

Résultats du sondage auprès des consommateurs de 2018



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 2018 pour faire part de leurs commentaires.

Plus de 260 personnes ont répondu au sondage, ce qui représente environ 35 % des dossiers clos pendant l'année.

La répartition des commentaires reçus en 2018 est assez égale entre les consommateurs ayant déposé une plainte liée à des services bancaires (48 % des réponses) et ceux ayant porté plainte concernant des services d'investissement (52 %).

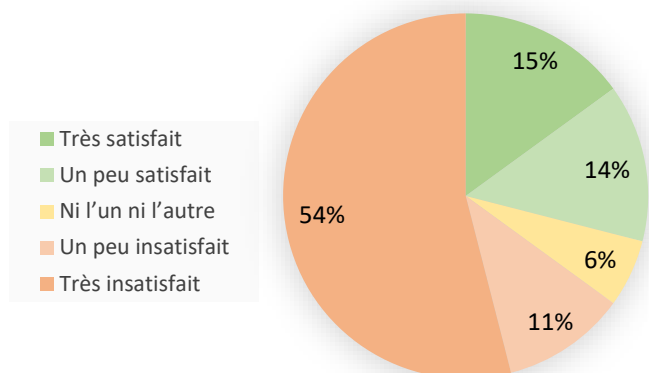
Notre sondage auprès des consommateurs est l'un des outils que nous employons pour améliorer notre service. Un aperçu des résultats de ce sondage a été inclus dans notre rapport annuel de 2018. Le présent document détaille les réponses à chacune des questions et présente certains des changements apportés pour donner suite à la rétroaction des consommateurs.

Satisfaction générale

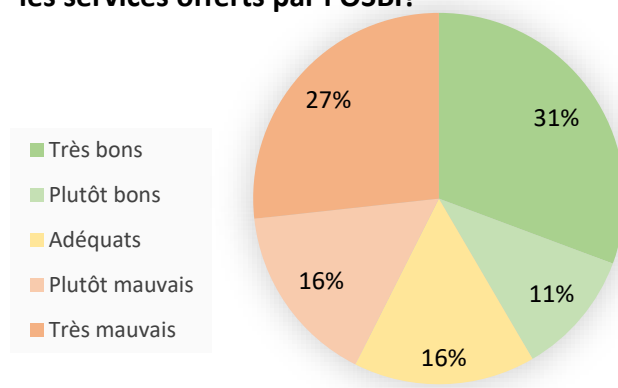
Nous constatons, peut-être sans surprise, que les observations des consommateurs concernant notre service global sont fortement influencées par leur satisfaction quant au résultat de leur plainte, qui est fortement corrélée avec la recommandation d'une indemnisation.

En 2018, nous avons recommandé une indemnisation dans 32 % des dossiers que nous avons clos. Dans le sondage, 29 % des consommateurs ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits ou quelque peu satisfaits de l'issue de leur dossier. Cependant, nous notons que 58 % des consommateurs qui ont répondu à notre sondage disent que le service reçu de l'OSBI était très bon, bon ou adéquat.

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



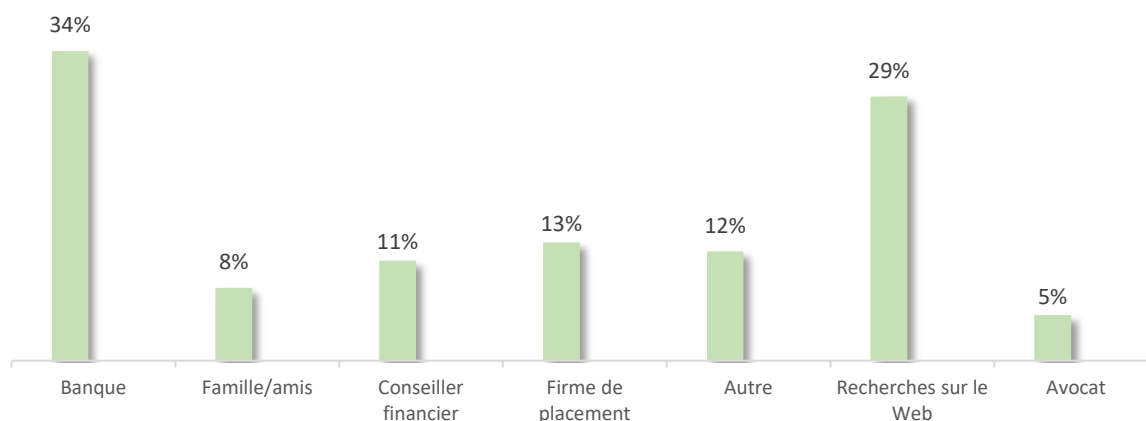
Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?



