

# Banque Scotia<sup>MD</sup>

## **Nous apportons des changements à notre brochure Placements – Guide d’accompagnement.**

**Le 25 avril 2026**, la section Règlement des plaintes de la brochure Placements – Guide d’accompagnement a été mise à jour. Il s’agit de la partie 9 de la brochure. Les versions papier et électronique seront mises à jour en conséquence plus tard cette année.

## Partie 9 Règlement des plaintes

L’information contenue dans cette brochure explique qui sont les personnes-ressources, le processus de la Banque Scotia et les étapes à suivre, notamment les canaux disponibles, si vous souhaitez déposer une plainte. Veuillez communiquer avec un représentant de la Banque en tout temps pendant le processus pour savoir où en est le traitement de la plainte.

### **Règlement des plaintes si La Banque de Nouvelle-Écosse est le courtier de votre compte**

#### **Communiquez avec nous**

En premier lieu, veuillez communiquer avec votre représentant de la Banque, vous rendre en succursale ou appeler le Centre de contact au 1-800-4SCOTIA ou au 1 800 575-2424.

Si la première personne à qui vous parlez n’est pas en mesure de régler votre plainte, demandez à parler directement à un gestionnaire, qui devrait pouvoir résoudre tout problème qui survient.

Lorsque vous soumettez une plainte à la Banque Scotia, vous recevez un accusé de réception écrit indiquant le numéro du dossier et une copie du processus de traitement des plaintes de la Banque. Vous pourriez également recevoir une communication une fois le dossier de plainte fermé.

#### **Communiquez avec le Bureau de traitement des plaintes transférées**

Si votre plainte n’est pas réglée dans un délai de 14 jours, elle sera transférée au Bureau de traitement des plaintes transférées. Vous pouvez aussi demander le transfert de votre dossier en tout temps pendant ces 14 jours, ou si la réponse reçue ne vous satisfait pas. Si votre dossier est transféré, une communication vous sera envoyée pour vous informer de la nouvelle personne-ressource.

Nous nous efforçons de régler chaque dossier le plus rapidement possible; toutefois, si cela prend plus de 56 jours, vous recevrez une notification.

Lorsque votre dossier sera fermé au Bureau de traitement des plaintes transférées, vous recevrez la réponse de la Banque.

Courriel : [escalatedconcerns@scotiabank.com](mailto:escalatedconcerns@scotiabank.com)

Adresse : Bureau de traitement des plaintes transférées  
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

Téléphone : Service en français : 1-877-700-0044 (à Toronto, 416-933-1780) Service en anglais : 1-877-700-0043 (à Toronto, 416-933-1700)

#### **Communiquez avec le Bureau d’appel des plaintes des clients**

Si vous n’êtes pas satisfait à la suite de l’enquête du Bureau de traitement des plaintes transférées, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au Bureau d’appel des plaintes des clients (BAPC). Le BAPC fera un examen impartial de votre plainte si vous en faites la demande.

Nous nous efforçons de régler chaque dossier le plus rapidement possible; toutefois, si cela prend plus de 56 jours, vous recevrez une notification.

Lorsque votre dossier sera fermé au BAPC, vous recevrez la réponse de la Banque.

Courriel : [ccao@scotiabank.com](mailto:ccao@scotiabank.com)

Adresse : Bureau d’appel des plaintes des clients  
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

Téléphone : 1-800-785-8772

## **Pour les plaintes liées aux services bancaires, vous pouvez communiquer avec l'organisme externe chargé des plaintes**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a été désigné comme le seul organisme externe chargé des plaintes relatives aux services bancaires au Canada. L'OSBI a l'obligation de faire un examen juste et impartial des plaintes non résolues en matière de services bancaires.

Vous pouvez décider de communiquer avec l'OSBI si vous n'avez reçu aucune réponse de la Banque Scotia dans les 56 jours suivant le dépôt de votre plainte ou si la réponse du BAPC ne vous satisfait pas.

