



Rapport annuel de l'ombudsman

EXERCICE 2 0 2 0

1^{ER} NOVEMBRE 2019 – 31 OCTOBRE 2020

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 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 pour faire enquête sur les plaintes qui n'ont pas été résolues. 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

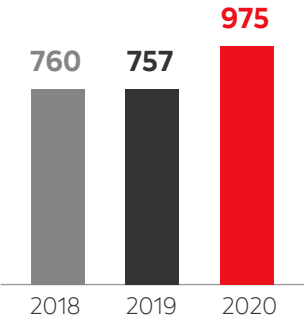
Banque Scotia^{MD}

Quand faisons-nous enquête?

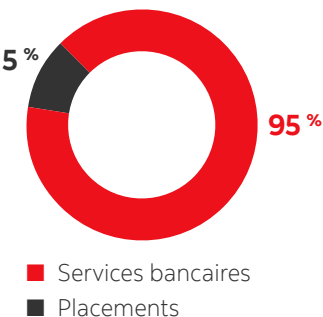
Le bureau de l'ombudsman fera enquête après avoir reçu un formulaire de consentement signé dans lequel le client affirme comprendre le processus à suivre et accepte de respecter la confidentialité des dossiers de l'ombudsman et de la correspondance qu'il aura avec lui. La plainte doit être liée en grande partie aux activités de la Banque Scotia au Canada. Nous examinerons les plaintes qui concernent la Banque Scotia ou Gestion de patrimoine Scotia (placements).

L'augmentation du nombre de dossiers examinés en 2020 est en partie attribuable à des facteurs externes, notamment les recours hiérarchiques liés à la COVID-19. De plus, cette augmentation peut aussi refléter une meilleure compréhension, par nos clients, du processus de traitement des plaintes, que nous nous efforçons de rendre le plus rapide et le plus accessible possible dans l'ensemble.

Dossiers examinés
au total



Dossiers examinés en 2020 par
type de produit



Dossiers examinés en 2020 par
motif



Sur quoi faisons-nous enquête?

Bien qu'il enquête sur la majorité des plaintes qui lui sont transmises, l'ombudsman :

- n'examine pas les plaintes portant sur la politique générale (taux d'intérêt, frais de service, fermeture de compte, etc.); cependant, il peut examiner ce genre de plaintes pour déterminer si la procédure appropriée a été suivie;
- ne révoque pas et ne modifie pas les décisions concernant le crédit; cependant, il peut examiner ce genre de plaintes pour déterminer si la procédure appropriée a été suivie par la Banque lorsqu'elle a pris la décision;
- n'examine pas les cas qui sont en litige, qui sont entre les mains d'avocats pour le compte de la Banque ou qui ont fait l'objet d'un jugement du tribunal;
- n'examine pas les plaintes liées aux opérations qui n'apparaissent plus dans les registres.

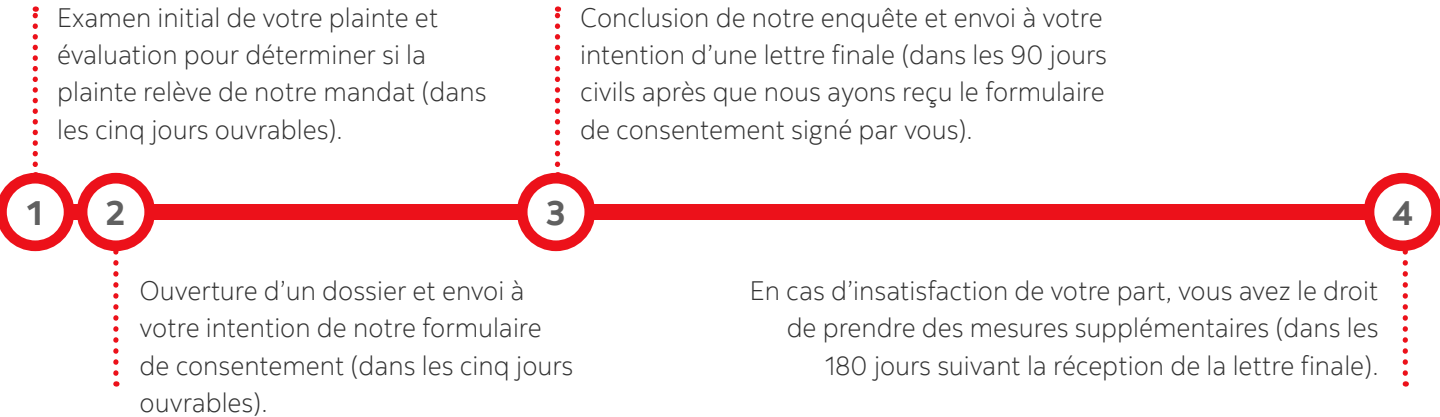
Comment faisons-nous enquête?