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 avons remarqué que 33 % des consommateurs ont appris l'existence de l'OSBI par l'intermédiaire de leur banque, 29 % par leurs propres recherches, 13 % ont été renseignés par leur firme de courtage en valeurs mobilières et 11 % par leur conseiller financier. Environ 25 % des consommateurs ont indiqué qu'ils avaient eu de la difficulté à obtenir de l'information sur l'OSBI.

Comment avez-vous entendu parler de l'OSBI?

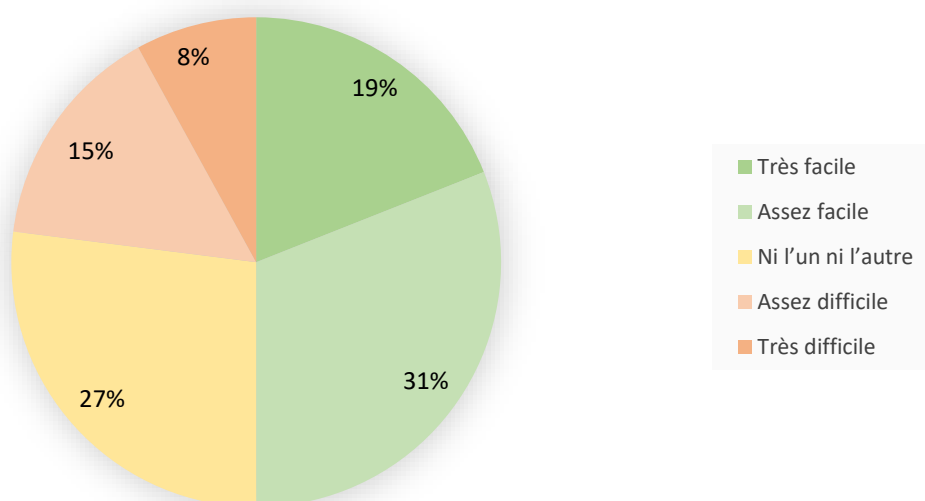


Communication avec nous

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. Cependant, par rapport aux années antérieures, il y a eu un changement marqué dans l'utilisation du courrier et des courriels en général.

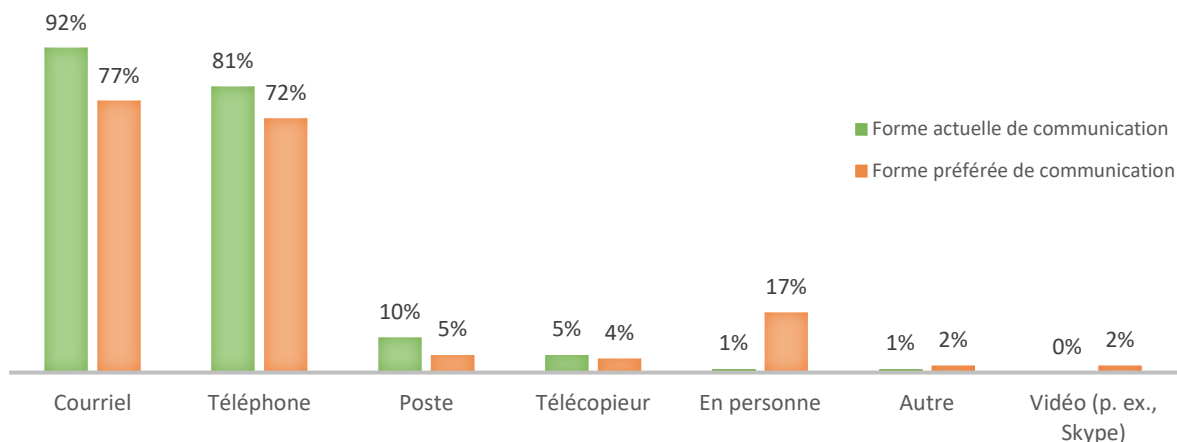
Presque tous les consommateurs affirment que l'OSBI a fourni l'information et l'aide nécessaires pour comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat.

