

2014

Rapport annuel

Ombudsman de la Banque Scotia



Cliquez ici

pour en savoir plus sur le Bureau de l'ombudsman et le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia.

Revue de l'année

L'économie canadienne, à l'instar de l'économie mondiale, a poursuivi son expansion à un rythme modéré en 2014, et ce, pour la deuxième année d'affilée.

Au Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia, le nombre de plaintes reçues a augmenté d'environ 5 % en 2014.* Nous avons traité (572) et réglé (560) plus de plaintes que jamais auparavant. Malgré ce volume accru, nous avons été en mesure de résoudre toutes les plaintes que nous avons traitées en 2014 en moins de 90 jours, ce qui constitue une première pour notre bureau. Bien que le nombre de plaintes relatives aux services bancaires soit demeuré stable, le nombre de plaintes liées aux placements a augmenté de presque 50 % (passant de 62 à 92). Les plaintes émanant de petites entreprises ont encore une fois représenté un faible pourcentage (environ 3 %) des 456 enquêtes complètes et règlements rapides que nous avons effectués en 2014, le reste provenant de particuliers.

Enfin, dans le but d'une plus grande transparence, nous avons détaillé davantage dans les tableaux qui suivent les données sur le travail accompli en 2014.

* Pour la Banque Scotia et les autres grandes banques canadiennes, l'année financière couvre la période du 1^{er} novembre au 31 octobre. Par conséquent, dans ce rapport, l'année 2014 fait référence à la période allant du 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014.

Données statistiques comparatives sur deux ans

Contacts, par type

Le nombre total de contacts a augmenté d'environ 10 % cette année. Les plaintes traitées par le Bureau ont diminué, passant de 33 % à 31 % du total des dossiers. Les contacts portant sur des sujets divers (principalement des questions sur le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia) ont aussi vu leur nombre baisser, passant de 32 % à 29 %, tandis que les cas transférés au service approprié de la Banque Scotia et les copies envoyées au Bureau ont augmenté, passant de 35 % à 40 %.

2014 %	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes	2013 %
29 %	543	Contacts divers	542 32 %
26 %	499	Transferts au service approprié	434 25 %
17 %	326	Enquêtes complètes	267 15 %
14 %	272	Copies envoyées au Bureau	180 10 %
7 %	130	Règlements rapides	153 9 %
6 %	116	Plaintes ne relevant pas du Bureau	122 7 %
1 %	21	Plaintes retirées	26 2 %
100 % 1 907	TOTAL DES CONTACTS		1 724 100 %

Plaintes, par produit

Les prêts hypothécaires sont redevenus le plus important sujet de plaintes, tandis que les plaintes liées aux placements sont passées du quatrième au deuxième rang. En incluant les comptes de dépôt et les cartes de crédit, ces quatre catégories totalisent plus des trois quarts des plaintes qui nous sont adressées.

2014 %	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes	2013 %
28 %	126	Prêts hypothécaires	96 23 %
20 %	92	Placements	62 15 %
17 %	79	Comptes de dépôt	102 24 %
16 %	74	Cartes de crédit	64 15 %
10 %	44	Prêts	35 8 %
6 %	26	Cartes de débit	37 8 %
2 %	9	Assurances	11 3 %
1 %	4	Change et métaux	9 2 %
>1 %	2	Compartiments de coffre-fort	2 >1 %
0 %	0	Prêts étudiants	2 >1 %
100 %	456	TOTAL	420 100 %

Données statistiques comparatives sur deux ans

(suite)

Contacts, par motif

Cette année encore, les plaintes liées aux politiques ainsi qu'au service et à l'exploitation ont constitué plus de 70 % des plaintes que nous avons traitées.

2014 %	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes	2013 %
38 %	173	Politique	166 39 %
33 %	150	Service/Exploitation	146 35 %
10 %	47	Service/Personnel	58 14 %
10 %	44	Conformité	15 4 %
5 %	25	Crédit	22 5 %
2 %	10	Confidentialité	11 3 %
2 %	7	Relevés/Documents	2 >1 %
100 %	456	TOTAL	420 100 %

Plaintes, par zone géographique

La répartition géographique des plaintes est demeurée relativement stable d'une année sur l'autre. Le seul changement significatif survenu en 2014 a été la hausse du nombre de plaintes en provenance du reste de l'Ontario (zone excluant la région du Grand Toronto*).

