

Déclaration de responsabilité publique

Les renseignements présentés ici correspondent à la période couverte par le rapport, soit du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025.

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.

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
Nouveau-Brunswick	179	8	187
Ontario	1 062	18	1 080
Total général	1 241	26	1 267

Note: Les chiffres ci-dessus comprennent les employés permanents et contractuels actifs des entités juridiques de Fonds d'investissement Tangerine Limitée et de la Banque Tangerine en date du 31 octobre 2025. Ne comprends pas les employés occasionnels, les étudiants, les stagiaires et les employés en congé.

Développement communautaire, dons de bienfaisance et commandites

Du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025

(chiffres arrondis)

Total des dons de bienfaisance (CAD)	77 245 \$
Total des commandites versées à des œuvres de bienfaisance (CAD)	357 541 \$
Total des dépenses d'Initiatives Tangerine	434 786 \$
Total des heures consacrées au bénévolat par les employés pendant les heures de travail	4,954

Initiatives Tangerine^{MD} témoigne de notre engagement à offrir des programmes et des initiatives qui favorisent la confiance en soi, le leadership et l'ouverture chez les jeunes au Canada. Nous soutenons des organismes qui donnent aux jeunes les outils, les ressources et les expériences dont ils ont besoin pour agir positivement dans leur vie et contribuer à des collectivités plus fortes et plus inclusives.

Notre approche va bien au-delà du soutien financier. Le bénévolat et l'implication concrète sont essentiels à la façon dont nous créons un impact durable. En passant du temps sur le terrain avec les organismes que nous appuyons et les jeunes qu'ils accompagnent, nous acquérons une compréhension directe de leurs besoins réels. Cela nous permet de veiller à ce que nos actions soient pertinentes, responsables et véritablement utiles pour les collectivités que nous souhaitons soutenir.

Chaque année, nos employés font activement du bénévolat au sein de nombreux organismes caritatifs que nous soutenons. Nous appelons cette démarche « Tangerine dans la collectivité ».

Les exemples suivants présentent trois moments forts de nos initiatives « Tangerine dans la collectivité » en 2025 :

Journée internationale des femmes – Gym communautaire – 11 mars 2025

Tangerine a célébré la Journée internationale des femmes en organisant un événement Gym communautaire au Scotiabank Arena pour 100 filles provenant des organismes partenaires d'Initiatives Tangerine^{MD} avec une équipe d'entraîneuses entièrement féminine — comprenant l'ambassadrice Tangerine et athlète olympique Kia Nurse — ainsi qu'un panel de dirigeantes, les participantes ont pris part à des activités de développement de compétences sur le terrain et en dehors, en plus de profiter de visites en coulisses d'un aréna professionnel. L'événement a généré une importante couverture médiatique, incluant une entrevue avec Natalie Jones, cheffe du marketing, mettant en lumière l'engagement de Tangerine à promouvoir la confiance, l'inclusion et le leadership chez les jeunes à travers le Canada.

28^e anniversaire de Tangerine dans la collectivité – 27 avril 2025

Tangerine a célébré son 28^e anniversaire par une journée d'engagement communautaire. Dans le cadre

de notre initiative « Anniversaire dans la collectivité », 216 employés ont fait du bénévolat auprès d'organismes locaux à Toronto, à Ottawa et à Moncton, cumulant 1 098 heures en une seule journée. Initiatives Tangerine^{MD} a également offert des dons surprises à plusieurs organisations partenaires — dont The 519, Éco Héros, Youth Without Shelter, Ernestine's Women's Shelter, Native Canadian Centre of Toronto et Lay-Up Basketball — reflétant notre engagement à renforcer les collectivités grâce à l'action concrète et à un soutien significatif.

YMCA Cedar Glen – 6 juin 2025

Initiatives Tangerine^{MD} a apporté son soutien à YMCA Cedar Glen en mobilisant des bénévoles pour son centre d'éducation en plein air de 263 acres afin de préparer le site pour les programmes estivaux. Les employés de Tangerine, accompagnés de leurs proches, ont remis à neuf des installations clés et amélioré les espaces communs destinés aux jeunes et aux adultes. Cette initiative illustre la conviction de Tangerine que l'implication communautaire durable repose sur la combinaison du bénévolat, de la collaboration et d'un soutien engagé.

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 soutenons 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 et représentants 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 format accessible ou alternatif 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
- La formation de perfectionnement destinée aux employés en poste doit être suivie tous les deux ans. La formation de perfectionnement sera élaborée et déployée en 2026.

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 centralisées sont offertes et facilement accessibles 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 à fournir des comptes à frais modiques et des 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 : 613 996 5454. Télécopieur : 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.

Consultations :

- L'équipe Marque mondiale et observatoire client s'appuie sur un large éventail de méthodologies de recherche pour éclairer la prise de décisions liées aux produits et services existants ou nouveaux, y compris leur conception et leur prestation aux clients.
- Les activités de recherche et de consultation couvrent les tests de concepts de produits et de canaux, les études sur l'expérience client et employé, la mesure de la santé de la marque, les tests et le suivi publicitaires, ainsi que l'analyse de la concurrence.
- Les perspectives obtenues grâce à nos recherches et aux commentaires de la clientèle — y compris les thèmes liés aux plaintes — servent à identifier les tendances et les enjeux émergents susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs ou le public, et à orienter les stratégies et initiatives de Tangerine en matière de marque, d'expérience client et de produits.

Impôt global payé aux gouvernements

(En \$ CA arrondis au millier de dollars le plus près, pour la période du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital
Gouvernement fédéral	67 727 000	-
Gouvernement provincial		
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-
Nouvelle-Écosse	-	-
Nouveau-Brunswick	1 311 000	(187 000)
Québec	26 000	-
Ontario	46 195 000	-
Manitoba	-	-
Saskatchewan	-	-
Alberta	20 000	-
Colombie-Britannique	-	-
Territoires	-	-
Total des provinces	47 552 000	(187 000)
Total	115 279 000	(187 000)

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 2025.

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

Tangerine
Changez d'ère bancaire