

Résultats du sondage auprès des firmes 2024



Résultats du sondage de 2024 auprès des firmes

Aperçu

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 2024.

Quel était le public cible du sondage?

L'OSBI a effectué un sondage en 2024 auprès de 251 firmes participantes, notamment :

- 169 banques sous réglementation fédérale membres de l'OSBI pour lesquelles l'OSBI a traité ou non un dossier de plainte au cours de la dernière année (appelées banques dans le présent rapport)
- 82 firmes de courtage en valeurs mobilières pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier de plainte au cours de la dernière année.

Le taux de réponse globale était de 40 %.

Quelles étaient les questions posées?

Nous avons posé des questions qualitatives et ouvertes pour recueillir des commentaires fermes sur notre service global et le rendement 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. Cependant, les firmes ont pu sélectionner la réponse « sans objet » (S. O.) pour un certain nombre de questions. 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.

Résultats du sondage

Cette année, de nombreuses entreprises ont commenté favorablement le professionnalisme de notre personnel et la clarté de la présentation de nos conclusions ou recommandations écrites finales, ainsi que l'efficacité du personnel à résoudre une plainte.

Les résultats du sondage 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 sondage. Il se peut que les pourcentages n'arrivent pas à 100 en raison de l'arrondissement.

Étapes suivantes

L'évaluation préliminaire des résultats indique la nécessité d'améliorations supplémentaires à notre portail d'entreprise et d'aider les entreprises à comprendre notre approche en matière de rapidité des cas et de calcul des pertes.

SERVICE GLOBAL DE L'OSBI	Secteur	2024			
		FAV	Neutre	S. O.	DÉFAV
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.	Services bancaires	61%	33%	0%	6%
Non/Oui/Un peu	Investissements	64%	30%	3%	3%
L'OSBI a formulé une conclusion ou une recommandation définitive écrite dans les 120 jours pour toutes les plaintes liées aux services bancaires plaintes ou 180 jours pour toutes les plaintes liées à un investissement.	Services bancaires	89%		0%	11%
Non/Oui	Investissements	79%		9%	12%
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	Services bancaires	83%		0%	17%
Non/Oui	Investissements	79%		9%	12%
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.	Services bancaires	88%		6%	6%
Non/Oui	Investissements	79%		10%	10%
Les conclusions ou recommandations écrites finales de l'OSBI ont été rédigées de manière claire, simple et non trompeuse langue.	Services bancaires	100%		0%	0%
Non/Oui	Investissements	93%		3%	3%
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.	Services bancaires	88%		6%	6%
Non/Oui	Investissements	82%		7%	11%

PERSONNEL DE L'OSBI	Secteur	2024			
		FAV	Neutre	S. O.	DÉFAV
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.	Services bancaires	94%	6%		0%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	93%	7%		0%
Le personnel de l'OSBI a répondu rapidement aux questions de notre firme.	Services bancaires	82%	6%		12%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	90%	7%		4%
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	81%	19%		0%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	97%	4%		0%
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	81%	6%		13%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	82%	11%		7%
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.	Services bancaires	81%	6%		13%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	79%	7%		14%
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.	Services bancaires	62%	25%		13%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	77%	4%		19%
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion à notre firme.	Services bancaires	34%	59%		7%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	56%	37%		8%
Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.	Services bancaires	40%	56%		4%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	56%	37%		8%
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.	Services bancaires	43%	52%		6%
Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord	Investissements	71%	25%		4%

COMMUNICATIONS DE L'OSBI Veuillez indiquer si les activités de sensibilisation et les communications de l'OSBI ont été utiles pour votre firme.		Secteur	2024			
			Très utile	Un peu utile	Pas utile du tout	S. O.
Site Web		Services bancaires	37%	25%	2%	37%
Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet		Investissements	41%	45%	3%	10%
Bulletin de nouvelles électronique		Services bancaires	15%	25%	3%	57%
Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet		Investissements	21%	54%	4%	21%
Médias sociaux		Services bancaires	2%	9%	6%	83%
Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet		Investissements	3%	28%	21%	48%
Études de cas		Services bancaires	14%	11%	3%	72%
Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet		Investissements	34%	28%	17%	21%
Réunions et séminaires en personne		Services bancaires	8%	3%	2%	88%
Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet		Investissements	11%	18%	4%	68%
PORTAIL DES FIRMES		Secteur	2024			
			FAV	Neutre	DÉFAV	
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?		Services bancaires	40%		60%	
Non/Oui		Investissements	90%		10%	
Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des firmes?		Services bancaires	92%	8%	0%	
Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile		Investissements	88%	8%	4%	