

# Résultats du sondage auprès des firmes 2019



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

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a reçu de précieux commentaires lors du deuxième sondage annuel mené auprès des firmes participantes. Notre sondage a été mené à la fin de novembre 2019 et ciblait l'ensemble des firmes de services bancaires et d'autres secteurs pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier pendant l'exercice 2019. Nous tenons à remercier sincèrement toutes celles qui nous ont fait part de leurs commentaires.

Le sondage auprès des firmes est l'un des outils que nous employons pour améliorer notre service. Un aperçu des résultats a été inclus dans notre rapport annuel de 2019. Le présent document détaille les principales conclusions découlant du sondage, en plus de dresser le portrait des changements apportés pour donner suite à la rétroaction des firmes.

### Quel était le public cible du sondage?

L'OSBI a mené un sondage auprès de 261 firmes participantes, notamment :

- 167 banques sous réglementation fédérale membres de l'OSBI (pour lesquelles l'OSBI a traité ou non un dossier de plainte);
- 94 firmes de courtage en valeurs mobilières pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier de plainte au cours de la dernière année.

### Participation

Nous avons reçu des réponses de 38 % de l'ensemble des banques interrogées. En ce qui a trait aux firmes de courtage en valeurs mobilières, 26 % d'entre elles ont répondu à l'appel.

## Quelles étaient les questions posées?

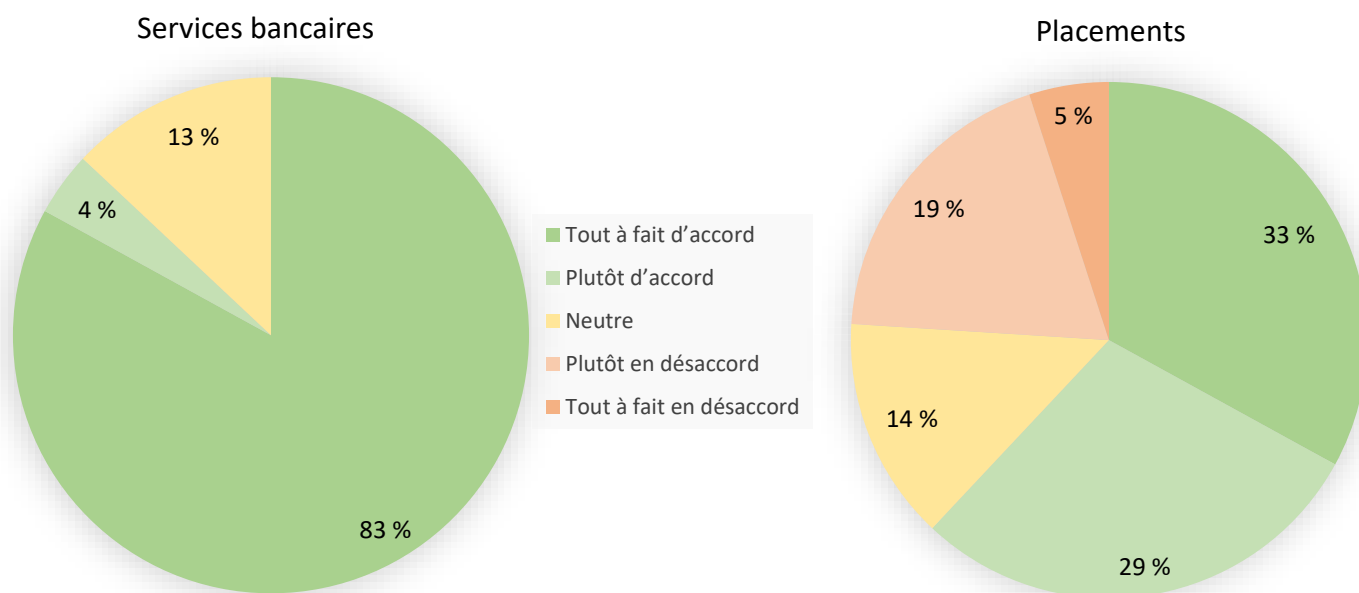
Le sondage comptait des questions qualitatives et ouvertes visant à obtenir l'opinion des firmes sur le service en général ainsi que sur le rendement du personnel. Chaque question ou section comportait une boîte de commentaire où les participants pouvaient donner plus de rétroaction. Les questions posées cette année sont les mêmes que l'année dernière. Tout comme c'est le cas pour les réponses des consommateurs, nous nous attendons à ce que les commentaires des firmes soient teintés d'une certaine subjectivité liée aux résultats.

## Résultats

Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des commentaires favorables que nous avons reçus des firmes participantes. Les firmes ont signalé des interactions généralement positives avec notre personnel, et la plupart nous ont dit qu'elles estimaient que nous ajoutions de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

## Questions sur notre service global et nos activités de sensibilisation

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



## Service global de l'OSBI

Questions	Secteur	Oui	Non
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme*.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	84 %	0 %
L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation finale écrite dans les 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans les 180 jours pour les plaintes liées à des services d'investissement.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	100 %	0 %
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	80 %	20 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de notre firme.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	94 %	6 %
Les conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	100 %	0 %
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures dans le traitement des plaintes.	Services bancaires	100 %	0 %
	Placements	100 %	0 %

\* 17 % des firmes de courtage en valeurs mobilières ont répondu que l'OSBI avait répondu assez rapidement aux plaintes concernant leur firme.

