

# Énoncé des responsabilités envers le public

L'information présentée ici reflète la période de référence du 1<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022.

## Emplacement du Café Tangerine Au 31 octobre 2022

3389, avenue Steeles Est, Toronto, Ontario

Remarque : En raison des circonstances liées à la pandémie de la COVID-19, le Café Tangerine a été fermé au public pour une durée indéterminée durant l'année 2020. Il est demeuré fermé tout au long de l'année 2022.

## 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<sup>MD</sup> 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](http://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	101	10	111
Ontario	1 004	20	1 024
Québec	10	0	10
<b>Grand total</b>	<b>1 115</b>	<b>30</b>	<b>1 145</b>

**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 2022. Ne comprend pas les employés occasionnels, les étudiants, les stagiaires et les employés en congé.

## Développement communautaire, dons de bienfaisance et commandites

Du 1<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022  
(chiffres arrondis)

Total des dons de bienfaisance (CAD)	90 613 \$
Total des commandites versées à des œuvres de bienfaisance (CAD)	268 057 \$
Total des heures consacrées au bénévolat par les employés pendant les heures de travail	2 404

Initiatives Tangerine<sup>MD</sup> 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 nous salissons les mains 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 :

### Native Canadian Centre of Toronto (NCCT)

Depuis maintenant quelques années, Initiatives Tangerine apporte son soutien financier au NCCT et procure des articles chauds pour l'hiver, ainsi que plus de 300 trousse de retour à l'école et plus de 300 trousse de bien-être.

Pendant toute la durée de la pandémie, Tangerine a également fourni plus de 1 000 lunchs à emporter. Le NCCT a parfois jusqu'à 200 personnes par jour pour leur programme de déjeuner.

Dans le cadre de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et de notre engagement d'accroître la sensibilisation aux questions autochtones, le NCCT a organisé un événement dans notre cour pour y vendre des chandails orange, de l'artisanat et pour aussi recueillir des fournitures scolaires. L'évènement s'est clôturé avec une reconnaissance du territoire, suivie d'une émouvante interprétation en solo d'un chant d'honneur Anishinaabe de bienvenue.

### YMCA Camp Cedar Glen

Le 23 juin, une centaine d'employés de Tangerine ont aidé à la préparation du YMCA Camp Cedar Glen pour leur camp d'été. Les bénévoles ont participé au vernissage du tant aimé amphithéâtre (construit il y a plusieurs années par les employés de Tangerine), planté des semis à la ferme biologique, verni les cabanes en bois ronds, planté des centaines d'arbres et construit plusieurs tables de pique-nique.

Nous sommes fières de notre engagement de longue date auprès du camp, qui voit des enfants et des jeunes venant de communautés mal desservies de la région du grand Toronto et de ces environs bénéficier de ces incroyables programmes. Ces programmes insufflent de la confiance, le sens du leadership, du travail d'équipe et créent des relations durables.

## Soutien aux aînés

Nous sommes reconnaissants et apprécions la contribution qu'apportent les aînés dans nos communautés. Et nous nous engageons à les assister pour 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**

- Nous renforçons nos politiques internes et nos procédures afin de mieux assister nos employés lorsqu'ils aident nos clients aînés. Ces politiques et ces procédures incluent les rôles et les responsabilités, une liste des modules de formation, où trouver les renseignements internes et autres informations relatives aux services des aînés. Nous créons des outils qui permettent de conseiller nos employés sur les moyens d'identifier les clients aînés qui pourraient avoir des capacités mentales réduites.
- Nous maintenons nos procédures de recours hiérarchiques qui créent le lien entre les employées de première ligne, l'encadrement et les services de soutiens, pour l'assistance aux aînés dans des cas plus complexes et uniques à leur situation (p. ex. fraude, présumée maltraitance financière, etc.).
- Un guide et un modèle d'exploitation pour aînés qui définissent notre démarche permettant une mise en œuvre opérationnelle du service aux aînés. Ils établissent le rôle du Champion des aînés et permettent aux partenaires de tenir compte des besoins des aînés dans la création et la mise en œuvre des 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.

---

### Principe 2 :

**Les banques communiqueront efficacement avec les aînés**

- Les « Ressources pour les aînés » dans la rubrique « Services bancaires » 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 employées qui interagissent avec la clientèle doivent suivre une formation obligatoire, axée sur les compétences. La formation (revue annuellement) permet aux employés d'acquérir les connaissances et les compétences leur permettant de communiquer efficacement, et d'identifier les situations dans lesquelles les clients aînés pourraient avoir besoin de support additionnel répondant à leurs besoins bancaires.

Les sujets abordés sont :

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

## Soutien aux aînés (cont.)

---

### 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**

- Des ressources consolidées sont mises à jour et disponibles sur un portail dédié aux employés de première ligne afin de les aider à mieux appréhender les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.
- Développer de nouvelles ressources qui incluent :
  - Des guides à l'intention des employés sur les meilleures pratiques de lutte contre la fraude, ainsi que du matériel de soutien sur la vulnérabilité et l'exploitation financière, tels qu'ils figurent dans notre guide et notre modèle opérationnel pour les aînés
  - Un guide sur les facultés mentales diminuées

### 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 atténuer les préjudices financiers de tous les clients, y compris les aînés. Nous offrons une garantie de sécurité, par laquelle nous remboursons entièrement les clients dans le cas où ils subissent des pertes financières directes en raison d'une activité non autorisée, à condition que le client ait assumé ses responsabilités 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.**

- Nous publions fièrement les mesures prises dans notre Déclaration de responsabilité publique dans laquelle nous soulignons notre engagement envers le Code.

## 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 canadienne des cartes de crédit et de débit
- 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

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](http://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 ltée, une filiale en propriété exclusive de la Banque Tangerine, est au service des investisseurs canadiens depuis le 26 novembre 1999. Fonds d'investissement Tangerine ltée est le distributeur principal des Fonds d'investissement Tangerine et offre des fonds communs de placement dans toutes les provinces.
- Gestion d'investissements Tangerine inc., une filiale en propriété exclusive de la Banque Tangerine, est au service des investisseurs canadiens depuis le 1<sup>er</sup> août 2007. Gestion d'investissements Tangerine inc. 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<sup>er</sup> novembre 2021 au 31 octobre 2022)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital
<b>Gouvernement fédéral</b>	89 613 000	-
<b>Gouvernement provincial</b>		
Terre-Neuve	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-
Nouvelle-Écosse	-	-
Nouveau-Brunswick	2 002 000	537 000
Québec	72 000	-
Ontario	66 919 000	-
Manitoba	-	-
Saskatchewan	-	-
Alberta	17 000	-
Colombie-Britannique	45 000	-
Territoires	-	-
<b>Total des provinces</b>	<b>69 055 000</b>	<b>537 000</b>
<b>Total</b>	<b>158 668 000</b>	<b>537 000</b>

**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 101 de son Rapport ESG 2022.

<sup>MD</sup> Changez d'ère bancaire est une marque déposée de la Banque Tangerine.

**Tangerine**  
Changez d'ère bancaire