



# Rapport annuel de l'ombudsman

EXERCICE 2021

1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2020 – 31 OCTOBRE 2021

## 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](http://banquescotia.com/serviceclientele).

### Durant l'exercice 2022

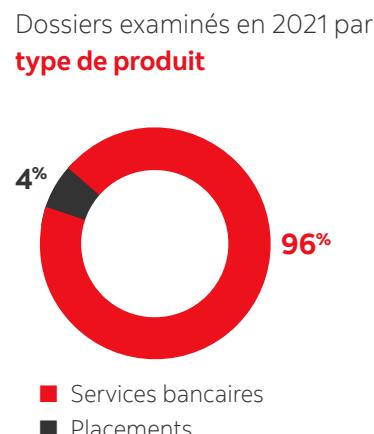
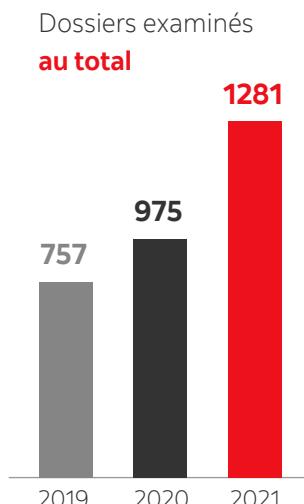
Le Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia deviendra le Bureau d'appel des plaintes des clients. De plus amples renseignements seront bientôt communiqués!

**Banque Scotia**<sub>MD</sub>

## 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 2021 est en partie attribuable à des facteurs comme la fluctuation des taux hypothécaires et des taux hypothécaires peu élevés (voir Conseils pour vous aider à éviter les problèmes les plus courants à la page 4). 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.



## Sur quoi faisons-nous enquête?

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

- review complaints about matters of general policy (such as interest rates, service fees or account closures). The Ombudsman may, however, review issues related to such complaints to determine whether proper procedures were followed;
- reverse or alter credit decisions. The Ombudsman may, however, review such complaints to determine whether proper procedures were followed by the Bank in making credit decisions;
- review matters that are in litigation, are being handled by lawyers on behalf of the Bank or have already been decided by the courts or administrative tribunals;
- review complaints related to transactions for which records no longer exist.

### Dossiers examinés en 2021 par **motif**



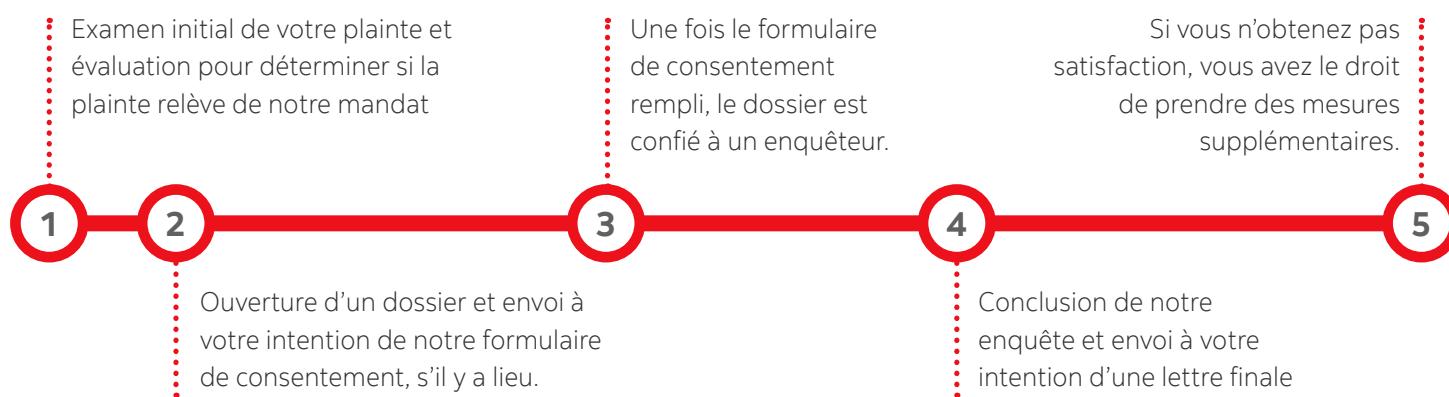
## Comment faisons-nous enquête?

