

Résultats du sondage auprès des consommateurs 2019



Résultats du sondage auprès des consommateurs de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) s'est engagé à améliorer continuellement ses services. Les commentaires que nous recevons des personnes que nous servons sont importants pour nous aider à nous concentrer sur nos initiatives d'amélioration de la qualité. Nous envoyons des sondages à tous les consommateurs pour lesquels nous avons eu à examiner une plainte. Les sondages sont envoyés aux consommateurs environ 30 jours après la clôture de l'enquête.

Nous tenons à remercier sincèrement tous ceux qui ont pris le temps de répondre à nos sondages en 2019 pour faire part de leurs commentaires.

Plus de 225 personnes ont répondu au sondage, ce qui représente environ 35 % des dossiers clos pendant l'année.

Les consommateurs de services bancaires ont répondu à 83 sondage, ce qui équivaut à un taux de réponse de 32 %, tandis que les consommateurs de services d'investissement ont répondu à 142 sondages, ce qui correspond à un taux de réponse de 37 %. En ce qui concerne l'ensemble des dossiers clos, 38 % des personnes qui ont répondu au sondage avaient déposé une plainte liée à des services bancaires et 62 % avaient déposé une plainte liée à des services d'investissement, ce qui est assez proportionnel au nombre de dossiers totaux de chaque secteur qui ont été clos au cours de l'année.

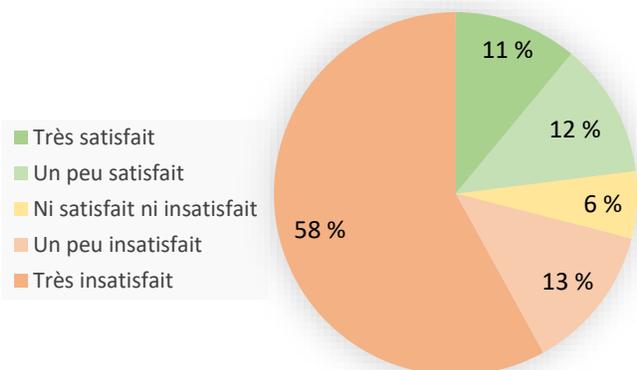
Notre sondage auprès des consommateurs est l'un des outils que nous employons pour améliorer notre service. Un aperçu des résultats de ce sondage a été inclus dans notre rapport annuel de 2019. Le présent document détaille les réponses à chacune des questions et présente certains des changements apportés pour donner suite à la rétroaction des consommateurs.

Satisfaction générale

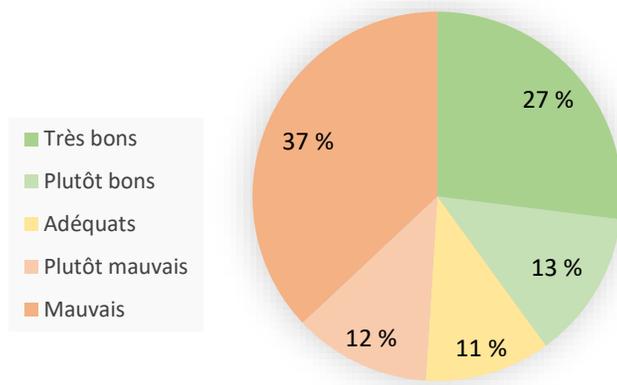
Nous constatons, peut-être sans surprise, que les observations des consommateurs concernant notre service global sont fortement influencées par leur satisfaction quant au résultat de leur plainte, qui est fortement corrélée avec la recommandation d'une indemnisation.

En 2019, 23 % des consommateurs ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'issue de leur dossier. De plus, 40 % des consommateurs estimaient la qualité du service « très bonne » ou « plutôt bonne ».

Étiez-vous satisfait de l'issue de votre plainte?



