

## BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA BANQUE SCOTIA

EXERCICE 2017 • Du 1<sup>er</sup> novembre 2016 au 31 octobre 2017

### Message de l'ombudsman de la Banque Scotia



Katherine Kennedy  
*Ombudsman*  
*de la Banque Scotia*

C'est avec grand plaisir que je publie le présent rapport sur nos activités durant l'exercice clos le 31 octobre 2017.

Depuis 1995, le Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia offre une tribune volontaire et impartiale sur laquelle nos clients, qu'il s'agisse de particuliers ou de petites entreprises, peuvent nous demander d'examiner une plainte non résolue, dans les limites de notre mandat.

Mon équipe et moi nous employons à évaluer objectivement ces plaintes; comme nous sommes indépendants des unités fonctionnelles de la Banque Scotia, nous aidons les clients et la Banque à trouver des solutions.

Pour en savoir davantage sur le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia, y compris le recours à l'ombudsman si nécessaire, visitez [banquescotia.com](http://banquescotia.com).

### 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 procéder à un examen après qu'un représentant de la Banque a analysé la question et rendu une décision.

Le principal mandat de l'ombudsman est d'offrir aux clients un processus d'examen des plaintes non résolues juste et crédible. 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](http://banquescotia.com/serviceclientele).



## BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA BANQUE SCOTIA

EXERCICE 2017 • Du 1<sup>er</sup> novembre 2016 au 31 octobre 2017

# Retour sur l'exercice 2017

Au cours de l'exercice 2017, plus de 2 700 clients ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. La majorité de ces dossiers ont été renvoyés à la Banque pour examen, et c'est elle qui y a répondu. Notre bureau a cependant traité 760 plaintes, dont 690 ont été réglées durant la période à l'étude.

*Pour en savoir plus, consultez les graphiques ci-dessous.*

Dossiers examinés en 2017, <b>par type de produit</b>	Dossiers examinés en 2017, <b>par motif</b>
Services bancaires 89 %	Politiques 44 %
Placements 11 %	Service 39 %
	Fraude 15 %
	Confidentialité 2 %
Dossiers examinés en 2017, <b>par délai de règlement*</b>	Dossiers examinés en 2017, <b>par résultats des enquêtes**</b>
De 0 à 30 jours 67 %	Aucune entente 54 %
De 31 à 60 jours 18 %	Entente complète ou partielle 39 %
De 61 à 90 jours 15 %	Hors du mandat 7 %
Plus de 90 jours <1 %	

\* Le délai de règlement moyen était de 37 jours.

\*\* Une entente complète ou partielle signifie que notre Bureau a accepté la solution demandée par le client ou qu'un compromis a été trouvé.

**POUR EN SAVOIR PLUS, VISITEZ LA PAGE  
[banquescotia.com/serviceclientele](http://banquescotia.com/serviceclientele).**

- Comment régler vos plaintes
- Bureau de l'ombudsman
- Codes de conduite et engagements envers le public

**COORDONNÉES**

Courriel : [ombudsman@scotiabank.com](mailto:ombudsman@scotiabank.com)  
Téléphone : 1-800-785-8772 ou 416-933-3299  
Télécopieur : 1-866-787-7061

