

- Courrier Ombudsman des services bancaires et d'investissement
401, rue Bay, bureau 1505
C. P. 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
- Télécopieur 1-888-422-2865
- Courriel ombudsman@obsi.ca
- Téléphone 1-888-451-4519

Communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC supervise les institutions financières de compétence fédérale pour s'assurer qu'elles respectent les dispositions des lois fédérales visant la protection des consommateurs. Par exemple, les institutions financières doivent informer les consommateurs concernant les frais, les taux d'intérêt et les procédures de règlement des plaintes. Elles doivent également donner un préavis satisfaisant concernant la fermeture d'une succursale et, sous réserve de certaines conditions, elles sont tenues d'encaisser un chèque du gouvernement fédéral à concurrence de 1 500 \$ et d'ouvrir un compte de dépôt sur présentation de pièces d'identité acceptables. Si vous avez une plainte à formuler concernant une semblable question de réglementation, veuillez communiquer par écrit avec l'ACFC à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
6^e étage, Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario)
K1R 1B9

Téléphone 1-866-461-2232 (Anglais 1-866-461-3222)
Site Web www.fcac-acfc.gc.ca.

Opérations bancaires courantes

Ouverture d'un compte de dépôt personnel ou encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral à la Banque Scotia

Politique de blocage de fonds



Ouverture d'un compte de dépôt personnel

Il est facile d'ouvrir un compte de dépôt personnel à la Banque Scotia. Il vous suffit de vous présenter à une succursale et de vous adresser à un représentant, de composer le 1-800-575-2424 ou de remplir une demande en ligne à www.banquescotia.com. Chacun de nos clients a ses propres habitudes et besoins en matière d'opérations bancaires. Grâce à notre gamme complète de produits et services bancaires, nous sommes convaincus que vous trouverez la combinaison qui répondra parfaitement à vos besoins.

Réponses aux questions courantes relativement à l'ouverture d'un compte de dépôt personnel :

1. *Dois-je faire un dépôt minimal?*

NON. Aucun dépôt minimal n'est exigé pour ouvrir un compte de dépôt personnel. Mais vous aimerez sans doute la commodité du dépôt direct pour vos chèques de paie ou vos prestations de l'État. N'hésitez pas à poser des questions à notre personnel ou à lui demander d'établir un service de dépôt direct.

2. *Ai-je besoin d'une adresse permanente pour ouvrir un compte de dépôt personnel?*

NON. Il n'est pas nécessaire d'avoir une adresse permanente pour ouvrir un compte de dépôt personnel, mais la loi nous oblige à vous demander votre adresse. Nous vous demanderons peut-être une preuve de votre lieu de résidence, comme une facture de services publics récente sur laquelle figurent votre nom et votre adresse.

3. *Dois-je avoir un emploi pour ouvrir un compte de dépôt personnel?*

NON. Il n'est pas nécessaire d'avoir un emploi pour ouvrir un compte de dépôt personnel, mais la loi nous oblige à vous demander votre métier.

4. *Puis-je ouvrir un compte de dépôt personnel après avoir fait faillite?*

OUI. Votre dossier de crédit ne nuira pas à l'ouverture de votre compte de dépôt personnel, sauf s'il renferme des renseignements défavorables concernant une escroquerie ou d'autres activités illicites. Toutefois, si vous demandez une protection contre les découverts, nos politiques et procédures habituelles en matière de crédit s'appliqueront.

5. *Dois-je présenter une pièce d'identité avec photo?*

NON. Cependant, une photo d'identité nous aidera à mieux vous connaître et à mieux vous protéger.

Voici les pièces d'identité que nous exigeons à l'ouverture d'un compte de dépôt personnel :

tout à la Banque Scotia, nous avons à cœur d'arriver diligemment à un règlement juste. Voici comment obtenir rapidement un règlement pour votre plainte.

Étape 1

Adressez-vous au personnel de votre succursale ou du centre de service.

Si la personne à qui vous vous adressez à la succursale ou au centre de service où vous faites affaire ne peut régler votre problème à votre satisfaction, veuillez vous adresser au directeur. Celui-ci possède l'autorité nécessaire pour régler la plupart des problèmes qui surviennent.

Étape 2

Communiquez avec le Bureau du président.

Si le directeur n'arrive pas à régler votre plainte de façon satisfaisante, un représentant du Bureau du président sera heureux de vous aider.