- Nous vous demanderons de nous fournir tout renseignement dont vous disposez et qui, selon vous, pourrait nous aider à faire enquête sur la plainte.
- Nous demanderons également aux employés de la Banque Scotia de nous fournir toute information pertinente.
- Nous discuterons du dossier avec vous et avec les employés de la Banque Scotia ou de ses sociétés affiliées qui sont impliqués dans le dossier ou qui peuvent collaborer à l'enquête.
- Nous pourrions être dans l'obligation de communiquer les renseignements que vous nous avez fournis (y compris des renseignements personnels) à des employés de la Banque Scotia ou de ses sociétés affiliées afin d'enquêter sur votre plainte.

À propos des plaintes ne relevant pas de notre bureau

Même s'il est établi qu'une plainte ne relève pas notre compétence, nous enquêtons afin de confirmer que les exigences réglementaires ont été respectées et que la Banque a suivi les procédures appropriées. Comme dans le cas d'une enquête complète, une lettre d'explication est envoyée au client; toutefois, nous ne lui demandons pas de signer un document de consentement. Le client a toujours l'option d'appeler de la décision de la Banque auprès d'un organisme externe de gestion des plaintes. La prochaine page renferme de plus amples renseignements sur les organismes externes.

Combien de temps prend le processus?



Que contient notre lettre finale?

À la fin de notre enquête, nous vous communiquerons les conclusions de l'ombudsman, lesquelles soit appuieront les mesures prises par la Banque Scotia, soit donneront un aperçu de la solution que nous recommandons dans l'espoir de résoudre votre plainte de manière juste et efficace.

En 2020, 42 % des dossiers qui nous ont été transmis ont donné lieu à une entente complète ou partielle, ce qui signifie que notre bureau a accepté la solution demandée par le client ou qu'un compromis a été trouvé. Si nous recommandons une indemnité, le client devra signer une renonciation avant que nous demandions à la Banque d'effectuer le paiement.

COVID-19

Au cours de cette période sans précédent, nous avons redoublé d'efforts pour rendre le processus de traitement des plaintes aussi accessible que possible. Nous avons réitéré notre engagement à traiter chaque cas individuellement et avons admis certaines exceptions à nos procédures générales de traitement des plaintes.

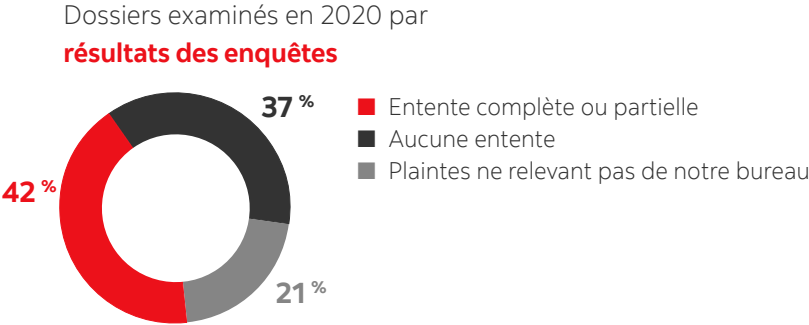
Par exemple, nous avons dans la mesure du possible assoupli les exigences habituelles de la Banque relatives à la soumission de documents pour les clients qui n'avaient pas accès à un ordinateur, une imprimante ou un téléphone intelligent. De plus, nous avons pris des dispositions particulières avec les clients qui n'étaient pas en mesure (ou pas à l'aise) de se rendre à un comptoir postal pour envoyer ou recevoir du courrier ou de se rendre en succursale. Dans tous les cas, nous avons fait de notre mieux pour apporter toute l'aide possible aux clients pendant cette période très difficile.

Dossiers examinés en 2020 Délai de règlement

Le délai de règlement moyen pour l'ensemble des dossiers, y compris ceux qui ont nécessité une enquête complète et ceux qui ne relevaient pas de notre bureau, a été de 37 jours.

