

Ombudsman | Rapport annuel 2011

Revue de l'année

Marquée par de nombreuses turbulences, l'année 2011 a vu les marchés financiers mondiaux subir les contrecoups de l'instabilité politique et économique de l'Europe et d'ailleurs. Malgré la tourmente, les banques canadiennes ont su maintenir un rendement relativement vigoureux et préserver leur réputation mondiale en matière de saine gestion.

Au cours de l'exercice financier 2011, le Bureau de l'ombudsman a reçu 478 plaintes, soit une augmentation de 14 % par rapport à l'exercice précédent. En outre, nous avons réglé un nombre record de 482 dossiers. Malgré des marchés financiers particulièrement volatiles, le nombre de plaintes relatives aux placements a chuté pour une deuxième année de suite (passant de 75 en 2010 à 51 en 2011). L'augmentation marquée du nombre de plaintes est attribuable aux sujets de plainte habituellement les plus courants, soit les prêts hypothécaires, les comptes de dépôt et les cartes de crédit.

Tout comme lors de l'exercice 2010, les plaintes émanant de petites entreprises ont constitué seulement 2 % des 358 enquêtes complètes et règlements rapides effectués au cours de l'exercice 2011, le reste provenant de particuliers. La répartition géographique des plaintes est demeurée sensiblement inchangée au fil des ans. Lors de l'exercice 2011, la proportion des plaintes provenant de la grande région de Toronto est passée de 39 % à 34 %, alors que celle des provinces à l'ouest de l'Ontario est passée de 19 % à 25 %. Quant au reste de l'Ontario (25 %), au Québec (10 %) et aux Maritimes (6 %), les données sont restées stables.

Les graphiques ci-après donnent de plus amples précisions sur le travail que nous avons accompli durant l'exercice 2011*.

*L'exercice 2011 a débuté le 1^{er} novembre 2010 et a pris fin le 31 octobre 2011



Contacts, par type – Le nombre total de contacts a augmenté de moins de 3 % durant l'exercice 2011. Alors que nous nous attardions à la réduction du délai de traitement des plaintes, le nombre de règlements rapides a plus que doublé, passant de 51 en 2010 à 131 en 2011.

Environ le tiers des contacts a porté sur des sujets divers (principalement des questions sur le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia), un autre tiers a été traité 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 un dernier tiers a résulté en des ouvertures d'enquêtes par notre bureau.

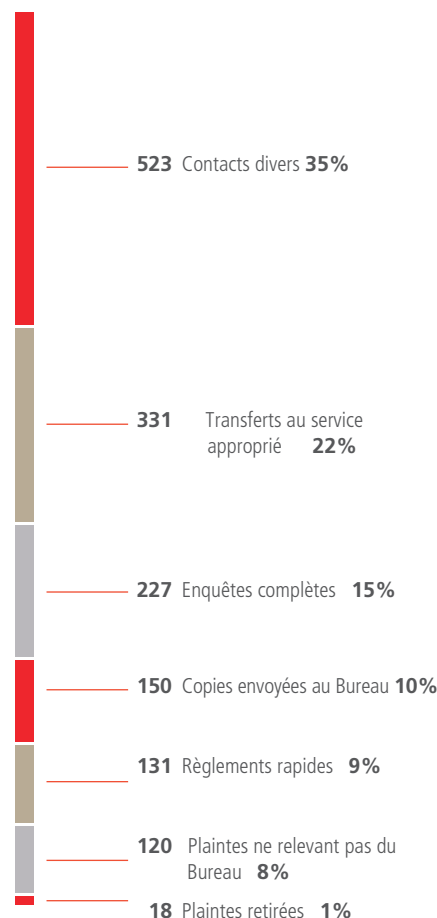
Enquêtes complètes et règlements rapides, par sujet – Les placements, qui constituaient le plus important sujet de plaintes au cours des deux derniers exercices, sont passés au quatrième rang, alors que les prêts hypothécaires (hausse de 25 %), les comptes de dépôt (hausse de 100 %) et les cartes de crédit (hausse de 80 %) ont tous connu une augmentation du nombre de plaintes.

