

Rapport Annuel du BAPC

EXERCICE 2025
1^{ER} NOVEMBRE 2024 – 31 OCTOBRE 2025

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

Le BAPC est la dernière instance interne intervenant dans le processus de règlement des plaintes de la Banque Scotia. Il permet aux clientes et clients de demander un examen 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.

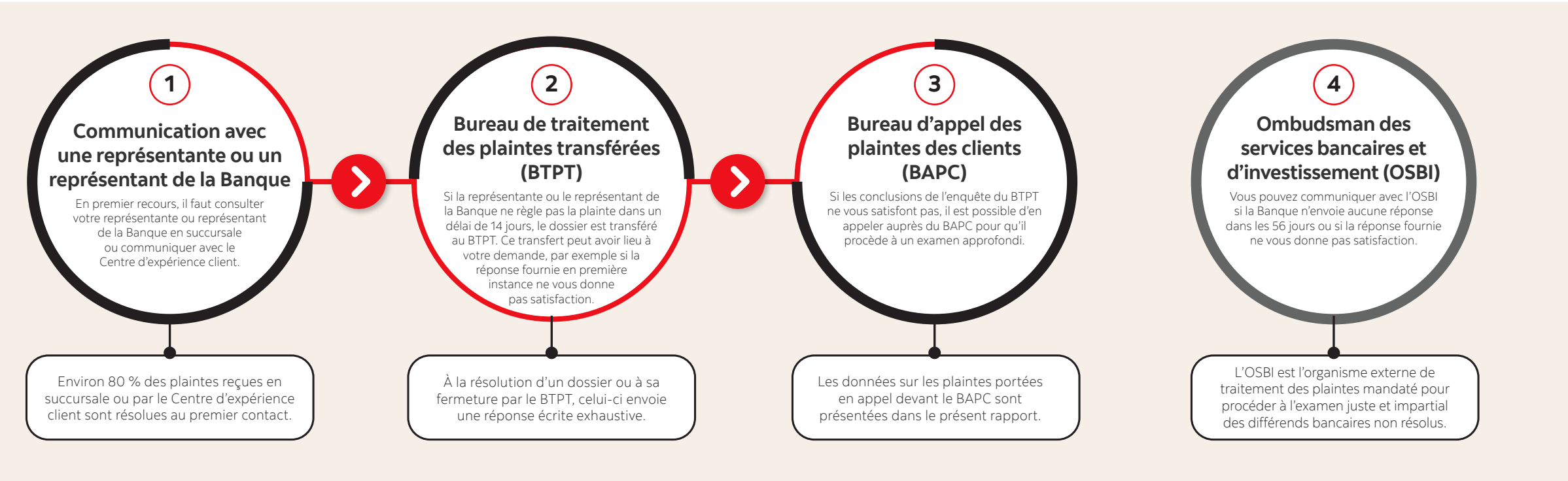
Le mandat du BAPC consiste principalement à veiller à l'examen des plaintes non résolues de la clientèle dans le cadre d'un processus de règlement équitable, transparent et accessible. Le BAPC s'efforce de faire la lumière sur les circonstances entourant chaque plainte et de trouver des moyens pour que la Banque Scotia améliore ses activités, produits et services afin de rehausser l'expérience globale de la clientèle.

Les enquêtes du BAPC se fondent sur les documents et les renseignements transmis par la clientèle et la Banque pour que chaque partie ait l'occasion de se faire entendre pleinement, sans favoritisme. Bien que ses recommandations soient non contraignantes pour la clientèle, le BAPC tâche de voir à une résolution impartiale et constructive des différends. Si, au terme du processus, le résultat ne satisfait pas la cliente ou le client, elle ou il peut se tourner vers les ressources externes indiquées dans les présentes pour obtenir de l'aide auprès des autres instances.

Pour en savoir plus, consulter le :

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

Voies de résolution d'une plainte



Le processus d'enquête du BAPC

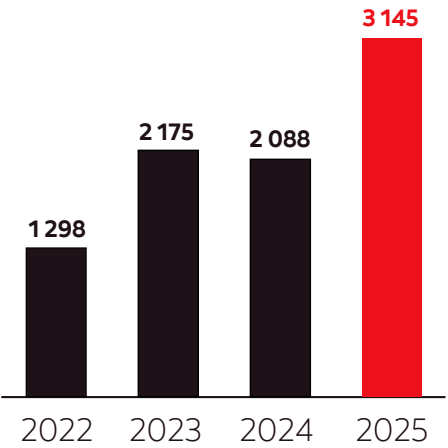
Le BAPC entame son enquête dès que la clientèle y consent, celle-ci étant tenue de garantir la confidentialité de l'intégralité des dossiers et de la correspondance du Bureau. La plainte doit être liée en grande partie aux activités de la Banque Scotia au Canada.

Au cours de son enquête et par souci de transparence, le BAPC s'efforce d'informer régulièrement la cliente ou le client de l'état d'avancement du dossier et de le régler à sa satisfaction. Dans le cadre du processus, il collabore avec la clientèle et demande des renseignements susceptibles de faire avancer l'enquête.