- Téléphone - Français 1-877-700-0044 (de Toronto 416-933-1780)
Anglais 1-877-700-0043 (de Toronto 416-933-1700)
- Télécopieur - 1-877-700-0045 (de Toronto 416-933-1777)
- Courriel mail.president@scotiabank.com
- Courrier Bureau du président de la Banque Scotia
44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1

Étape 3

Communiquez avec l'ombudsman de la Banque Scotia

L'ombudsman de la Banque Scotia, qui relève directement du chef de la direction, a reçu le mandat d'étudier de façon impartiale toutes les plaintes non réglées des clients. Si lors des deux premières étapes vous n'avez pas obtenu satisfaction, veuillez adresser votre plainte par écrit à l'ombudsman de la Banque Scotia.

- Courrier Ombudsman de la Banque Scotia
44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1
- Télécopieur 1-866-787-7061
- Courriel ombudsman@scotiabank.com
- Téléphone 1-800-785-8772 (de Toronto : 416-933-3299)

Vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction?

Adressez-vous alors à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Un ombudsman indépendant a été nommé pour agir au mieux des intérêts des clients des banques et des sociétés de placement canadiennes. Si la réponse de notre ombudsman ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI. Bien que nous devrions régler votre plainte dans un délai de 90 jours, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement si nos efforts n'ont pu donner de résultat satisfaisant dans ce délai.

ces fonds ou que vous ne puissiez pas les encaisser immédiatement. Nous pouvons bloquer les fonds dans l'attente de la confirmation que le chèque ne sera pas retourné par l'institution sur laquelle il a été tiré. Toutefois, le blocage des fonds ne garantit pas que le chèque ne sera pas retourné, parce qu'il n'est pas valide ou pour une autre raison, 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.

Voici les durées maximales de blocage qui s'appliquent aux chèques codés à l'encre magnétique que vous déposez sur votre compte s'ils ne sont ni endommagés ni mutilés* :

- pour un chèque tiré sur une succursale canadienne d'une institution financière, la durée du blocage n'excédera pas :
 - 5 jours ouvrables (4 jours ouvrables après la date du dépôt) s'il est libellé en dollars canadiens;
 - 10 jours ouvrables (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 20 jours ouvrables (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 30 jours ouvrables (29 jours ouvrables après la date du dépôt).

À ces fins, le terme «jour ouvrable» signifie les jours de semaine ordinaires, excluant les samedis, les dimanches et les jours fériés fixés par le gouvernement fédéral.

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.

L'ancienneté de vos liens avec la Banque Scotia, l'importance du solde de votre compte ainsi que le montant et les caractéristiques du chèque déposé peuvent avoir une incidence sur la durée du blocage.

Pour un accès immédiat au produit d'un chèque déposé (jusqu'à concurrence d'une limite préautorisée), veuillez vous renseigner auprès de votre succursale sur l'option Retrait sur dépôt, qui peut être liée à votre *Carte Scotia*.

** Veuillez noter que certains chèques peuvent être mis «en recouvrement», auquel cas votre compte ne sera crédité qu'après que l'autre institution aura procédé à la compensation et que la Banque Scotia aura reçu les fonds.*

Règlement des plaintes

Vous voulez porter plainte relativement à un produit ou un service de la Banque Scotia? Comme les clients passent avant

- Deux pièces d'identité parmi celles qui figurent à la partie A ou B de la Liste des pièces d'identité recevables, dont au moins une de celles figurant à la partie A; ou
- Une pièce d'identité parmi celles indiquées à la partie A de la Liste des pièces d'identité recevables, à condition qu'un client en règle avec la Banque Scotia, ou une personne respectée dans la localité où se trouve votre succursale, confirme également votre identité.

Dans le cas d'un enfant âgé de moins de 12 ans, un des parents ou un tuteur légal doit ouvrir le compte en son nom et produire les originaux de deux pièces d'identité recevables pour confirmer son identité. En outre, si vous êtes le tuteur légal d'un mineur et que vous nous demandez d'ouvrir un compte pour ce dernier, vous devrez nous fournir une copie certifiée conforme du document juridique attestant de votre tutelle. Toute personne mineure devant être un signataire autorisé du compte doit produire les originaux de deux pièces d'identité recevables, quel que soit son âge.

Les pièces d'identité que vous présentez doivent être des originaux valides et clairement lisibles. Nous nous réservons le droit de communiquer avec l'émetteur de tout document d'identité qui nous aura été soumis, pour en vérifier la validité. Nous consignerons les renseignements figurant sur les pièces d'identité que vous nous aurez soumises.

Si le nom figurant sur l'une de vos pièces d'identité n'est pas le même que sur les autres pièces soumises, vous devrez produire un certificat attestant votre changement de nom (ou une copie conforme de ce certificat) ou tout autre document attestant le changement de nom.

En plus des pièces d'identité exigées, vous devez décliner les renseignements suivants, s'ils ne figurent pas sur les pièces d'identité que vous aurez produites :

- votre nom au complet,
- votre adresse domiciliaire, s'il y a lieu,
- votre date de naissance et
- votre profession ou votre type d'activité, s'il y a lieu.

