

Des modifications s'appliqueront à notre contrat de services bancaires pour entreprise

Voici en quoi consistent ces changements.

| PARTIE | Version actuelle | En vigueur le 1 ^{er} novembre 2022 Version proposée (les modifications sont soulignées) |
|--|--|--|
| Partie 9 - Règlement des plaintes Voies de résolution d'une plainte | <p>Communiquez avec le Bureau du président – Règlement des plaintes (BPRP)</p> <p>Si votre plainte n'est pas réglée dans les 14 jours, elle est transmise au BPRP. Vous pouvez aussi demander ce transfert avant la fin du délai ou si la solution proposée n'est pas à votre satisfaction. Dans les deux cas, vous recevrez un avis indiquant votre nouveau point de contact.</p> <p>Nous nous efforçons de régler chaque dossier aussi rapidement que possible. Si toutefois votre plainte n'est pas réglée après 56 jours, vous recevrez un avis. De même, si votre plainte est réglée par le BPRP, celui-ci vous enverra une confirmation écrite de la réponse de la Banque.</p> <p>Courriel president@scotiabank.com</p> <p>Courrier Le président, Banque Scotia 44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1</p> <p>Téléphone Français : 1-877-700-0044 (Toronto : 416-933-1780) Anglais : 1-877-700-0043 (Toronto : 416-933-1700)</p> <p>Télécopieur 1-877-700-0045 (Toronto : 416-933-1777)</p> <p>Vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction?</p> <p>Communiquez avec le Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC)</p> <p>Si vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction après l'enquête du Bureau du président – Règlement des plaintes, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au BAPC, qu'il l'étudiera en toute impartialité.</p> | <p><u>Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT)</u></p> <p>Si votre plainte n'est pas réglée dans les 14 jours, elle est transmise au <u>Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT)</u>. Vous pouvez aussi demander ce transfert avant la fin du délai ou si la solution proposée n'est pas à votre satisfaction. Dans les deux cas, vous recevrez un avis indiquant votre nouveau point de contact.</p> <p>Nous nous efforçons de régler chaque dossier aussi rapidement que possible. Si toutefois votre plainte n'est pas réglée après 56 jours, vous recevrez un avis. De même, si votre plainte est réglée par le <u>BTPT</u>, celui-ci vous enverra une confirmation écrite de la réponse de la Banque.</p> <p>Courriel plaintestransferees@banquescotia.com</p> <p>Courrier <u>Bureau de traitement des plaintes transférées</u> 44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1</p> <p>Téléphone Français : 1-877-700-0044 (Toronto : 416-933-1780) Anglais : 1-877-700-0043 (Toronto : 416-933-1700)</p> <p>Télécopieur 1-877-700-0045 (Toronto : 416-933-1777)</p> <p>Vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction?</p> <p><u>Communiquez avec le Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC)</u></p> <p>Si vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction après l'enquête du <u>Bureau de traitement des plaintes transférées</u>, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC), qui l'étudiera en toute impartialité.</p> |