

## Des modifications s'appliqueront à notre Guide d'accompagnement – Opérations bancaires courantes à compter du 30 Juin 2022.

Voici en quoi consistent ces modifications apportées au Guide, qui seront en vigueur dès le 30 Juin 2022.

Partie	Version actuelle	Version proposée (les modifications sont soulignées)
<b>Partie 6 Comptes d'épargne</b>	<p><b>Fonctionnement des intérêts privilégiés</b></p> <p>Le compte d'épargne <i>Momentum<sup>PLUS</sup></i> rapporte des intérêts privilégiés en plus des intérêts ordinaires. Pour bénéficier des intérêts privilégiés, vous devez ouvrir une période de prime et laisser intact le montant déposé jusqu'à la fin de la période de prime. Quand vous ouvrez une période de prime, vous choisissez :</p> <p>a) le montant à consacrer à une période de prime et b) la durée de la période de prime (90, 180, 270 ou 360 jours). Plus longue est la période de prime, plus élevé est le taux d'intérêt. Cinq périodes de prime peuvent être en cours simultanément.</p> <p>Une période de prime commence au moment du dépôt. Toute opération qui retire de l'argent de la période de prime y met fin, et les intérêts privilégiés sont alors perdus. Par exemple, les retraits, les virements (y compris les virements à vos autres comptes de la Banque Scotia ou à d'autres périodes de prime de votre compte d'épargne <i>Momentum<sup>PLUS</sup></i>) et les frais de service liés aux opérations mettent fin à une période de prime. Quand une période de prime cesse, une nouvelle période de prime de la même durée commence le même jour.</p>	<p><b>Fonctionnement des intérêts privilégiés</b></p> <p>Le compte d'épargne <i>Momentum<sup>PLUS</sup></i> rapporte des intérêts privilégiés en plus des intérêts ordinaires. Pour bénéficier des intérêts privilégiés, vous devez ouvrir une période de prime et laisser intact le montant déposé jusqu'à la fin de la période de prime. Quand vous ouvrez une période de prime, vous choisissez :</p> <p>a) le montant à consacrer à une période de prime et b) la durée de la période de prime (90, 180, 270 ou 360 jours). Plus longue est la période de prime, plus élevé est le taux d'intérêt. Cinq périodes de prime peuvent être en cours simultanément.</p> <p>Une période de prime commence au moment du dépôt. <u>Tout dépôt effectué après 18 h (heure de l'Est) le dernier jour de la période de prime peut être considéré comme un dépôt effectué le jour suivant, qui sera le premier jour d'une nouvelle période de prime.</u> Toute opération qui retire de l'argent de la période de prime y met fin, et les intérêts privilégiés sont alors perdus. Par exemple, les retraits, les virements (y compris les virements à vos autres comptes de la Banque Scotia ou à d'autres périodes de prime de votre compte d'épargne <i>Momentum<sup>PLUS</sup></i>) et les frais de service liés aux opérations mettent fin à une période de prime. Quand une période de prime cesse, une nouvelle période de prime de la même durée commence le même jour.</p>
<b>Partie 12 Règlement des plaintes</b>	<p>Avis important : Le 30 juin 2022, des changements, notamment en lien avec la Loi sur les banques (Canada), seront apportés aux processus de règlement des plaintes.</p> <p>La présente section vous indique avec qui communiquer en premier lieu et les étapes à suivre si vous avez une plainte à formuler.</p> <p><b>Étape 1</b></p> <p><b>Adressez-vous à la succursale ou au Centre contact clientèle au 1-800-575-2424.</b></p> <p>Si la personne avec laquelle vous faites affaire à la succursale ou au Centre contact clientèle n'est pas en mesure de vous donner entière satisfaction, n'hésitez pas à vous adresser à un cadre supérieur, lequel est habilité à régler la plupart des cas.</p>	<p>Cette section explique à qui s'adresser et comment procéder pour déposer une plainte, et décrit le processus de la Banque Scotia, dont les ressources auxquelles vous pouvez faire appel. Pour vous renseigner sur l'état de traitement d'une plainte, vous pouvez communiquer avec un représentant de la Banque en tout temps.</p> <p><b>Voies de résolution d'une plainte</b></p> <p><b>Avant tout, joignez votre représentant de la Banque, visitez votre succursale ou communiquez avec le Centre de contact clientèle (1-800-575-2424).</b></p> <p>Si la première personne à laquelle vous parlez n'est pas en mesure de vous donner satisfaction, veuillez vous adresser directement à un directeur, lequel peut régler toutes sortes de problèmes.</p> <p>Après avoir déposé une plainte auprès de la Banque, vous recevrez un accusé de réception avec numéro de dossier ainsi qu'une copie du processus de traitement des plaintes de la Banque Scotia. Une fois votre plainte résolue, vous pouvez aussi recevoir une confirmation.</p>

## Étape 2

### Communiquez avec le Bureau du président.

Si le cadre supérieur n'a pu régler le tout à votre convenance, veuillez communiquer avec un représentant du Bureau du président et chef de la direction, qui se fera un plaisir de vous aider.