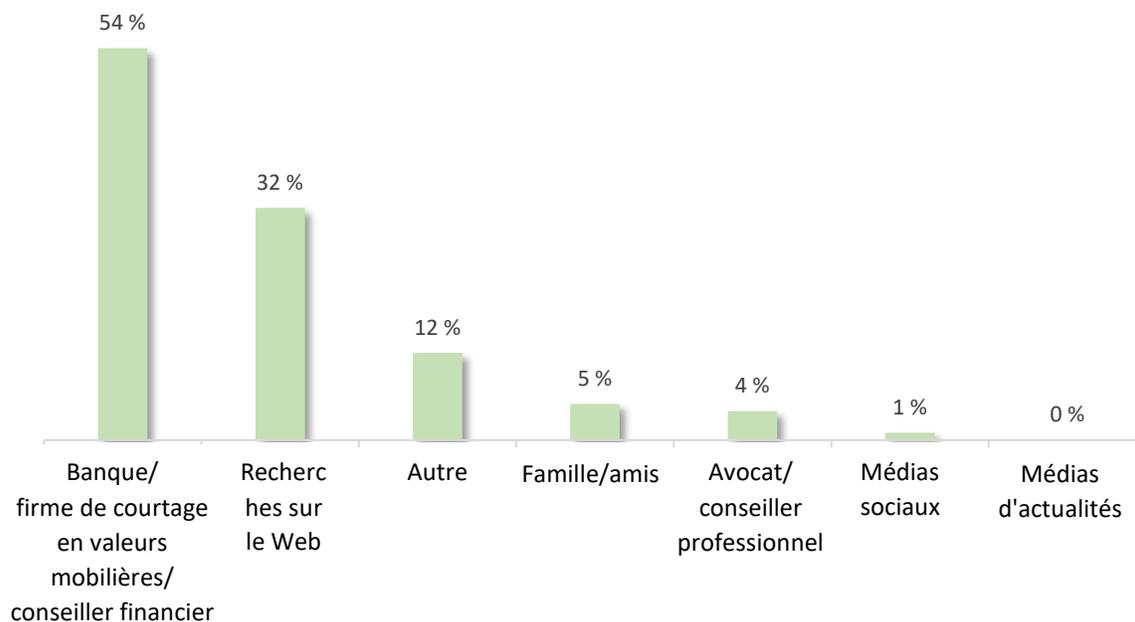
Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?



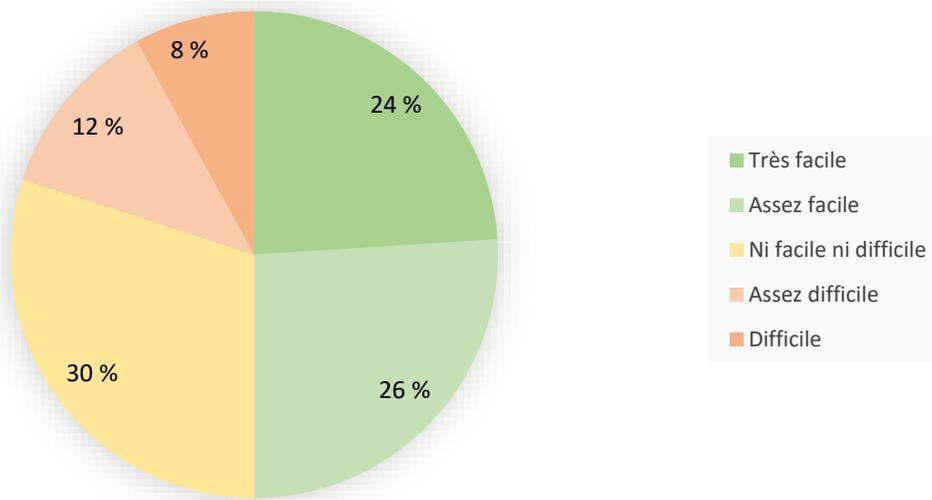
Obtention de renseignements sur l'OSBI

Toutes les firmes participantes ont l'obligation d'informer les consommateurs qu'ils peuvent déposer une plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de la firme ou lorsque 90 jours se sont écoulés. Nous constatons que plus de la moitié des consommateurs ont pris connaissance de l'existence de l'OSBI par l'entremise de leur banque ou de leur firme et 32 % par leurs propres recherches. Un consommateur sur cinq a indiqué avoir eu certaines difficultés à obtenir de l'information sur l'OSBI.

