

Énoncé des responsabilités envers le public

L'information présentée ici reflète la période de référence du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Accès aux GAB

Les clients de Tangerine continuent de pouvoir retirer et déposer de l'argent gratuitement dans les 3 500 guichets automatiques des succursales de la Banque Scotia^{MD} partout au pays. Les retraits peuvent également être effectués gratuitement sur le réseau de guichets automatiques de la Banque Scotia dans les dépanneurs Couche-Tard, 7-Eleven et Quickie ainsi que dans les cinémas Cineplex. Pour trouver un guichet automatique du réseau de la Banque Scotia, consultez notre localisateur de guichets à [tangerine.ca](https://www.tangerine.ca).

Financement par emprunt et services de microfinance

Notre modèle d'affaires n'offre pas de financement par emprunt directement aux petites entreprises. De plus, Tangerine n'offre pas de financement par emprunt aux firmes canadiennes et n'est pas impliquée dans de nouvelles initiatives ou programmes d'assistance technique de financement pour les petites entreprises. Nous ne sommes également pas impliqués dans l'investissement et les partenariats des programmes de microcrédit.

Accès aux services financiers

Nos services dépassent les limites sociales et physiques. Chez Tangerine, nous encourageons les gens qui désirent améliorer leur avenir financier. Nous croyons que l'épargne devrait être accessible à tous les Canadiens, et nous offrons une gamme de comptes à frais réduits et sans frais qui sont conçus pour accroître l'accès aux personnes mal desservies et sous-bancarisées, et répondant ainsi à un grand nombre de situations.

Nous offrons des produits dans les catégories suivantes : comptes-chèques, comptes d'épargne, investissements, carte de crédit et emprunts.

Nos taux d'intérêt compétitifs sont offerts à tous nos clients, sans soldes minimums requis. Nos clients peuvent effectuer leurs opérations bancaires avec nous en tout temps et n'importe où, grâce à notre site Web et à notre application pour les services bancaires mobiles. Nous offrons un accès direct à nos services financiers 24 heures sur 24 par l'intermédiaire de notre site Web et de nos centres d'appels, en français tout comme en anglais. Les clients de Tangerine peuvent également effectuer des dépôts et des retraits par le biais du réseau de guichets automatiques de la Banque Scotia, rendant les services bancaires encore plus accessibles.

Notre option d'inscription entièrement numérique permet de devenir client de Tangerine sans avoir à se déplacer.

Nombre d'employés au Canada

Province d'emploi	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	1	0	1
Nouveau-Brunswick	145	10	155
Ontario	1 027	24	1 051
Québec	1	0	1
Grand total	1 174	34	1 208

Note: Les chiffres ci-dessus comprennent uniquement les employés sur la liste de paie de Fonds d'investissement Tangerine Limitée et la Banque Tangerine en date du 31 octobre 2024. Ne comprend pas les employés occasionnels, les étudiants, les stagiaires et les employés en congé.

Développement communautaire, dons de bienfaisance et commandites

Du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024
(chiffres arrondis)

Total des dons de bienfaisance (CAD)	112 500 \$
Total des commandites versées à des œuvres de bienfaisance (CAD)	294 165 \$
Total des heures consacrées au bénévolat par les employés pendant les heures de travail	4 625

Initiatives Tangerine^{MD} est la manifestation de notre engagement à la mise en œuvre de programmes qui stimulent la confiance en soi, le leadership et l'acceptation chez les jeunes Canadiens. Nous travaillons avec des partenaires qui fournissent les outils, les ressources et les services nécessaires à l'autonomisation des jeunes, afin qu'ils puissent poser des gestes positifs dans leur propre vie. Ces derniers contribuent à bâtir des communautés toujours plus dynamiques. Pour nous, les dons de bienfaisance c'est bien plus que faire des dons en argent. Nous croyons qu'il est important de donner du temps et de l'énergie. Dans toutes nos actions, la responsabilité est un élément clé de notre succès. Toutes nos actions caritatives tiennent compte de la responsabilité de sorte à obtenir des résultats concrets. Nous mettons la main à la pâte en nous rendant sur place pour rencontrer les bénéficiaires de nos efforts, leur parler, comprendre et connaître leurs besoins et nous impliquer directement.

Chaque année, nos employés interviennent comme bénévoles dans de nombreuses causes que nous soutenons en tant qu'entreprise. Nous appelons ça : « Tangerine dans la communauté ». Les exemples suivants illustrent ce que nous avons accompli par le biais des activités de Tangerine dans la communauté :

Journée Tangerine Play it Forward

Le 18 juillet, Initiatives Tangerine^{MD} a accueilli environ 300 jeunes de Lady Ballers Camp et Lay-Up Basketball pour une journée riche en divertissement dans nos locaux. Les jeunes ont profité de 15 stations d'activités, dont le baby-foot géant, la station LEGO STEM, la balle au rebond et, bien sûr, le basketball et bien plus. Pendant le dîner, les campeurs ont profité d'une séance éducative avec à la clé la rencontre d'animaux avec nos amis de Éco Héros. Les sourires sur leurs visages en disaient long : ils ont dit que c'était la meilleure journée et qu'ils ne voulaient pas qu'elle se termine. Initiatives Tangerine^{MD} s'engage à inspirer la confiance en soi et le leadership chez les jeunes.

