



# Rapport Annuel du BAPC

EXERCICE 2024

1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2023 – 31 OCTOBRE 2024

## Rôle du Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC)

Le BAPC est la dernière étape interne du processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia. Il permet aux clientes et aux clients de demander un examen plus approfondi de leur plainte et de faire appel du résultat, une fois qu'elle a été examinée et qu'une décision définitive a été rendue par écrit par un membre de l'équipe du Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT) de la Banque Scotia.

Le principal mandat du BAPC est d'offrir à la clientèle un processus de règlement des différends juste, accessible, transparent et crédible pour faire enquête sur les plaintes qui n'ont pas été résolues. Il fait aussi des recommandations à la Banque Scotia pour l'aider à améliorer ses activités, ses produits et ses services et ainsi bonifier l'expérience client.

Les enquêtes se fondent sur les documents et les autres preuves fournis par la cliente ou le client et la Banque. De ce fait, les deux parties peuvent présenter leur intérêt dans la recherche d'une solution.

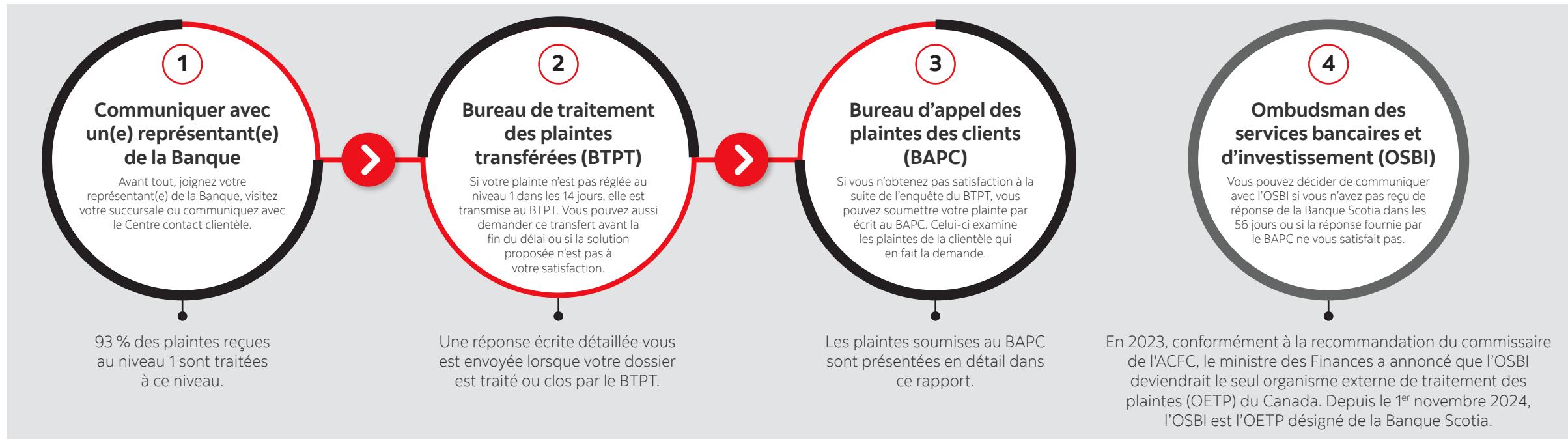
Les recommandations formulées pour tenter de trouver une solution équitable ne sont pas contraignantes ; les parties sont donc libres d'engager d'autres recours si elles n'arrivent pas à s'entendre. Les services du BAPC sont gratuits pour l'ensemble de la clientèle de la Banque Scotia.

Le BAPC exige que toutes les plaintes lui soient adressées par écrit. Certaines questions ne relèvent pas de la compétence du BAPC, 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 de plus amples renseignements, reportez-vous à notre site Web à l'adresse <https://www.scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html>.

**Banque Scotia**<sup>MD</sup>

# Voies de résolution d'une plainte



## Processus d'enquête du BAPC

Le BAPC fera enquête après avoir obtenu le consentement de la cliente ou du client, selon lequel cette dernière ou ce dernier reconnaît comprendre la démarche et accepte de préserver la confidentialité des dossiers du BAPC et de la correspondance qu'elle ou il aura avec celui-ci. La plainte doit être liée en grande partie aux activités de la Banque Scotia au Canada.

