



## Plaintes

Nous visons les normes de service et de conduite les plus élevées. Que vous soyez un client ou quelqu'un du grand public, nous prenons au sérieux toute manifestation d'insatisfaction.

Si vous souhaitez déposer une plainte, ce document précise comment procéder. Vous devez attendre de nous un service équitable et impartial. Vous devez également vous attendre à ce que tous les efforts raisonnables soient mis en œuvre de notre part pour régler votre plainte le plus rapidement possible.

## Comment procéder?

Il n'y a pas de règles formelles limitant la façon de déposer une plainte. Vous pouvez le faire :

- verbalement, notamment en personne, par téléphone, par vidéoconférence, ou
- par écrit, c'est-à-dire par lettre, par courrier électronique ou par clavardage.

Il n'est pas requis d'avoir une relation d'affaires avec nous pour procéder. Vous pouvez également le faire de manière anonyme.

## Auprès de qui?

Vous avez quatre options. Quelle que soit la voie choisie, nos employés savent comment traiter votre plainte, conformément aux normes de service à la clientèle et aux exigences réglementaires. Vous pouvez adresser votre plainte :

1. à votre personne de contact habituelle ou à votre directeur relationnel,
2. à leur superviseur,
3. Courriel :
  - pour l'Irlande : [SIDAC.Compliance@scotiabank.ie](mailto:SIDAC.Compliance@scotiabank.ie)
  - pour le Royaume-Uni : [loncomplaints@scotiabank.com](mailto:loncomplaints@scotiabank.com)
  - pour les États-Unis : [USComplaintCoordinator@scotiabank.com](mailto:USComplaintCoordinator@scotiabank.com)
  - Autre : [GBM.Complaints@scotiabank.com](mailto:GBM.Complaints@scotiabank.com)
4. ou en écrivant à l'un des services de la conformité ci-dessous :

Adresses locales pour l'envoi d'une plainte écrite (option 4)	
<b>Canada</b> Service de conformité de la Banque Scotia 4 King Street West, 12 <sup>th</sup> Floor Toronto, (Ontario) M5H 1A1	<b>États-Unis d'Amérique</b> Scotiabank Compliance 250 Vesey Street New York, NY 10281 U.S.A.
<b>Australie</b>	<b>Brésil</b>

<p>Scotiabank Compliance Suite 2, Level 44, Governor Phillip Tower, 1 Farrer Place Sydney NSW 2000, Australia</p>	<p>Scotiabank Brazil S.A. Conformité de Banco Multiplo Av. Brigadeiro Faria Lima, 2277, 7th floor, São Paulo – SP, Brasil   01452-000</p>
<p><b>Chili</b> Scotiabank Chile S.A. Conformité Parque Titanium – Avenida Costanera Sur 2710, Torre A, Piso 11, Las Condes, Santiago, Chile</p>	<p><b>Chine</b> Scotiabank Compliance Guangzhou Branch Unit 1503, Tower A, Center plaza, 161 Linhexi Road, Guangzhou P.R. China 510620</p> <p>Shanghai Branch Unit 2904 Jin Mao Tower, No.88 Century Boulevard, Shanghai P.R.China 200121</p>
<p><b>Colombie</b> Scotiabank Colpatría S.A. Conformité Cra 7 N° 114 – 33, Piso 9 y 16 Torre Scotiabank Bogotá, Colombia</p>	<p><b>Hong Kong</b> Scotiabank Compliance Suite 2101, Central Tower 28 Queen’s Road Central, Hong Kong.</p>
<p><b>Inde</b> Scotiabank Compliance Customer Grievance Handling Officer Ground Floor, Mittal Tower "B" Wing Nariman Point, Mumbai, India 400 021</p>	<p><b>Irlande</b> Scotiabank Compliance Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Ireland, D02 FX65</p>
<p><b>Japon</b> Scotiabank Compliance Scotia Securities Asia Limited, Tokyo Branch Pacific Century Place 31F Marunouchi 1-11-1, Chiyoda-ku, Tokyo 100-6231</p>	<p><b>Mexique</b> Scotiabank Inverlat S.A. Conformité Blvd. M. Ávila Camacho No. 1 Piso 1 Col. Lomas de Chapultepec México D.F. 11009</p>
<p><b>Pérou</b> Scotiabank Perú SAA Compliance Torre Sura. Rep de Panamá 3411 3435 - piso 9, San Isidro, Lima, Perú.</p>	<p><b>Singapour</b> Scotiabank Compliance 1 Raffles Quay, #20-01, North Tower Singapore 048583</p>
<p><b>Royaume-Uni</b> Scotiabank Compliance 201 Bishopsgate, 6<sup>th</sup> Floor London EC2M 3NS Royaume-Uni</p>	

Au Canada, vous avez également la possibilité de saisir la direction au sujet de votre plainte, comme décrit ci-dessous.

**Communiquez avec le Bureau des préoccupations des clients (ECCO)**

Si votre plainte n'est pas réglée après 14 jours, elle sera acheminée au Bureau des préoccupations des clients (ECCO). À tout moment pendant cette période, ou si la réponse fournie ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez demander que la direction soit saisie.