Remarque : Toutes les banques sous réglementation fédérale ont été sondées, qu'elles aient ou non utilisé l'OSBI au cours de la dernière année. Cela a donné lieu à quelques réponses « sans objet ». Ces réponses n'ont pas été prises en compte dans les rapports.

## Utilité des activités de sensibilisation et des communications de l'OSBI

Activités de sensibilisation et communications	Secteur	Très utiles	Assez utiles	Pas du tout utiles	Sans objet
En général (comprend toutes les questions ci-dessous)	Services bancaires	32 %	16 %	4 %	48 %
	Placements	24 %	27 %	13 %	36 %
Site Web	Services bancaires	34 %	30 %	2 %	34 %
	Placements	50 %	21 %	13 %	17 %
Bulletins électroniques	Services bancaires	42 %	19 %	3 %	35 %
	Placements	25 %	54 %	8 %	13 %
Médias sociaux	Services bancaires	18 %	16 %	13 %	53 %
	Placements	4 %	8 %	33 %	54 %
Études de cas	Services bancaires	43 %	11 %	0 %	46 %
	Placements	30 %	43 %	9 %	17 %
Réunions et séminaires en personne	Services bancaires	23 %	5 %	2 %	70 %
	Placements	13 %	9 %	0 %	78 %

## Questions relatives à notre personnel

Question	Secteur	Positive		Neutre	Négative	
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
En général (comprend toutes les questions ci-dessous)	Services bancaires	82 %	8 %	10 %	0 %	0 %
	Placements	64 %	16 %	9 %	8 %	3 %
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.	Services bancaires	89 %	7 %	4 %	0 %	0 %
	Placements	87 %	9 %	4 %	0 %	0 %
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.	Services bancaires	86 %	7 %	7 %	0 %	0 %
	Placements	86 %	9 %	5 %	0 %	0 %
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	90 %	0 %	10 %	0 %	0 %
	Placements	81 %	10 %	10 %	0 %	0 %
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	86 %	5 %	9 %	0 %	0 %
	Placements	64 %	27 %	5 %	5 %	0 %
Le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte de notre client.	Services bancaires	90 %	0 %	10 %	0 %	0 %
	Placements	48 %	24 %	10 %	19 %	0 %
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.	Services bancaires	83 %	4 %	13 %	0 %	0 %
	Placements	33 %	29 %	14 %	19 %	5 %
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.	Services bancaires	75 %	11 %	11 %	4 %	0 %
	Placements	47 %	12 %	6 %	18 %	18 %

Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.	Services bancaires	76 %	10 %	14 %	0 %	0 %
	Placements	71 %	7 %	14 %	0 %	7 %
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.	Services bancaires	63 %	25 %	13 %	0 %	0 %
	Placements	55 %	20 %	10 %	15 %	0 %

## Résumé des résultats et prochaines étapes

### Amélioration de nos processus et de nos communications

Dans l'ensemble, les firmes participantes demeurent généralement satisfaites du service offert par l'OSBI. Un changement global de la perception des banques vers la plus haute note a été constaté par rapport à l'année dernière. Quant à la perception des firmes de courtage en valeurs mobilières, elle a légèrement diminué à l'égard de certaines questions clés.

Presque toutes les banques et les firmes de courtage en valeurs mobilières conviennent que l'OSBI respecte les normes de service et de qualité en ce qui a trait à la rapidité, aux délais et aux politiques. Au chapitre des communications, les banques tendent à trouver que notre bulletin d'information électronique et nos études de dossier sont les outils les plus utiles, tandis que les firmes de courtage en valeurs mobilières notent que c'est le site Web qui leur est le plus utile.

87 % des banques sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'énoncé selon lequel l'OSBI a ajouté de la valeur à leur processus de traitement des plaintes. 62 % des firmes de courtage en valeurs mobilières sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'énoncé selon lequel l'OSBI a ajouté de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

En 2019, 91 % des banques et des firmes de courtage en valeurs mobilières sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » que le personnel avait tenu leur firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

De plus, 90 % des banques et 72 % des firmes de courtage en valeurs mobilières sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » que le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte de leurs clients. Les banques ont largement répondu « tout à fait d'accord », tandis que l'opinion des firmes de courtage en valeurs mobilières a connu une baisse.

De plus, 86 % des banques et 78 % des firmes de courtage en valeurs mobilières sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » qu'il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.

Les commentaires des firmes concernant notre explication des frais d'adhésion se sont améliorés, tandis que ceux des firmes de courtage en valeurs mobilières se sont dégradés.

## **Étapes suivantes**

Même si les perceptions des firmes relatives à l'information reçue durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes ont continué à s'améliorer, nous estimons que nous avons d'autres occasions d'améliorer notre rendement dans ce domaine.

Nous continuerons de mettre l'accent sur la formation du personnel afin de donner suite à certains commentaires reçus des firmes de courtage en valeurs mobilières qui portaient sur les connaissances de notre personnel. Nous poursuivrons, notamment, les efforts que nous avons entrepris l'année dernière en vue d'accroître les réunions tenues entre le personnel et les représentants sectoriels pour discuter des enjeux principaux, des produits et services offerts entre secteurs ainsi que des exigences réglementaires.

Pour accroître davantage la valeur, nous élaborerons une brochure générique sur le traitement des plaintes, qui s'adressera aux consommateurs. Il s'agit-là d'un outil dont de nombreuses petites firmes ne disposent pas encore.