Comment avez-vous entendu parler de l'OSBI?



Obtenir de l'information sur l'OSBI et sur les services de ce dernier a-t-il été facile pour vous?



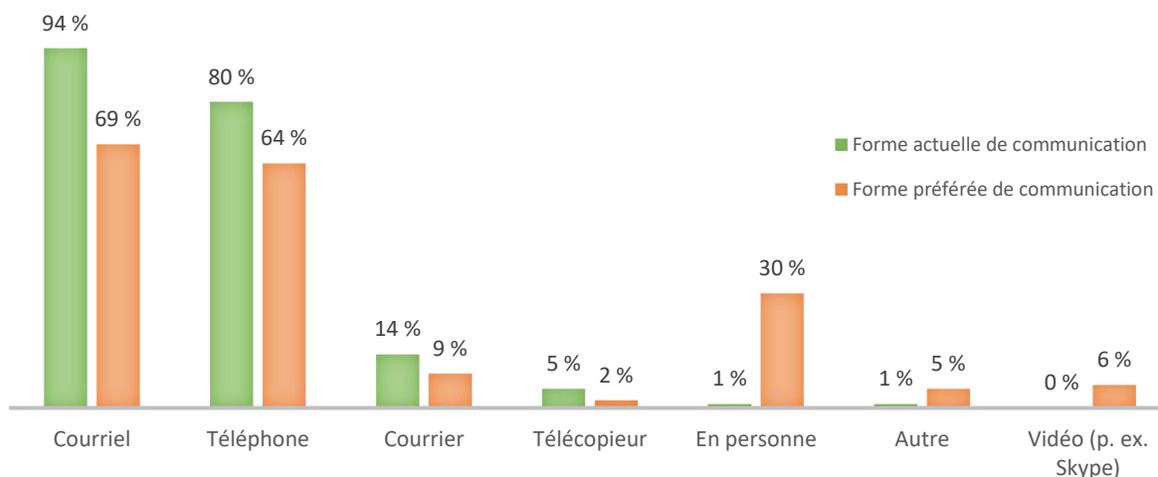
Communication avec nous

Le sondage demandait aux consommateurs : « De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI? » et « Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI? ». Il leur donnait ensuite la possibilité de choisir entre plusieurs moyens de communiquer. La plupart des consommateurs utilisent les courriels et le téléphone pour communiquer avec nous, mais 30 % d'entre eux ont exprimé le désir de prendre part à des rencontres en personne.

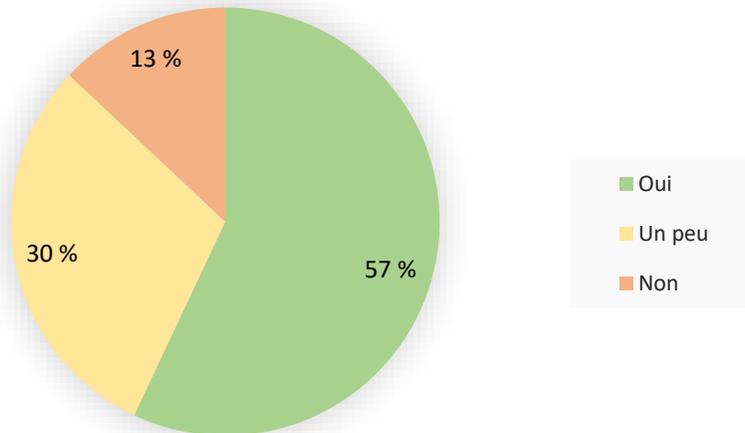
Presque tous les consommateurs affirment que l'OSBI a fourni l'information et l'aide nécessaires pour comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat.

De quelle manière les consommateurs ont communiqué avec l'OSBI et par quel moyen ils auraient préféré communiquer avec l'OSBI*

* Les consommateurs pouvaient choisir plus d'une option.



Lorsque vous avez demandé de l'aide au sujet de votre plainte, l'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que son mandat?