Par courriel : [escalatedconcerns@scotiabank.com](mailto:escalatedconcerns@scotiabank.com)

Par la poste : Banque Scotia, Bureau des préoccupations des clients (ECCO)  
44 King Street West Toronto, ON M5H 1H1

Téléphone En anglais au 1-877-700-0043 (depuis Toronto au 416-933-1700)

En français au 1-877-700-0044 (depuis Toronto au 416-933-1780)

Par télécopieur au 1-877-700-0045 (depuis Toronto au 416-933-1777)

### **Toujours pas de solution?**

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

Vous pouvez également faire appel de la résolution de votre plainte, par écrit, auprès du Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC). Le BAPC effectue un examen impartial des plaintes des clients à leur demande.

Notre objectif est de régler chaque cas le plus rapidement possible. Lorsque le BAPC aura livré sa conclusion sur votre dossier, vous recevrez une communication détaillant la réponse de la Banque.

### **Politique de traitement des plaintes**

Nous appliquons en interne une politique mondiale en matière de plaintes, qui régit nos pratiques, notamment la façon de traiter les plaintes. Les plaintes sont traitées conformément aux exigences réglementaires en vigueur là où nous exerçons nos activités. S'il y a lieu, un accusé de réception des plaintes est transmis par écrit, en plus de la réponse faisant suite à notre enquête.

### **Autorités de réglementation et organismes externes d'examen des plaintes**

Selon le territoire, vous pouvez transmettre une plainte directement à l'autorité de réglementation compétente ou à l'organisme externe d'examen des plaintes. Des renseignements supplémentaires sur ces organismes sont fournis ci-dessous, par territoire.

#### **Canada**

- [Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières](#)
- [Bourse de Montréal](#)
- [Commission des valeurs mobilières de l'Ontario](#)<sup>1</sup>
- [Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) (ACFC)
  - L'ACFC ne règle pas les plaintes individuelles des clients, mais si vous pensez que votre plainte porte sur une violation d'une loi fédérale sur la protection du consommateur, vous pouvez soumettre votre plainte à :

---

<sup>1</sup> Ou d'autres autorités provinciales ou territoriales en valeurs mobilières, selon le cas.

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
Enterprise Building  
427 Laurier Avenue West, 5<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1R 1B9  
Téléphone 1-866-461-3222

- Si votre plainte est admissible à une enquête par le Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) et :

- que la Banque Scotia a épuisé le délai prescrit de 56 jours civils pour traiter la plainte admissible, ou
- que la résolution proposée par le BAPC ne vous a pas donné satisfaction.

Vous disposez de 180 jours civils après réception de la réponse définitive de la Banque Scotia (ou si 56 jours civils se sont écoulés depuis votre dépôt de plainte) pour soumettre votre plainte à l'ADRBO.

Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)  
31 Adelaide St. E  
PO Box 1006  
Toronto ON M5C 2K4  
Téléphone gratuit : 1-800-941-3655  
Télécopieur gratuit : 1-877-803-5127  
[contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)  
[Site Web](#)

## États-Unis d'Amérique

- [The Financial Industry Regulatory Authority](#)
- [The Securities & Exchange Commission](#)
- [The Commodity Futures Trading Commission](#)
- [The National Futures Association](#)

## Australie

- [Australian Prudential Regulatory Authority](#)
- [Australian Securities and Investments Commission](#)

## Brésil

- [Central Bank of Brazil](#)
- [CVM- Comissão de Valores Mobiliários](#)

## Chili

- [Comision para el Mercado Financiero de Chile](#)
- [Servicio Nacional del Consumor](#)

## Chine

- [The People's Bank of China](#)
- [State Administration of Foreign Exchange](#)
- [National Administration of Finance Regulation](#)

## Colombie

- [Superintendencia Financiera de Colombia](#)
- [Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia](#)

## Hong Kong

- [Hong Kong Monetary Authority](#)
- [Hong Kong Securities & Futures Commission](#)

Si le règlement de votre plainte ne vous a pas donné satisfaction, vous pourriez avoir le droit de transmettre votre cas au [Financial Dispute Resolution Centre](#).

## Inde

- [Reserve Bank of India](#)
- [Securities and Exchange Board of India](#)

## Irlande

- [Central Bank of Ireland](#)

Vous pourriez être admissible à déposer une plainte auprès du [Financial Services and Pensions Ombudsman](#) si vous êtes fiduciaire d'un régime de retraite, client professionnel ou contrepartie admissible.

## Japon

- [Japan Securities Dealers Association](#), avec une médiation des litiges confiée à [FINMAC](#)
- [Kanto Financial Bureau](#)

## Mexique

- [Comisión Nacional Bancaria y de Valores](#)

## Pérou

- [Superintendencia del Mercado de Valores](#)
- [Superintendencia de Banca, Seguros y AFP](#)

## Singapour

- [Autorité monétaire de Singapour](#)

## **Royaume-Uni**

- [Financial Conduct Authority](#)

Si vous êtes un plaignant admissible au sens de la définition de la Financial Conduct Authority, vous pourriez relever du [Financial Ombudsman Service](#).