

OMBUDSMAN DE LA BANQUE SCOTIA

Le Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia a constaté une hausse du nombre de plaintes reçues de 10 % pendant l'exercice 2015* (un nombre jamais vu de 630 plaintes traitées, dont 625 règlements). Le nombre de plaintes liées aux placements a diminué légèrement, alors que le nombre de plaintes relatives aux services bancaires a augmenté de 15 %. Une fois de plus, les plaintes émanant de petites entreprises ne représentaient qu'un faible pourcentage (moins de 3 %) du nombre total d'enquêtes ouvertes cette année, le reste provenant de particuliers.

Nous croyons que cette augmentation du nombre de plaintes reçues cette année découle notamment de l'engagement continu de la Banque Scotia à s'assurer que ses clients sont informés de chaque étape du processus de règlement des plaintes et les inciter à transmettre leur plainte à l'échelon supérieur s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse reçue.

Au Bureau de l'ombudsman, nous essayons d'incarner cet engagement à l'égard de la transparence en fournissant le plus d'information possible sur notre travail dans le présent rapport. Nous estimons que cette transparence est un aspect essentiel de notre rôle en tant qu'arbitre indépendant et impartial.

*L'exercice 2015 a débuté le 1^{er} novembre 2014 et a pris fin le 31 octobre 2015.



RAPPORT ANNUEL 2015

Données statistiques comparatives sur **deux ans**

Contacts, par type

Le nombre total de contacts a diminué de façon modeste cette année. Les plaintes traitées par le Bureau (enquêtes, plaintes ne relevant pas du Bureau et plaintes retirées), qui représentaient 31 % des contacts totaux, se sont établies à 37 %. En ce qui a trait aux contacts divers (principalement des questions sur le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia), ils ont connu une légère hausse, passant de 29 % à 31 % du nombre de contacts totaux, tandis que les transferts au service approprié de la Banque Scotia et les copies envoyées au Bureau ont diminué considérablement, soit de 40 % à 32 %.

	2015	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes	2014
	31 %	570	Contacts divers	543 29 %
	28 %	524	Enquêtes	456 24 %
	23 %	429	Transferts au service approprié	499 26 %
	9 %	172	Copies envoyées au Bureau	272 14 %
	6 %	106	Plaintes ne relevant pas du Bureau	116 6 %
	3 %	59	Plaintes retirées	21 1 %
	100 %	1 860	TOTAL	1 907 100 %

Données statistiques comparatives sur **deux ans**

Plaintes, par produit

Les quatre premières catégories de produits figurant dans le tableau ci-dessous représentent 80 % des plaintes reçues au cours de l'exercice financier 2015.

Les prêts hypothécaires occupent encore une fois le premier rang, plus de 50 % des plaintes dans cette catégorie étant liées aux frais de remboursement anticipé. Les principaux problèmes associés aux comptes de dépôt étaient la fraude (hameçonnage, fraude liée à l'emploi et autres arnaques informatiques par Internet) et les frais de service, chacun représentant plus de 20 % du total.