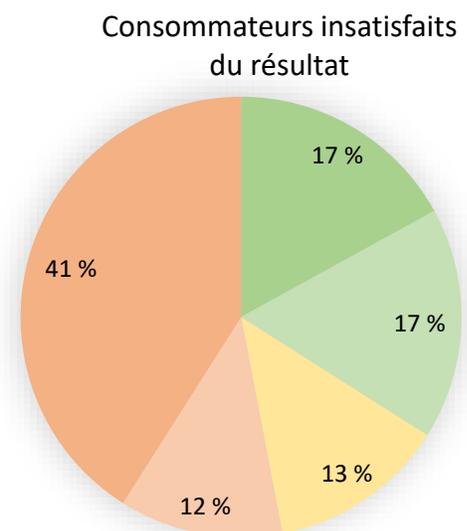
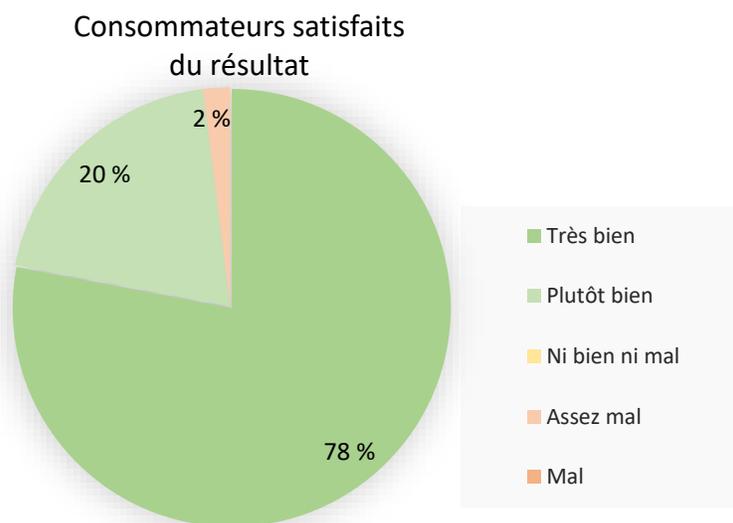


Questions sur la réception des plaintes et l'enquête

Les questions et les réponses de cette section sont indiquées en fonction de la satisfaction des consommateurs à l'égard de l'issue de leur dossier en raison de l'influence que cela exerce sur la façon dont les consommateurs perçoivent le service reçu.

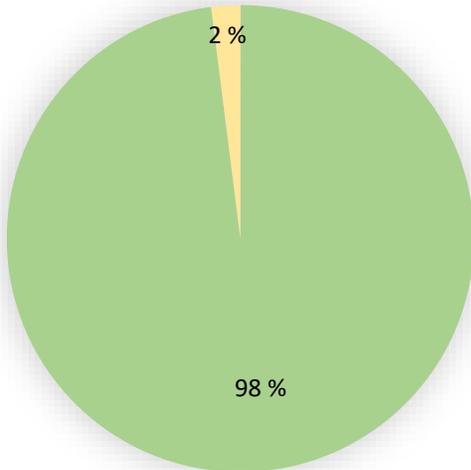
Les personnes satisfaites de l'issue de leur dossier ont déclaré que le personnel de l'OSBI avait compris leur plainte et qu'elles avaient été traitées avec courtoisie et professionnalisme. La majorité des consommateurs ont affirmé avoir été tenus informés de l'état de leur plainte. Malgré l'amélioration constatée par rapport à l'année précédente, certains consommateurs ont tout de même eu l'impression de ne pas être tenus informés.

Les membres du personnel de l'OSBI ont-ils bien compris votre problème ou l'objet de votre plainte?

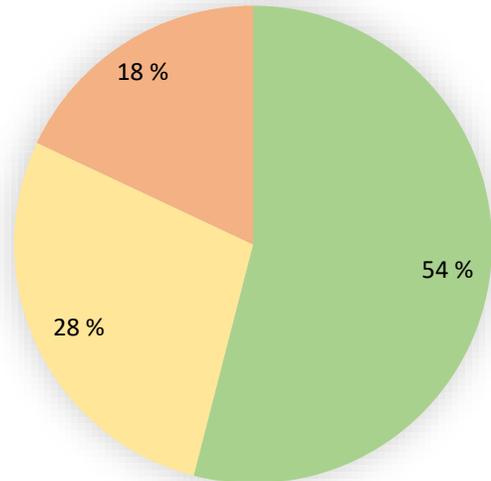


Les membres du personnel de l'OSBI avec lesquels vous avez fait affaire se sont-ils montrés courtois et professionnels?

