

---

# Règlement des plaintes

---

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

Cette brochure 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.

## **Voies de résolution d'une plainte**

### **Avant tout, joignez votre représentant de la Banque, visitez votre succursale ou communiquez avec le Centre de contact (1-800-575-2424)**

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.

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.

### **Communiquez avec le Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT)**

Si votre plainte n'est pas réglée dans les 14 jours, elle est transmise au BTPT. 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 BTPT, celui-ci vous enverra une confirmation écrite de la réponse de la Banque.

**Courriel**            [plaintestransferees@banquescotia.com](mailto:plaintestransferees@banquescotia.com)

**Courrier**            Bureau de traitement des plaintes transférées  
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)

## **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 de traitement des plaintes transférées, 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

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

La Banque a mandaté l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a été désigné comme unique organisme externe chargé des plaintes au Canada. L'OSBI est chargé d'examiner de façon impartiale les plaintes relatives aux services bancaires qui n'ont pas été résolues.

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

**Courriel** ombudsman@obsi.ca

**Courrier** Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)  
20, rue Queen ouest  
Bureau 2400, C.P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

**Téléphone** 1-888-451-4519

**Télécopieur** 1-888-422-2865

### **Communiquer 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 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 :

**Courrier** Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Téléphone** *Français* : 1-866-461-2232  
*Anglais* : 1-866-461-3222

**Télécopieur** 1-866-814-2224 / 1-613-941-1436

**Site Web** [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

# Codes de conduite et engagements envers le public

La Banque Scotia s'est engagée volontairement à respecter un certain nombre de codes de conduite et d'engagements envers le public, dont ceux indiqués ci-dessous, visant à protéger les intérêts des consommateurs. Des exemplaires du texte intégral des codes de conduite et des engagements envers le public sont disponibles dans le site Web de la Banque Scotia à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
- Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôts conjoints
- Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Politique zéro responsabilité Interac
- Comptes de dépôt à frais modiques / sans frais pour particuliers
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Paiements en ligne
- Documents hypothécaires en langage courant – Engagement de l'ABC
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
- Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé
- Visa e-Promesse
- Politique Responsabilité zéro de Visa
- Protection contre la fraude garantie d'American Express
- Protection Responsabilité zéro de Mastercard
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