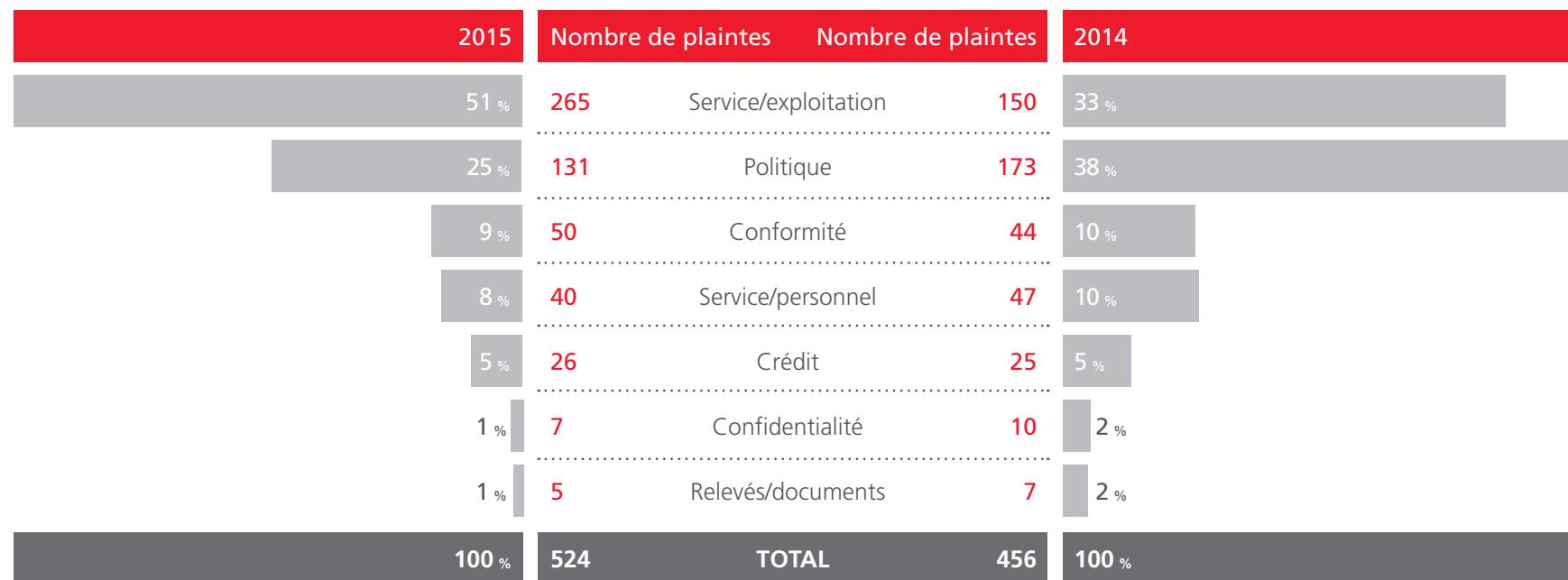
Les placements et les cartes de crédit arrivent à égalité au troisième rang des catégories de plaintes. Pour ce qui est des placements, la majorité des plaintes ont porté sur les services de courtage de plein exercice (Scotia McLeod et Patrimoine Hollis), la plupart étant liées à la pertinence des placements. Les plaintes liées aux cartes de crédit portaient sur différents problèmes, près de la moitié étant la fraude et les opérations non autorisées.

2015	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes	2014
29 %	150	Prêts hypothécaires	126 28 %
18 %	93	Comptes de dépôt	79 17 %
17 %	87	Placements	92 20 %
17 %	87	Cartes de crédit	74 16 %
11 %	59	Prêts	44 10 %
6 %	32	Cartes de débit	26 6 %
1 %	8	Assurances	9 2 %
1 %	5	Compartiments de coffre-fort	2 >1 %
>1 %	2	Opérations de change et métals précieux	4 1 %
>1 %	1	Prêts étudiants	0 0 %
100 %	524	TOTAL	456 100 %