- 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'en 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.

# Vue d'ensemble du processus



Dossiers examinés en 2021

## 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 29 jours.

- Les dossiers ayant nécessité une enquête complète ont été traités en 35 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 12 jours en moyenne, à partir du moment où la plainte a été reçue et jusqu'à l'émission de la lettre de règlement finale.

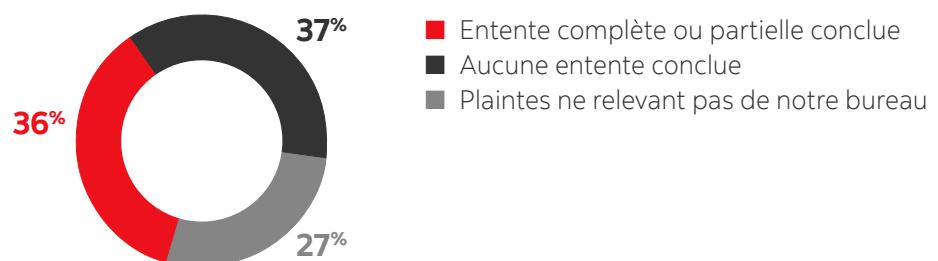
## Que contient notre lettre finale?

À la fin de notre enquête, nous vous informerons des conclusions de l'ombudsman, qui exposeront la solution que nous recommandons dans l'espoir de résoudre votre plainte de manière juste et efficace ou appuieront les mesures prises par la Banque Scotia.

En 2021, 36 % 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.

Dossiers examinés en 2021 par

### résultats des enquêtes

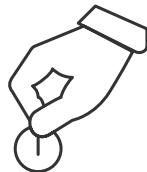


## Si le règlement ne vous convient pas

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 en savoir davantage, veuillez vous reporter au [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



## 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 Connaitre 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.



## 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 reconnaissiez 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](http://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](http://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 pas 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.

Les cryptomonnaies gagnant en popularité, elles attisent également la convoitise des fraudeurs. Le volume de menaces et d'arnaques liées aux premières émissions de cryptomonnaies n'a cessé de croître au cours de la dernière année. Les clients sont invités à faire preuve d'une grande vigilance quand ils envoient des cryptomonnaies et à faire des vérifications pour s'assurer qu'ils traitent avec des entreprises reconnues qui se conforment aux obligations réglementaires.

Un criminel pourrait vous envoyer 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.

Des fraudeurs pourraient tenter de mettre la main sur vos identifiants en se faisant passer pour des organisations reconnues et en vous envoyant des liens et des fichiers joints par courriel pour accéder à vos renseignements personnels et bancaires. Il faut se méfier de l'hameçonnage par courriel ou par téléphone et des faux messages texte. Ne donnez jamais vos renseignements personnels et ne cliquez jamais sur des liens qui ne vous sont pas familiers. L'authentification à facteurs multiples est un bon moyen de protéger vos comptes ou de vous prémunir contre des opérations non autorisées.

La prise de contrôle d'un compte survient lorsqu'un fraudeur 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. En raison de ce danger, vérifiez régulièrement vos relevés pour repérer toute opération suspecte dès qu'elle se produit et en aviser votre banque afin qu'elle puisse l'annuler ou la bloquer.

En cas de doute, discutez de la situation avec votre banquier.



## 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](mailto:Ombudsman@scotiabank.com)

Téléphone    1-800-785-8772 ou 416-933-3299

Télécopieur   1-866-787-7061

Courrierl      Ombudsman de la Banque Scotia  
44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario) M5H 1H1