



Code de conduite de la Banque Scotia applicable aux relations avec les petites et moyennes entreprises

Juillet 2024

1. BIENVENUE

Nous vous souhaitons la bienvenue à la Banque Scotia. Nous espérons devenir votre banque principale et nous avons hâte de travailler avec vous pour rehausser la valeur de votre entreprise.

Nous nous engageons à vous fournir des produits et des services pratiques et simples à utiliser, qui vous donnent plus de contrôle sur les finances de votre entreprise. Dans le cadre de cet engagement, nous tenons à bâtir avec vous une relation d'affaires fondée sur l'ouverture et la transparence.

2. OUVERTURE ET COMMUNICATION

À la Banque Scotia, nous sommes conscients du rôle essentiel des petites et moyennes entreprises dans l'économie canadienne, et nous ferons en sorte que notre relation avec vous soit fondée sur la confiance, le respect et une communication ouverte. Nous savons que l'objectif de chacun de nos clients est de réussir, quel que soit le type d'entreprise qu'il possède. Si vous avez une question au sujet de l'un de nos services, vous n'avez qu'à nous la poser.

Nous nous engageons à être directs, honnêtes et ouverts dans toutes nos communications et tous nos documents, ainsi qu'à vous fournir des explications claires sur tous nos produits et services. Si vous souhaitez obtenir de l'information concernant un produit ou un service de la Banque Scotia, nous vous invitons à vous adresser à l'un de nos représentants.

Lorsque vous vous procurez l'un de nos produits ou services, nous vous remettons des ententes rédigées dans un langage clair et compréhensible qui présentent en détail les conditions du produit ou du service en question. Nous vous communiquons par écrit la raison pour laquelle nous demandons les renseignements que prévoient nos formulaires de demande et d'autres documents, et nous précisons comment et quand nous les utilisons. Lorsque des renseignements sur nos services sont susceptibles de vous être utiles, nous vous les transmettons par l'intermédiaire de notre site Web, en personne ou par téléphone.

Vous pouvez consulter la liste des codes de conduite et des engagements envers le public sur notre site [Web](#), ou en communiquant avec votre représentant de la Banque ou votre succursale.

3. RESPONSABILISATION

La Banque Scotia a confié à un haut dirigeant le mandat de veiller à ce que le présent code de conduite soit mis en œuvre et respecté par le personnel de la Banque partout au Canada. Les représentants, le personnel des succursales, les directeurs et les directeurs de comptes de la Banque Scotia observent les principes de ce code. Un exemplaire de ce code de conduite est également déposé auprès de l'[Agence de la consommation en matière financière du Canada \(ACFC\)](#), responsable de la protection des droits et des intérêts des consommateurs de produits et services financiers.

4. PROCESSUS DE CRÉDIT

Notre processus de crédit est simple et transparent.

- **Demande de crédit :** La Banque Scotia cherche continuellement des solutions pour faciliter la démarche d'obtention de crédit de sa clientèle. Nous (i) vous expliquerons comment faire une demande de crédit, (ii) vous présenterons les exigences à remplir pour obtenir du crédit, (iii) vous donnerons des lignes directrices sur la préparation d'un plan d'affaires et (iv) vous indiquerons le temps d'attente approximatif avant d'obtenir une décision.
- **Approbation du crédit :** Chaque demande de crédit sera évaluée selon ses propres mérites. Si la demande est approuvée, la Banque Scotia vous informera des conditions et vous indiquera, notamment, les renseignements et les documents exigés avant et après l'octroi du prêt. Ces renseignements seront fournis par écrit, à votre demande.
- **Refus :** Si la demande de crédit est refusée, nous vous indiquerons (i) les principales raisons du refus, (ii) les exigences à remplir pour que la Banque Scotia réexamine la demande, (iii) les autres sources de financement à votre disposition (p. ex., programmes gouvernementaux, capital de risque, etc.).
- **Changement dans la situation de l'emprunteur :** Il peut arriver qu'un changement dans votre situation ait un impact sur notre relation de crédit avec vous. Nous examinerons attentivement l'entente existante avant de déterminer si des mesures doivent être prises. De plus, la Banque Scotia vous informera dès que possible de la nécessité d'obtenir des renseignements supplémentaires et vous donnera un délai raisonnable pour les fournir.

Sachez que nous sommes toujours disposés à discuter de solutions de rechange et que, le cas échéant, nous vous donnerons un préavis au moins 15 jours civils avant de prendre une quelconque mesure découlant d'un changement dans la relation de crédit. La Banque Scotia vous informera de tout changement apporté

aux conditions, aux frais et aux lignes de crédit de votre entente de crédit d'entreprise avec nous.

5. RÈGLEMENT DES PLAINTES

Pour connaître notre procédure de résolution des plaintes, consultez la section [Règlement des plaintes](#) de notre site Web.

Déposer une plainte : Pour déposer une plainte, adressez-vous à votre représentant de la Banque, passez dans une succursale ou appelez le Centre contact clientèle (1-800-575-2424).

Si la première personne à qui vous parlez n'est pas en mesure de vous donner satisfaction, veuillez vous adresser directement à un directeur, lequel pourrait être en mesure de trouver une solution.

Vous recevrez un accusé de réception avec numéro de dossier ainsi qu'une copie du processus de traitement des plaintes de la Banque Scotia. Vous pourriez également recevoir une communication au moment de la résolution de votre plainte.

Communiquer avec le Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT) : Si votre plainte n'est pas réglée dans un délai de 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. Au moment de la transmission aux paliers supérieurs, une communication vous sera envoyée pour vous informer de la mise à jour des personnes-ressources.

Nous nous efforçons de régler chaque dossier aussi rapidement que possible. Toutefois, vous recevrez un avis si votre plainte n'est pas réglée après 56 jours. De même, si votre plainte est réglée par le BTPT, celui-ci vous enverra une confirmation écrite de la réponse de la Banque.

Transférer une plainte (BAPC) : Si vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction après l'enquête du BTPT, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC), qui l'examinera en toute impartialité. Lorsque le BAPC aura conclu l'examen de votre dossier, vous recevrez une communication présentant la réponse de la Banque.

Organisme externe de traitement des plaintes : Si la réponse du BAPC ne vous donne pas satisfaction ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai de 56 jours, vous pouvez vous adresser à un organisme externe de traitement des plaintes du secteur bancaire. La Banque a mandaté [l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services](#)

[bancaires \(ADRBO\)](#) d'examiner de façon impartiale les plaintes relatives aux services bancaires qui n'ont pas été résolues.

ACFC : L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. 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, à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario)

K1R 1B9