
Opérations bancaires courantes

Ouverture d'un compte de dépôt personnel, y compris un compte à frais peu élevés

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. *La Banque Scotia offre-t-elle des comptes de dépôt personnels à frais peu élevés?*

OUI. Avec le Compte bancaire de base, la Banque Scotia remplit son engagement d'offrir aux Canadiens des services bancaires à peu de frais. Il est offert sans frais mensuels aux personnes âgées de 60 ans et plus et aux bénéficiaires d'un REEI.

Des programmes comportant des caractéristiques spéciales (le programme d'épargne Horizon Jeunesse et le Plan Privilèges bancaires Étudiants) sont offerts sans frais mensuels aux jeunes et aux étudiants.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les options et les frais liés aux comptes, veuillez consulter le site www.banquescotia.com ou votre succursale.

Tous les comptes-chèques et d'épargne de la Banque Scotia peuvent être comparés au moyen de l'Outil de sélection de compte de l'Agence en matière de consommation financière du Canada (ACFC). Cet outil de l'ACFC permet d'effectuer une comparaison des comptes de la plupart des institutions financières au Canada et se trouve à la page Outils et calculatrices du site www.acfc.gc.ca.

6. 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.

Lorsque vous ouvrez un compte de dépôt personnel, vous devez nous présenter une pièce d'identité ou des documents en procédant de l'une des manières suivantes :

- Présenter une pièce d'identité avec photo délivrée par un organisme gouvernemental et figurant dans la liste Pièces d'identité recevables avec photo délivrées par un gouvernement; ou
- Présenter des documents provenant de deux sources indépendantes fiables et figurant dans la liste Pièces d'identité/documents recevables pour un processus d'identification double; ou

Si vous ne pouvez présenter une pièce d'identité ou des documents en procédant de l'une des manières indiquées ci-dessus, vous devez nous présenter :

- 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 au nom de l'enfant et produire les originaux d'une pièce d'identité recevable avec photo délivrée par un organisme gouvernemental ou de documents provenant de deux sources indépendantes fiables 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.

La pièce d'identité ou les documents 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'un de vos documents n'est pas le même que sur les autres documents soumis, 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 de la pièce d'identité ou des documents exigés, 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.

Pièces d'identité recevables avec photo délivrées par un gouvernement

- Un permis de conduire valide et délivré au Canada, dans la mesure où la loi provinciale applicable en permet l'utilisation aux fins de vérification de l'identité. Au Québec, la loi nous interdit de vous demander votre permis de conduire, mais vous pouvez le présenter de votre plein gré.
- Un passeport canadien valide.
- Un certificat de naturalisation sous la forme d'un document ou d'une carte. Nous n'acceptons pas les certificats commémoratifs.
- Une carte de citoyenneté canadienne délivrée avant 2012.
- Une carte de résident permanent.
- Un formulaire IMM 1442 de Citoyenneté et Immigration Canada (permis de résident temporaire, un permis de travail, un permis d'études ou une fiche de visiteur).
- Une carte avec photo d'un régime provincial ou territorial d'assurance-maladie, dans la mesure où la loi provinciale ou territoriale applicable en permet l'utilisation aux fins de vérification de l'identité.

Nota :

- (1) *La carte d'assurance maladie de l'Ontario, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Yukon n'est pas acceptée en tant que pièce d'identité, même si le client nous la présente.*
 - (2) *La carte d'assurance maladie de la Colombie-Britannique et du Québec (que nous ne pouvons pas demander, mais que nous pouvons accepter si elle est présentée par le client) est acceptée comme pièce d'identité partout au Canada, même en Ontario, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Yukon.*
- Un certificat sécurisé du statut d'Indien délivré par le gouvernement du Canada.
 - Une carte d'identité portant votre photo et votre signature et délivrée par une autorité provinciale ou territoriale, à l'exception du Québec :
 - Carte d'identité de la Colombie-Britannique
 - Carte de services de la Colombie-Britannique
 - Carte d'identité de l'Alberta
 - Carte d'identité avec photo de la Saskatchewan, autre qu'un permis de conduire
 - Carte d'identité de la Nouvelle-Écosse
 - Carte d'identité de bénévole délivrée par l'Île-du-Prince-Édouard
 - Carte d'identité avec photo du Nouveau-Brunswick
 - Carte d'identité avec photo de Terre-Neuve-et-Labrador