Données statistiques comparatives sur **deux ans**

Plaintes, par motif

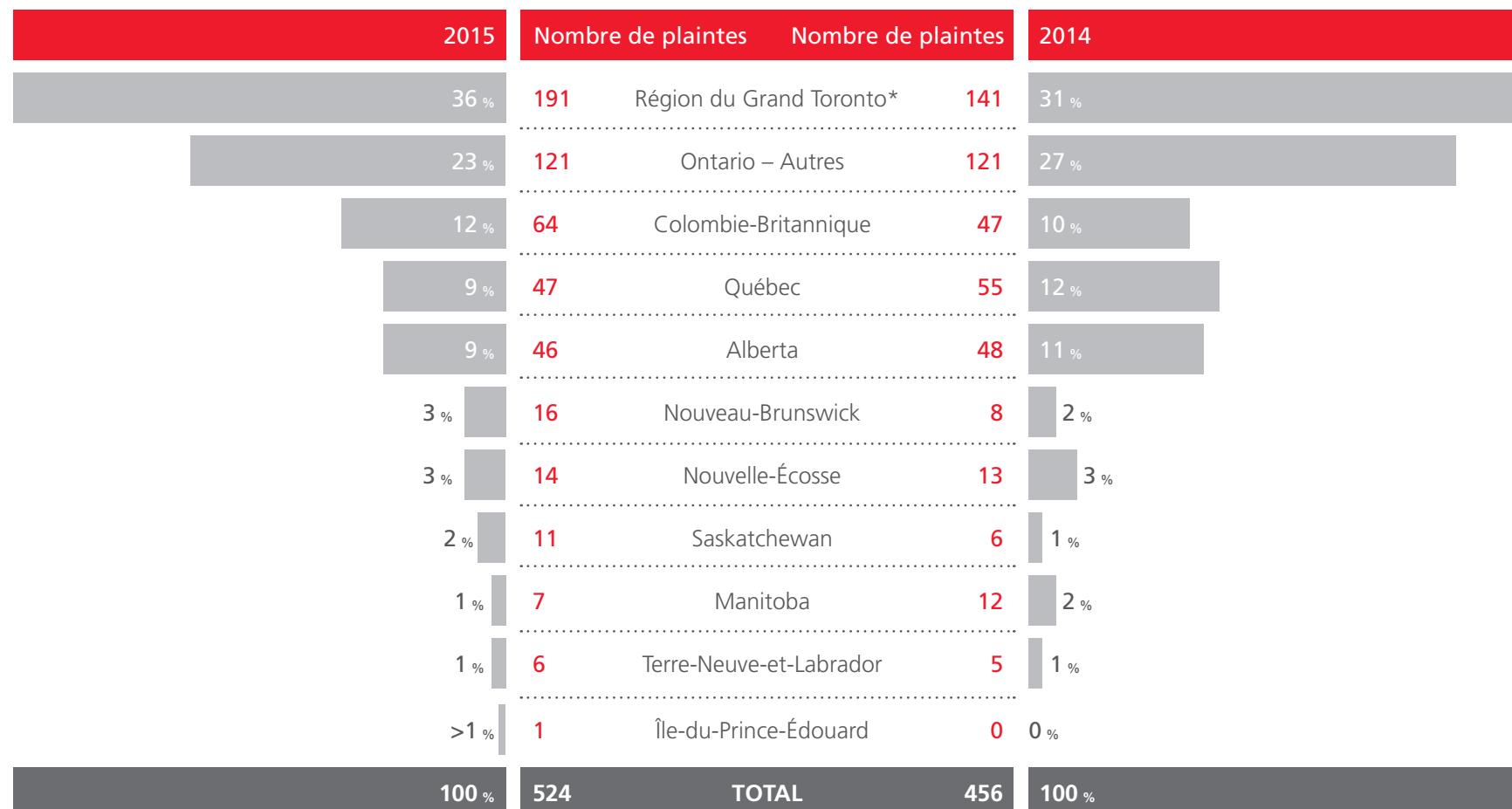
Au cours des trois années où nous avons établi un rapport sur les motifs de plaintes, les plaintes relatives aux politiques et aux services ou à l'exploitation ont représenté plus de 70 % des cas. Bien que le pourcentage global des plaintes reçues dans ces deux catégories soit demeuré relativement stable au cours de l'exercice financier 2015, les plaintes liées aux services ou à l'exploitation ont augmenté cette année, tandis que celles liées aux politiques ont diminué. La classification des plaintes dans l'une ou l'autre de ces catégories peut être subjective, mais nous n'avons établi aucune raison précise pouvant justifier ce changement.



Données statistiques comparatives sur **deux ans**

Plaintes, par région

La répartition régionale des plaintes est demeurée relativement stable d'un exercice à l'autre, l'Ontario (y compris la région du Grand Toronto) enregistrant habituellement environ 60 % des plaintes. Bien que nous n'y voyions aucune raison précise, la région du Grand Toronto a enregistré une hausse significative au cours de l'exercice 2015, alors que le pourcentage des plaintes reçues par l'Ontario dans l'ensemble est demeuré légèrement inférieur à 60 %. La Colombie-Britannique, le Nouveau-Brunswick et la Saskatchewan ont aussi enregistré des hausses importantes, à l'inverse du Québec et du Manitoba.