Site Web : [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Adresse : 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

## **Vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières), pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois sur la protection du consommateur. Les institutions financières sont tenues par la loi d'avoir un processus de traitement des plaintes en place. Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous devez soumettre une plainte directement à l'institution financière responsable.

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte ou s'il s'est écoulé 56 jours depuis que vous l'avez soumise, vous pouvez transférer votre plainte à l'organisme externe chargé des plaintes suivant :

Site Web de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) : [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

Si vous voulez connaître vos droits ou avez besoin d'information sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par Internet (formulaire en ligne), par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les données provenant des demandes des consommateurs pour appuyer son mandat.

Site Web : [www.canada.ca/acfc](http://www.canada.ca/acfc)

Formulaire en ligne : [www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html)

Adresse : Agence de la consommation en  
matière financière du Canada, 427,  
avenue Laurier Ouest, 5<sup>e</sup> étage,  
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Téléphone : Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)  
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)  
Appels de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097/613-947-7771

Service de relais vidéo canadien L'ACFC accepte les appels du Service de relais vidéo canadien (SRV). Il n'est pas nécessaire d'autoriser l'opérateur du service de relais à communiquer avec l'ACFC.

Rendez-vous au <https://srvcanadavrs.ca/fr/> pour en savoir plus.

## **Règlement des plaintes si Placements Scotia Inc. est le courtier de votre compte**

### **Placements Scotia Inc. – Renseignements sur les plaintes des clients**

Placements Scotia Inc. (PSI) supervise l'activité de ses représentants pour s'assurer de leur conformité aux exigences réglementaires. Les clients de PSI qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de porter plainte et de chercher à résoudre le problème. PSI a pour mandat de s'assurer que toutes les plaintes des clients sont traitées de façon équitable et rapide.

### **Comment déposer une plainte**

Si vous avez une plainte, la première chose à faire est de communiquer avec votre succursale ou le Centre d'expérience client en matière de placement au 1-877-929-4499 (du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h HE; messagerie vocale disponible en dehors de ces heures) et d'expliquer votre plainte.

Si vous soumettez une plainte concernant PSI à la Banque Scotia, une équipe responsable des plaintes de PSI fera enquête et vous communiquera les résultats de cette enquête dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, dans la plupart des cas (60 jours si vous résidez au Québec). Nous invitons les clients à soumettre leur plainte par écrit, lorsque c'est possible. Si des clients ont de la difficulté à formuler leur plainte par écrit, ils doivent nous le faire savoir afin que nous puissions les aider. Pour des raisons de confidentialité, nous ne traiterons qu'avec le client ou avec une personne qui a l'autorisation écrite expresse de celui-ci de traiter avec nous.

Les clients peuvent communiquer directement avec l'équipe des plaintes réglementaires de PSI du Bureau de traitement des plaintes transférées.

Courriel : [ssi\\_complaints@scotiabank.com](mailto:ssi_complaints@scotiabank.com)

Adresse : Bureau de traitement des plaintes transférées, à l'attention de : Équipe des plaintes réglementaires de PSI  
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

### **Votre plainte n'est toujours pas réglée?**

Si la réponse à votre plainte ne vous satisfait pas à la suite de l'enquête de l'équipe responsable des plaintes de PSI, vous pouvez transmettre votre plainte par écrit au Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC).

Courriel : [ccao@scotiabank.com](mailto:ccao@scotiabank.com)

Adresse : Bureau d'appel des plaintes des clients  
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

Téléphone : 1-800-785-8772 (à Toronto, 416-933-3299)