Bien que nous enquêtons sur la majorité des plaintes qui nous sont transmises, le BAPC :

- n'enquête pas sur les plaintes portant sur la politique générale (taux d'intérêt, frais de service, fermeture de compte, etc.);
- n'infirme pas et ne modifie pas les décisions concernant le crédit;
- n'examine pas les cas qui sont en litige, qui sont entre les mains d'avocats pour le compte de la Banque ou qui ont fait l'objet d'un jugement du tribunal;
- n'examine pas les plaintes liées aux opérations qui n'apparaissent plus dans les registres.

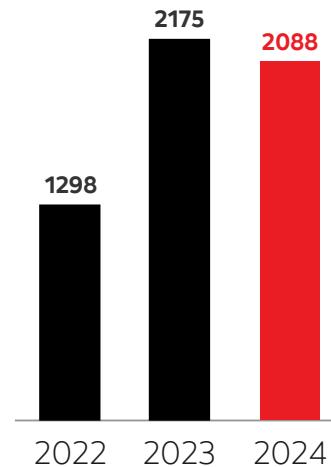
Même s'il est établi qu'une plainte ne relève pas de notre compétence, nous enquêtons afin de confirmer que les exigences réglementaires ont été respectées et que la Banque a suivi les procédures appropriées. Une lettre d'explication est envoyée à la cliente ou au client, qui a toujours l'option d'en appeler de la décision de la Banque auprès de l'OETP.

Dans le cadre du processus, nous vous demanderons de nous fournir tout renseignement dont vous disposez et qui, selon vous, pourrait nous aider à faire enquête sur la plainte.

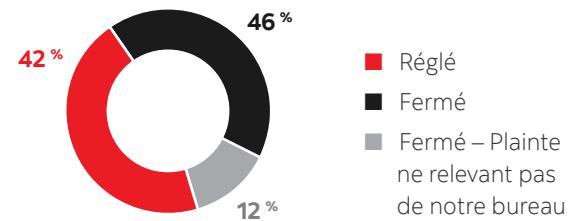
- Nous demanderons également aux membres du personnel de la Banque Scotia de nous fournir toute information pertinente.
- Nous pourrions discuter du dossier avec vous et avec les membres du personnel de la Banque Scotia ou de ses sociétés affiliées qui sont impliqués dans le dossier ou qui peuvent collaborer à l'enquête.
- Afin de mener notre enquête, nous pourrions devoir transmettre des renseignements que vous nous aurez fournis (y compris des renseignements personnels) à des membres du personnel de la Banque Scotia ou de ses sociétés affiliées.

À la fin de notre enquête, nous vous informerons des conclusions du Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC), qui exposeront la solution que nous recommandons dans l'espoir de résoudre votre plainte de manière juste ou appuieront les mesures prises par la Banque Scotia. Si nous recommandons une indemnité, vous devrez signer une renonciation avant que nous demandions à la Banque d'effectuer le paiement.

## Nombre de dossiers examinés par le BAPC



## Dossiers examinés en 2024 Résultat



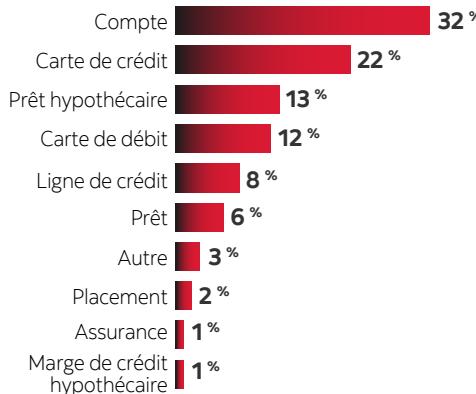
Nous considérons un dossier comme réglé si nous croyons l'avoir résolu de façon à satisfaire la cliente ou le client.

Nous considérons un dossier comme fermé si nous n'avons pas été en mesure de le résoudre de façon à satisfaire la cliente ou le client.