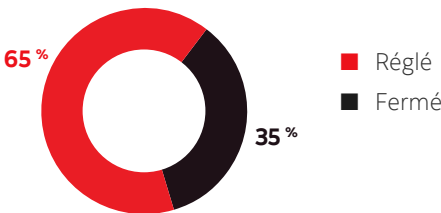
- Il se peut qu'il obtienne des renseignements pertinents auprès du personnel de la Banque.
- Le BAPC pourrait également parler à une cliente ou client ainsi qu'avec les membres du personnel de la Banque Scotia ou de la filiale en cause et ceux qui participent à l'enquête ou peuvent y contribuer.
- Il sera parfois nécessaire de divulguer des renseignements, notamment personnels, à la Banque Scotia ou à sa filiale.

À la fin de son enquête, le BAPC transmet ses conclusions par écrit, qui exposeront la solution recommandée dans l'espoir de résoudre la plainte de manière juste ou appuieront les mesures prises par la Banque Scotia. S'il recommande une indemnité, la cliente ou le client doit signer une décharge de responsabilité avant qu'on demande à la Banque de verser les fonds.

Nombre de dossiers
examinés par le BAPC



Dossiers examinés en 2025
par résultats des enquêtes



Le BAPC considère un dossier comme réglé s'il croit l'avoir résolu de façon à satisfaire la cliente ou le client.

Il considère un dossier comme fermé s'il n'a pas été en mesure de le résoudre de façon à satisfaire la cliente ou le client.

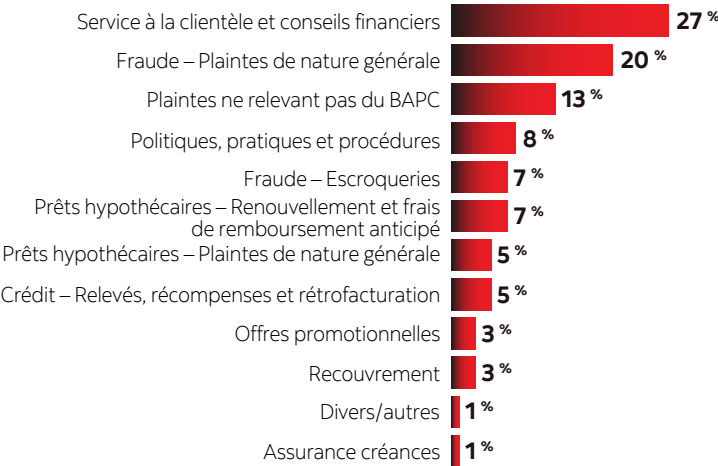
Dossiers examinés en 2025
Délai de règlement

Le délai de règlement moyen est de **43 jours**.

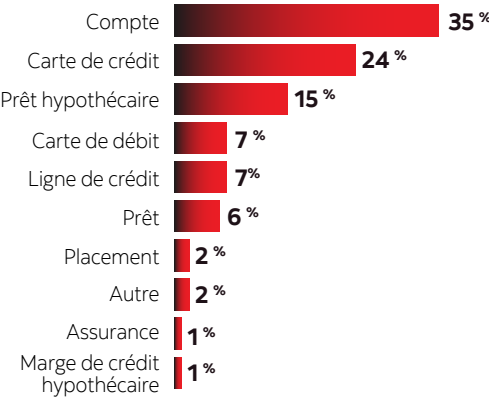


La durée moyenne d'enquête d'une plainte par la Banque, à compter de la date de réception de la plainte jusqu'à la date à laquelle le BAPC fournit une réponse écrite détaillée.

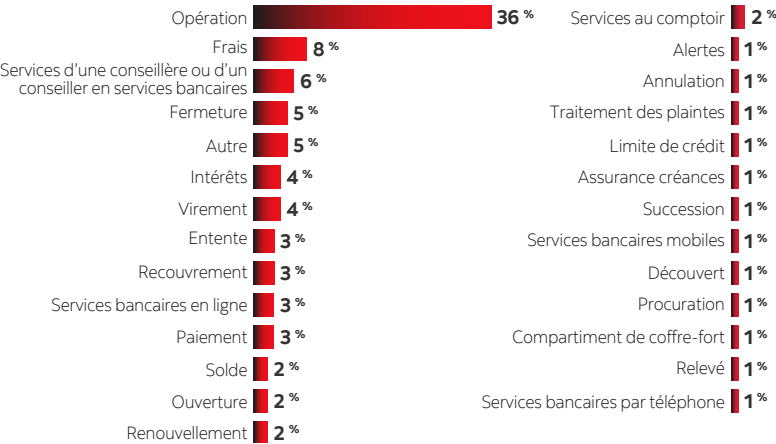
Dossiers examinés en 2025
Nature de la plainte



Dossiers examinés en 2025
Produit



Dossiers examinés en 2025
Service



Conseils pour vous aider à éviter les problèmes les plus courants



PASSER LES RELEVÉS EN REVUE ATTENTIVEMENT SANS ATTENDRE

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 reconnaissez 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.