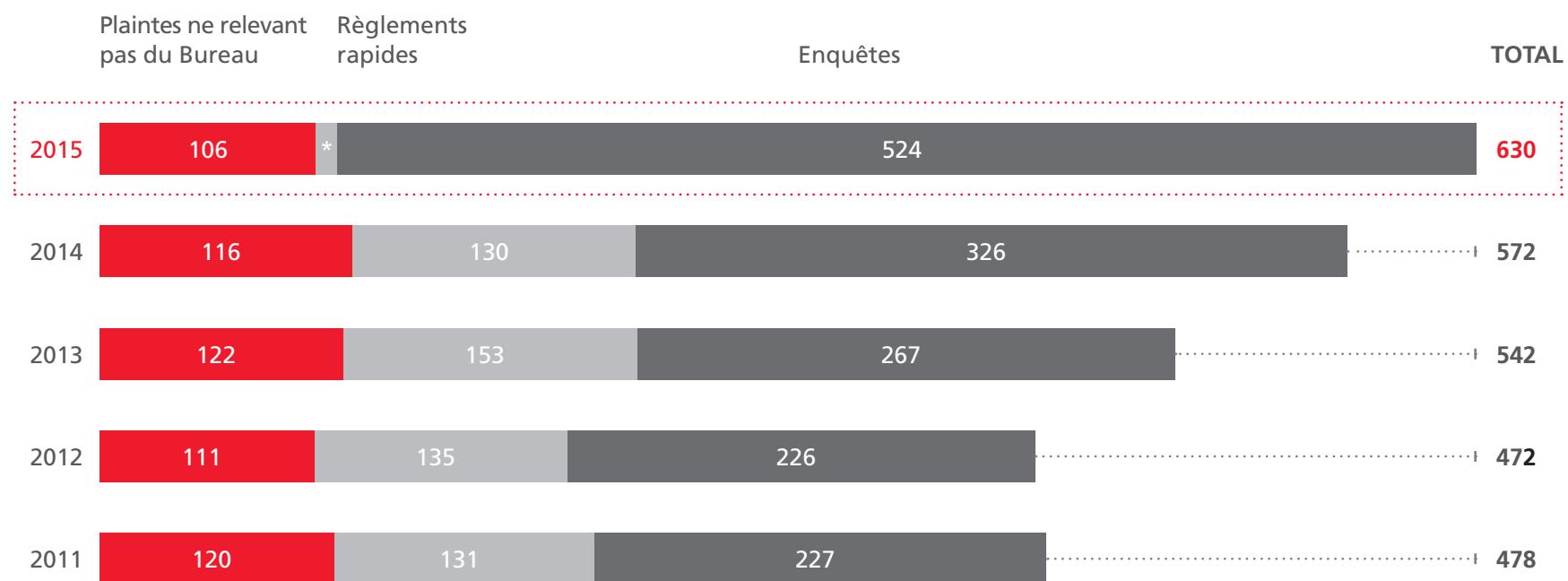


*La région du Grand Toronto comprend la ville de Toronto et les quatre municipalités régionales qui l'entourent (Durham, Halton, Peel et York).

Données statistiques comparatives sur **cinq ans**

Plaintes traitées

Au cours de l'exercice 2015, nous avons traité un nombre sans précédent de plaintes, leur volume global ayant augmenté de 10 %. Le nombre de plaintes était à la hausse pour une quatrième année consécutive. Les plaintes ne relevant pas du Bureau ont diminué légèrement alors que le nombre d'enquêtes a augmenté de 15 %. Pour uniformiser notre approche et nous aligner sur le processus employé par nos pairs, nous avons éliminé la catégorie Règlements rapides cette année et considérons maintenant chaque plainte comme une enquête.