- › Si vous résidez au Québec et que la réponse de l'équipe responsable des plaintes de PSI ne vous satisfait pas, vous pouvez demander à PSI d'envoyer une copie de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous devrez remplir le « Formulaire de transfert de dossier » qui se trouve sur le site Web de l'AMF à l'adresse [www.lautorite.gc.ca](http://www.lautorite.gc.ca). L'AMF étudie tous les dossiers reçus et peut recommander la médiation. Pour en savoir plus, communiquez avec l'AMF par téléphone au 418 525-0337 (au Québec) ou sans frais au 1 877 525-0337.
- › Communiquez avec l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), l'organisme d'autoréglementation canadien dont fait partie PSI. L'OCRI enquête sur les plaintes visant des courtiers en épargne collective et leurs représentants et prend des mesures d'application au besoin. Toutefois, il ne peut pas exiger qu'une indemnisation ou des dédommagements vous soient offerts. Vous pouvez en tout temps déposer une plainte auprès de l'OCRI, que vous ayez ou non déposé une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'OCRI :

Par Internet : Remplissez le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.ocri.ca](http://www.ocri.ca) Par téléphone : 1-877-442-4322

Par courriel : [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)

Par la poste : 40, rue Temperance,  
bureau 2600, Toronto (Ontario)  
M5H 0B4

Par télécopieur : 888-497-6172

### **Indemnisation**

L'OCRI n'ordonne pas le versement d'une indemnisation ou d'un dédommagement aux clients de ses membres. L'OCRI est une entité qui réglemente les opérations et les normes de pratique et de conduite des affaires de ses membres et de leurs représentants, en vue de promouvoir la protection des investisseurs et de l'intérêt public au sein du secteur canadien des fonds communs de placement. Si vous souhaitez obtenir une indemnisation, vous pouvez envisager les options suivantes.

- › Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) : Vous pouvez communiquer avec l'OSBI après qu'une équipe responsable des plaintes de PSI a répondu à votre plainte. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI si vous n'avez reçu aucune réponse d'une équipe responsable des plaintes de PSI dans les 90 jours suivant le dépôt de votre plainte (60 jours si vous résidez au Québec). Veuillez noter que vous avez 180 jours civils pour porter plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu la réponse d'une équipe responsable des plaintes de PSI. L'OSBI offre un processus d'enquête et de règlement indépendant et impartial des plaintes reliées à la prestation de services financiers aux clients. L'OSBI peut recommander à votre société de vous dédommager (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez fait l'objet d'un traitement injuste d'après les critères de qualité des services financiers et de saines pratiques commerciales, les codes de pratique ou d'éthique pertinents, la réglementation du secteur et la loi.

Le processus de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI :

Par téléphone : 1-888-451-4519 (à Toronto, 416-287-2877)

Par courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

- › Services juridiques : Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour vous aider à porter plainte. Vous devez savoir que la loi fixe des délais pour intenter une action civile. Un avocat pourra vous informer de vos options et

recours. À l'expiration du délai de prescription applicable, vous pourriez perdre le droit de présenter certaines réclamations.

- › Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Les organismes de réglementation des valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, lorsque c'est approprié, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de sa province de verser une indemnité à un demandeur.

Cette personne peut alors faire exécuter l'ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement de la cour supérieure de cette province. Pour en savoir davantage, visitez les sites suivants.

Manitoba : [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)

Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)

Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

- › Québec : Si vous pensez être victime de fraude, de tactiques frauduleuses ou de détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour vérifier si vous répondez aux critères d'admissibilité pour présenter une demande au Fonds d'indemnisation des services financiers. Une indemnité pouvant atteindre 200 000 \$ peut être payable à même les sommes accumulées dans le fonds pour une réclamation admissible. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

## Résumé des procédures de traitement des plaintes de PSI

Placements Scotia Inc. (PSI) a établi des procédures pour traiter de manière équitable et rapide toute plainte écrite ou verbale reçue des clients. Voici un résumé de ces procédures, que nous fournissons aux nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte. Nous remettons aux nouveaux clients le document Placements Scotia Inc. – Renseignements sur les plaintes des clients inclus dans la section précédente du présent guide. Les clients qui soumettent une plainte reçoivent un document Renseignements sur les plaintes des clients de PSI distinct. Ce document présente de l'information générale sur les options pour soumettre une plainte.

