

Ombudsman | Rapport annuel 2010

Revue de l'année

Les marchés financiers mondiaux se sont stabilisés en 2010, et les banques canadiennes ont conservé leur robuste performance et leur réputation internationale de gestion rigoureuse.

Les marchés boursiers ont enregistré des résultats positifs en 2010, et bon nombre de Canadiens ont effacé en partie ou en totalité les pertes subies pendant la crise financière. Cependant, ce n'est pas tout le monde qui a pu compter sur des rendements positifs, et les plaintes liées aux placements ont de nouveau représenté la principale catégorie de plaintes reçues. Leur nombre est toutefois passé de 113 l'an dernier à 75 cette année.

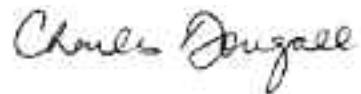
Notre bureau a traité 420 plaintes durant l'exercice 2010, en baisse de 15 % par rapport à l'exercice précédent, marqué par de fortes turbulences; il s'agit tout de même d'une hausse de 45 % par rapport à

2008. Confrontés à un arriéré important à la fin de 2009, nous avons réglé 466 plaintes en 2010, un record, ce qui a ramené le nombre de plaintes en instance de règlement de 88 au début de l'exercice 2010 à 42 au début de l'exercice 2011.

Les plaintes émanant de petites entreprises ont fait l'objet de 2 % des 270 enquêtes complètes et règlements rapides effectués en 2009, le reste provenant de particuliers. La répartition géographique des plaintes est restée sensiblement la même que par le passé : 39 % provenaient de la grande région de Toronto, 26 % du reste de l'Ontario, 19 % de l'Ouest du pays, 10 % du Québec et seulement 6 % des Maritimes.

Les graphiques suivants donnent plus de détails sur le travail que nous avons accompli durant l'exercice 2010*.

*L'exercice 2010 va du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010.



Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur le bureau de l'ombudsman et le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia.

 **Banque Scotia**

Contacts, par type – Le nombre de plaintes transmises à un autre secteur d'activité par notre bureau est tombé de 502 l'an dernier à 353 cette année, ce qui indique que le Groupe Banque Scotia a réussi à faire en sorte que davantage de clients ayant des préoccupations soient dirigés efficacement vers l'étape appropriée du processus de règlement des plaintes.

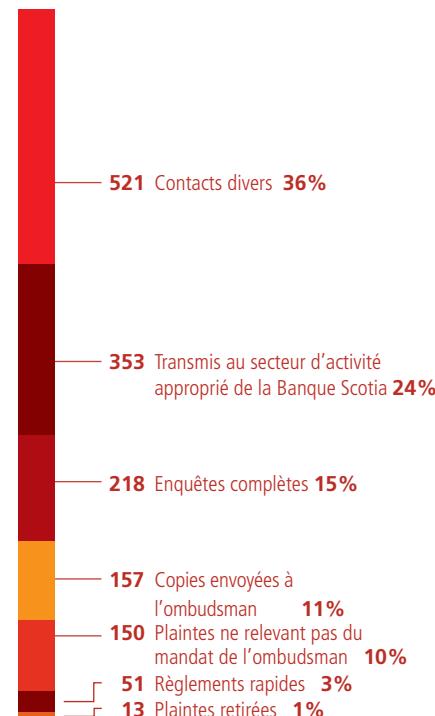
Enquêtes complètes et règlements rapides de plaintes, par sujet – Cette année encore, les plaintes liées aux placements ont été les plus nombreuses toutes catégories confondues, mais elles n'ont représenté qu'environ un quart de nos enquêtes (contre un tiers l'an dernier), et le nombre de plaintes traitées est passé de 113 à 75.

Plaintes ne relevant pas du mandat de l'ombudsman, par sujet – Il s'agit de plaintes liées à des questions qui ne relèvent pas du mandat de notre bureau (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 dossiers). Le nombre total de ces plaintes est resté stable d'un exercice à l'autre, mais le pourcentage de plaintes liées aux taux d'intérêt a fortement diminué tandis que les plaintes liées au crédit et aux questions juridiques ont vu leurs pourcentages respectifs augmenter.

Statistiques de l'exercice 2010

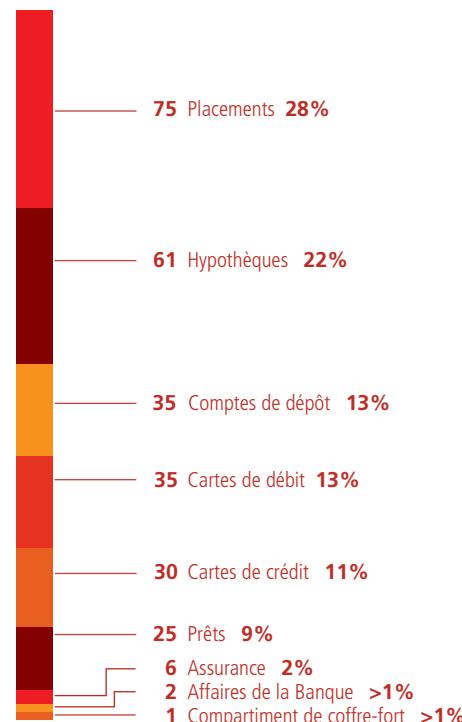
Contacts, par type

1 463 Nombre total de contacts 100%



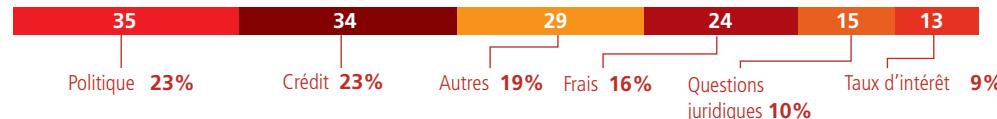
Enquêtes complètes et règlements rapides de plaintes traitées durant l'exercice 2010, par sujet