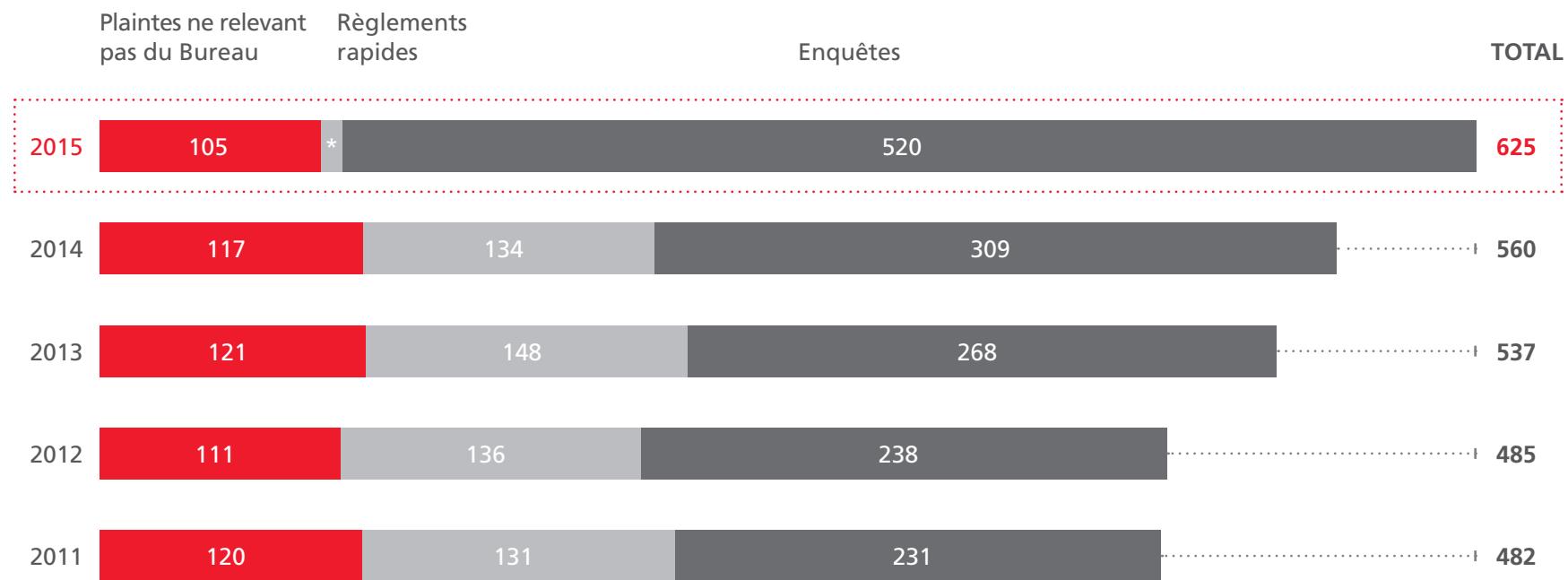


*À l'exercice 2015, nous avons éliminé la catégorie Règlements rapides et traité toutes les plaintes comme des enquêtes.

