



Résultats du sondage auprès des consommateurs 2020



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 déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Notre sondage auprès des consommateurs est l'un des outils que nous employons pour améliorer notre service. Environ 30 jours après la clôture de l'enquête, nous envoyons des sondages à tous les consommateurs dont la plainte a fait l'objet d'une enquête de notre part.

Un aperçu des résultats de notre sondage auprès des consommateurs a été inclus dans notre rapport annuel de 2020. Toutefois, depuis la date de publication du rapport, nous avons repéré un certain nombre de consommateurs dont les dossiers ont été clôturés en 2020 et qui n'avaient pas fait l'objet d'un sondage initial. Nous avons corrigé cette omission en envoyant des sondages aux consommateurs qui avaient été oubliés et nous avons maintenant consolidé les commentaires de tous les consommateurs qui ont répondu. Par conséquent, les résultats du sondage présentés dans le présent document sont légèrement différents de ceux présentés dans le rapport annuel de 2020.

Cette année, nous avons reçu 285 réponses à notre sondage, ce qui représente un taux de réponse d'environ 35 %. Nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes qui ont participé à notre sondage de 2020 de nous avoir fait part de leurs commentaires.

Les consommateurs de services bancaires ont répondu à 115 sondages, ce qui équivaut à un taux de réponse de 33 %, tandis que les consommateurs de services d'investissement ont répondu à 170 sondages, ce qui correspond à un taux de réponse de 36 %. En ce qui concerne l'ensemble des dossiers clos, 40 % des personnes qui ont répondu au sondage avaient déposé une plainte liée à des services bancaires et 60 % 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.

Ci-dessous, nous présentons les réponses à chacune des questions et/ou les résumons en termes de sentiment défavorable¹, neutre² et favorable³ parmi les consommateurs. De plus, nous fournissons un

1 Fait référence aux réponses très négatives et relativement négatives

2 Fait référence aux réponses ni positives ni négatives

3 Fait référence aux réponses très positives et relativement positives

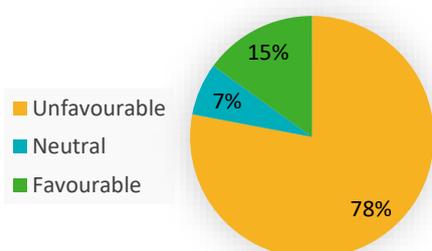
plan d'intervention détaillant certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires des consommateurs en 2020. Veuillez noter que les pourcentages indiqués dans le présent rapport peuvent ne pas totaliser 100, les chiffres ayant été arrondis.

Satisfaction générale

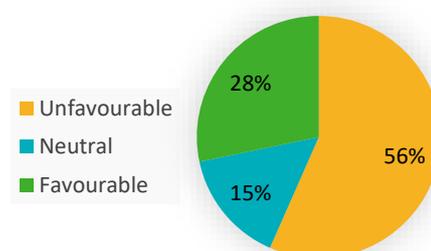
Nous constatons, peut-être sans surprise, que les observations des consommateurs concernant notre service global sont fortement influencées par leur satisfaction quant au résultat de leur plainte, qui est fortement corrélée avec la recommandation d'une indemnisation.

Dans l'ensemble, en 2020, 15 % des consommateurs ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'issue de leur dossier. En même temps, 28 % ont accordé une note favorable à notre service. Nous notons que cette année-là, nous avons recommandé une indemnisation dans environ 33 % des dossiers.

