

Résultats du sondage auprès des consommateurs 2024

Résultats du sondage de 2024 auprès des consommateurs

Aperçu

L'OSBI réalise un sondage auprès de tous les consommateurs qui ont fait appel à ses services dans les 30 jours qui suivent la clôture de leur dossier.

En 2024, nous avons reçu 998 réponses à notre sondage de la part de 25 % des consommateurs dont les dossiers ont été clôturés pendant l'année. Les résultats et les commentaires du sondage sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les points à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

Quelles étaient les questions posées?

Nous avons demandé aux consommateurs leurs rétroactions concernant leur expérience globale avec le processus de règlement des différends de l'OSBI. 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. Les questions de notre sondage étaient les mêmes que celles de l'année précédente.

Résultats du sondage

Nos sondages auprès de consommateurs montrent systématiquement qu'il y a une forte corrélation entre le fait de recevoir une indemnisation et une plus grande satisfaction déclarée à l'égard de nos services. En 2024, 27 % des consommateurs se sont dit satisfaits de nos services et envisageaient de les recommander. Par ailleurs, 19 % se disent satisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée. Nous avons recommandé des règlements (indemnités pécuniaires et non pécuniaire) dans 26 % des cas. Vous trouverez ci-dessous les résultats du sondage indiquant les réponses des consommateurs qui étaient satisfaits ou insatisfaits de l'issue de leur plainte. Il se peut que les pourcentages n'arrivent pas à 100 % en raison de l'arrondissement.

Étapes suivantes

L'examen des résultats nous a permis de relever des occasions d'amélioration sur le portail destiné aux consommateurs et dans les communications que nous avons avec les consommateurs tout au long du processus d'enquête. Nous continuons également d'investir dans des ressources qui nous aident à gérer les délais de traitement de nos dossiers.

Sondage de 2024 auprès des consommateurs		2024		
		FAV	NEUTRE	DÉFAV
Quelle serait la probabilité que vous recommandiez l'OSBI à un ami ou à un membre de la famille?	Satisfait	94%	4%	3%
Très peu probable/Très probable	Insatisfait	9%	7%	82%
Obtenir des renseignements sur l'OSBI et sur les services de ce dernier a-t-il été facile pour vous?	Satisfait	86%	11%	4%
Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile	Insatisfait	36%	34%	30%
Avez-vous soumis votre plainte au moyen du formulaire de plainte en ligne de l'OSBI?	Satisfait	73%		27%
Non/Oui	Insatisfait	84%		16%

Sondage de 2024 auprès des consommateurs		2024		
		FAV	NEUTRE	DÉFAV
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 cas?	Satisfait	84%		16%
Non/Oui	Insatisfait	51%		49%
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation définitive écrite?	Satisfait	92%		8%
Non/Oui	Insatisfait	83%		17%
La conclusion ou la recommandation définitive écrite de l'OSBI était-elle claire?	Satisfait	93%	6%	1%
Très confuse/Un peu confuse/Ni confuse ni claire/Un peu claire/Très claire	Insatisfait	38%	19%	43%
L'OSBI vous a-t-il offert ses services gratuitement?	Satisfait	99%		1%
Non/Oui	Insatisfait	94%		6%
Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?	Satisfait	97%	2%	2%
Mauvais/Un peu mauvais/Ni mauvais ni bons/Un peu bons/Très bons	Insatisfait	11%	15%	73%
Le processus de plainte de l'OSBI a-t-il eu une incidence positive ou négative sur votre santé mentale?	Satisfait	77%	15%	8%
Répercussions très négatives/Répercussions quelque peu négatives/Répercussions ni positives, ni négatives/Répercussions quelque peu positives/Répercussions très positives	Insatisfait	3%	19%	79%

Sondage de 2024 auprès des consommateurs		2024		
		FAV	NEUTRE	DÉFAV
Dans quelle mesure était-il facile de remplir le formulaire?	Satisfait	84%	15%	1%
Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile	Insatisfait	37%	41%	22%
Avez-vous utilisé le portail des consommateurs de l'OSBI pour consulter les renseignements concernant votre plainte ou les transmettre à l'OSBI?	Satisfait	63%		38%
Non/Oui	Insatisfait	57%		43%
Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des consommateurs?	Satisfait	81%	18%	2%
Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile	Insatisfait	40%	41%	20%
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix? (anglais ou français)	Satisfait	97%		3%
Non/Oui	Insatisfait	97%		3%
Étiez-vous satisfait de l'issue de votre plainte?	Satisfait	100%	0%	0%
Très satisfait/Un peu satisfait/Ni satisfait ni insatisfait/Un peu insatisfait/Très insatisfait	Insatisfait	0%	4%	96%
L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre son processus de traitement des plaintes et/ou son mandat?	Satisfait	87%	12%	1%
Non/Un peu/Oui	Insatisfait	26%	39%	35%