Plaintes ne relevant pas du Bureau, par sujet – Il s'agit de 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 dossiers). Le nombre de ces plaintes a chuté de 20 % lors de l'exercice 2011. Par ailleurs, aucune plainte sur les taux d'intérêt n'a été formulée, alors qu'elles avaient constitué respectivement 23 % et 9 % des plaintes ne relevant pas de notre mandat durant les exercices 2009 et 2010.

Statistiques de l'exercice 2011

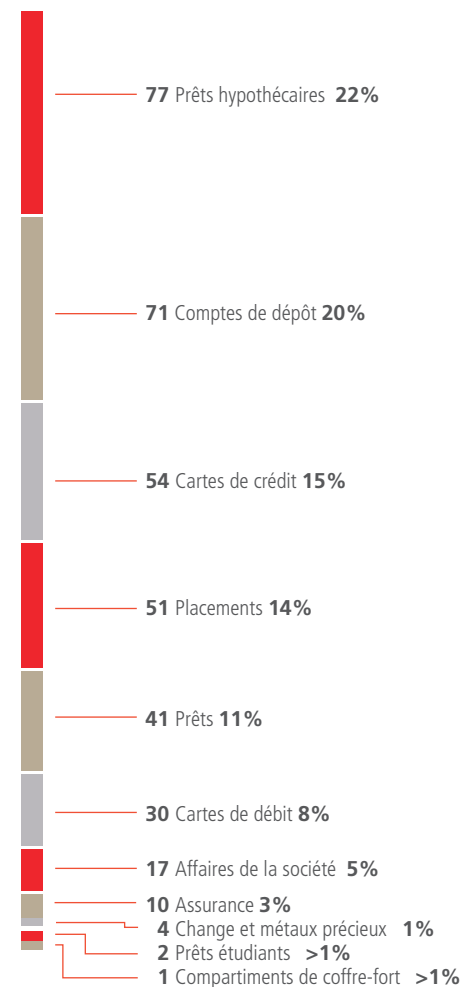
Contacts, par type

1 500 Contacts 100 %



Enquêtes complètes et règlements rapides, par sujet

358 Cas 100 %



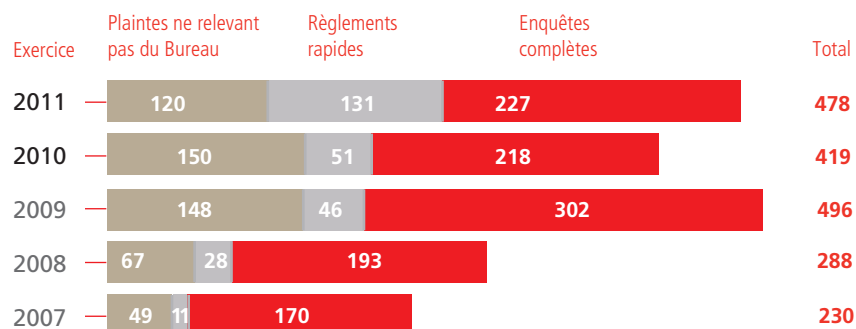
Plaintes ne relevant pas du Bureau, par sujet