Consommateurs satisfaits du résultat

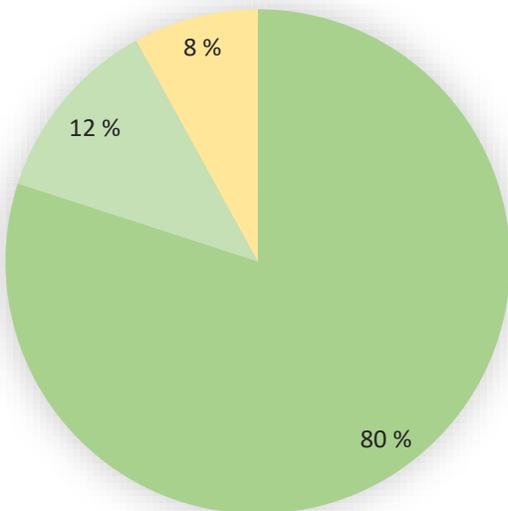


Consommateurs insatisfaits du résultat

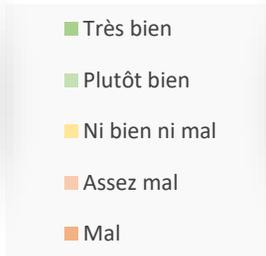
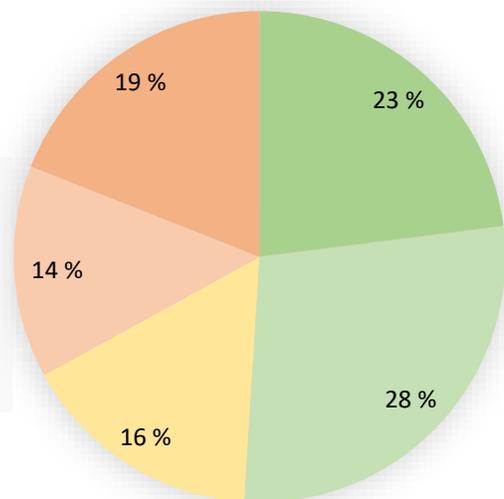


Avez-vous été tenu informé de l'état de votre plainte?

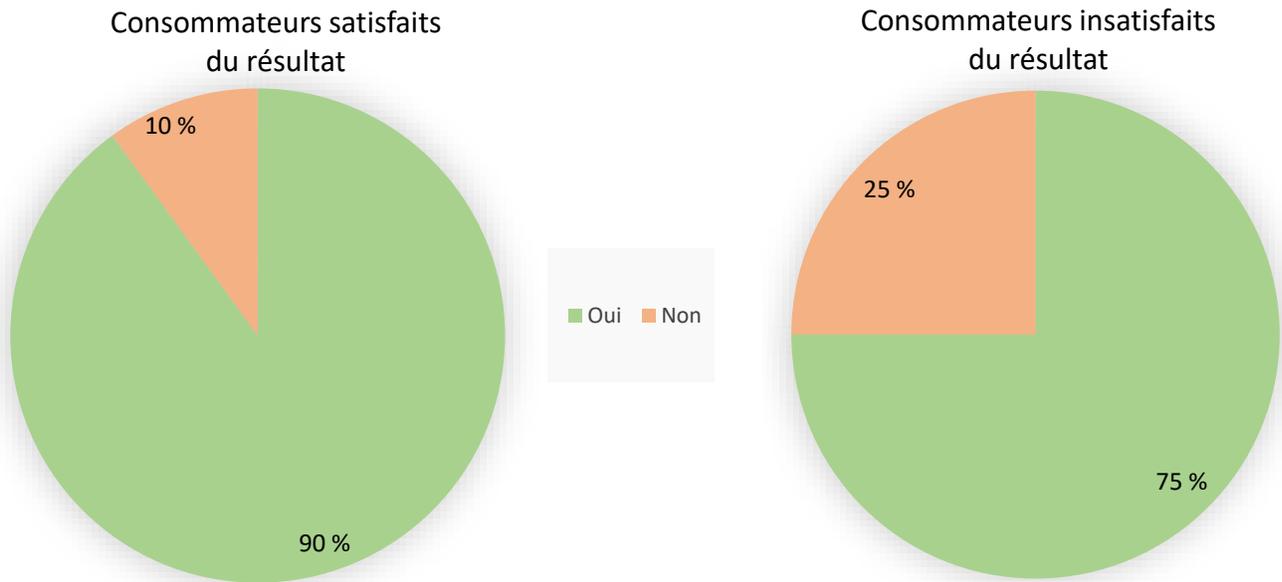
Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat



