

# Réseau canadien – Gestion de patrimoine

## OBJECTIFS PRIORITAIRES

**Courtage au détail** – Viser l'amélioration de l'interaction avec les clients, au moyen d'une tarification simplifiée, d'une optimisation des capacités de recherche informatisée et d'accès aux services bancaires, ainsi que la rationalisation des opérations.

**Fonds communs de placement** – Continuer d'accroître notre part de marché au moyen d'une coordination uniforme avec la Clientèle privée et d'améliorer les fonctions de vente et de service clientèle dans les succursales ainsi que l'infrastructure de soutien aux ventes.

**Groupe Gestion privée Scotia** – Intégrer les services de fiducie, de gestion de placements, de courtage de plein exercice et de gestion de patrimoine privé pour mieux servir les clients fortunés.

## Courtage au détail

Cette année, la volatilité des marchés financiers a eu un effet marqué sur le secteur des services de courtage de valeurs mobilières. Néanmoins, nous avons continué d'investir dans ce domaine. Ainsi, nous avons amélioré notre service de courtage de plein exercice, ScotiaMcLeod. Nous avons augmenté les capacités de recherche et d'informations liées au marketing, nous avons rehaussé la présentation visuelle des relevés de comptes et nous avons assuré une connectivité entre les comptes bancaires et de courtage afin de permettre aux clients d'accéder à leurs lignes de crédit, leurs comptes bancaires courants et à leurs comptes de courtage et ce, sur un seul site.

Dans le cadre de l'orientation de la division Gestion de patrimoine, qui vise l'harmonisation de nos stratégies à celles de la Clientèle privée, ScotiaMcLeod a constitué un nouveau groupe de planificateurs financiers, lesquels travailleront de concert avec des succursales Scotia désignées pour offrir un large éventail de solutions financières aux clients (placements, produits de crédit et services bancaires courants).

Nous avons continué à privilégier les activités à honoraires forfaitaires. Ainsi, le programme *i:PARTENAIRE* de ScotiaMcLeod a connu un franc succès, avec un actif sous administration de plus de 120 millions de dollars jusqu'à maintenant et, avec l'ajout du programme *Sovereign*, qui complète les programmes *Sommet*, *Apogée* et *Partenaires plus*, ScotiaMcLeod offre maintenant la plus vaste gamme de produits à honoraires forfaitaires au Canada.

À la suite des résultats d'un nouveau sondage portant sur le degré de satisfaction de la clientèle, Courtage Réduit Scotia Inc. (CRSI) a introduit un procédé informatisé d'ouverture de comptes (avec un délai d'exécution de 24 heures) et a simplifié la tarification des opérations, en plus d'améliorer les capacités de recherche et la connectivité aux services bancaires, comme nous l'avons mentionné précédemment. Ces améliorations, combinées à une formation plus poussée du personnel, ont permis d'améliorer substantiellement les résultats de CRSI en ce

qui a trait au service clientèle et à la compétitivité des produits offerts.

Outre ces initiatives pour l'amélioration du service clientèle, nous avons examiné minutieusement notre structure de coûts, à la Direction générale et dans le réseau de succursales, et nous avons évalué et mis en place plusieurs programmes de réduction des coûts tout au long de l'exercice.

## Fonds communs de placement

Nous continuons à établir de solides relations avec nos clients en privilégiant des produits qui reflètent les valeurs fondamentales de la Banque Scotia en matière de placements : commencer tôt, garder le rythme et rester accroché. Un nouveau système a été mis en place dans les succursales, pour l'informatisation complète du processus de saisie d'ordres d'opérations sur des fonds communs de placement, et des améliorations apportées en matière de service clientèle et de connaissance des fonds communs de placement, notamment l'introduction de conseillers pour former le personnel en succursale, ont contribué à l'amélioration de notre interaction avec les clients.

Suite à l'introduction de nouveaux fonds l'an dernier et à une alliance stratégique avec Capital International Asset Management, nous avons réalisé une forte croissance des ventes de fonds communs de placement en 2001 par rapport au reste du secteur. Nous avons également augmenté notre part de marché. Bien que dans l'industrie, nous soyons au treizième rang en importance, nous avons occupé le premier rang en juin pour ce qui est des ventes (ce qui constitue une première pour la Banque Scotia) et nous nous sommes classés dans les cinq premières places pour le reste de l'exercice.

En termes de rendement, 18 des 28 fonds communs de placement ont atteint le premier ou le deuxième quartile, selon les rendements sur un an. En outre, nos fonds d'obligations et de titres d'Amérique latine ont été considérés parmi les meilleurs de leurs catégories au Canada.



Le Groupe Gestion privée Scotia, nouvellement constitué, offre une vaste gamme de services fiduciaires, bancaires et de placement à nos clients fortunés.

## Groupe Gestion privée Scotia

L'intégration et la réintroduction de Trust Scotia, de Scotia Cassels et de la Gestion de patrimoine privé, en tant qu'entité unique, soit le Groupe Gestion privée Scotia, a constitué un projet-clé de l'exercice 2001.

