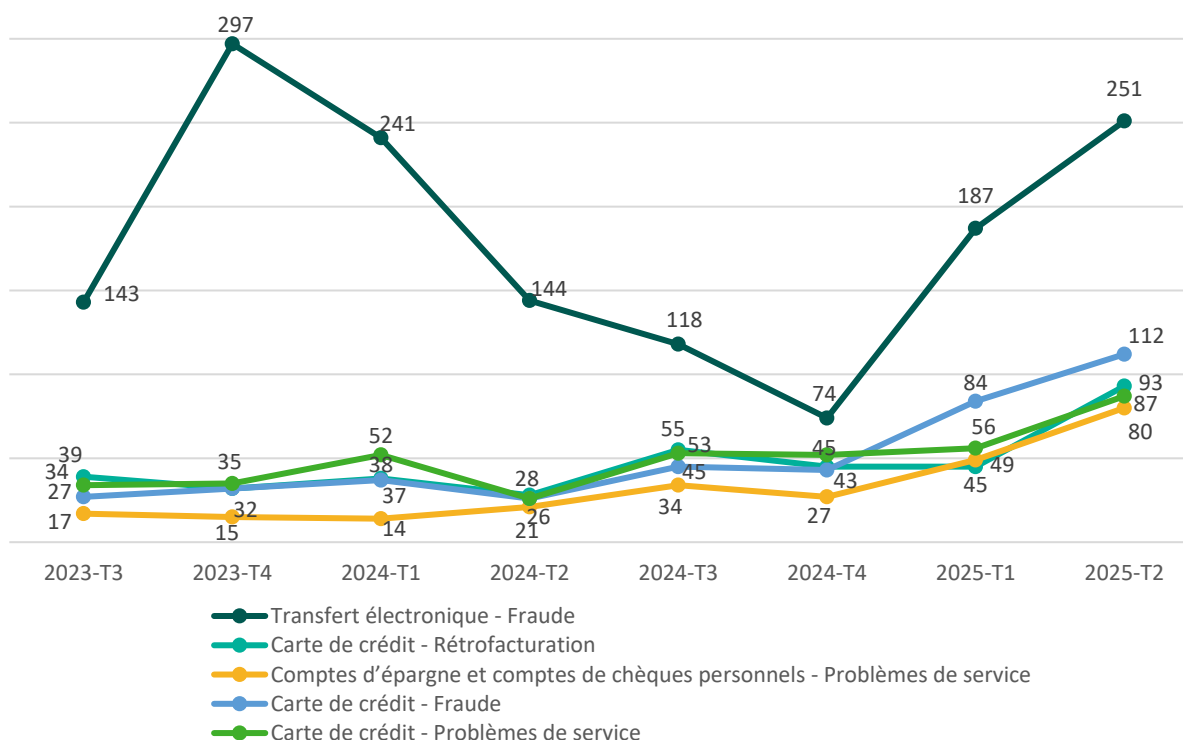


Les volumes de dossiers bancaires ont atteint de nouveaux sommets au deuxième trimestre et tous les dossiers liés aux services bancaires de toutes les catégories de produits ont atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres. Les cinq principaux problèmes du T2 comprenaient les plaintes de divulgation de

frais, qui ont remplacé la divulgation de renseignements sur les produits comme cinquième problème le plus courant.

- Au cours du deuxième trimestre, la **fraude** est restée la préoccupation la plus fréquente des consommateurs des services bancaires. Les plaintes de **fraude** ont augmenté de 29 % d'un trimestre à l'autre et ont plus que doublé d'une année à l'autre, après avoir diminué en 2024.
- Les plaintes relatives **aux problèmes liés au service** ont augmenté de 45 % par rapport au trimestre précédent, alors qu'elles ont plus que doublé les volumes de l'année précédente.
- Les plaintes de **rétrofacturation** ont doublé d'un trimestre à l'autre et ont plus que triplé d'une année à l'autre.
- Les plaintes relatives à des **fonds manquants ou perdus** ont augmenté de 45 % d'un trimestre à l'autre et ont considérablement augmenté, de 344 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes relatives à la **divulgation des frais** ont augmenté de 23 % par rapport au trimestre précédent et de 269 % d'une année à l'autre.