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



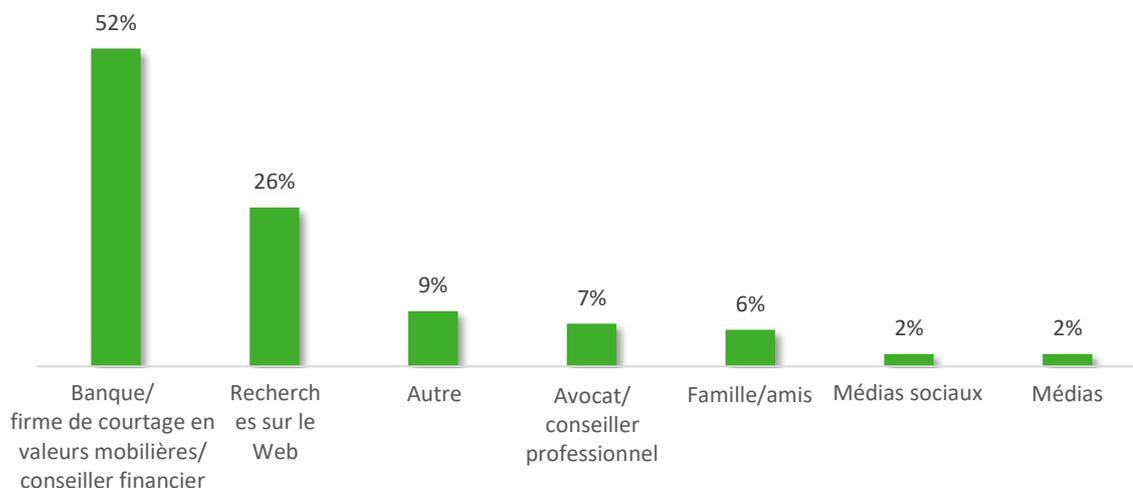
Dans l'ensemble, pensez-vous que les services de l'OSBI étaient :



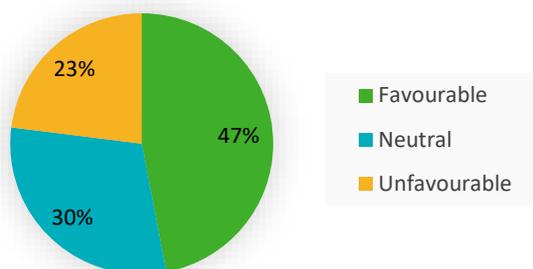
Obtention de renseignements sur l'OSBI

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 nous disent qu'ils ont été mis au courant de l'existence de l'OSBI par leur banque, leur société de placement ou leur conseiller financier, et près du quart par leur propre recherche en ligne. Moins de 20 % des consommateurs ont indiqué avoir eu certaines difficultés à obtenir des renseignements sur l'OSBI.

Comment avez-vous entendu parler de l'OSBI?