Sous cette nouvelle bannière, cinq centres Groupe Gestion privée Scotia ont été ouverts au Canada, soit à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Toronto et à Ottawa, et sept autres centres sont prévus pour le début de 2002. Ces centres sont équipés pour la prestation de services complets et personnalisés, notamment des services de crédit, des services fiduciaires et une vaste gamme de services de placement. Cette stratégie intégrée positionne le Groupe Gestion privée Scotia comme un chef de file sur le marché des clients fortunés.

De plus, au cours du dernier exercice, nous avons utilisé une nouvelle technologie pour le soutien de nos activités de gestion de portefeuilles. Cette initiative nous a permis d'améliorer la production des relevés destinés aux clients, qui présentent maintenant les rendements complets des placements, l'analyse du portefeuille et la liste des opérations effectuées. Cette initiative a aussi amélioré les activités d'exploitation et la présentation aux fins de conformité.

## Résultats financiers

En 2001, la Gestion de patrimoine a généré des revenus de 774 millions de dollars, soit une diminution de 10 % par rapport au résultat record de l'exercice précédent. (Les revenus du groupe Gestion de patrimoine sont inclus dans les résultats financiers du Réseau canadien.) Néanmoins, l'exercice 2001 constitue le deuxième meilleur exercice pour le groupe Gestion de patrimoine, et exception faite du secteur du courtage au détail, les autres secteurs d'activité ont dégagé d'excellents résultats.

Le secteur du courtage au détail a subi les effets négatifs de la forte diminution des opérations de négociation des clients, qui résulte des conditions généralement défavorables des marchés financiers qui ont marqué l'exercice. Les revenus ont diminué de 15 % par rapport à ceux de l'exercice 2000, suivant en cela une baisse de 20 % du volume d'opérations de négociation et ce, pour l'ensemble des filiales de courtage. De ce fait, diverses

mesures ont été prises durant l'exercice pour réduire les coûts dans ces domaines.

Les ventes de fonds communs de placement ont été très fortes en 2001 et l'actif de ceux-ci a augmenté de 14 %. Les commissions tirées des fonds communs de placement n'ont augmenté que de 2 % par rapport à celles de l'exercice précédent, en raison de la préférence des clients pour les fonds du marché monétaire, qui sont moins risqués et dont les frais de gestion sont moins élevés. Le total des revenus tirés des fonds communs de placement a diminué par rapport à celui de l'exercice précédent, en raison d'une baisse de la valeur des fonds nouvellement constitués.

Les revenus tirés des services fiduciaires, des services de gestion de placements et de la gestion de patrimoine privé ont tous augmenté, en raison de l'amélioration du volume d'activités, de la nouvelle tarification des produits et services fondamentaux et de l'importance des efforts pour mieux servir les besoins des clients fortunés.

Le montant des biens sous administration a diminué légèrement pour s'établir à 95 milliards de dollars à la fin de l'exercice, suite aux reculs de nos activités de courtage causés par les turbulences des marchés financiers.

Chez Scotia Cassels, deuxième fournisseur en importance au Canada de services de gestion de placements privés, les biens sous gestion se sont établis à 19 milliards de dollars, soit une progression de 2 %.

## Perspectives

Nous avons accompli des progrès considérables au cours des exercices précédents pour ce qui est de la restructuration, de l'intégration et de la mise en place de fondations solides pour nos activités de gestion de patrimoine. Ces initiatives nous ont permis d'obtenir de bons résultats dans plusieurs domaines en 2001 et nous prévoyons que cette tendance se maintiendra pendant les prochains exercices dans tous les domaines, soit le courtage de plein exercice et le courtage réduit, les fonds communs de placement et les services offerts aux clients fortunés, par l'entremise du tout nouveau Groupe Gestion privée Scotia.

Gestion de patrimoine	2001	2000	1999
<b>Résultats financiers</b> (en millions de dollars)			
<b>Total des revenus</b>	\$	\$	\$
Courtage au détail	457	538	377
Fonds communs de placement	103	116	105
Services fiduciaires et bancaires aux particuliers	127	119	101
Gestion de placements/autres	87	85	84
	<b>774 \$</b>	<b>858 \$</b>	<b>667 \$</b>
<b>Renseignements divers</b>			
Biens sous administration <sup>1)</sup>	94 442	96 647	81 627
Biens sous gestion <sup>1)</sup>	18 846	18 539	16 232
Nombre d'employés	2 957	2 833	2 526
Nombre de directeurs de placement (DP)	906	791	789
Biens gérés par DP (en millions de dollars)	38,9	42,4	34,3
Biens nouveaux – ScotiaMcLeod (en millions de dollars)	10 540	11 403	8 053
Augmentation (en %) des comptes actifs de courtage réduit	13	24	–
Ventes nettes de fonds communs de placement (en millions de dollars)	2 647,2	309,5	228,7
Fonds dans les quartiles supérieurs (en %) – Rendement sur un an	64	74	60

1) Au 30 septembre.