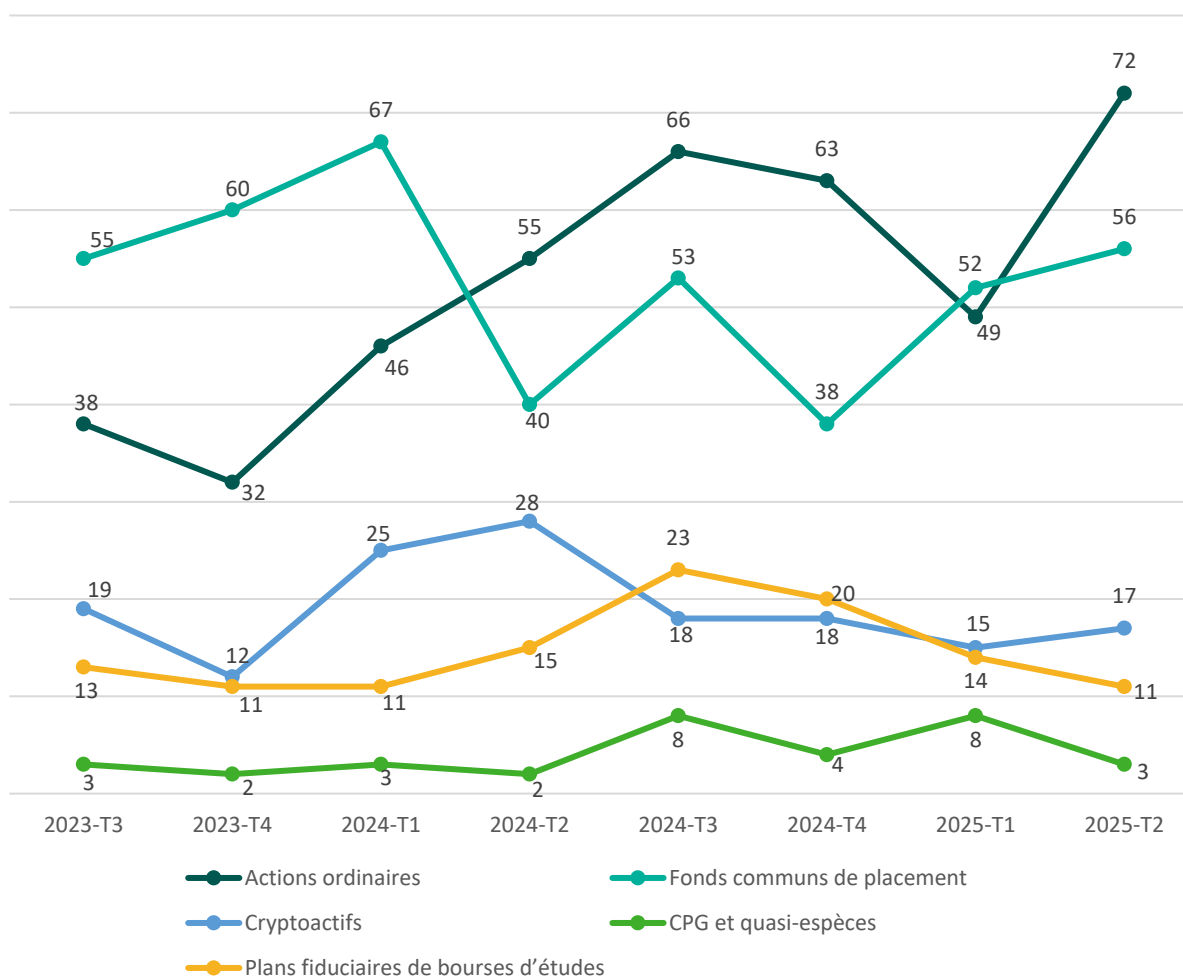
Cinq principaux produits et problèmes liés aux produits et services bancaires combinés : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, la **fraude liée aux virements électroniques** a été à l'origine du plus grand nombre de plaintes parmi les consommateurs de services bancaires. Plusieurs combinaisons de produits et problématiques ont atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres.

- Les plaintes liées à la **fraude par virement électronique** ont augmenté de 34 % d'un trimestre à l'autre et de 74 % d'une année à l'autre, après avoir diminué considérablement tout au long de 2024.
- Les plaintes liées aux **fraudes par carte de crédit** ont atteint leur plus haut niveau depuis huit trimestres, en hausse de 33 % par rapport au trimestre précédent et de 331 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes de **rétrofacturation de cartes de crédit** ont également atteint un sommet de huit trimestres, avec le double du volume de cas d'un trimestre à l'autre, en hausse de 232 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées à **des problèmes de service de cartes de crédit** ont augmenté de 55 % d'un trimestre à l'autre et de 235 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes liées aux **problèmes de service des comptes de transactions personnelles** ont augmenté de 63 % d'un trimestre à l'autre et ont atteint un sommet sur huit trimestres, tout en enregistrant une hausse de 281 % d'une année sur l'autre.