120 Plaintes 100%



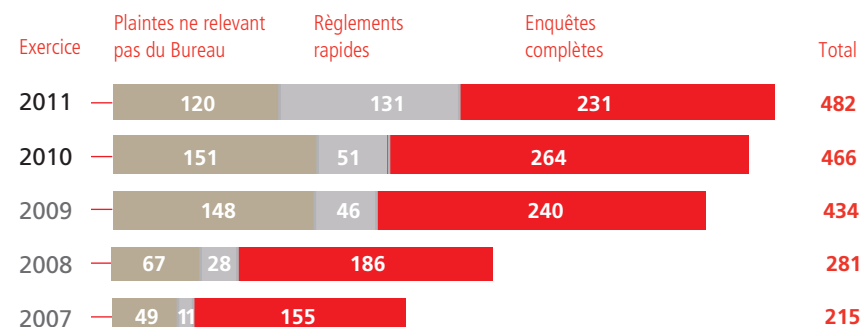
Statistiques comparatives sur cinq ans

Plaintes traitées



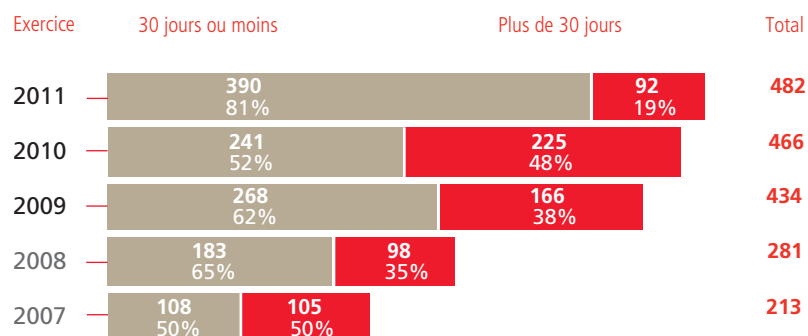
Plaintes traitées – Au cours de l'exercice 2011, le nombre de plaintes traitées a augmenté de 14 % par rapport à l'exercice précédent sans toutefois dépasser les 496 plaintes traitées pendant l'exercice 2009, au cœur de la crise économique mondiale. Le nombre d'enquêtes complètes a connu une hausse d'environ 5 %, le nombre de règlements rapides a plus que doublé et celui des plaintes ne relevant pas du Bureau a baissé de 20 %.

Plaintes réglées



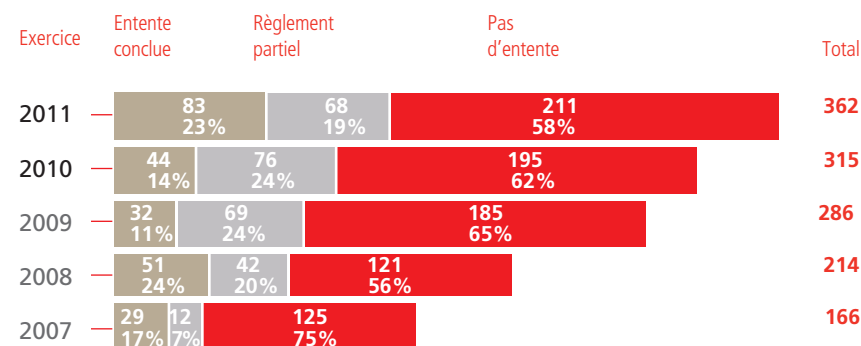
Plaintes réglées – Alors que nous portons une attention particulière à la réduction du délai de traitement, nous avons réglé un nombre record de 482 plaintes lors de l'exercice 2011 (une légère hausse par rapport aux 466 plaintes réglées durant l'exercice 2010).

Délai de règlement



Délai de règlement – Malgré une hausse de 14 % du nombre de plaintes traitées lors de l'exercice 2011, nous avons augmenté substantiellement la proportion de plaintes réglées en 30 jours ou moins (de 52 % à 81 %).

Résultats des enquêtes complètes et des règlements rapides



Résultats des enquêtes – Le nombre d'enquêtes complètes et de règlements rapides a augmenté d'environ 15 % lors de l'exercice 2011. Le pourcentage de clients avec lesquels nous avons conclu une entente ou un règlement partiel a de nouveau grimpé par rapport à l'exercice 2010, passant de 38 % à 42 %.

«Entente conclue» signifie que notre bureau a appuyé la demande du client et «règlement partiel» signifie que le client et la Banque Scotia se sont entendus pour arriver à un compromis.