2014 %	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes	2013 %
31 %	141	Région du Grand Toronto*	147 35 %
27 %	121	Reste de l'Ontario	88 21 %
12 %	55	Québec	59 14 %
11 %	48	Alberta	45 11 %
10 %	47	Colombie-Britannique	41 10 %
3 %	13	Nouvelle-Écosse	15 4 %
3 %	12	Manitoba	7 2 %
2 %	8	Nouveau-Brunswick	8 2 %
1 %	6	Saskatchewan	5 1 %
1 %	5	Terre-Neuve-et-Labrador	5 1 %
100 %	456	TOTAL	420 100 %

* La région du Grand Toronto comprend la ville de Toronto et les quatre municipalités régionales qui l'entourent (Durham, Halton, Peel et York).

Données statistiques comparatives sur cinq ans

Plaintes traitées

En 2014, nous avons traité plus de plaintes que jamais auparavant puisque le nombre total de plaintes reçues a augmenté d'environ 5 %. Le nombre de règlements rapides et le nombre de plaintes ne relevant pas du Bureau ont diminué, tandis que le nombre d'enquêtes complètes a augmenté de plus de 20 %.

	Plaintes ne relevant pas du Bureau	Règlements rapides	Enquêtes complètes	TOTAL
2014	116	130	326	572
2013	122	153	267	542
2012	111	135	226	472
2011	120	131	227	478
2010	150	51	218	419

Plaintes réglées

En 2014, nous avons réglé 560 plaintes, soit davantage qu'au cours des années précédentes. Nous constatons à nouveau que le nombre de règlements rapides et le nombre de plaintes ne relevant pas du Bureau ont diminué, tandis que le nombre d'enquêtes complètes a augmenté de plus de 15 %.

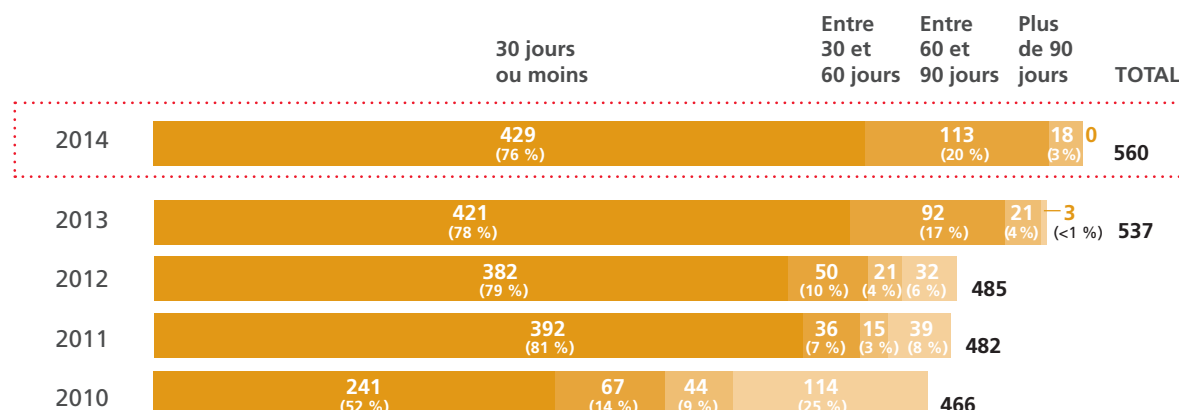
	Plaintes ne relevant pas du Bureau	Règlements rapides	Enquêtes complètes	TOTAL
2014	117	134	309	560
2013	121	148	268	537
2012	111	136	238	485
2011	120	131	231	482
2010	151	51	264	466

Données statistiques comparatives sur cinq ans

(suite)

Délai de règlement

Même si le nombre de plaintes réglées en 30 jours ou moins est passé de 78 % à 76 %, le délai de règlement n'a jamais dépassé 90 jours, ce qui constitue une première pour notre bureau.



Résultats des enquêtes

«Entente conclue» signifie que le Bureau a appuyé le règlement réclamé par le client et «règlement partiel» signifie que le client et la Banque Scotia ont trouvé un compromis. Le pourcentage de clients avec lesquels nous avons conclu une entente ou un règlement partiel a diminué au cours de l'exercice 2014, passant de 37 % à 34 %.