Cinq principaux produits de placement : 8 trimestres précédents

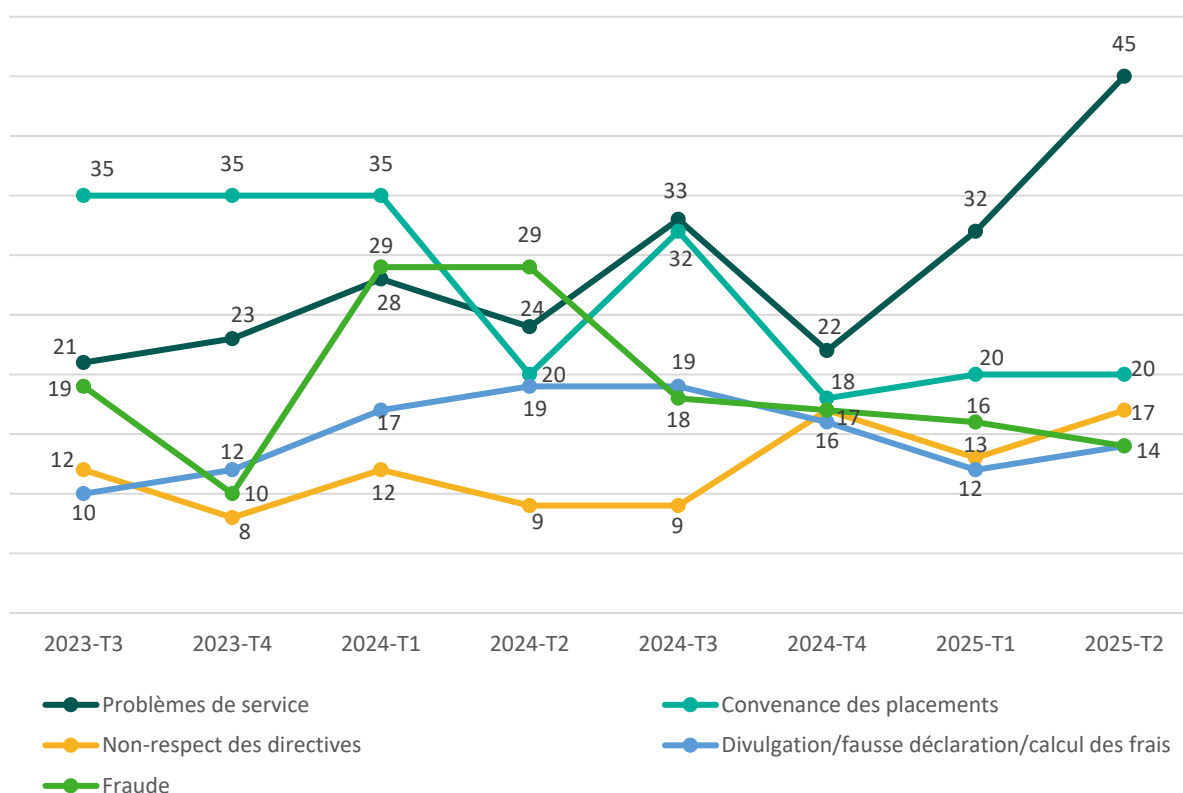


Au T2, **les actions ordinaires** ont été au centre des préoccupations des investisseurs concernant les produits d'investissement.

- Les plaintes relatives **aux actions ordinaires** ont augmenté de 47 % par rapport au trimestre précédent, atteignant un sommet de huit trimestres, et ont augmenté de 31 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes relatives **aux fonds communs de placement** ont augmenté de 8 % d'un trimestre à l'autre et de 40 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes relatives **aux cryptoactifs** sont demeurées relativement stables d'un trimestre à l'autre, mais ont diminué de 39 % d'une année à l'autre.
- Les plaintes relatives **aux courtiers en plans de bourses d'études** ont continué de baisser et ont atteint le creux de huit trimestres.

- Les plaintes liées **aux CPG et aux équivalents de trésorerie** sont demeurées faibles, mais ont diminué d'un trimestre à l'autre et sont demeurées stables d'une année à l'autre.

