

Résultats du sondage auprès des consommateurs 2023



Résultats du sondage auprès des consommateurs de l'OSBI

Notre sondage auprès des consommateurs est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer nos services. Les commentaires que nous recevons des consommateurs qui utilisent notre service sont importants pour nous aider à déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Environ 30 jours après la clôture de leur enquête, nous envoyons des sondages à tous les consommateurs dont la plainte a fait l'objet d'une enquête de notre part.

Dans les résultats présentés ci-dessous, nous fournissons les commentaires de consommateurs qui ont répondu à notre sondage de 2023 et utilisons une notation (favorable, neutre et défavorable) pour de nombreuses questions. Pour certains tableaux, les pourcentages peuvent ne pas correspondre à 100 en raison des arrondis. En outre, nous fournissons un plan de réponse expliquant en détail certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires que nous avons reçus. Les résultats du sondage ont été initialement publiés dans notre rapport annuel de 2023.

Nos sondages auprès de consommateurs montrent systématiquement que le niveau de satisfaction des consommateurs à l'égard de nos services dépend de leur satisfaction à l'égard de l'issue de leur dossier, ce qui souligne une forte corrélation entre le fait de recevoir une indemnisation et une plus grande satisfaction déclarée. C'est pourquoi, nous rendons compte de certaines des réponses à notre sondage en fonction de la satisfaction ou de l'insatisfaction des consommateurs quant à l'issue de leur plainte.

Quel était le public cible du sondage?

Au total, 696 personnes ont répondu au sondage de 2023, ce qui représente 32 % des dossiers clos pendant l'année.

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 participants 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

Il existe une forte corrélation entre une satisfaction plus élevée et le fait de recevoir une compensation. Nous avons recommandé une indemnisation dans 24 % des plaintes bancaires et 30 % des plaintes en matière d'investissement au cours de l'année. Dans l'ensemble, 29 % de tous les consommateurs interrogés ont accordé une note favorable à notre service. En outre, 19 % des répondants étaient soit très satisfaits, soit plutôt satisfaits de l'issue de leur affaire, 7 % étaient neutres et 74 % ont déclaré être très insatisfaits, plutôt insatisfaits, de l'issue de leur affaire.

La plupart des consommateurs ont indiqué n'avoir eu aucune difficulté à obtenir des informations 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 finale de la firme ou lorsque 56 jours se sont écoulés pour les plaintes liées à des services bancaires ou lorsque 90 jours se sont écoulés pour les plaintes liées à des services d'investissement.

Près de la moitié de l'ensemble des consommateurs ayant répondu au sondage a déclaré avoir découvert l'OSBI par l'intermédiaire de leur banque, de leur société d'investissement ou de leur conseiller. Les trois quarts des consommateurs ont indiqué n'avoir rencontré aucune difficulté pour se renseigner sur l'OSBI et sur la manière de nous contacter. Cette année, de nombreux consommateurs ont commenté positivement la clarté de nos communications sur la conclusion ou la recommandation définitive concernant leur plainte.

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. 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.

Opinions des consommateurs par secteur

FAVORABLE

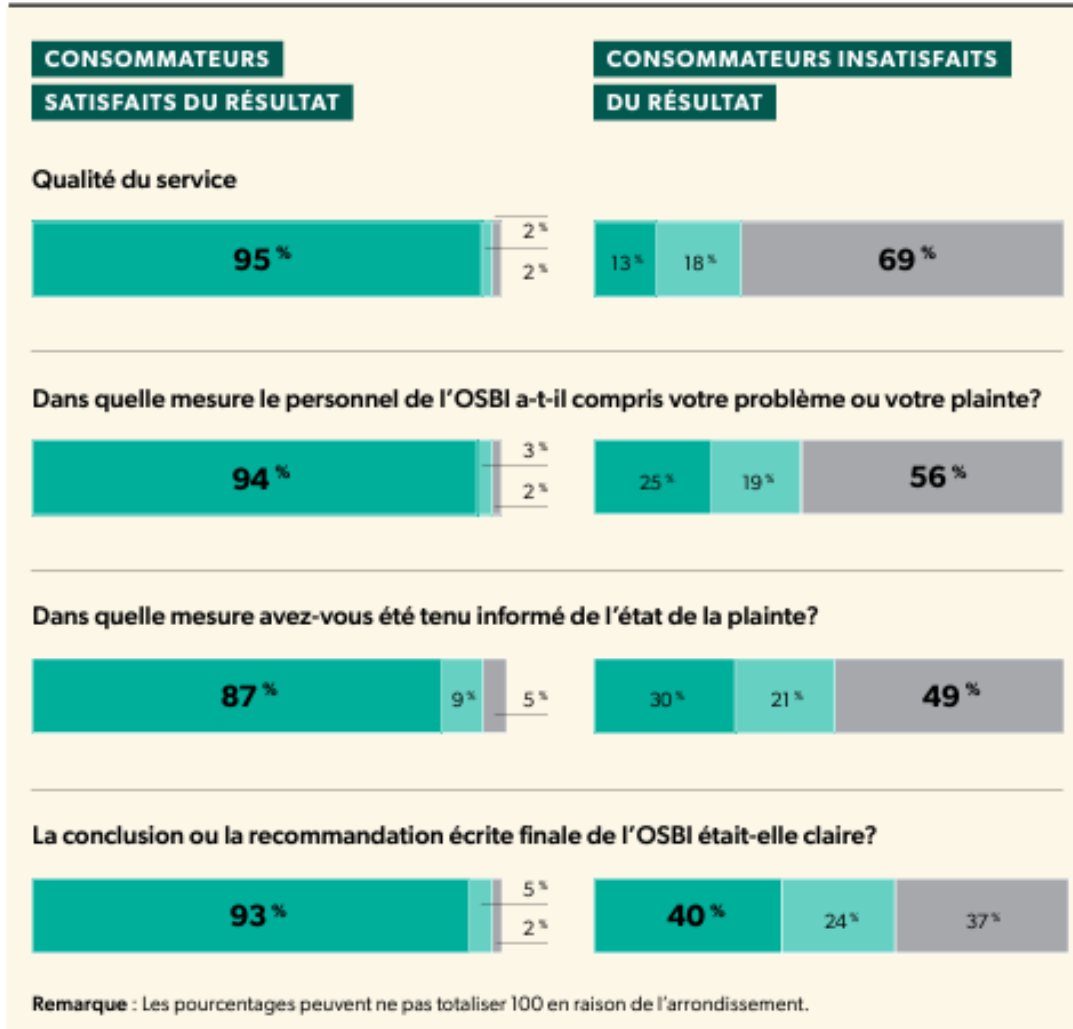
Favorable fait référence aux réponses où les consommateurs sélectionnés sont fortement d'accord et plutôt d'accord.

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.



RÉTROACTION SUPPLÉMENTAIRES DES CONSOMMATEURS

		Oui	Non	
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix?	Services bancaires	95 %	5 %	
	Investissements	98 %	3 %	
L'OSBI vous a-t-il fourni des services gratuitement?	Services bancaires	97 %	3 %	
	Investissements	98 %	2 %	
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?	Services bancaires	86 %	14 %	
	Investissements	88 %	12 %	
		Oui	Non	Quelque peu
L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat?	Services bancaires	33 %	26 %	40 %
	Investissements	37 %	18 %	45 %

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.

