



Résultats du sondage auprès des firmes 2025



Résultats du sondage de 2025 auprès des firmes

Aperçu

Notre enquête auprès des firmes est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer nos services. Les commentaires reçus sont essentiels pour nous aider à comprendre les expériences de nos institutions participantes et à déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. L'exercice financier d'OSBI s'étend du 1er novembre au 31 octobre. Les enquêtes ont été distribuées à la fin novembre 2025.

Qui a été sondé?

En 2025, OSBI a envoyé des questionnaires à 277 firmes participantes, dont :

- 210 banques et coopératives de crédit réglementées au niveau fédéral participantes, qu'elles aient eu ou non une plainte concernant l'OSBI au cours de la dernière année
- 67 firmes d'investissement dont une plainte a été traitée par OSBI au cours de la dernière année.

Le taux de réponse global était de 41 %.

Quelles étaient les questions posées?

Nous avons posé des questions qualitatives et ouvertes afin de recueillir les commentaires des firmes sur notre service global et la performance du personnel. Des zones de texte dans lesquelles les firmes pouvaient fournir des commentaires ou des remarques supplémentaires étaient fournies à la fin de chaque question ou section. Nos questions du sondage sont restées inchangées par rapport à l'année précédente. Comme pour nos sondages auprès des consommateurs, nous nous attendons à ce qu'un certain degré de biais de résultat influence les commentaires que nous recevons.

Résultats du sondage

Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête sur les entreprises de 2025 montrent des retours positifs dans les deux secteurs.

De nombreuses firmes ont commenté favorablement le professionnalisme et la courtoisie de notre personnel, la présentation claire de nos conclusions ou recommandations écrites, ainsi que l'efficacité du personnel à fournir une solution aux plaintes des clients.

De plus, nous avons reçu des évaluations favorables concernant les connaissances de notre personnel sur les lois et règlements applicables, leur bonne compréhension des politiques pertinentes des firmes et leur respect de notre mandat lors du traitement des plaintes.

La plupart des firmes ont convenu que nous avons ajouté de la valeur à leur processus de traitement des plaintes et la majorité a indiqué qu'OSBI les a tenus informés à toutes les étapes.

Les résultats de l'enquête ci-dessous sont filtrés par banques et firmes d'investissement participantes. Nous avons utilisé une évaluation par les mentions : favorable, neutre et défavorable pour fournir les réponses à la plupart des questions de notre enquête. Les réponses des firmes où « non applicable » a été sélectionné ne sont pas incluses. Il se peut que les pourcentages n'arrivent pas à 100 en raison de l'arrondissement.

SERVICE GLOBAL DE L'OSBI	Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme. Non/Oui/Un peu	Services bancaires	69%	23%	8%
	Investissements	84%	16%	0%
L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation définitive écrite dans un délai de 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans un délai de 180 jours pour les plaintes concernant des services d'investissement. Non/Oui	Services bancaires	85%		15%
	Investissements	100%		0%
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur. Non/Oui	Services bancaires	85%		15%
	Investissements	95%		5%
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme. Non/Oui	Services bancaires	85%		15%
	Investissements	95%		5%
Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur. Non/Oui	Services bancaires	92%		8%
	Investissements	100%		0%
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures de traitement des plaintes. Non/Oui	Services bancaires	92%		8%
	Investissements	100%		0%

PERSONNEL DE L'OSBI	Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	100%	0%	0%
	Investissements	100%	0%	0%
Le personnel de l'OSBI a répondu rapidement aux questions de notre firme. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	77%	8%	15%
	Investissements	100%	0%	0%
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	75%	25%	0%
	Investissements	100%	0%	0%
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	85%	0%	16%
	Investissements	100%	0%	0%
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	83%	8%	8%
	Investissements	95%	0%	5%
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	85%	0%	16%
	Investissements	74%	16%	11%
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion à notre firme. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	73%	18%	9%
	Investissements	79%	14%	7%
Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	81%	18%	0%
	Investissements	92%	0%	7%
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI. Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Services bancaires	77%	15%	8%
	Investissements	94%	6%	0%

COMMUNICATIONS DE L'OSBI	Secteur	Très utile	Un peu utile	Pas utile du tout
Veuillez indiquer dans quelle mesure les activités de sensibilisation et les communications de l'OSBI ont été utiles pour votre firme.				
Site Web	Services bancaires	73%	27%	0%
	Investissements	59%	41%	0%
Bulletin de nouvelles électronique	Services bancaires	38%	63%	0%
	Investissements	57%	43%	0%
Médias sociaux	Services bancaires	0%	67%	33%
	Investissements	29%	43%	29%
Études de cas	Services bancaires	50%	50%	0%
	Investissements	67%	27%	7%
Réunions et séminaires en personne	Services bancaires	40%	60%	0%
	Investissements	67%	33%	0%

PORTAIL DES FIRMES	Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
Avez-vous utilisé le Portail des firmes de l'OSBI pour consulter les renseignements relatifs aux plaintes des clients ou les transmettre à l'OSBI? Non/Oui	Services bancaires	92%		8%
	Investissements	89%		11%
Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des firmes? Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile	Services bancaires	92%	0%	8%
	Investissements	82%	6%	12%

Étapes suivantes

L'évaluation préliminaire des résultats indique qu'il est nécessaire d'apporter des améliorations supplémentaires à notre Portail des firmes, d'aider les firmes à comprendre notre approche en matière de frais et de continuer à concentrer nos efforts sur la gestion des délais de traitement des dossiers.