

Ombudsman

Rapport annuel 2008

Message de l'ombudsman

Depuis novembre 1995, le bureau de l'ombudsman a examiné, de façon indépendante et en toute impartialité, les plaintes formulées par les clients canadiens des segments services aux particuliers et petites entreprises dans le cadre du processus de résolution des plaintes mis en place par la Banque Scotia.

Avec plus de sept millions de clients partout dans le monde, la Banque Scotia se fait un point d'honneur d'offrir un service à la clientèle hors pair. Cependant, compte tenu du volume et de la complexité des opérations effectuées dans le cadre de ses activités courantes, la Banque reconnaît qu'il est inévitable que des problèmes et des désaccords surgissent. Lorsqu'une telle situation se produit, la Banque Scotia invite ses clients à faire part de leur problème sans tarder aux employés avec qui ils ont fait affaire et à poursuivre leur démarche jusqu'à ce qu'ils obtiennent une réponse satisfaisante ou une explication raisonnable. Le personnel des divers secteurs d'activité et des services de soutien de la Banque Scotia veille à ce que la grande majorité des plaintes soient réglées avant d'être adressées au bureau de l'ombudsman. Si toutefois vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée dans le cadre de la procédure interne de résolution des plaintes, notre bureau s'engage à examiner l'objet du litige de manière équitable et impartiale.

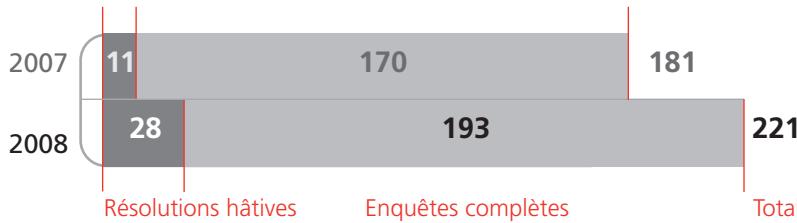
J'espère que ce rapport ainsi que les autres renseignements publiés dans le site Web vous permettront de mieux comprendre mon rôle dans le processus de résolution des plaintes de la Banque Scotia.



Revue de l'année

Durant l'exercice 2008, nous avons traité 221 plaintes (soit 22 % de plus qu'en 2007). Nous avons aussi redirigé 397 clients vers le secteur d'activité approprié du Groupe Banque Scotia pour que leur plainte puisse être résolue conformément à la procédure de règlement des plaintes mis en place par la Banque Scotia. Nous avons établi que parmi les plaintes reçues, 67 ne relevaient pas de notre mandat (par rapport à 49 en 2007). En outre, 21 clients ont décidé de retirer leur plainte (comparativement à 11 en 2007).

Plaintes traitées



Sur les 40 plaintes de plus reçues durant l'exercice 2008, celles liées aux placements ont affiché la hausse la plus importante, ayant doublé pour passer de 16 à 32.

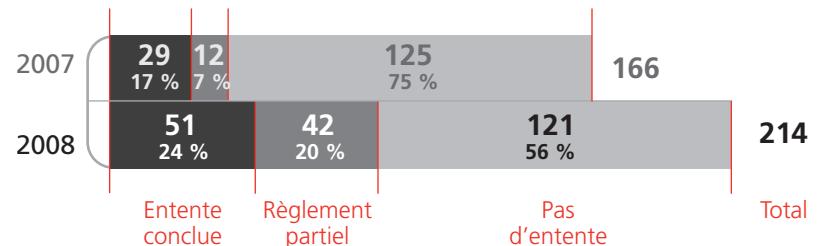
Plaintes réglées



Nous avons réglé 48 plaintes de plus durant l'exercice 2008, soit une augmentation de près de 30 % par rapport à l'exercice précédent.

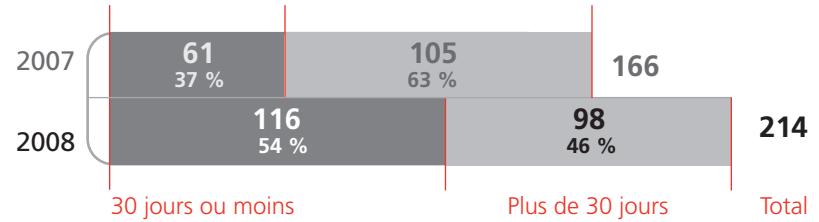
Comme par les années passées, la majorité des plaintes reçues durant l'exercice 2008 concernait des opérations et des inscriptions au compte contestées, de présumées fraudes par carte de débit ainsi que des conseils en placement et leur pertinence. La répartition géographique de l'origine des plaintes est demeurée sensiblement la même que par le passé, alors que 40 % provenaient de la grande région de Toronto, 20 % du reste de l'Ontario, 25 % de l'Ouest du pays et un peu moins de 15 % du Québec et des Maritimes.

Résultats



Sur les 214 plaintes réglées durant l'exercice 2008, nous avons conclu une entente ou un règlement partiel avec nos clients dans 44 % des cas, ce qui représente une hausse importante par rapport à l'an dernier.

Délai de règlement



Durant l'exercice 2008, le nombre de plaintes réglées en 30 jours ou moins a presque doublé.