*Les dossiers ayant nécessité une enquête complète ont été traités en 41 jours en moyenne, à partir du moment où le document de consentement signé a été retourné et jusqu'à l'émission de la lettre de règlement finale.

*Les plaintes ne relevant pas de notre bureau ont été traitées en 20 jours en moyenne, à partir du moment où la plainte a été reçue et jusqu'à l'émission de la lettre de règlement finale.



En cas d'insatisfaction de votre part

Vous avez le droit de prendre des mesures supplémentaires. Vous pouvez soumettre votre plainte à l'examen d'un organisme externe de gestion des plaintes.

- Dans le cas des plaintes concernant les services bancaires, l'organisme externe est ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).
- Pour plus d'information, veuillez consulter l'étape 4 du [processus de règlement des plaintes](#)
- Dans le cas des plaintes concernant les placements, l'organisme externe est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Conseils pour vous aider à éviter les problèmes les plus courants



PROTÉGEZ VOTRE CARTE ET VOTRE NIP

Pour diverses raisons, une autre personne peut se retrouver en possession de votre carte de débit ou de crédit. Or sans votre NIP, il est pratiquement impossible d'utiliser votre carte.

Votre NIP est la signature électronique que vous choisissez et qui donne accès à vos comptes. En choisissant votre NIP, il donc est essentiel d'éviter les séquences numériques (comme 1234) de même que les codes faciles à deviner d'après vos renseignements personnels (comme votre date de naissance, votre adresse ou votre numéro de téléphone).

N'écrivez jamais votre NIP sur un bout de papier que vous conservez avec votre carte et ne divulguez jamais votre NIP à qui que ce soit. Protéger votre NIP constitue un excellent moyen d'empêcher l'utilisation frauduleuse de votre carte de débit ou de crédit de la Banque Scotia.



VÉRIFIEZ VOS RELEVÉS ATTENTIVEMENT ET SANS TARDER

Les contrats relatifs à vos comptes de carte de débit ou de crédit de la Banque Scotia stipulent que vous devez consulter le solde de votre compte pour vérifier que toutes les opérations ont été correctement enregistrées (carte de débit) ou examiner vos relevés chaque mois (carte de crédit) afin de vous assurer qu'il n'y a pas d'opérations non autorisées inscrites dans vos comptes.

Si vous ne signalez pas rapidement à la Banque tout problème éventuel, tel qu'une opération que vous ne reconnaissez pas ou que vous soupçonnez d'être frauduleuse, cela indique à la Banque que vous acceptez le contenu du relevé. De plus, cela indique que toutes les opérations inscrites dans votre compte ou sur un relevé ont été autorisées par vous ou tout autre titulaire du compte ou de la carte.

Cela s'applique même dans le cas des cartes de crédit de la Banque Scotia protégées par la politique de responsabilité zéro (des renseignements supplémentaires sur la politique de responsabilité zéro sont disponibles sur le site [banquescotia.com](https://www.banquescotia.com)). En vertu de la politique de responsabilité zéro, vous ne serez pas responsable des opérations non autorisées passées sur votre carte, mais vous devez signaler immédiatement ces opérations non autorisées à la Banque. Sinon, comme indiqué ci-dessus, toutes les opérations figurant sur votre relevé seront considérées comme étant autorisées.

Il est donc important que vous examiniez attentivement vos relevés lorsque vous les recevez et que vous informiez immédiatement la Banque si vous constatez un problème.



LISEZ VOS CONTRATS DE PRÊT HYPOTHÉCAIRE

Avez-vous lu vos contrats de prêt hypothécaire? Assurez-vous d'en prendre connaissance pour connaître vos obligations et vos options concernant la gestion de votre prêt hypothécaire. En prenant connaissance des conditions applicables à votre prêt, vous comprendrez vos options de renouvellement, le calcul des frais de remboursement anticipé et les autres aspects dont vous devez tenir compte si vous envisagez un renouvellement, un déménagement, une vente, un transfert ou un refinancement. Pour connaître les options de remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire et comprendre comment

la Banque calcule ces frais, consultez le site [banquescotia.com](https://www.banquescotia.com) à la section « Pour comprendre les frais de remboursement hypothécaire anticipé » du Centre de prêts hypothécaires. On trouve aussi dans le Centre de prêts hypothécaires des outils, des vidéos, des articles et des ressources qui peuvent répondre à vos questions sur les prêts hypothécaires. Conseil pour le renouvellement d'un prêt : La Banque doit recevoir vos instructions de renouvellement par écrit avant la date d'échéance de votre prêt, et n'accepte pas les instructions transmises par un tiers. Si vous ne lui faites pas parvenir vos instructions ou ne remboursez pas intégralement votre prêt hypothécaire avant la date d'échéance, votre prêt sera automatiquement renouvelé sous forme de prêt fermé de six mois. Si vous ne voulez que votre prêt soit renouvelé automatiquement à l'échéance, vous devez communiquer avec la Banque à l'avance afin de discuter des options.