## Procédures de traitement des plaintes de PSI

Nous accusons réception des plaintes rapidement, généralement dans les cinq jours. Nous examinons toutes les plaintes de façon équitable, en tenant compte de tous les documents et renseignements pertinents obtenus du client, de nos dossiers, de l'information recueillie auprès de nos représentants commerciaux et des membres de notre personnel et de toute autre source pertinente. Une fois notre examen terminé, nous fournissons aux clients notre réponse par écrit si la plainte a été déposée par écrit. Notre réponse peut être une offre de règlement de votre plainte, un rejet de votre plainte accompagné d'explications ou une autre réponse appropriée. Si nous vous offrons un règlement financier, nous pouvons vous demander de signer une quittance pour des raisons juridiques. Si la plainte contient certaines allégations graves, notre accusé de réception initial comprendra des copies du présent résumé et du document Renseignements sur les plaintes des clients. Notre réponse résumera votre plainte et nos conclusions et contiendra un rappel de vos options auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Nous vous communiquerons généralement notre réponse dans les 90 jours (60 jours si vous résidez au Québec), à moins que nous attendions que vous nous soumettiez d'autres renseignements, qu'il s'agisse d'un cas nouveau ou très complexe ou pour tout autre motif de retard raisonnable.

Nous répondrons aux communications que vous nous aurez fait parvenir après la date de notre réponse si c'est nécessaire pour mettre en œuvre un règlement ou pour traiter un nouveau problème ou une nouvelle information que vous nous auriez soumis.

## Communiquez avec PSI

Les clients peuvent communiquer avec PSI en tout temps pour fournir d'autres renseignements ou pour savoir où en est leur plainte, en joignant le Bureau de traitement des plaintes transférées (équipe des plaintes réglementaires de PSI) par courriel à l'adresse [ssi\\_complaints@scotiabank.com](mailto:ssi_complaints@scotiabank.com), ou par la poste à l'adresse : Bureau de traitement des plaintes transférées, à l'attention de : Équipe des plaintes réglementaires de PSI, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1.

## Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Un ombudsman indépendant a été désigné pour servir les intérêts des clients des sociétés de placement canadiennes. Vous pouvez décider de communiquer avec l'OSBI si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse. Bien que nous nous efforcions de régler votre plainte dans les 90 jours (60 jours si vous résidez au Québec), si nous n'arrivons pas à vous fournir une réponse dans ce délai, vous pouvez transférer votre plainte à l'OSBI. Vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI, sans d'abord passer par le BAPC de la Banque Scotia.

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Adresse : Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone : 1-888-451-4519 (à Toronto, 416-287-2877)

Site Web : [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

## Codes de conduite et engagements publics

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.

Les textes complets des codes de conduite et des engagements sont disponibles sur le site Web de la Banque à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

› **Politique Responsabilité zéro de Visa**

› **Politique Responsabilité zéro de Mastercard**

› **American Express – Protection contre la fraude**

Engagement à ne rien faire payer aux consommateurs dans le cas de certaines opérations frauduleuses portées à leur carte de crédit.

› **Visa e-Promesse**

Engagement à aider les consommateurs à obtenir le remboursement d'un achat non satisfaisant effectué par voie électronique, par téléphone ou par la poste.

› **Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire**

Engagement à expliquer les différences entre les types de garantie exigée pour les hypothèques subsidiaires et les hypothèques conventionnelles.

› **Engagement de l'ABC – des documents hypothécaires en langage courant**

Engagement à assurer la lisibilité des documents hypothécaires résidentiels.

› **Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques**

Code de conduite décrivant le type de renseignements que les clients devront recevoir pour les aider à prendre une décision éclairée sur le remboursement anticipé de leur prêt hypothécaire.

› **Code de pratique canadien des services de cartes de débit**

Pratiques et responsabilités de l'industrie et des consommateurs à l'égard de l'utilisation des cartes de débit au Canada.

› **Interac Zéro responsabilité**

Engagement à protéger les consommateurs contre les transactions non autorisées.