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

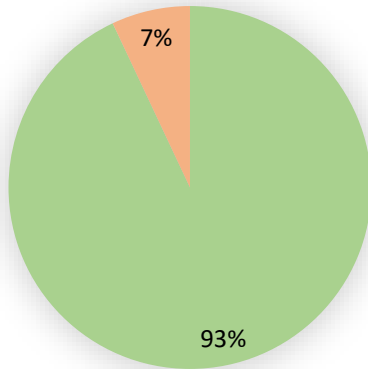


De quelle manière les consommateurs ont communiqué avec l'OSBI et par quel moyen ils auraient préféré communiquer avec l'OSBI*

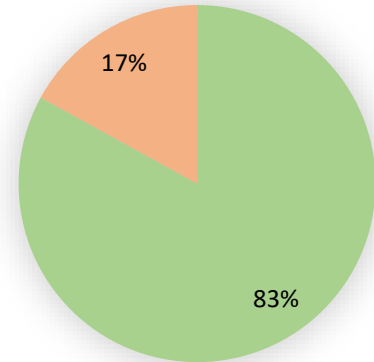
* Les consommateurs pouvaient choisir plus d'une option.



Avez-vous bénéficié de renseignements relatifs aux procédures de traitement des plaintes de l'OSBI et à son mandat?



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

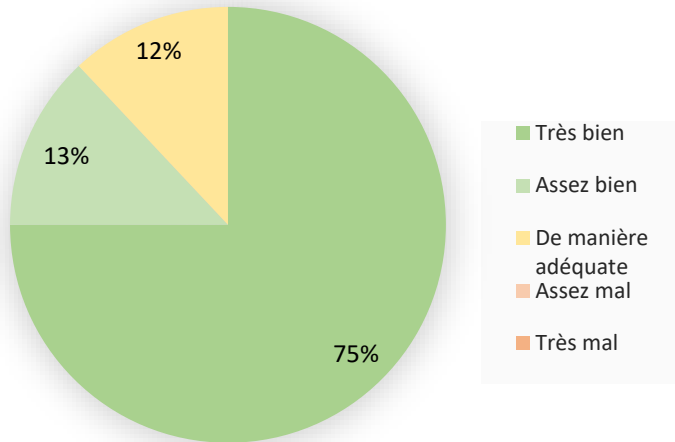
Les questions et les réponses de cette section sont indiquées en fonction de la satisfaction des consommateurs à l'égard de l'issue de leur dossier en raison de l'influence que cela exerce sur la façon dont les consommateurs perçoivent le service reçu.

Les consommateurs ont indiqué qu'ils étaient facilement en mesure de se repérer dans le processus de réception des plaintes de l'OSBI. Les personnes satisfaites de l'issue de leur dossier ont déclaré que le processus de l'OSBI était facile à comprendre et à suivre. Les personnes insatisfaites de leur résultat étaient plutôt partagées.

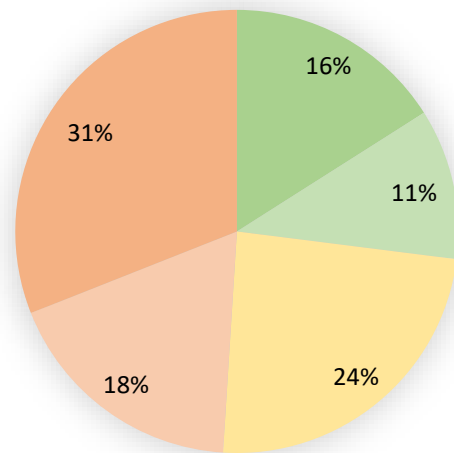
En plus de répondre qu'ils ont été traités avec courtoisie et professionnalisme par le personnel de l'OSBI, la plupart des consommateurs ont indiqué que le personnel de l'OSBI a été utile et a expliqué clairement les étapes du processus d'enquête. La majorité des consommateurs ont affirmé avoir été tenus informés de l'état de leur plainte. Toutefois, certains, surtout ceux qui n'étaient pas satisfaits du résultat, ont estimé le contraire.

