

---

# Procurations et comptes de dépôt conjoints

---

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

## Qu'est-ce qu'une procuration?

Une procuration est un document juridique que vous signez pour accorder à une ou plusieurs personnes le pouvoir de gérer vos avoirs en votre nom. Dans la plupart des provinces et territoires, la personne ainsi nommée est appelée « mandataire », et il n'est pas obligatoire que ce soit un avocat.

Entre autres exigences, pour qu'une procuration soit valide, vous devez être mentalement capable au moment où vous la signez. Comme la définition légale de « capacité mentale » varie selon les provinces et les territoires, vous pourriez gagner à consulter un conseiller juridique à ce propos. Vous pouvez également modifier ou annuler une procuration n'importe quand, tant que vous êtes mentalement capable.

## Qu'est-ce qu'un compte conjoint?

Un compte conjoint est un compte bancaire sur lequel deux personnes ou plus ont les mêmes droits, dont celui d'effectuer des retraits ou d'autres transactions, peu importe qui dépose l'argent.

Le titulaire d'un compte conjoint a accès à part entière à ce dernier et assume la responsabilité de toutes les transactions qui y sont effectuées. Dans la plupart des cas, à moins d'instructions contraires, chaque titulaire du compte peut effectuer des transactions, comme des retraits, sans l'accord des autres; de même, les fonds du compte pourraient éventuellement servir à rembourser les créances de ce titulaire.

La majorité des comptes conjoints s'accompagnent d'un droit de survie : si un des titulaires décède, le compte revient aux titulaires survivants. La Convention de compte de la Banque Scotia renferme les modalités associées aux comptes conjoints. Pour la lire, consultez le document *Opérations bancaires courantes – Guide d'accompagnement* à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) ou demandez un exemplaire en succursale.

## **Formules de procuration de la Banque Scotia**

Si vous n'avez pas de formule de procuration, la Banque Scotia peut vous en fournir une, qui s'appliquera seulement aux transactions effectuées avec elle. Sachez que vous n'avez pas à utiliser cette formule; toutefois, si vous souhaitez le faire, vous devez vous assurer qu'elle n'entre pas en conflit avec une autre procuration signée par vous. Pour ce faire, n'hésitez pas à consulter un conseiller juridique. Si vous croyez avoir besoin d'une procuration, il est recommandé de s'adresser et de demander conseil à un tiers, par exemple un avocat ou un notaire.

## **Exigences de la Banque Scotia pour lier une procuration à un compte**

Vous devez présenter l'original de deux pièces d'identité valides, un spécimen de signature du mandataire et l'original ou une copie notariée de la procuration.

La Banque Scotia a à cœur d'offrir à ses clients un service inégalé. Quand vous ou votre mandataire apportez une procuration en succursale, ce document est étudié de près. Le délai d'examen est habituellement de cinq jours ouvrables, mais il varie selon la complexité du contenu et peut s'allonger si des renseignements complémentaires sont requis. Néanmoins, nous vous communiquerons les résultats dès que possible.

## **Renseignements supplémentaires?**

Pour en savoir plus sur les avantages et les risques des procurations et des comptes conjoints, consultez la brochure des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés intitulée *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet des Procurations (pour la gestion des finances et des biens) et comptes conjoints*. Vous la trouverez à <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/aines/forum/procurations-comptes-conjoints.html>.

## **Règlement des plaintes**

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.

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

**Avant tout, joignez votre équipe de gestion des relations d'affaires**

**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 Bureau de traitement des plaintes transférées. 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 :

<b>Courrier</b>	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 6 <sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9
<b>Téléphone</b>	Français : 1-866-461-2232 Anglais : 1-866-461-3222
<b>Télécopieur</b>	1-866-814-2224 / 1-613-941-1436
<b>Site Web</b>	<a href="http://www.fcac-acfc.gc.ca">www.fcac-acfc.gc.ca</a>

# Banque Scotia<sup>MD</sup>