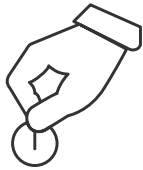
PRÉVENEZ LES FRAUDES

Comme le dit ce vieil adage : « Si une offre vous semble trop belle pour être vraie, c'est probablement le cas. » Les criminels raffinent constamment leurs méthodes, et de nos jours Internet est devenu un de leurs instruments de prédilection. Soyez prudent lorsque vous achetez ou vendez des marchandises sur Internet. Soyez particulièrement prudent si quelqu'un vous offre un emploi pour agir comme son agent ou si un étudiant étranger cherche à vous louer une chambre par l'intermédiaire d'Internet.

Un criminel vous enverra généralement un chèque ou un virement bancaire d'un montant supérieur au montant convenu et vous demandera de lui renvoyer une partie de ces fonds. Vous devriez vous alarmer si quelqu'un vous envoie un chèque d'un montant supérieur au montant convenu et vous demande de lui restituer une partie des fonds.

Vous avez probablement déjà reçu un courriel suspect. Les courriels d'hameçonnage proviennent de diverses organisations criminelles qui tentent de se faire passer pour des boutiques en ligne, des institutions financières, des fournisseurs de services, des organismes cherchant à vous remettre un prix ou même des organismes de bienfaisance. Un courriel d'hameçonnage cherche habituellement à vous soutirer des renseignements confidentiels, comme votre mot de passe, le numéro de votre carte de crédit ou votre numéro d'assurance sociale, dans le but de vous voler de l'argent ou de voler votre identité.

La prise de contrôle d'un compte survient lorsqu'un arnaqueur se sert de renseignements confidentiels volés pour accéder illégalement à vos comptes en ligne ou à vos comptes bancaires. Le fraudeur peut alors effectuer des achats non autorisés à partir de votre compte. Il est important de vérifier régulièrement vos relevés pour repérer toute opération suspecte dès qu'elle se produit et d'en aviser votre institution financière afin qu'elle puisse l'annuler ou la bloquer. Si vous avez des doutes, discutez de la situation avec votre conseiller à la Banque.



AGISSEZ EN INVESTISSEUR RESPONSABLE

La valeur de vos placements peut fluctuer en fonction d'un certain nombre de facteurs tels que les conditions du marché et de l'économie ou les taux d'intérêt. Pour cette raison, il est essentiel que vous et votre conseiller travailliez ensemble afin de vous assurer que les placements que vous avez choisis vous conviennent.

Votre conseiller en placements est tenu d'agir de manière éthique et professionnelle dans ses relations avec vous. Il doit également veiller à ce que les conseils qu'il vous fournit correspondent à votre situation financière et à vos objectifs de placement. Pour ce faire, il applique la règle Connaître son client (CSC) et obtient de votre part des renseignements sur votre situation financière, vos objectifs de placement, votre niveau de connaissances en matière de placements et votre tolérance au risque.

Il est de votre responsabilité de comprendre les produits que vous achetez et les services auxquels vous adhérez. Lisez attentivement toute la correspondance que vous recevez de votre société de courtage, y compris vos relevés de compte. Vous devez également vous assurer que votre conseiller est informé de votre situation financière actuelle et des changements importants qui concernent votre santé, votre travail ou votre famille.



À propos de l'ombudsman de la Banque Scotia

L'ombudsman de la Banque Scotia se nomme **Robert Fraser**. Il a occupé plusieurs postes à responsabilité croissante dans divers domaines, tels que la résolution des plaintes des clients, les services aux particuliers, les conseils et les solutions et la conformité.

Coordonnées

Courriel	ombudsman@scotiabank.com
Téléphone	1-800-785-8772 ou 416-933-3299
Télécopieur	1-866-787-7061
Courrier	Ombudsman de la Banque Scotia 44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1