Projet 2050 et Éco Ados de Éco Héros

Initiatives Tangerine^{MD} s'associe à Éco Héros pour soutenir Projet 2050, en particulier les défis écologiques et, depuis peu, Éco Ados. Le Projet 2050 est conçu pour accroître les connaissances environnementales et inculquer des gestes positifs et respectueux du climat dès le plus jeune âge. Les défis du Projet 2050 continuent d'être l'une des sections les plus populaires de l'appli Éco Héros! 91 % des enfants estiment qu'ils sont mieux informés et sensibilisés au changement climatique après avoir participé à un défi.

Éco Ados est un programme destiné aux adolescents qui veulent jouer un rôle dans la protection de l'environnement. En menant un projet communautaire, les adolescents donneront de leur temps, développeront de nouvelles compétences et entreront en contact avec des jeunes et des professionnels qui partagent la même passion pour l'environnement! Le programme en est encore à ses débuts, mais près de 300 adolescents se sont déjà inscrits et sont prêts à relever le défi.

Soutien aux aînés

Nous sommes reconnaissants et apprécions la contribution qu'apportent les aînés dans nos communautés. Et nous nous engageons à les aider à satisfaire leurs besoins bancaires. Dans le cadre de notre mission pour aider les Canadiens à prendre de bonnes décisions concernant leur argent, nous œuvrons pour l'amélioration de l'expérience bancaire des aînés et le renforcement des relations longues et durables.

Le Champion des aînés mène, défend notre approche et s'assure que nous répondons aux besoins divers des aînés en matière de service bancaire et d'accessibilité. Notre travail est guidé par notre engagement envers les sept principes du *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (le Code). Voici comment nous appliquons le Code :

Principe 1 :

Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code

- Nos politiques et procédures internes offrent du soutien aux employés qui interagissent avec nos clients aînés. Ces politiques et procédures comprennent une série de modules de formation et des ressources internes pour aider les employés à repérer les situations dans lesquelles les aînés pourraient avoir besoin d'un soutien accru pour leurs opérations bancaires ainsi qu'à détecter et signaler aux échelons supérieurs les actes présumés d'exploitation financière ou de fraude.
- Nos procédures de signalement permettent aux employés de première ligne de s'adresser aux équipes de direction et de soutien afin d'aider les aînés qui vivent des situations complexes ou uniques
- Notre Politique sur la clientèle des aînés permet à nos partenaires de tenir compte des besoins de cette clientèle dans la conception et la prestation de services et de solutions bancaires.
- Les sept principes du Code sont inclus dans notre cadre de gestion de la conformité du règlement, qui garantit un examen régulier de nos politiques et de nos procédures.
- Notre équipe responsable des aînés veille à ce que la Banque respecte le Code tout en élaborant et en mettant en œuvre une orientation stratégique qui tient compte des besoins des aînés.

Principe 2 :

Les banques communiqueront efficacement avec les aînés

- Les « *Ressources pour les aînés* » dans la rubrique « Centre d'aide » de notre site Web regroupent des renseignements très utiles pour aider les aînés à effectuer des opérations bancaires en toute confiance. On y trouve des informations sur les services bancaires numériques et en ligne, sur les dispositifs d'accessibilité, sur la sécurité et la protection contre la fraude.
- Les *Ressources pour les aînés* proposent également des informations utiles sur des sujets tels que les droits de mandataires et les comptes conjoints.
- Notre blogue « *À propos d'argent* » contient des informations sur la culture financière des aînés et sur la façon dont ils peuvent gérer au mieux leur argent. Cela permet également de sensibiliser les aînés aux pratiques financières frauduleuses les plus courantes et aux mesures qu'ils peuvent prendre, ainsi que leurs familles, pour se protéger.
- Nous nous engageons à répondre aux besoins d'accessibilité de nos clients aînés de différentes façons, notamment :
 - Des GAB physiquement accessibles qui offrent une navigation audio pour les clients qui ont une déficience visuelle
 - Mise à disposition de documents en formats accessibles ou alternatifs sur demande du client
- Notre site Web propose également un « *Centre de sécurité* » qui fournit à nos clients des conseils sur comment éviter les fraudes et des recommandations pour ceux qui pensent avoir été victime de fraude.

Principe 3 :

Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés

- Les employés du service à la clientèle et les intermédiaires qui vendent les produits et services de la Banque doivent suivre une formation. Celle-ci leur permet d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour communiquer avec les aînés qui ont besoin d'un soutien bancaire supplémentaire.

