



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

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

Le principal mandat du BAPC est d'offrir aux clients 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 pour l'aider à bonifier ses activités, ses produits et ses services et ainsi améliorer l'expérience client.

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

Toutes les recommandations qu'il pourrait formuler 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 tous les clients 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 [scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html](https://scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html)

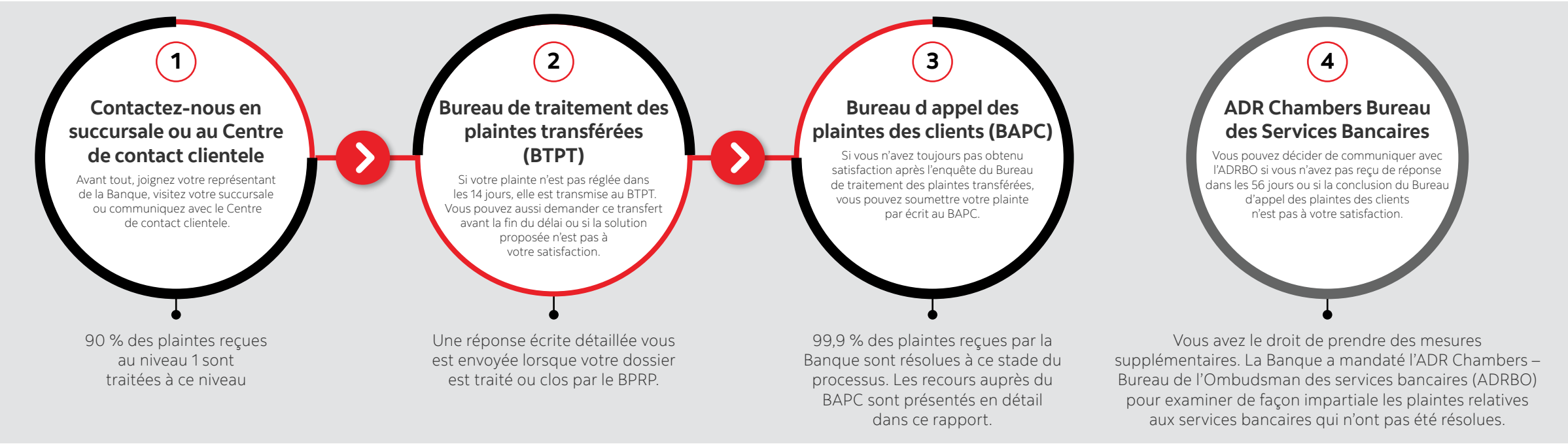
# Rapport annuel du BAPC

EXERCICE 2022

1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2021 – 31 OCTOBRE 2022

**Banque Scotia**<sub>MD</sub>

# Voies de résolution d'une plainte



## Enquête du BAPC

Le BAPC fera enquête après avoir obtenu le consentement du client, selon lequel ce dernier reconnaît comprendre le processus à suivre et accepte de préserver la confidentialité des dossiers du BAPC et de la correspondance qu'il aura avec lui. La plainte doit être liée en grande partie aux activités de la Banque Scotia au Canada.

Bien que nous enquêtions 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.

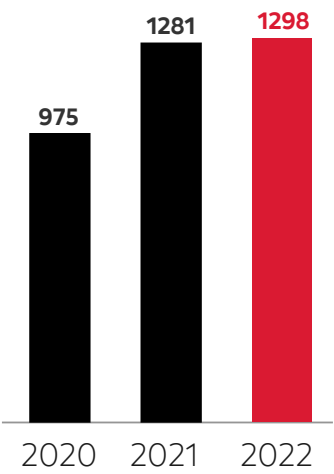
S'il est établi qu'une plainte ne relève pas de notre compétence, nous enquêterons afin de confirmer que les exigences réglementaires ont été respectées et que la Banque a suivi les procédures appropriées. Une lettre d'explication vous sera envoyée, et vous aurez toujours l'option d'en appeler de la décision de la Banque auprès d'un organisme externe de traitement des plaintes.

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.

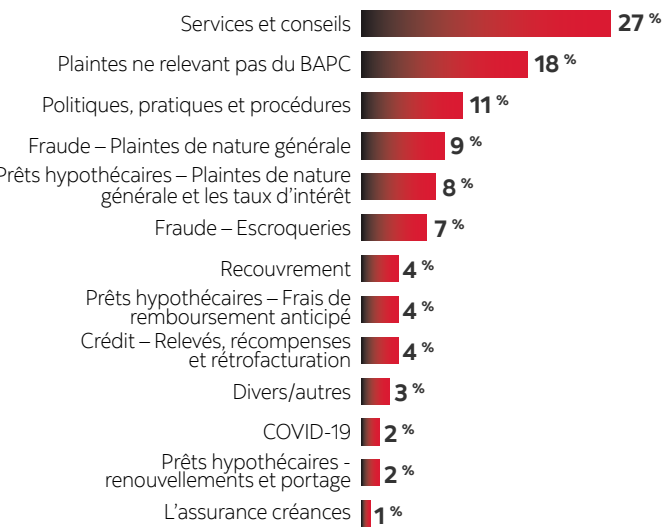
- Nous demanderons également aux employés de la Banque Scotia de nous fournir toute information pertinente.
- Nous discuterons du dossier avec vous et avec les employés de la Banque Scotia ou de ses sociétés affiliées qui sont impliqués dans le dossier ou qui peuvent collaborer à l'enquête.
- Afin de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