270 Total 100%



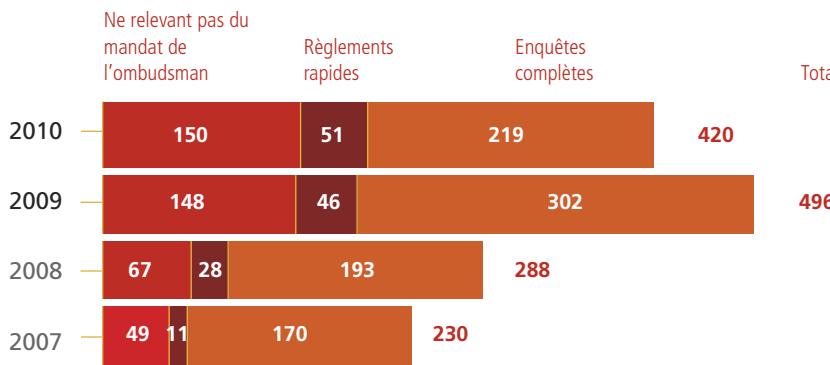
Plaintes ne relevant pas du mandat de l'ombudsman traitées durant l'exercice 2010, par sujet

150 Total 100%



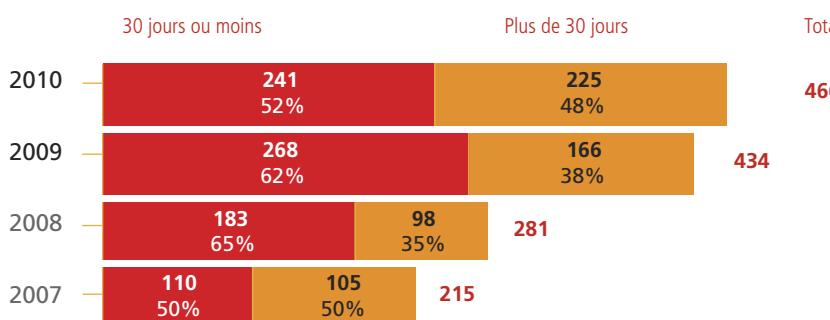
Statistiques comparatives sur quatre ans

Plaintes traitées



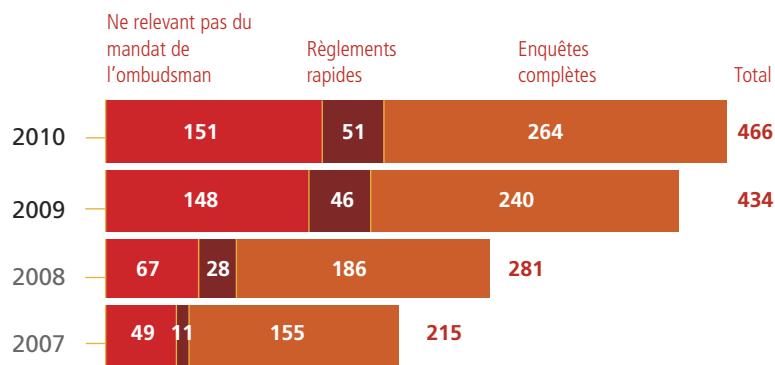
Durant l'exercice 2010, nous avons traité 15 % de plaintes de moins qu'en 2009 mais 45 % de plus qu'en 2008. La diminution observée par rapport à l'an dernier s'explique en partie par la plus grande stabilité des marchés financiers.

Délai de règlement



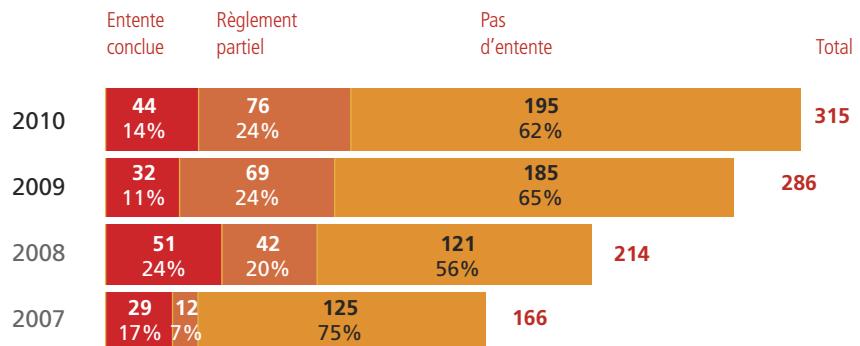
En raison du travail exigé par l'arriéré de plaintes datant de 2009, le pourcentage de plaintes réglées en 30 jours ou moins est passé de 62 % l'an dernier à 52 % cette année.

Plaintes réglées



Nous avons réglé 466 plaintes durant l'exercice 2010, un record; de plus, nous avons ramené l'arriéré de plaintes en instance de règlement de 88 à 42.

Résultats des enquêtes complètes et des règlements rapides



Le pourcentage de clients avec lesquels nous avons conclu une entente ou un règlement partiel a grimpé de 35 à 38 % durant l'exercice 2010.