Les sujets abordés sont :

- Une présentation du client aîné
- Les pratiques adaptées aux aînés
- La compréhension des capacités mentales et des prises de décision
- Les procurations et les comptes conjoints
- La fraude et la maltraitance financière

Principe 4 :

Les banques mettront à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés

- Plusieurs ressources sont offertes aux employés de première ligne afin de les aider à comprendre les enjeux relatifs aux besoins de la clientèle des aînés. Ces ressources sont examinées régulièrement afin que leur contenu demeure pertinent et comprennent :
 - Le service aux aînés en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité et d'opérations bancaires
 - Le guide de référence sur la procuration
 - Le matériel de soutien sur la vulnérabilité et l'exploitation financière potentielle
 - Les lignes directrices sur la capacité mentale

Principe 5 :

Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés

- Tangerine dispose d'outils de système importants (comprenant des protocoles de sécurité avancés et des moyens de dissuasion intégrés contre la fraude) et de procédures de dépistage en place pour prévenir, détecter et réduire les risques financiers que courent tous nos clients, y compris les aînés. Nous offrons une garantie de sécurité qui permet de rembourser la totalité des pertes d'un client qui résulteraient d'une activité non autorisée effectuée dans ses comptes, pourvu qu'il ait respecté ses obligations en matière de sécurité.
- Le *Centre de sécurité* de notre site Web fournit des conseils sur la prévention des fraudes et comprend des recommandations pour ceux qui pensent avoir été victime de fraude.

Principe 6 :

Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.

- Tangerine est une banque numérique sans succursales. C'est un modèle qui permet l'accès à tous nos services financiers en ligne, par l'intermédiaire de notre appli bancaire mobile, ou de nos centres d'appels.

Principe 7 :

Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.

- Notre Énoncé des responsabilités envers le public présente nos engagements envers le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*.
-

Codes de conduite et engagements volontaires envers le public

Afin de veiller à ce que vos droits de consommateur soient protégés en tant que client de Tangerine, nous avons adopté différents codes de conduite et engagements volontaires envers le public. Les lignes directrices suivantes énoncent les normes et le niveau de service élevés que vous êtes en droit d'attendre de nous.

- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada
- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
- Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Code de conduite au sujet des informations sur le remboursement anticipé des hypothèques
- Engagement relatif aux procurations et les comptes conjoints de dépôt
- Engagement à fournir des renseignements concernant la garantie hypothécaire
- Engagement relatif à la croissance des comptes à frais modiques et de comptes sans frais
- Engagement envers le public de la protection Responsabilité zéro de Mastercard
- Politique zéro responsabilité *Interac*
- Paiements en ligne
- Visa e-Promesse
- Responsabilité zéro de Visa

Notre respect de ces codes et engagements volontaires est surveillé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Vous pouvez écrire à l'ACFC à l'adresse postale suivante : 427 av. Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa, Ontario, K1R 1B9.

Vous pouvez obtenir de l'information sur l'ACFC et sur son rôle ainsi que sur les lois et règlements relatifs à la protection des consommateurs en allant à fcac-acfc.gc.ca.

Services en français : 1-866-461-ACFC (2232)

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

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

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

Télécopieur : 1-866-814-2224 / 613-941-1436

Tangerine est une marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse utilisée sous licence. Tangerine est une filiale détenue en propriété exclusive par La Banque de Nouvelle-Écosse.

Filiales de Tangerine :

- Fonds d'investissement Tangerine Itée, une filiale en propriété exclusive de la Banque Tangerine, est au service des investisseurs canadiens depuis le 26 novembre 1999. Fonds d'investissement Tangerine Itée est le distributeur principal des Fonds d'investissement Tangerine et offre des fonds communs de placement dans toutes les provinces.
- Gestion d'actifs 1832 S.E.C. est une filiale détenue en propriété exclusive par La Banque de Nouvelle-Écosse. Gestion d'actifs 1832 S.E.C. est le gestionnaire, conseiller de portefeuille et fiduciaire des Fonds d'investissement Tangerine.

Impôt global payé aux gouvernements

(En \$ CA arrondis au millier de dollars le plus près, pour la période du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital
Gouvernement fédéral	84 176 000	-
Gouvernement provincial		
Terre-Neuve	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-
Nouvelle-Écosse	-	-
Nouveau-Brunswick	1 561 000	(371 000)
Québec	89 000	-
Ontario	59 628 000	-
Manitoba	-	-
Saskatchewan	-	-
Alberta	20 000	-
Colombie-Britannique	-	-
Territoires	-	-
Total des provinces	61 298 000	(371 000)
Total	145 474 000	(371 000)

Note : Les montants figurant dans ce tableau sont aussi inclus dans le total consolidé des impôts encourus par la Banque Scotia dans la Déclaration de responsabilité publique mentionnée à la page 76 de son Rapport ESG 2024.

^{MD} Changez d'ère bancaire est une marque déposée de la Banque Tangerine.

Tangerine
Changez d'ère bancaire