Cinq principaux problèmes liés aux placements : 8 trimestres précédents

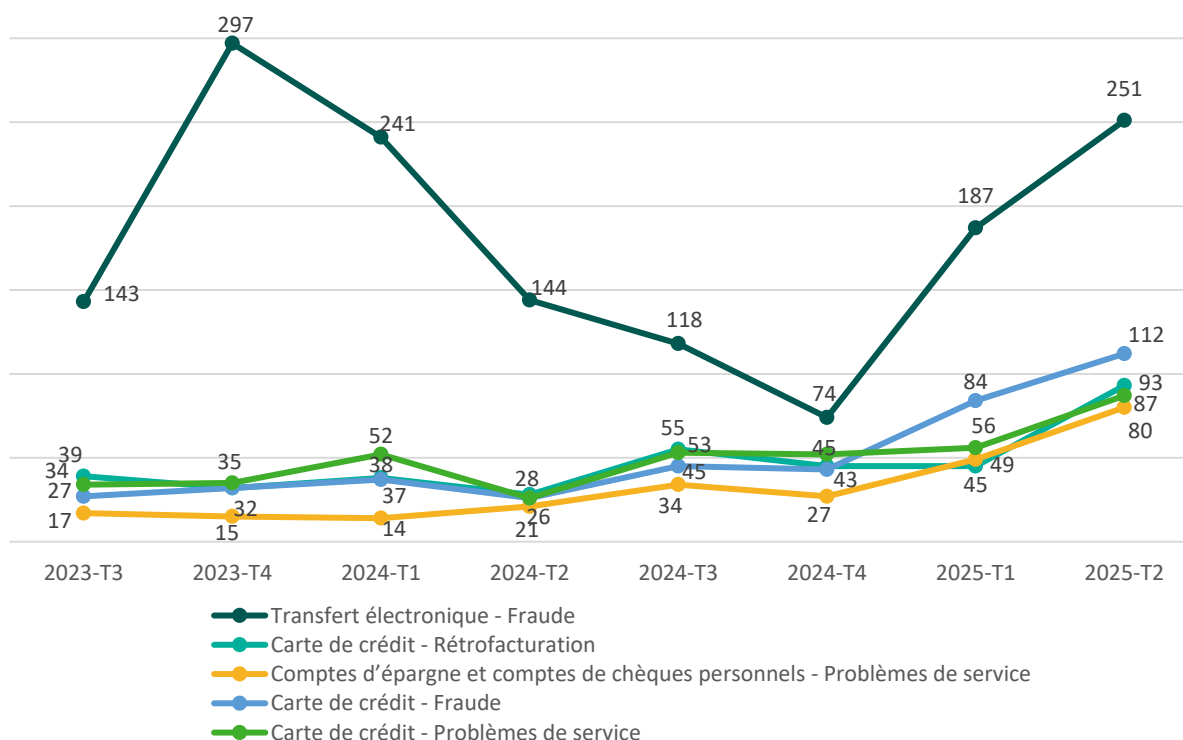


Au deuxième trimestre, le **service** est le problème qui suscite le plus de plaintes pour les investisseurs. Les plaintes liées au service sont composées d'une grande variété de préoccupations, y compris des problèmes techniques avec les applications et les plateformes ainsi que des problèmes de prestation de services, tels que des problèmes de communication et des retards.

- Les dossiers liés à **des problèmes de service** ont augmenté de 41 % d'un trimestre à l'autre et ont presque doublé d'une année à l'autre.

- Les dossiers **de convenance des placements** sont demeurés stables par rapport au trimestre précédent et à l'exercice précédent.
- Les cas liés à **des instructions non suivies** sont demeurés relativement faibles et ont augmenté de 31 % d'un trimestre à l'autre et ont presque doublé d'une année à l'autre.
- Le nombre de dossiers de **fraude** a diminué de 13 % d'un trimestre à l'autre et a baissé de moitié d'une année à l'autre.
- Les dossiers liés à la **divulgaration des frais** ont augmenté de 17 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 26 % par rapport au sommet de huit trimestres observé l'an dernier.

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



Au deuxième trimestre, les **problèmes de service liés aux actions ordinaires** ont été à l'origine du plus grand nombre de plaintes parmi les investisseurs.

- Les plaintes se rapportant aux **problèmes de service liés aux actions ordinaires** ont plus que doublé d'un trimestre à l'autre, atteignant leur plus haut niveau depuis huit trimestres, et ont augmenté de 45 % d'une année à l'autre.

- Les plaintes relatives **aux fraudes liées aux actifs cryptographiques** ont diminué de 20 %, poursuivant une tendance à la baisse par rapport au plus haut des huit derniers trimestres observé au deuxième trimestre de l'année dernière.
- Les plaintes liées **aux fonds communs de placement – problèmes de service** sont demeurées faibles, mais ont augmenté par rapport au creux de huit trimestres observé l'an dernier.
- Les plaintes liées aux **actions ordinaires – à la pertinence des investissements** ont légèrement diminué par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente
- Les plaintes liées **aux fonds communs de placement – instructions non suivies** sont également demeurées à des niveaux faibles malgré une croissance d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.