



SERVICES BANCAIRES ET MARCHÉS MONDIAUX

Plaintes

Nous observons les normes de service et de conduite les plus élevées. Que vous fassiez partie de notre clientèle ou soyez membre du grand public, nous prenons au sérieux toute expression de votre insatisfaction.

Le présent document décrit la marche à suivre pour déposer une plainte. Nous traiterons votre dossier de manière juste et équitable et déploierons des efforts raisonnables pour résoudre votre plainte le plus rapidement possible.

Comment?

Il n'y a pas de règles officielles définissant les façons de déposer une plainte. Vous pouvez le faire :

- à l'oral (en personne ou par téléphone, par vidéoconférence, etc.);
- à l'écrit (par la poste, par courriel, par messagerie instantanée, etc.).

Vous pouvez déposer une plainte même si vous ne faites pas affaire avec nous. Vous pouvez même le faire de façon anonyme.

À qui?

Vous avez quatre options. Peu importe la façon dont vous transmettez une plainte, notre personnel saura comment la traiter conformément aux normes de service à la clientèle et aux obligations de la réglementation. Vous pouvez adresser votre plainte :

1. à votre personne-ressource habituelle ou votre directeur/directrice, Relation d'affaires
2. leur supérieur
3. par courriel :
 - **Irlande** : SIDAC.Compliance@scotiabank.ie
 - **Royaume-Uni** : loncomplaints@scotiabank.com
 - **États-Unis** : USComplaintCoordinator@scotiabank.com
 - **Autre** : GBM.Complaints@scotiabank.com
4. par écrit à l'une des personnes-ressources du service de la conformité ci-dessous

Adresses locales pour déposer une plainte écrite par la poste (option 4)	
Canada Service de la conformité de la Banque Scotia 4, rue King Ouest, 12 ^e étage	États-Unis d'Amérique Scotiabank Compliance 250 Vesey Street

Toronto (Ontario) M5H 1A1	New York, NY 10281 U.S.A.
Australie Scotiabank Compliance Suite 2, Level 44, Governor Phillip Tower, 1 Farrer Place Sydney NSW 2000, Australia	Brésil Scotiabank Brazil S.A. Banco Multiplo Compliance Av. Brigadeiro Faria Lima, 2277, 7th floor, São Paulo – SP, Brasil 01452-000
Chili Scotiabank Chile S.A. Compliance Parque Titanium – Avenida Costanera Sur 2710, Torre A, Piso 11, Las Condes, Santiago, Chile	Chine Scotiabank Compliance Guangzhou Branch Unit 1503, Tower A, Center plaza, 161 Linhexi Road, Guangzhou P.R. China 510620 Shanghai Branch Unit 2904 Jin Mao Tower, No.88 Century Boulevard, Shanghai P.R.China 200121
Colombie Scotiabank Colpatría S.A. Compliance Cra 7 N° 114 – 33, Piso 9 y 16 Torre Scotiabank Bogotá (Colombie)	Hong Kong Scotiabank Compliance Suite 2101, Central Tower 28 Queen's Road Central, Hong Kong
Inde Scotiabank Compliance Customer Grievance Handling Officer Ground Floor, Mittal Tower "B" Wing Nariman Point, Mumbai, India 400 021	Irlande Scotiabank Compliance Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Ireland, D02 FX65
Japon Scotiabank Compliance Scotia Securities Asia Limited, Tokyo Branch Pacific Century Place 31F Marunouchi 1-11-1, Chiyoda-ku, Tokyo 100-6231	Mexique Scotiabank Inverlat S.A. Compliance Blvd. M. Ávila Camacho No. 1 Piso 1 Col. Lomas de Chapultepec México D.F. 11009
Pérou Scotiabank Perú SAA Compliance Torre Sura. Rep de Panamá 3411 3435 - piso 9, San Isidro, Lima, Perú.	Singapour Scotiabank Compliance 1 Raffles Quay, #20-01, North Tower Singapore 048583
Royaume-Uni Scotiabank Compliance 201 Bishopsgate, 6 th Floor London EC2M 3NS United Kingdom	

Au Canada, vous avez également l'option d'acheminer votre plainte à une instance supérieure comme il est indiqué ci-dessous :

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 (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 nouvelle personne-ressource.

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

Courrier : Banque Scotia, Bureau du 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. Le BAPC mènera un examen impartial de la plainte, sur demande.

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

Poste : Bureau d'appel des plaintes des clients

44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

Téléphone : 1-800-785-8772

Canada

- [Organisme canadien de réglementation des investissements \(OCRI\)](#)
- [Bourse de Montréal](#)
- [Commission des valeurs mobilières de l'Ontario](#)¹
- [Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#)

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.

Site Web: <https://www.obsi.ca>

Courriel : 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

- [Agence de la consommation en matière financière du Canada \(ACFC\)](#)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs. Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes. Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Site Web: <https://www.obsi.ca>

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

¹Ou l'organisme provincial ou territorial équivalent

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

Formulaire en ligne : Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca

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

Téléphone: Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Télécopieur: 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

États-Unis d'Amérique

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

Australie

- [Australian Prudential Regulation 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 Consumidor](#)

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 la résolution de votre plainte n'est pas à votre satisfaction, l'étape suivante consiste à vous adresser au [Financial Dispute Resolution Centre](#).

Inde

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

Irlande

- [Central Bank of Ireland](#)

Si vous êtes un fiduciaire d'un régime de pension, exercez une profession libérale ou êtes une contrepartie admissible, vous pouvez déposer votre plainte auprès du [Financial Services and Pensions Ombudsman](#).

Japon

- [Japan Securities Dealers Association](#), la médiation des différends étant impartie 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

- [Monetary Authority of Singapore](#)

Royaume-Uni

- [Financial Conduct Authority](#)

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