PRENDRE CONNAISSANCE DES 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, lequel comprend également des outils, des vidéos, des articles et d'autres ressources pour répondre aux questions sur les prêts hypothécaires. Conseil pour le renouvellement : La Banque exige que les instructions de renouvellement du prêt hypothécaire lui parviennent par écrit avant la date d'échéance et n'accepte pas les instructions de 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.





PRÉVENIR LA FRAUDE

Les fraudeurs perfectionnent continuellement leurs tactiques pour améliorer la crédibilité des arnaques et en complexifier la détection. La vitesse et le degré de sophistication des attaques, comme l'usurpation d'identité ou les occasions d'investissement factices, augmentent, ce qui nécessite une vigilance constante et de la formation continue. Les malfaiteurs exploitent différents canaux, dont les réseaux sociaux, les appels téléphoniques et les courriels, pour soutirer des renseignements personnels et de l'argent.

Hameçonnage par courriel ou par texto : L'hameçonnage par courriel ou par texto demeure une tactique courante. Les fraudeurs envoient des messages d'apparence officielle pour inciter les gens à transmettre des renseignements confidentiels ou à télécharger des maliciels. Faites montre de prudence quand vous recevez un message non sollicité et n'ouvrez pas les liens ou les pièces jointes si la communication provient d'une source inconnue.

Arnaques reposant sur l'usurpation d'identité ou des occasions de placement factices : Les fausses occasions de placement se multiplient; souvent liées à une cryptomonnaie quelconque, elles sont promues en ligne et sur les réseaux sociaux. Les arnaques reposant sur l'usurpation d'identité, par exemple celle d'un représentant d'une banque ou des forces de l'ordre, voire d'une personne de confiance, sont également en hausse. En vue de protéger sa clientèle, la Banque Scotia envoie des alertes ciblées, propose des ressources à jour sur son Portail sur la cybersécurité et la fraude et invite les gens à vérifier l'inscription des sociétés de placement au moyen de l'outil des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (<https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/investisseur/sont-ils-inscrits/>).

Prévention de la fraude au moyen de mesures de cybersécurité rigoureuses : Il faut se méfier des sites mal conçus qui ne précisent pas les coordonnées de l'entreprise et demandent les renseignements sur les cartes de crédit hors du processus d'achat. Veillez à choisir des mots de passe robustes et différents pour vos comptes et à vous inscrire aux alertes de sécurité ainsi qu'à l'authentification à facteurs multiples lorsque c'est possible. Rappelez-vous de ne jamais divulguer un mot de passe à usage unique, les renseignements sur des cartes bancaires physiques ni des renseignements personnels, même si la

demande semble urgente. Raccrochez si un appel semble louche et vérifiez l'identité de votre interlocuteur avant de lui envoyer des fonds.

La Banque Scotia est déterminée à protéger sa clientèle en lui montrant comment utiliser les outils en libre-service, en lui fournissant proactivement de l'information didactique, en formant son personnel, en envoyant régulièrement des communications à propos des nouvelles escroqueries et en proposant des ressources en ligne sur le sujet. Les outils ci-dessous permettent aux clients de prendre des mesures immédiates pour améliorer leur sécurité personnelle :

Données biométriques : La reconnaissance faciale et l'utilisation d'un capteur d'empreintes digitales accélèrent et sécurisent l'accès à l'application mobile de la Banque Scotia. La vérification des données biométriques repose sur des caractéristiques physiques uniques, ce qui complexifie la tâche des fraudeurs désireux d'usurper votre identité.

Service InfoAlertes : La Banque Scotia vous notifie en temps réel des activités sur vos comptes et de l'utilisation de vos cartes pour que vous détectiez les opérations douteuses et puissiez agir rapidement afin de protéger votre argent.

Verrouillage et déverrouillage de carte : Cette fonctionnalité de la Banque Scotia vous permet de bloquer la plupart des opérations effectuées avec votre carte instantanément en cas de perte, de vol ou d'activité suspecte. Elle empêche les achats non autorisés et peut servir proactivement à verrouiller une carte non utilisée ou à la déverrouiller seulement pour faire des opérations légitimes.

Alertes de fraude : Les alertes de fraude envoyées par la Banque Scotia reposent sur une technologie analytique qui détecte les activités inhabituelles visant les cartes de débit et de crédit. En cas de détection d'une opération suspecte, la carte se verrouille temporairement et le système vous avise sans frais par notification poussée, texto ou courriel, et ce, en tout temps. L'inscription est automatique si la carte est admissible. Bien que les alertes constituent une mesure de protection supplémentaire, certaines opérations non autorisées peuvent ne pas être détectées ou signalées à temps.

Pour en savoir plus et obtenir des conseils de protection, consulter notre Portail sur la cybersécurité et la fraude ou la page « Fraudes courantes » de notre site Web : <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	ccao@scotiabank.com
Téléphone	1-800-785-8772 ou 416-933-3299
Courrier	Bureau d'appel des plaintes des clients 44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1