

## 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
Courrier	Bureau de traitement des plaintes transférées 44, rue King Ouest Toronto, ON M5H 1H1
Téléphone	Français : 1-877-700-0044 (in Toronto 416-933-1780) Anglais 1-877-700-0043 (in 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, ON M5H 1H1
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) 220, 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 :

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