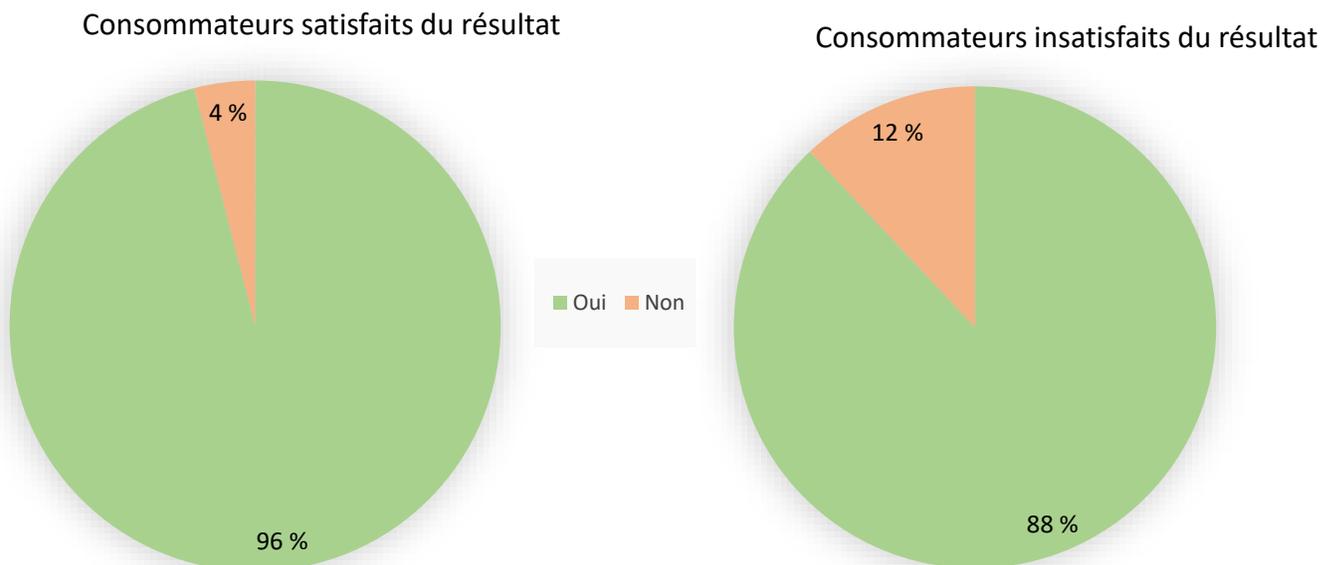
L'OSBI a-t-il traité votre plainte rapidement? (explication de la règle 120/180 incluse)