Courriel mail.president@scotiabank.com  
 Courrier Le président - Banque Scotia – 44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1  
 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)

## Étape 3

### Communiquez avec l'Ombudsman de la Banque Scotia.

L'Ombudsman de la Banque Scotia a pour mandat d'examiner de façon impartiale toutes les plaintes non résolues de clients. Si vous êtes toujours insatisfait après les deux premières étapes, veuillez adresser votre plainte par écrit à l'ombudsman.

Courriel ombudsman@scotiabank.com  
 Courrier Ombudsman de la Banque Scotia  
 44, rue King Ouest  
 Toronto (Ontario) M5H 1H1  
 Télécopieur 1-866-787-7061

### Vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction?

#### Vous pouvez vous adresser à un organisme externe chargé des plaintes : ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).

ADRBO a pour mandat d'examiner de façon impartiale les plaintes relatives aux services bancaires qui n'ont pas été résolues. Si la réponse de notre ombudsman ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez soumettre votre plainte à ADRBO. Bien que nous espérons régler votre plainte dans un délai de 90 jours, si nos efforts n'ont pu donner de résultat satisfaisant, vous pouvez vous adresser à ADRBO.

Courriel contact@bankingombuds.ca  
 Courrier ADR Chambers Banking Ombudsman Case postale 1006 31, rue Adelaide Est Toronto (Ontario) M5C 2K4  
 Téléphone 1-800-941-3655  
 Télécopieur 1-877-803-5127

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

L'ACFC supervise les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions des lois fédérales visant la protection des consommateurs. À titre d'exemple, les institutions financières doivent transmettre aux consommateurs les renseignements concernant les frais, les taux d'intérêt et la procédure de gestion des plaintes. Elles doivent également donner un avis

### Communiquez avec le Bureau du président – Règlement des plaintes (BPRP)

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.

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.

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

### Vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction?

#### Communiquez avec le Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC)

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.

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 BAPC celui-ci vous enverra une confirmation écrite de la réponse de la Banque.

Courriel ccao@scotiabank.com  
 Courrier Bureau d'appel des plaintes des clients  
 Scotia Plaza – 44, rue King Ouest Toronto (Ontario) M5H 1H1 Canada  
 Téléphone 1-800-785-8772  
 Télécopieur 1-866-787-7061

#### Vous pouvez vous adresser à un organisme externe chargé des plaintes.

La Banque a mandaté l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) d'examiner de façon impartiale les plaintes relatives aux services bancaires qui n'ont pas été résolues.

Vous pouvez décider de communiquer avec l'ADRBO si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 56 jours ou si la conclusion du Bureau d'appel des plaintes des clients n'est pas à votre satisfaction.

Courriel ombuds@servicesbancaires.ca  
 Courrier ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, Case postale 1006 31, rue Adelaide Est Toronto (Ontario) M5C 2K4  
 Téléphone 1-800-941-3655  
 Télécopieur 1-877-803-5127

Partie	Version actuelle	Version proposée (les modifications sont soulignées)
	<p>suffisant en cas de fermeture de succursale et, sous réserve de certaines conditions, encaisser les chèques du gouvernement fédéral jusqu'à concurrence du montant prescrit et ouvrir des comptes de dépôt sur présentation de pièces d'identité admissibles. Si vous avez une plainte à formuler à l'égard de ces questions de réglementation, adressez-vous à l'ACFC par écrit, à l'adresse suivante :</p> <p>Courrier Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1R 1B9</p> <p>Téléphone Français : 1-866-461-2232 Anglais : 1-866-461-3222</p> <p>Télécopieur 1-866-814-2224 / 1-613-941-1436</p> <p>Site Web <a href="http://www.fcac-acfc.gc.ca">www.fcac-acfc.gc.ca</a></p>	<p><b>Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)</b></p> <p>L'ACFC supervise les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions relatives à la protection des consommateurs énoncées dans les lois fédérales. Par exemple, les institutions financières doivent fournir aux consommateurs des renseignements transparents sur les frais, les taux d'intérêt et les procédures de traitement des plaintes. Si vous avez une plainte à formuler à l'égard de ces questions de réglementation, adressez-vous à l'ACFC par écrit :</p> <p>Courrier Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9</p> <p>Téléphone Français : 1-866-461-2232 Anglais : 1-866-461-3222</p> <p>Télécopieur 1-866-814-2224 / 1-613-941-1436</p> <p>Site Web <a href="http://www.fcac-acfc.gc.ca">www.fcac-acfc.gc.ca</a></p>

**Partie 18**  
**Convention**  
**de compte de**  
**dépôt**

**Droit de propriété, droit de survie et exigences relatives à la signature**

**Titulaire unique<sup>†</sup>**

Si un compte est à votre seul nom, vous êtes l'unique propriétaire des fonds en dépôt sur ce compte et, ce faisant, nous n'accepterons que vos instructions. Après votre décès, le produit du compte fera partie de votre succession ou sera traité de la manière prescrite par la loi.

**Droit de propriété, droit de survie et exigences relatives à la signature**

**Titulaire unique<sup>†</sup>**

Si un compte est à votre seul nom, vous êtes l'unique propriétaire des fonds en dépôt sur ce compte et, ce faisant, nous n'accepterons que vos instructions. Après votre décès, le produit du compte fera partie de votre succession ou sera traité de la manière prescrite par la loi. Lorsque nous serons informés de votre décès, votre compte sera bloqué. Les frais relatifs à votre compte pourraient continuer d'être appliqués jusqu'à sa fermeture.