

# Résultats du sondage auprès des firmes 2023

## Résultats du sondage de l'OSBI auprès des firmes

Notre sondage auprès des firmes est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer nos services. Les commentaires que nous recevons sont importants pour nous aider à comprendre l'expérience des firmes et à déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Les sondages sont distribués à la fin du mois de novembre à toutes les institutions du secteur bancaire, que nous ayons traité un dossier de plainte les concernant ou non, ainsi qu'à toutes les firmes des autres secteurs qui ont fait l'objet d'un dossier chez nous au cours de notre exercice financier qui se termine le 31 octobre. Ce rapport présente les commentaires détaillés des firmes qui ont répondu à notre sondage ainsi qu'un plan de réponse présentant certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires que nous avons reçus des firmes en 2023. Un aperçu des résultats de ce sondage et de ceux de notre sondage auprès des consommateurs figure dans notre rapport annuel.

Comme pour nos sondages annuels auprès des consommateurs, nous nous attendons à ce qu'un certain degré de biais dans les résultats influence les commentaires que nous recevons.

### Quel était le public cible du sondage?

En 2023, nous avons reçu un taux de réponse de 37 % des 222 firmes qui ont reçu le sondage. Nous interrogeons toutes les firmes qui ont fait l'objet d'une plainte au cours de l'année et toutes les banques sous réglementation fédérale qui participent à notre service. Toutes les banques participantes et qui sont sous réglementation fédérale doivent être interrogées annuellement : c'est une exigence réglementaire.

### Quelles étaient les questions posées?

Nous avons posé des questions aux firmes pour recueillir des commentaires sur notre service en général et l'efficacité de notre 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. Les questions de notre sondage étaient les mêmes que celles de l'année précédente.

## Résumé des résultats

Cette année, de nombreuses firmes ont commenté favorablement le professionnalisme de notre personnel et la clarté de nos communications ou recommandations.

Les résultats globaux du sondage sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les domaines à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI.

L'évaluation préliminaire des résultats montre qu'il y a encore des améliorations à apporter à notre portail pour les firmes et que nous devons rencontrer les firmes pour les aider à comprendre nos règles générales et l'approche adoptée pour le calcul des pertes. Nous continuons également d'investir dans des ressources qui nous aident à gérer les délais de traitement de nos dossiers.

### SERVICES BANCAIRES : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

#### FAVORABLE

Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

#### NEUTRE

La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

#### DÉFAVORABLE

Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

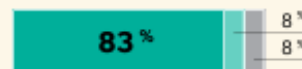
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



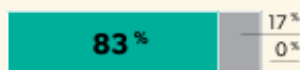
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



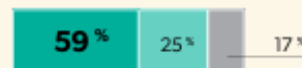
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

## INVESTISSEMENTS : INDICE GÉNÉRAL DU SERVICE

### FAVORABLE

Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

### NEUTRE

La neutralité fait référence aux réponses pour lesquelles les consommateurs sélectionnés ne sont ni d'accord ni en désaccord.

### DÉFAVORABLE

Défavorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement en désaccord et quelque peu en désaccord.

Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.



Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.



Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.



Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.



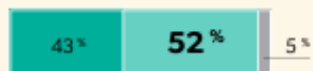
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.



Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.



Il a été facile de contacter l'OSBI pour toute question relative aux membres.



Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.



Remarque : Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.

### RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRE DES FIRMES

		Oui	No	Quelque peu
<b>L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.</b>	Services bancaires	77 %	8 %	15 %
	Investissements	57 %	4 %	39 %
		Oui	Non	
<b>L'OSBI a fourni une conclusion écrite finale ou une recommandation dans les 120 jours pour toutes les plaintes liées aux services bancaires ou 180 jours pour toutes les plaintes liées aux investissements.</b>	Services bancaires	78 %	22 %	
	Investissements	76 %	24 %	
<b>Le personnel de l'OSBI qui a enquêté sur la ou les plaintes connaissait bien les lois et règlements applicables.</b>	Services bancaires	80 %	20 %	
	Investissements	90 %	10 %	
<b>Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.</b>	Services bancaires	82 %	18 %	
	Investissements	89 %	11 %	
<b>Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.</b>	Services bancaires	100 %	0 %	
	Investissements	100 %	0 %	
<b>L'OSBI a suivi son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	82 %	18 %	
	Investissements	100 %	0 %	

**Remarque :** Les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison de l'arrondissement.