

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Message de l'ombudsman de la Banque Scotia

C'est avec un immense plaisir que j'ai été récemment nommée ombudsman de la Banque Scotia, et je suis ravie de publier le présent rapport sur nos activités durant l'exercice clos le 31 octobre 2016.

Depuis 1995, le Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia offre une tribune volontaire et impartiale sur laquelle nos clients, qu'il s'agisse de particuliers ou de petites entreprises, peuvent nous demander d'examiner une plainte non résolue, dans les limites de notre mandat.

Mon équipe et moi nous employons à évaluer objectivement ces plaintes; comme nous sommes indépendants des unités fonctionnelles de la Banque Scotia, nous aidons les clients et la Banque à trouver des solutions.

Pour en savoir davantage sur le *processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia*, y compris le recours à l'ombudsman si nécessaire, visitez banquescotia.com.



Katherine Kennedy, ombudsman de la Banque Scotia

Le rôle de l'ombudsman de la Banque Scotia

Le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia prévoit qu'il est possible de demander à l'ombudsman de la Banque Scotia de mener une enquête indépendante après qu'un représentant de la Banque ait examiné la question et rendu une décision.

Le principal mandat de l'ombudsman est d'offrir aux clients un processus de règlement des différends juste et crédible. Il fait aussi des recommandations à la Banque pour l'aider à bonifier ses activités, ses produits et ses services et ainsi améliorer l'expérience client.

Les enquêtes se fondent sur les documents et les autres preuves fournis par le client et la Banque. De ce fait, les deux parties peuvent présenter leur intérêt dans la recherche d'une solution.

L'ombudsman a pour rôle d'agir comme un arbitre impartial, et non de représenter l'une ou l'autre des parties. Toutes les recommandations qu'il pourrait formuler pour tenter de trouver une solution équitable ne sont pas contraignantes; les parties sont donc libres d'engager d'autres recours si elles n'arrivent pas à s'entendre. Les services de l'ombudsman de la Banque Scotia sont gratuits pour tous les clients de la Banque Scotia.

L'ombudsman de la Banque Scotia exige que toutes les plaintes lui soient adressées par écrit. Soulignons que certaines questions ne relèvent pas de la compétence de notre Bureau, notamment les enquêtes sur les décisions de crédit, les frais de service et les taux d'intérêt; les litiges en instance; et d'autres questions de politique générale.

Pour en savoir plus, visitez la page banquescotia.com/serviceclientele.

Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia

Retour sur l'exercice 2016

Exercice 2016 (du 1^{er} novembre 2015 au 31 octobre 2016)

Vous trouverez les rapports annuels précédents du
Bureau de l'ombudsman ici :
www.banquescotia.com/ombudsman

Au cours de l'exercice 2016, 2 700 clients ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. La majorité de ces dossiers ont été renvoyés à la Banque pour examen, et c'est elle qui y a répondu. Notre bureau a cependant traité **795 plaintes**, dont **780** ont été réglées durant la période à l'étude.

Pour en savoir plus, consultez les graphiques ci-contre.

Dossiers examinés en 2016, par type de produit

Placements
119 (15 %)

Services bancaires
661 (85 %)

Dossiers examinés en 2016, par motif

Service
321 (41 %)

Politiques et procédures
452 (58 %)

Confidentialité
7 (1 %)

Dossiers examinés en 2016, par délai de règlement*

De 31 à 60 jours
132 (17 %)

De 61 à 90 jours
47 (6 %)

Plus de 90 jours
0 (0 %)

De 0 à 30 jours
601 (77 %)

Dossiers examinés en 2016, par résultats des enquêtes**

Hors du mandat
128 (16 %)

Aucune entente
412 (53 %)

Règlement complet ou partiel avec
le client
240 (31 %)

* Le délai de règlement moyen était de 35 jours.

** Un règlement complet ou partiel signifie que notre Bureau a accepté le règlement réclamé par le client ou qu'un compromis a été trouvé.

Pour en savoir plus, visitez la page banquescotia.com/serviceclientele.

- Comment régler vos plaintes
- Bureau de l'ombudsman
- Codes de conduite et engagements envers le public

Coordonnées

Courriel : ombudsman@scotiabank.com

Téléphone : 1 800 785-8772 ou 416 933-3299

Télécopieur : 1 866 787-7061