

# Ombudsman Rapport annuel 2012

## Revue de l'année

Une récession qui continue d'accabler l'Europe, la reprise qui s'enlise aux États-Unis, un ralentissement qui plombe la croissance de plusieurs grandes économies émergentes : les événements qui ont ponctué l'année 2012 ont avivé l'inquiétude généralisée quant aux perspectives économiques. Si l'incertitude ainsi engendrée a déstabilisé les marchés financiers mondiaux, les banques canadiennes, une fois de plus, ont su afficher un rendement relativement vigoureux et rehausser leur réputation mondiale en matière de saine gestion.

Ces turbulences n'ont toutefois pas eu d'incidence sur le volume de travail du Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia. En effet, le Bureau a reçu un total de 472 plaintes, soit à peine 6 de moins que l'an dernier, et a réglé 485 dossiers, c'est-à-dire 3 de plus. En dépit de cette stabilité globale, la volatilité des marchés a entraîné la première hausse en trois ans du nombre de plaintes liées aux placements, qui s'est élevé à 71, contre 51 l'an dernier. Le nombre de plaintes relatives aux services bancaires a quant à lui connu une légère baisse et a continué de se

concentrer dans les grandes catégories habituelles : prêts hypothécaires, comptes de dépôt, cartes de crédit et prêts.

Les plaintes émanant de petites entreprises ont donné lieu à environ 4 % des 361 enquêtes complètes et règlements rapides effectués au cours de l'exercice 2012, le reste provenant de particuliers. La répartition géographique des plaintes reste sensiblement la même. En fait, lors de l'exercice 2012, la proportion des plaintes de l'Ontario est passée de 59 à 56 %, celle des provinces de l'Ouest, de 25 à 23 %, celle du Québec, de 10 à 13 % et celle des provinces Maritimes, de 6 à 8 %.

Les graphiques ci-après donnent de plus amples précisions sur le travail accompli durant l'exercice 2012\*.

*Charles Dougall*

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

\*L'exercice 2012 a débuté le 1<sup>er</sup> novembre 2011 et a pris fin le 31 octobre 2012.

### Contacts, par type

Le nombre total de contacts a augmenté d'environ 7 % durant l'exercice 2012. Les transferts à d'autres services de la Banque Scotia ont grimpé d'environ 27 %, alors que le nombre de copies de lettres et de courriels envoyées au Bureau de l'ombudsman a augmenté d'environ 20 %. Au cours de l'exercice 2012, 32 % de nos contacts ont porté sur des sujets divers (principalement des questions sur le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia), 37 % ont été traités par d'autres services du Groupe Banque Scotia (ces contacts comprennent ceux que nous avons transférés et ceux qui ont été portés à notre attention par l'envoi d'une copie de la plainte à notre bureau) et 31 % ont entraîné des ouvertures d'enquêtes par notre bureau.

### Enquêtes complètes et règlements rapides, par sujet

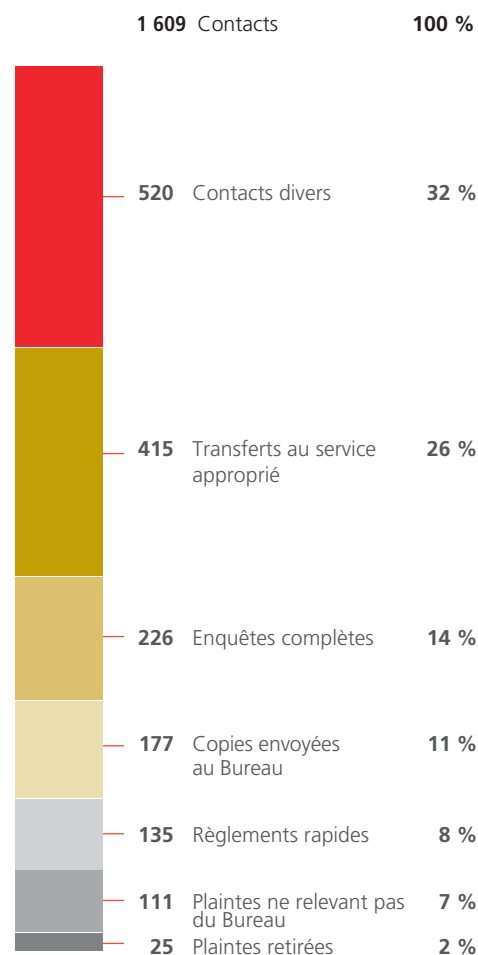
Les prêts hypothécaires ont constitué le plus important sujet de plaintes au cours des deux derniers exercices. Le nombre de plaintes liées aux placements a gonflé de 40 %, passant de 51 à 71 et échangeant la quatrième place de 2011 contre la seconde par rapport à l'an dernier. Le nombre de plaintes relatives aux comptes de dépôt a légèrement glissé pour se retrouver troisième. Ces trois catégories regroupent les deux tiers des plaintes reçues.