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

Consommateurs satisfaits du résultat

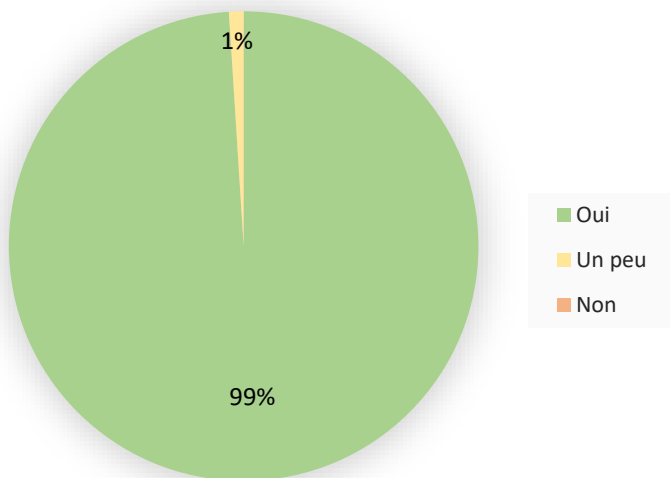


Consommateurs insatisfaits du résultat

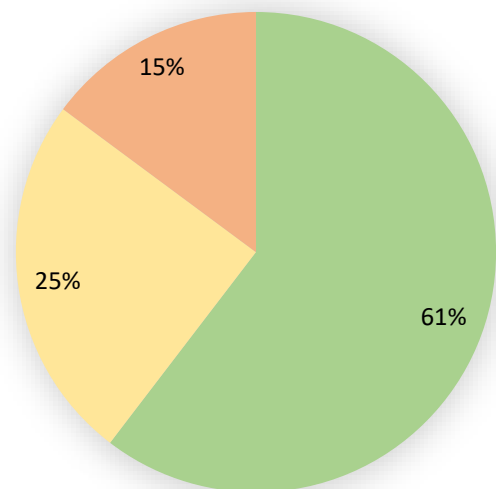


Les membres du personnel de l'OSBI avec lesquels vous avez fait affaire se sont-ils montrés courtois et professionnels?