Questions sur les conclusions des dossiers

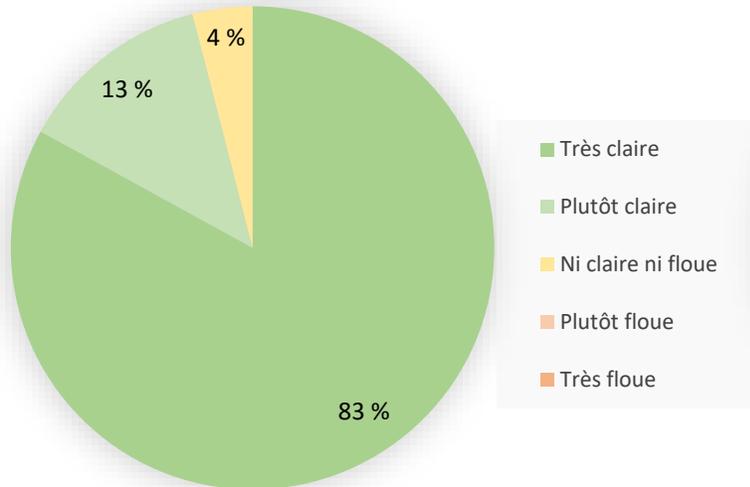
La plupart des consommateurs ont indiqué avoir reçu une recommandation écrite et ont affirmé que nos conclusions finales étaient claires. Cependant, parmi les consommateurs insatisfaits de l'issue de leur dossier, 33 % ont jugé que la conclusion écrite n'était pas claire.

L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?

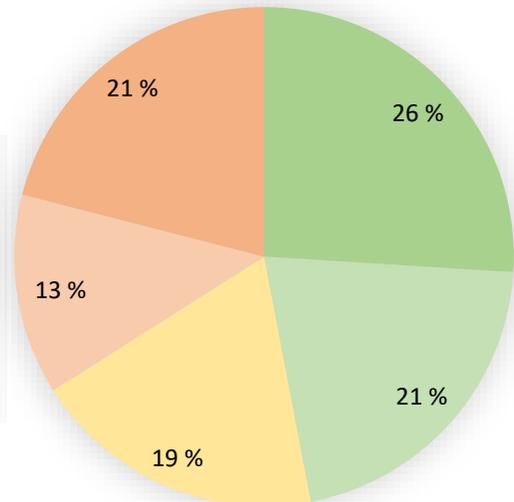


La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat



Prochaines étapes – continuer de concentrer notre attention sur la communication avec les consommateurs

Offrir un excellent service à tous les consommateurs est une priorité pour l'OSBI. Nous voulons que tous les consommateurs qui viennent nous demander de l'aide se sentent écoutés, savent qu'ils ont été traités équitablement et considèrent que le résultat de l'enquête leur a été clairement expliqué.

Sur la base des commentaires que nous avons reçus des consommateurs cette année, nous avons noté les domaines dans lesquels nous pouvons nous améliorer. Il est important pour nous de fournir aux consommateurs des renseignements et des services qu'ils jugent utiles. Nous voulons aussi faire ce que nous pouvons pour que les consommateurs aient le sentiment d'être tenus au courant de l'état de leur plainte.

Afin de donner suite à certaines des principales conclusions et aux préoccupations soulevées par les consommateurs insatisfaits, nous ferons ce qui suit :

- Instaurer un sondage éclair à divers moments du processus de traitement des plaintes. Nous prévoyons d'utiliser ce sondage à la fin de la phase de réception des plaintes et au cours de la phase d'enquête, mais avant qu'une décision ne soit prise à l'égard d'un dossier. Cette façon de faire devrait nous aider à recevoir, de la part des consommateurs, des commentaires qui ne sont pas teintés par la subjectivité liée au résultat qui est inhérente au sondage mené à l'issue du processus de traitement des plaintes.
- Poursuivre notre initiative sur la santé mentale en concevant d'autres directives internes et formations destinées à notre personnel pour nous assurer de pouvoir servir en toute efficacité les consommateurs qui ont du mal à composer avec le processus de traitement des plaintes.
- Continuer de chercher de nouvelles façons d'améliorer le processus de traitement des plaintes afin d'en arriver plus rapidement à des résolutions tout en maintenant nos normes d'équité.

Dans les mois à venir, les nouvelles initiatives décrites ci-dessus seront mises en place. Nous sommes reconnaissants des commentaires fournis par les consommateurs, car ils font partie intégrante de notre processus et nous aident à améliorer constamment la qualité du service que nous offrons.