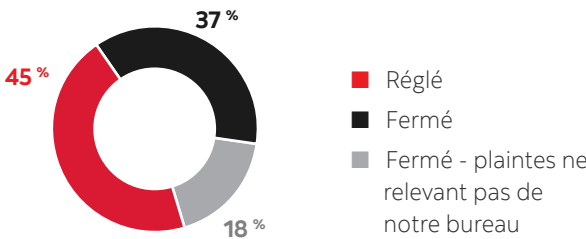
CCAO Dossiers examinés en 2022,  
au total



Dossiers examinés en 2022 par  
nature de la plainte



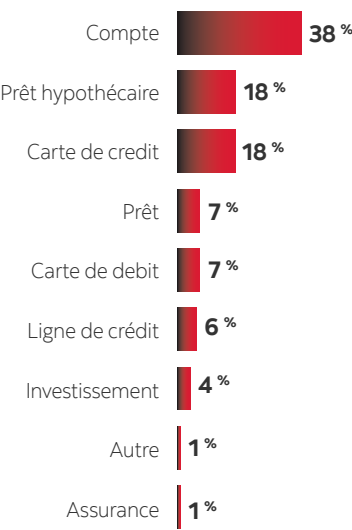
Dossiers examinés en 2022, par  
résultat



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

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

Dossiers examinés en 2022 par  
produits



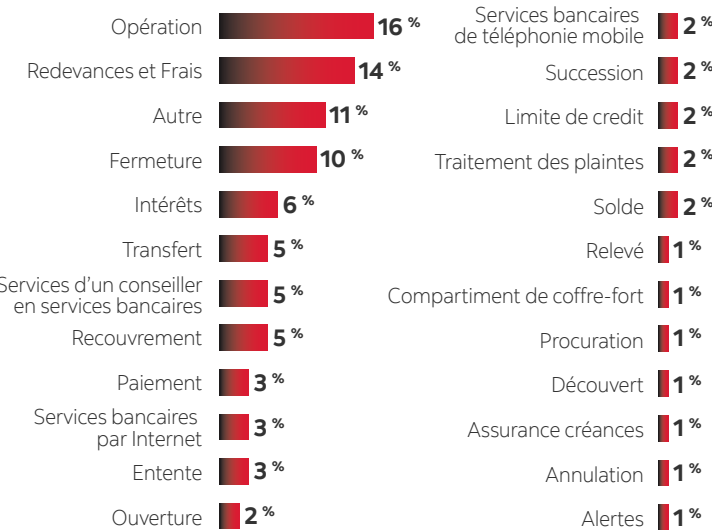
Dossiers examinés en 2022, par  
délai de règlement

Le délai de règlement moyen est de **24 jours**.

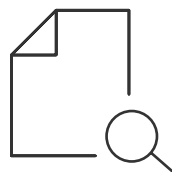


Note : Avant le 30 juin 2022, le délai de règlement d'un dossier correspondait au temps de traitement d'une plainte requis par le BAPC. Depuis le 30 juin 2022, le délai de règlement s'étend pour inclure le temps requis par la Banque pour traiter une plainte à tous les niveaux du processus.

Dossiers examinés en 2022  
services



# 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 éventuel, 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.

Cela s'applique même dans le cas des cartes de crédit de la Banque Scotia protégées par la politique de responsabilité zéro (des renseignements supplémentaires sur la politique de responsabilité zéro sont disponibles sur le site [banquescotia.com](https://www.banquescotia.com)). En vertu de la politique de responsabilité zéro, vous ne serez pas responsable des opérations non autorisées passées sur votre carte, mais vous devez signaler immédiatement ces opérations non autorisées à la Banque. Sinon, comme indiqué ci-dessus, toutes les opérations figurant sur votre relevé seront considérées comme étant autorisées. 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 ces frais, consultez le site [banquescotia.com](https://www.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.



## PRÉVENTION DE LA FRAUDE

Les fraudeurs perfectionnent continuellement leurs arnaques pour les rendre toujours plus crédibles et plus difficiles à reconnaître. Le volume de tentatives de fraude est en rapide croissance 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 utilisent de nombreux canaux de distribution, notamment les médias sociaux, les appels téléphoniques, les SMS et les courriels, pour tenter de voler des renseignements personnels (qu'ils utilisent pour commettre des fraudes ultérieures) et de l'argent.

L'hameçonnage demeure le type de fraude le plus répandu. L'hameçonnage est une forme de fraude utilisée par les cybercriminels qui ont recours aux courriels pour obtenir vos renseignements personnels ou confidentiels. Les fraudeurs 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. 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 tentent de vous vendre des produits... qu'ils n'ont pas. En magasinant en ligne, soyez sur vos gardes si le site sur lequel vous naviguez est mal conçu, si vous ne voyez pas l'adresse ou le numéro de téléphone de l'entreprise, ou si l'on vous demande de fournir les renseignements de votre carte de crédit avant même d'effectuer un achat.

Faites aussi attention de ne pas vous faire prendre par une fraude de situation d'urgence. Si vous recevez l'appel d'une personne en situation d'urgence ayant besoin d'argent, ne vous pliez pas à ses demandes sur-le-champ. Confirmez d'abord l'identité de votre interlocuteur en lui posant des questions auxquelles un étranger ne serait pas en mesure de répondre.

## Le Bureau d'appel des plaintes des clients

On trouve le processus de traitement des plaintes de la Banque Scotia en ligne à l'adresse :

[scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html](https://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 or 416-933-3299
Courrier	Bureau d'appel des plaintes des clients 44 rue King Ouest Toronto, ON M5H 1H1