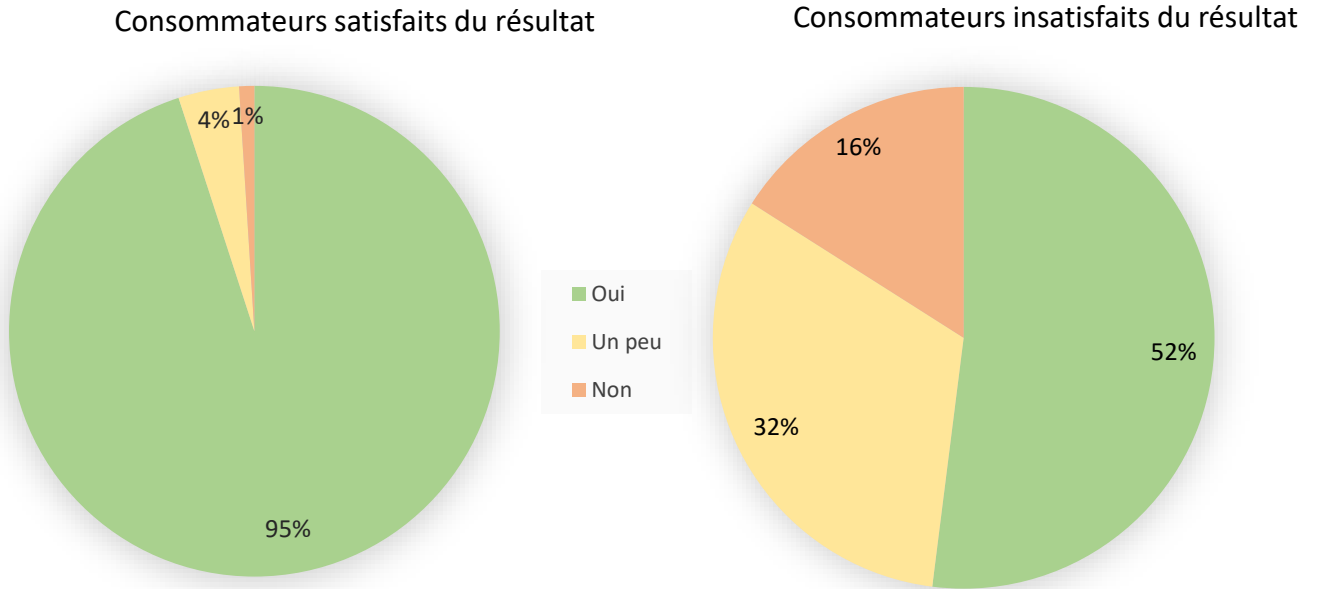
Consommateurs satisfaits du résultat



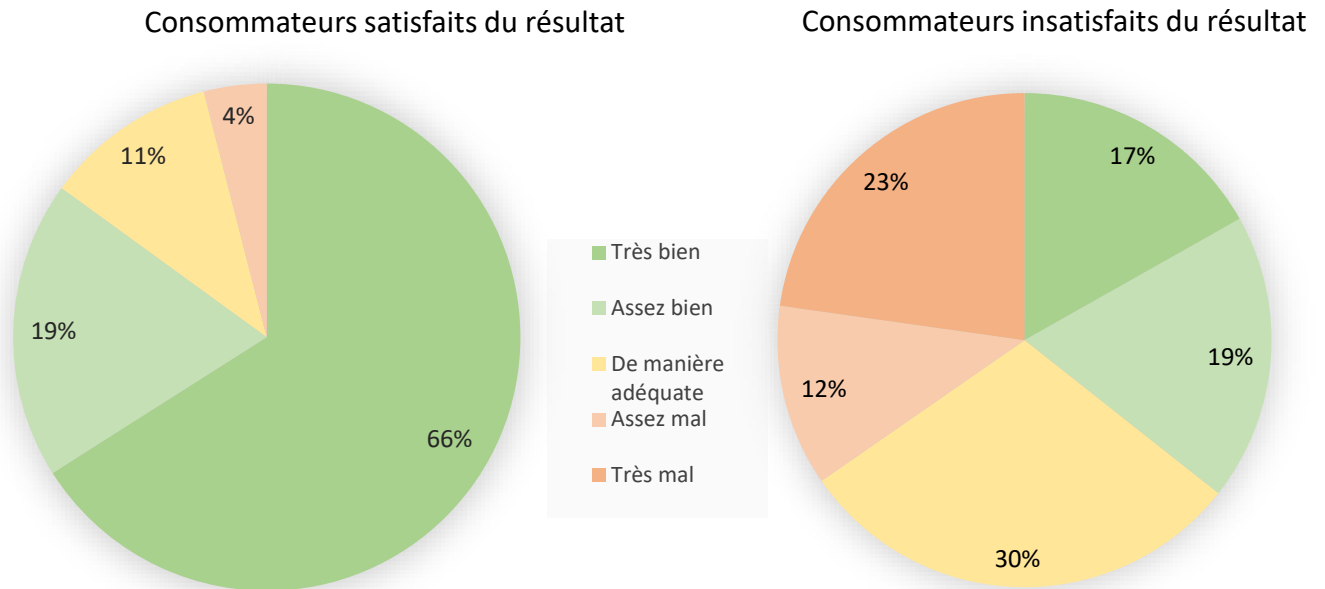
Consommateurs insatisfaits du résultat



Les membres du personnel de l'OSBI vous ont-ils clairement expliqué les étapes du processus d'enquête?