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

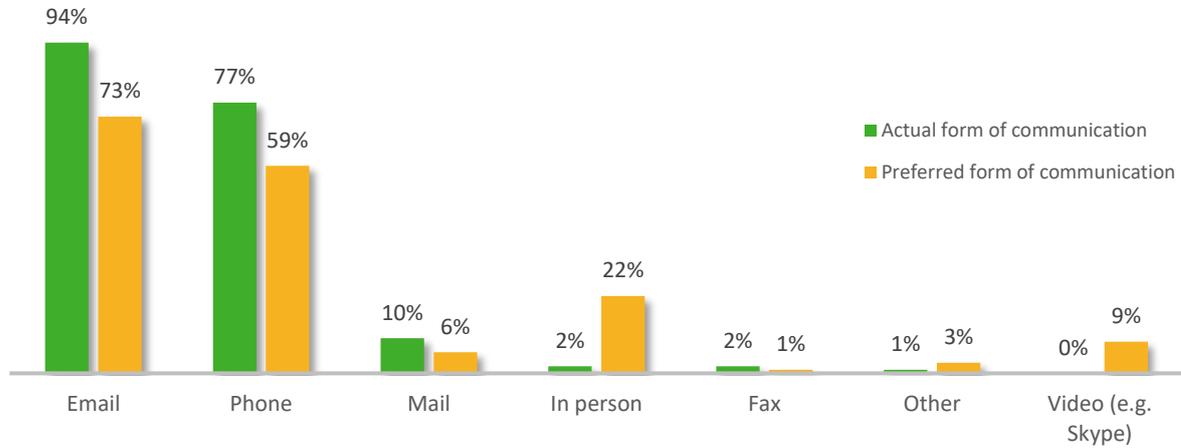


Communication avec nous

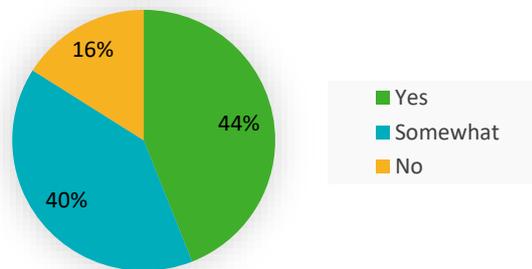
Le sondage demandait aux consommateurs : « De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI? » et « Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI? ». Il leur donnait ensuite la possibilité de choisir entre plusieurs moyens de communiquer. La plupart des consommateurs comptaient sur le courriel (94 %) et le téléphone (77 %) pour communiquer avec nous, mais 26 % ont indiqué vouloir se rencontrer 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'OSB



L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat?



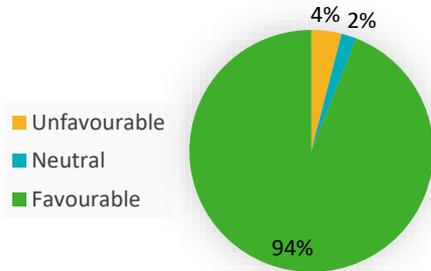
Questions sur la réception des plaintes et l'enquête

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.

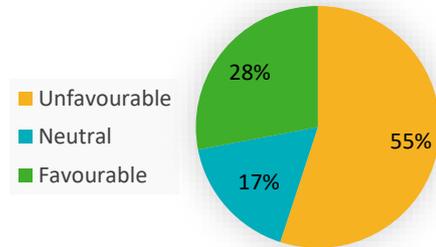
Les personnes satisfaites de l'issue de leur dossier ont déclaré que le personnel de l'OSBI avait compris leur plainte et qu'elles avaient été traitées avec courtoisie et professionnalisme. La plupart des consommateurs satisfaits et plus de la moitié des consommateurs insatisfaits ont dit avoir été tenus 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?

Consommateurs satisfaits du résultat

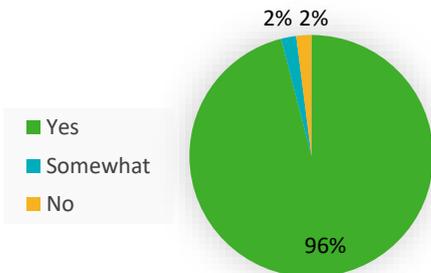


Consommateurs insatisfaits du résultat

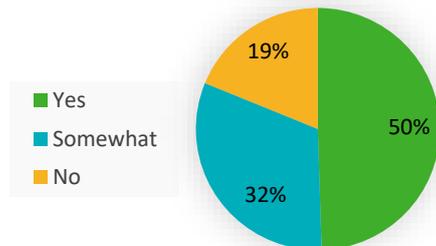


Les membres du personnel de l'OSBI avec lesquels vous avez fait affaire se sont-ils montrés courtois et professionnels?

Consommateurs satisfaits du résultat

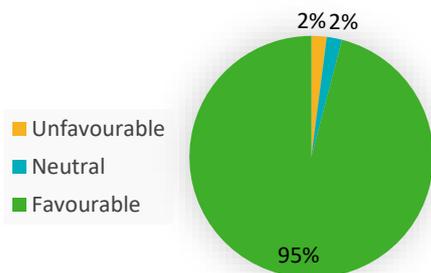


Consommateurs insatisfaits du résultat

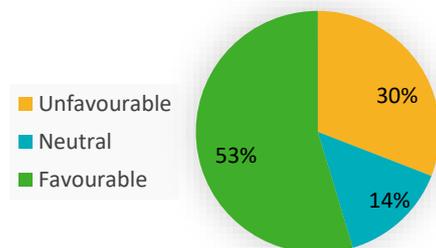


Notre norme de service consiste à communiquer avec les gens au sujet des enquêtes au moins tous les 30 jours. Avons-nous respecté cette norme dans votre cas?