## Dossiers examinés en 2024 Nature de la plainte

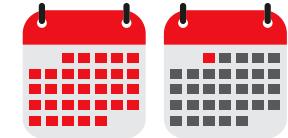


## Dossiers examinés en 2024 Produit



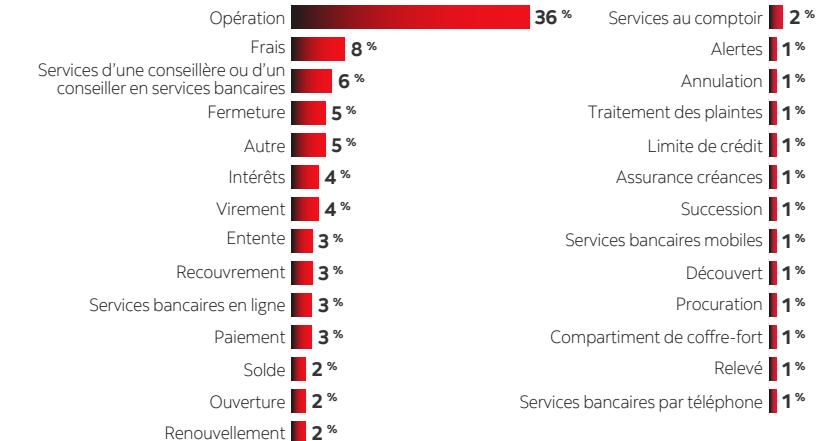
## Dossiers examinés en 2024 Délai de règlement

Le délai de règlement moyen est de **32 jours**.



La durée moyenne d'enquête d'une plainte par la Banque, à compter de la date de réception de la plainte jusqu'à la date à laquelle le BAPC fournit une réponse écrite détaillée.

## Dossiers examinés en 2024 Service



# Conseils pour vous aider à éviter les problèmes les plus courants



## 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, 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. Le contrat relatif à chaque produit ou service fournit de plus amples renseignements, y compris les délais impartis pour examiner vos relevés. Veuillez consulter les contrats qui s'appliquent à vos comptes.

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.

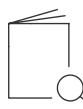


## LISEZ VOS CONTRATS DE PRÊT HYPOTHÉCAIRE

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 les frais afférents, consultez le site [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 qui s'offrent à vous et de fournir vos instructions de renouvellement.



## LISEZ LA BROCHURE OPÉRATIONS BANCAIRES COURANTES – GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Lorsque vous ouvrez un compte à la Banque Scotia, on vous remet la Convention de compte, laquelle détaille les rôles et les responsabilités de la personne qui est titulaire du compte. Vous recevez également la brochure Opérations courantes – Guide d'accompagnement, qui présente les conditions relatives à un compte bancaire de particulier, incluant celles liées aux frais de service et aux blocages.

Lorsque vous déposez un chèque (tel qu'un chèque personnel, un chèque certifié ou une traite bancaire) dans votre compte de dépôt de particulier, il est possible que vous n'ayez pas immédiatement accès aux fonds. Une «limite de retrait sur dépôt» peut être établie sur votre Carte Scotia afin de vous permettre de retirer des fonds sur votre dépôt jusqu'à une certaine limite préautorisée, et ce, immédiatement ou à un autre moment. Dans certains cas, le chèque peut être retourné, pour cause de nullité ou autre, au terme de la période de blocage. Vous demeurez responsable à notre égard des chèques que vous déposez qui nous sont retournés, que la période de blocage ait pris fin ou non.

Les durées maximales de blocage sont les suivantes :

- pour un chèque tiré sur une succursale canadienne d'une institution financière, la durée du blocage n'excédera pas :
  - 4 jours ouvrables après la date du dépôt s'il est libellé en dollars canadiens;
  - 9 jours ouvrables après la date du dépôt s'il est libellé en dollars américains.
- pour un chèque tiré sur une succursale américaine d'une institution financière, la durée du blocage n'excédera pas 19 jours ouvrables après la date du dépôt.
- pour un chèque tiré sur une succursale située hors du Canada ou des États-Unis d'une institution financière, la durée du blocage n'excédera pas 29 jours ouvrables après la date du dépôt.

Nous pouvons prolonger la durée maximale de blocage si des motifs raisonnables nous font croire à l'existence d'activités illégales ou frauduleuses sur un compte. Vous pouvez prendre les dispositions nécessaires en vue du dépôt direct des paiements du gouvernement et de la paie de la plupart des employeurs. De cette façon, les fonds sont déposés directement dans le compte et sont accessibles le jour du dépôt. En autorisant un dépôt direct, vous vous assurez notamment de recevoir vos fonds et d'y avoir accès en temps opportun, même dans l'éventualité d'une grève postale.



## PRÉVENEZ LES FRAUDES

Les fraudeurs perfectionnent continuellement leurs arnaques pour les rendre toujours plus crédibles et plus difficiles à reconnaître. Les tentatives de fraude gagnent en rapidité et pour être en mesure de réagir à la dynamique changeante des fraudes, nous devons exercer une vigilance continue et être au fait des développements. Les fraudeurs se servent de nombreux moyens et canaux de distribution, notamment les médias sociaux, les appels téléphoniques, les SMS et les courriels, pour tenter de voler de l'argent et des renseignements personnels qu'ils utilisent pour commettre des fraudes ultérieures.