### Plaintes ne relevant pas du Bureau, par sujet

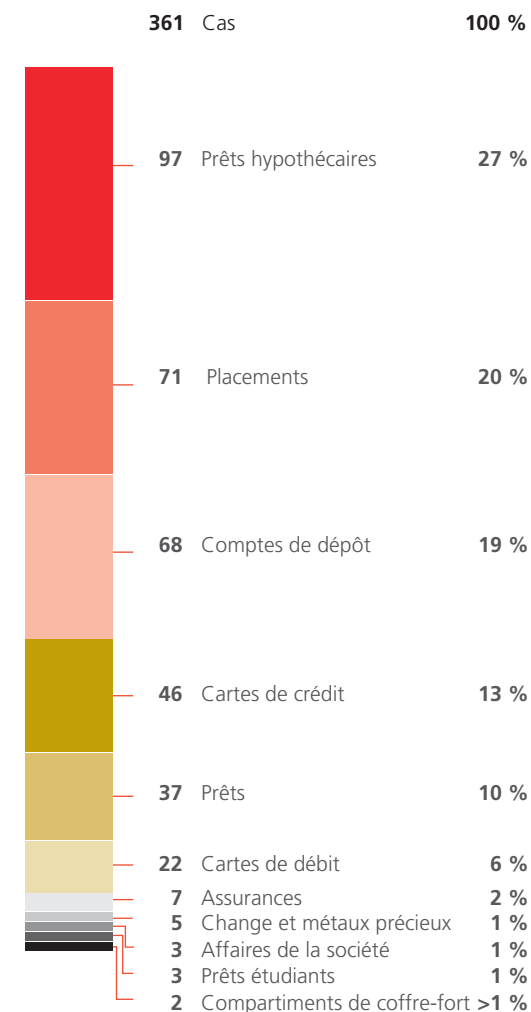
Il s'agit des cas liés à des questions qui ne sont pas de la compétence de l'ombudsman (autorisation du crédit, taux d'intérêt et frais de service, fermetures de compte, litiges en instance ou sur lesquels les tribunaux ont déjà statué, et opérations pour lesquelles il n'existe plus de pièces justificatives). Leur nombre a diminué de 8 % au cours de l'exercice 2012.