Consommateurs satisfaits du résultat

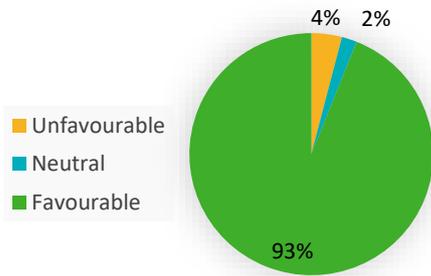


Consommateurs insatisfaits du résultat

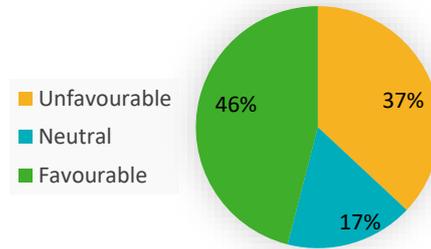


Avez-vous été tenu informé de l'état de votre plainte?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat

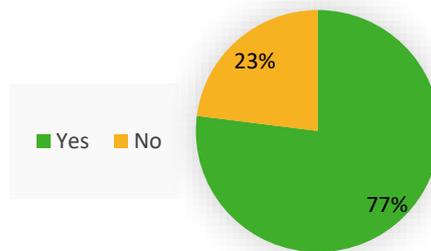


Notre norme de délais de résolution est de 120 jours pour les plaintes relatives aux services bancaires et de 180 jours pour les plaintes liées aux investissements. Avons-nous respecté cette norme dans votre dossier?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat



Questions sur les conclusions des dossiers

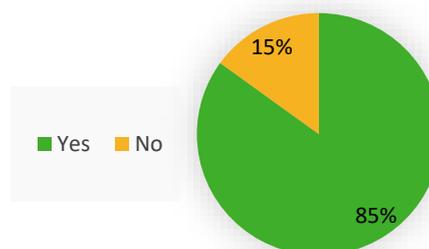
La plupart des consommateurs ont indiqué avoir reçu une recommandation écrite. Presque tous les consommateurs satisfaits ont dit que nos conclusions définitives étaient claires. Cependant, parmi les consommateurs insatisfaits de l'issue de leur dossier, 29 % ont jugé que la conclusion écrite n'était pas claire.

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

Consommateurs satisfaits du résultat

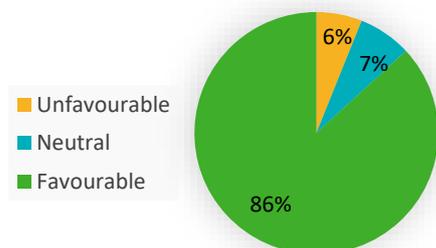


Consommateurs insatisfaits du résultat

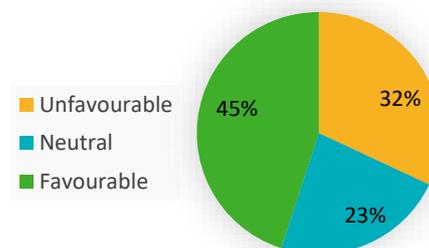


La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?

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 s'adressent à nous pour obtenir de l'aide se sentent entendus, qu'ils sachent qu'ils ont été traités équitablement et que le résultat de l'enquête leur a été clairement expliqué.

D'après les commentaires que nous avons reçus des consommateurs cette année, nous avons relevé des domaines où 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.

Pour répondre à certaines des principales constatations, préoccupations et perceptions des consommateurs insatisfaits, nous continuerons de chercher des façons d'informer les consommateurs et d'adapter nos processus pour les rendre plus opportuns, notamment :

- informer les consommateurs plus tôt dans le processus de plainte de la probabilité d'une recommandation dans certains types de cas en fonction de l'expérience de l'OSBI;
- réévaluer notre déclaration type destinée à tous les consommateurs, qui est fournie au début d'une enquête, afin d'expliquer plus clairement ce qu'implique une enquête impartiale et de renforcer la sensibilisation à l'indépendance vis-à-vis des banques et des entreprises d'investissement
- organiser une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les consommateurs.

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.