Données statistiques comparatives sur **cinq ans**

Plaintes réglées

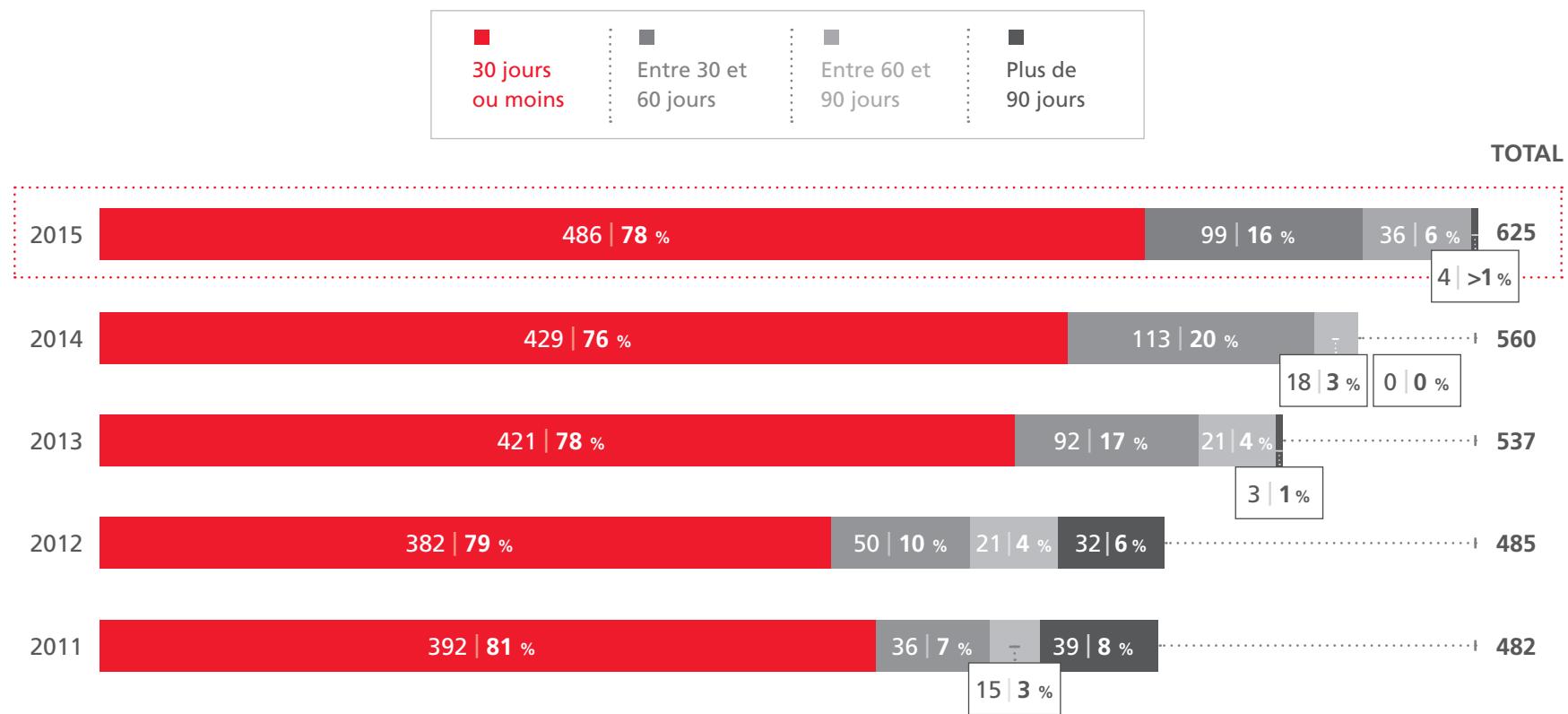
Nous avons réglé un nombre sans précédent de plaintes cette année, pour une neuvième année consécutive d'augmentation. Comme pour le nombre de plaintes traitées, le nombre de plaintes réglées ne relevant pas du Bureau a diminué d'environ 10 %, tandis que le nombre d'enquêtes réglées a augmenté d'environ 15 %.



Données statistiques comparatives sur **cinq ans**

Délai de règlement

Malgré l'augmentation du nombre de plaintes réglées pour une neuvième année consécutive, nous avons atteint notre objectif pour ce qui est de régler plus de 75 % de celles-ci dans un délai de 30 jours. Le nombre de plaintes réglées en 30 jours est passé de 76 % à 78 % cette année, mais le pourcentage des plaintes réglées en 60 jours a chuté de 96 % à 94 %. Quatre plaintes ont nécessité plus de 90 jours avant le règlement, alors qu'aucune plainte n'avait nécessité plus de 90 jours l'an dernier.



Données statistiques comparatives sur **cinq ans**

Résultats des enquêtes

À titre de précision, ci-dessous, «Règlement complet» signifie que nous avons accepté de régler la plainte à l'entière satisfaction du client et «Règlement partiel» signifie que notre recommandation n'a répondu qu'en partie à la demande du client. «Pas de règlement» signifie que nous avons appuyé la position prise par la Banque Scotia par rapport au litige. Le pourcentage de clients avec lesquels nous avons conclu un règlement complet ou partiel est passé de 34 % à 38 %, notre résultat le plus élevé en quatre ans.