## Statistiques de l'exercice 2012

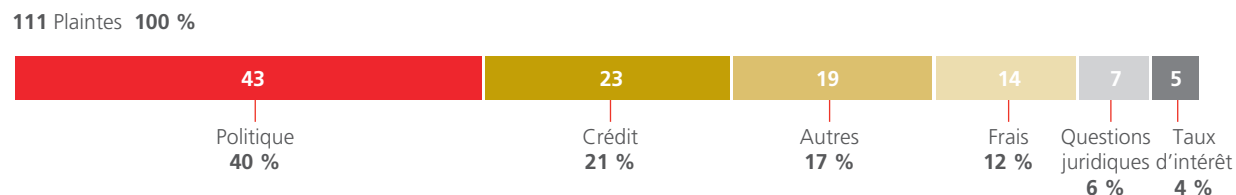
### Contacts, par type



### Enquêtes complètes et règlements rapides, par sujet

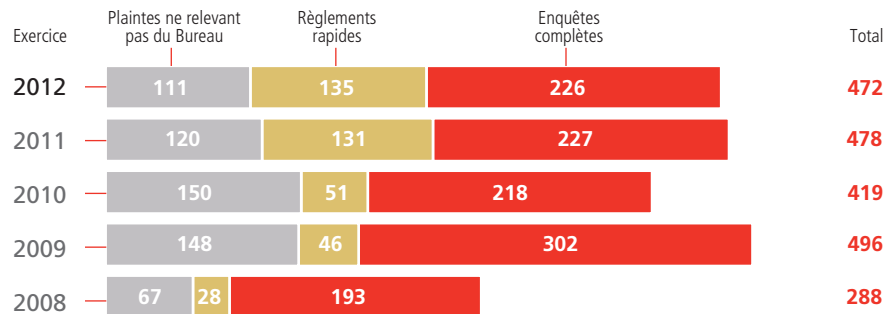


### Plaintes ne relevant pas du Bureau, par sujet



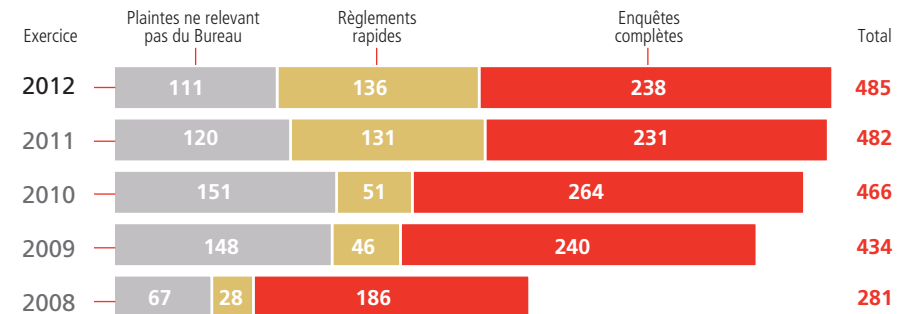
# Statistiques comparatives

## Plaintes traitées



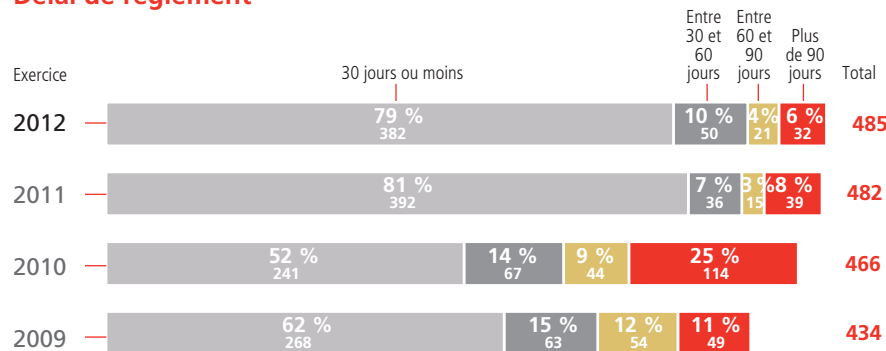
**Plaintes traitées** – Le nombre de plaintes traitées est demeuré stable en 2012, avec seulement six de moins que l’année dernière. Le nombre d’enquêtes complètes est pratiquement resté le même, le nombre de règlements rapides a connu une hausse d’environ 3 % et celui des plaintes ne relevant pas du Bureau a baissé d’environ 8 %.

## Plaintes réglées



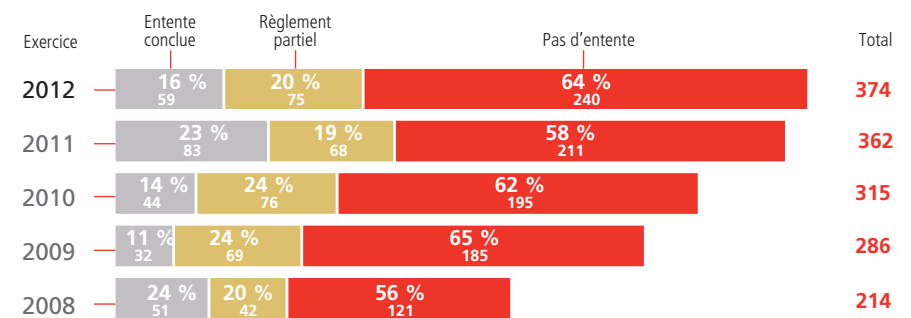
**Plaintes réglées** – L’exercice 2012 nous a apporté trois plaintes de plus que l’exercice précédent, qui avait été une année record. Les règlements rapides et les enquêtes complètes ont tous deux augmenté d’environ 3 %, alors que les plaintes ne relevant pas du Bureau ont diminué de 8 %.

## Délai de règlement



**Délai de règlement** – Malgré une baisse du nombre de règlements effectués en 30 jours ou moins (de 81 à 79 %), la proportion des plaintes réglées dans ce délai demeure considérable. La proportion des règlements obtenus en plus de 90 jours est passée de 8 à 6 %.

## Résultats des enquêtes complètes et des règlements rapides



**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 nombre d’enquêtes complètes et de règlements rapides a augmenté d’environ 3 % lors de l’exercice 2012. Le pourcentage de clients avec lesquels nous avons conclu une entente ou un règlement partiel a connu sa première baisse en trois ans, passant de 42 % à 36 %.