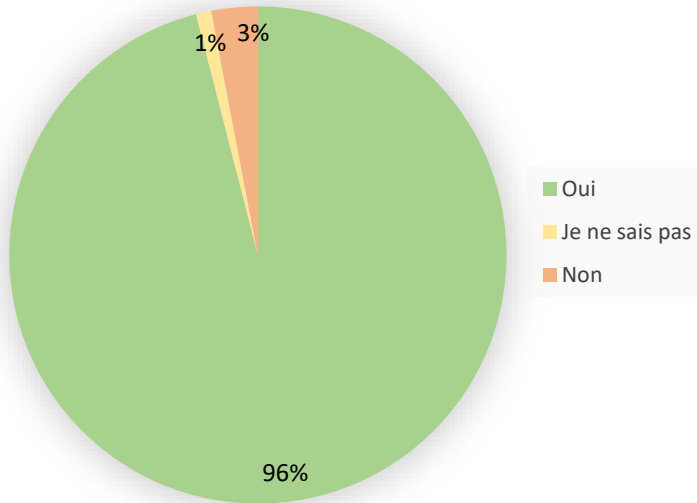


Avez-vous été tenu informé de l'état de votre plainte?

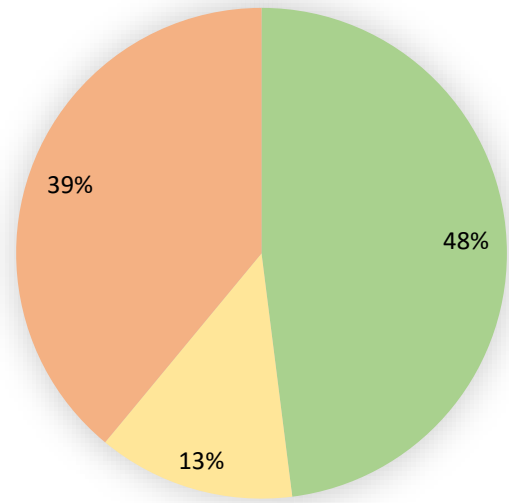


L'OSBI a-t-il traité votre plainte rapidement? (explication de la règle 120/180 incluse)

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat

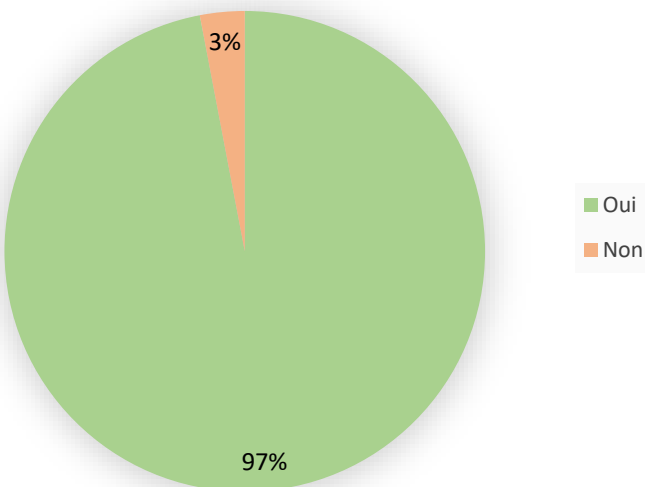


Questions sur les conclusions des dossiers

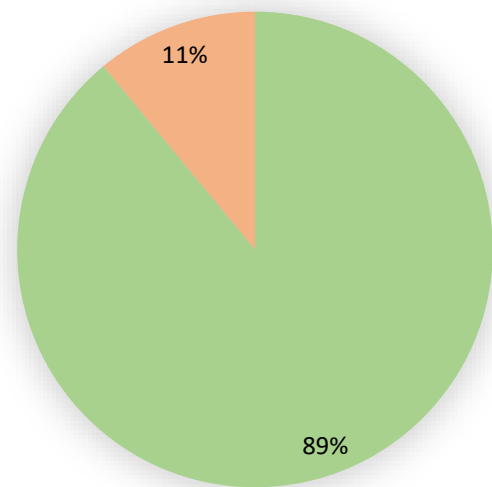
La plupart des consommateurs ont indiqué que notre processus était facile à suivre et que leurs plaintes étaient traitées rapidement. Ils ont également mentionné que nos conclusions définitives sont claires. Cependant, parmi les consommateurs insatisfaits de l'issue de leur dossier, 33 % ont jugé que la conclusion écrite n'était pas claire.