Dans certaines situations, nous devons faire d'autres vérifications relatives aux renseignements fournis avant d'ouvrir le compte.

Si des motifs juridiques nous incitent à refuser votre demande d'ouverture de compte de dépôt personnel, nous vous en informerons par écrit.

Encaissement de chèques du gouvernement fédéral

Nous encaissons sans frais les chèques du gouvernement du Canada de 1 500 \$ ou moins, que vous soyez ou non un client de la Banque. Les fonds sont immédiatement disponibles,

pourvu que les conditions suivantes soient respectées et que nous n'ayons aucun motif reconnu par la loi de refuser d'encaisser un chèque émis par le gouvernement fédéral :

- Vous produisez deux pièces d'identité figurant à la partie A ou B de la Liste des pièces d'identité recevables, ou
- Vous présentez une pièce d'identité figurant à la partie A ou B de la Liste des pièces d'identité recevables,
 - si cette pièce porte votre photo et votre signature, ou
 - si un client en règle avec la Banque Scotia, ou une personne respectée dans la localité où se trouve votre succursale, confirme également votre identité.

Les pièces d'identité que vous présentez doivent être des originaux valides et clairement lisibles. Si le nom figurant sur l'une de vos pièces d'identité n'est pas le même que sur les autres pièces soumises, vous devrez produire un certificat attestant votre changement de nom (ou une copie conforme de ce certificat) ou tout autre document attestant le changement de nom.

Si des motifs reconnus par la loi nous incitent à refuser d'encaisser votre chèque du gouvernement du Canada, nous vous en informerons par écrit.

Liste des pièces d'identité recevables

La liste ci-après vous est fournie conformément au «Règlement sur l'accès aux services bancaires de base» de la *Loi sur les banques*.

PARTIE A

- Un permis de conduire valide et émis au Canada, lorsque les lois provinciales en autorisent l'utilisation aux fins de vérification d'identité (*au Québec, comme les lois applicables nous interdisent de demander un permis de conduire, la présentation de celui-ci est laissée à votre discrétion*)
- Un passeport canadien valide
- Un certificat de citoyenneté canadienne ou de naturalisation, autre que commémoratif, émis sous forme d'un document ou d'une carte
- Une carte de résident permanent ou une formule IMM 1000, IMM 1442 ou IMM 5292 de Citoyenneté et Immigration Canada
- Une carte d'un régime provincial d'assurance maladie, lorsque les lois provinciales en autorisent l'utilisation aux fins de vérification d'identité

Notes :

- (1) *La carte d'assurance-maladie de l'Ontario, du Manitoba et de l'Île-du-Prince-Édouard n'est pas acceptée en tant que pièce d'identité, et ce, même si le client nous présente cette carte.*
- (2) *La carte d'assurance-maladie de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse, du Québec (où elle ne peut être demandée, mais peut être acceptée si présentée), des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut*

est acceptée dans toutes les provinces et les territoires comme pièce d'identité, et ce, même en Ontario, au Manitoba et à l'Île-du-Prince-Édouard.

- Un certificat de statut d'Indien, émis par le gouvernement du Canada
- Un document ou une carte portant vos photo et signature, dont l'émetteur figure dans la liste qui suit :
 - Insurance Corporation of British Columbia
 - Alberta Registries
 - Saskatchewan Government Insurance
 - Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations
 - Department of Transportation and Public Works of the Province of Prince Edward Island
 - Centre de Service du Nouveau-Brunswick
 - Department of Government Services and Lands of the Province of Newfoundland and Labrador
 - Department of Transportation of the Northwest Territories
 - Department of Community Government and Transportation of the Territory of Nunavut
- Une carte d'assurance sociale émise par le gouvernement du Canada
- Une carte Sécurité de la vieillesse, émise par le gouvernement du Canada
- Un certificat de naissance émis au Canada

PARTIE B

- Une carte de crédit émise par un membre de l'Association canadienne des paiements qui porte vos nom et signature ou est émise à votre nom
- Une carte client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), portant vos photo et signature
- Une carte d'employé avec photo, émise par un employeur bien connu dans la localité
- Une carte bancaire, une carte de guichet automatique ou une carte client qui, émise par un membre de l'Association canadienne des paiements, porte vos nom et signature ou est émise à votre nom
- Un passeport valide d'un pays étranger

Politique de retenue des chèques de la Banque Scotia s'appliquant aux dépôts faits sur un compte de dépôt personnel

Lorsque vous déposez un chèque (y compris un effet négociable tel qu'un chèque certifié, une traite ou un mandat) sur votre compte de dépôt personnel dans une succursale de la Banque Scotia ou à un GAB, il est possible que vous n'ayez pas accès à