-
- Carte d'identité générale des Territoires du Nord-Ouest
 - Carte d'identité générale du Nunavut
 - Carte d'identité du Manitoba
 - Carte d'identité avec photo de l'Ontario
 - Carte d'identité générale du Yukon
 - Permis de conduire 404 du MDN
 - Carte d'identité des Forces armées canadiennes
 - Permis de possession et d'acquisition d'armes à feu
 - Passeport étranger valide
 - Permis de conduire valide
 - Carte Nexus
 - Carte Canpass
 - Carte Global Entry
 - Carte d'identité nationale
 - Carte de résident permanent des États-Unis¹
 - Permis de conduire américain²

^{1,2} Valide seulement pour les résidents des États-Unis.

Pièces d'identité/documents recevables pour un processus d'identification double

Documents permettant de vérifier le nom et la date de naissance

- État de compte du cotisant au Régime de pensions du Canada (RPC)
- Certificat de naissance original
- Certificat de mariage ou preuve de mariage délivrée par un gouvernement (document détaillé qui indique la date de naissance)
- Documents de divorce
- Certificat de citoyenneté canadienne
- Permis de conduire temporaire (sans photo)
- Document d'assurance souscrite au Canada (habitation, automobile, vie)

Documents permettant de vérifier le nom et l'adresse

- Relevé du Régime de pensions du Canada (RPC)
- Évaluation aux fins de l'impôt municipal
- Immatriculation de véhicule émise par un gouvernement provincial
- État des prestations fédérales, provinciales, territoriales ou municipales
- Un des documents de l'Agence du revenu du Canada (ARC) mentionnés ci-après :
 - Avis de cotisation
 - Demandes formelles de paiement
 - Rappel/réception des versements

-
- Lettre de remboursement de la TPS
 - État des prestations
 - Facture de services publics fournis au Canada
 - Feuillet T4 (Canada)
 - Relevé d'emploi occupé au Canada
 - Relevé de compte enregistré (par exemple REER, CPG) d'une institution financière canadienne
 - Visa de voyage

Documents permettant de vérifier le nom et de confirmer un compte financier

- Relevé de compte de carte de crédit
- Relevé de compte de carte de crédit
- Relevé de compte bancaire
- Relevé de compte de prêt
- Courriel ou lettre de l'entité financière qui détient le compte de dépôt, la carte de crédit ou le prêt

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
- Une pièce d'identité émise par une province ou un territoire.

Notes :

- (1) *La carte d'assurance-maladie de l'Ontario, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse 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, 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, en Nouvelle-Écosse 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

Politiques de la Banque Scotia en matière de retenue des chèques et d'accès aux fonds s'appliquant aux chèques déposés 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 la totalité de ces fonds 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 :
 - 4 jours ouvrables après la date du dépôt s'il est libellé en dollars canadiens;
 - 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 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 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 ou refuser l'accès à la première tranche de 100 \$ du chèque dans les cas suivants :

- (a) un dépôt au sujet duquel la Banque a des motifs raisonnables de croire qu'il est effectué à des fins illégales ou frauduleuses sur un compte;
- (b) un compte qui est ouvert depuis moins de 90 jours;
- (c) un chèque ou un autre instrument qui a été endossé plus d'une fois; ou
- (d) un chèque ou un autre instrument qui est déposé six mois ou plus après la date indiquée sur le chèque.

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

Étape 1

S'adresser à la succursale ou au Centre contact clientèle
(1-800-575-2424)

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.

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
- Télécopieur 1-877-700-0045 (de Toronto 416-933-1777)
- Téléphone Français 1-877-700-0044
(de Toronto 416-933-1780)
Anglais 1-877-700-0043
(de Toronto 416-933-1700)

Étape 3

Communiquer avec le Bureau de 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 devrions 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 – 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

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. Par exemple, les institutions financières doivent fournir aux consommateurs tous renseignements sur les frais, les taux d’intérêt et les procédures de règlement des plaintes. Elles doivent également donner un avis suffisant en cas de fermeture de succursale et, sous réserve de certaines conditions, encaisser les chèques du gouvernement fédéral jusqu’à 1 500 \$ et ouvrir des comptes de dépôt sur présentation de pièces d’identité adéquates. 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 :

- Courrier Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9
- Téléphone Français 1-866-461-2232 (anglais 1-866-461-3222)
- Télécopieur 1-866-814-2224 / 613-941-1436
- Site Web www.fcac-acfc.gc.ca.