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

Consommateurs satisfaits du résultat

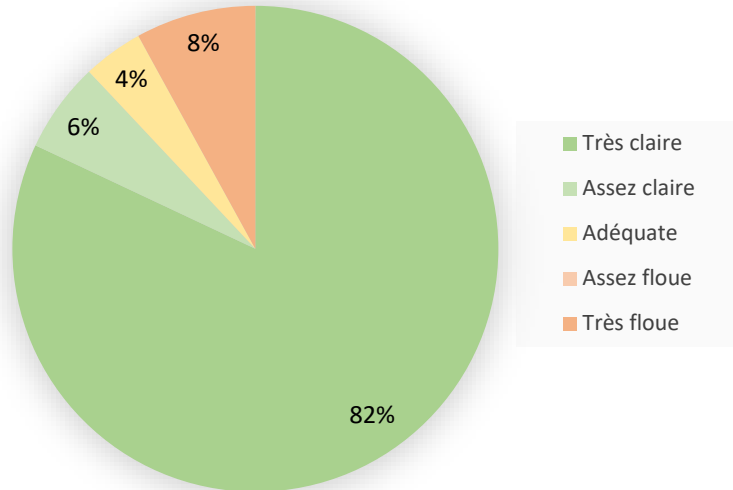


Consommateurs insatisfaits du résultat

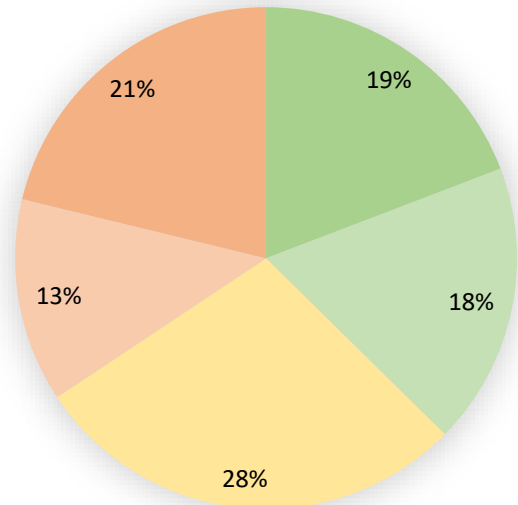


La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?

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 et nous sommes encouragés par les résultats positifs de notre sondage auprès des consommateurs de 2018. Bien que l'issue de leur dossier risque de toujours influencer sur la façon dont les consommateurs perçoivent notre service, notre objectif est de veiller à ce que, quel que soit le résultat, tous les consommateurs qui viennent nous demander de l'aide sachent 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 commentaires que nous avons reçus des consommateurs, nous ferons ce qui suit :

- Nous vérifierons notre engagement de prise de contact dans un délai de 30 jours, puisque certains consommateurs estiment qu'ils n'ont pas été bien informés au sujet de l'issue de leur dossier. Nous examinerons nos dossiers afin de déterminer si nous avons respecté ou dépassé notre engagement et nous envisagerons des moyens d'améliorer nos communications avec les consommateurs. De plus, nous ajouterons des champs dans notre système de gestion des dossiers afin de prendre en note les dates de prise de contact, et nous réaliserons des tableaux de bord afin que les enquêteurs et les gestionnaires puissent plus facilement surveiller les prises de contact liées à un dossier.
- Nous lancerons un portail des consommateurs en 2020, lequel permettra aux consommateurs d'ouvrir une session et d'obtenir des mises à jour en ligne et en temps réel concernant leur dossier.
- Nous déploierons plus d'efforts en matière de formation et de communication afin de surmonter les difficultés de communication. En outre, nous travaillons pour que le ton de nos communications verbales et écrites soit constructif, professionnel et clair. Nous nous fondons sur nos récentes initiatives visant à améliorer la qualité et la clarté de nos lettres et de nos autres messages.

Dans les mois à venir, les nouvelles initiatives décrites ci-dessus seront mises en place. Nous continuerons de mener des sondages auprès des consommateurs tout au long de l'année. Nous menons également des sondages similaires sur la satisfaction des firmes participantes à l'égard de nos services. Les commentaires fournis par les répondants aux sondages auprès des consommateurs et des firmes sont importants pour nous aider à continuer d'améliorer la qualité du service que nous offrons.