Les attaques par hameçonnage demeurent le type d'escroquerie le plus répandu. L'hameçonnage est une forme de fraude utilisée par les cybercriminels qui ont recours à des courriels pour vous inciter à fournir des renseignements personnels ou de l'information sensible qui peuvent être utilisés à des fins frauduleuses. Ils essaient de vous convaincre de divulguer des renseignements financiers et personnels confidentiels, comme vos mots de passe, vos numéros de carte de crédit, vos codes d'accès ou vos numéros d'identification fiscale. Les courriels d'hameçonnage ont souvent l'air authentiques; ils affichent des logos et une mise en page qui sont similaires à ce qui est utilisé par les institutions dans leurs communications officielles.

L'hameçonnage par SMS s'apparente à l'hameçonnage classique, mais le message frauduleux est envoyé par texto (SMS) plutôt que par courriel.

Il faut savoir que ces deux types d'hameçonnage visent à vous faire télécharger un logiciel malveillant (maliciel) sur votre ordinateur ou votre téléphone. Les fraudeurs cachent le maliciel dans les pièces jointes ou les liens intégrés aux courriels et aux textos. Lorsque vous téléchargez le maliciel, celui-ci peut supprimer, corrompre ou chiffrer (verrouiller) vos fichiers et voler des renseignements personnels ou financiers critiques.

De plus, de nombreux malfaiteurs profitent de l'engouement actuel pour les cryptomonnaies. Les escroqueries liées aux cryptomonnaies sont souvent promues dans les médias sociaux et les sites de

rencontre. Avant d'investir votre argent, renseignez-vous toujours à propos des placements, des entreprises et des personnes qui sont derrière celles-ci. Vérifiez si l'entreprise de cryptomonnaies qui vous intéresse est inscrite auprès des autorités en valeurs mobilières en utilisant cet [outil](#) des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

En ligne, méfiez-vous aussi des fraudeurs qui se font passer pour des vendeurs légitimes et proposent des produits qu'ils n'ont pas. Avant d'effectuer un achat en ligne, soyez à l'affût des signaux d'alerte comme un site Web qui semble mal conçu, une adresse ou un numéro de téléphone d'entreprise introuvable, ou le fait qu'on vous demande les renseignements de votre carte de crédit à tout autre moment que celui de l'achat.

Une autre escroquerie courante est celle de l'usurpation d'identité, dans le cadre de laquelle les fraudeurs se font passer pour des dirigeants de la Banque ou des représentants des forces de l'ordre ou du gouvernement et vous demandent des renseignements personnels et financiers, par exemple votre mot de passe unique, ou cherchent à y accéder. La Banque ne vous demandera jamais de divulguer ces renseignements. Les fraudeurs usurpent les numéros de téléphone d'entreprises légitimes; par conséquent, si la conversation vous semble bizarre ou de nature pressante, raccrochez etappelez directement votre banque. Les arnaques des grands-parents et les fraudes liées au besoin urgent d'argent se multiplient également. Si une personne vous appelle et prétend être en situation d'urgence et avoir besoin d'argent, ne lui en envoyez pas immédiatement; vérifiez d'abord son identité et posez-lui des questions auxquelles une personne inconnue ne pourrait pas répondre. Ne divulguer jamais vos renseignements personnels ou financiers et raccrochez immédiatement si un appel vous semble douteux.

Le Portail sur la cybersécurité et la fraude de la Banque Scotia contient des renseignements récents sur les moyens dont les clients peuvent se protéger contre la fraude. Pour en savoir plus sur les escroqueries, veuillez consulter la section Repérer les fraudes courantes de notre site Web, à <https://www.scotiabank.com/ca/fr/securite/reperer-fraudes-courantes.html>.

## Bureau d'appel des plaintes des clients de la Banque Scotia

Le processus de traitement des plaintes de la Banque Scotia est accessible à l'adresse suivante :

<https://www.scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html>

## Coordonnées

Courriel	<a href="mailto:ccao@scotiabank.com">ccao@scotiabank.com</a>
Téléphone	1-800-785-8772 ou 416-933-3299
Courrier	Bureau d'appel des plaintes des clients 44, rue King Quest Toronto (Ontario) M5H 1H1