

Énoncé des responsabilités envers le public

L'information présentée ici reflète la période de référence du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019.

Emplacements des Cafés Tangerine

Au 31 octobre 2019

Québec	1141 boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal
Ontario	3389 av. Steeles Est, Toronto 221 rue Yonge, Toronto
Colombie-Britannique	466 rue Howe, Vancouver
Alberta	1002 17 th Avenue SW, Calgary

Emplacements des guichets automatiques Tangerine

Au 31 octobre 2019

Québec	1141 boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal
Ontario	3389 av. Steeles Est, Toronto 221 rue Yonge, Toronto
Nouveau-Brunswick	1234 rue Main, Moncton
Colombie-Britannique	466 rue Howe, Vancouver
Alberta	1002 17 th Avenue SW, Calgary

Notez qu'aucun guichet Tangerine n'a été installé ou enlevé entre le 1^{er} novembre 2018 et le 31 octobre 2019.

Les clients Tangerine peuvent retirer et déposer des fonds gratuitement aux guichets automatiques dans les succursales de la Banque Scotia^{MD}. Des retraits peuvent être effectués gratuitement aux guichets automatiques du réseau de la Banque Scotia dans les dépanneurs Couche-Tard, 7-Eleven et Quickie, et dans les cinémas Cineplex. Visitez tangerine.ca pour consulter notre localisateur de guichets automatiques du réseau de la Banque Scotia.

Financement par emprunt et services de microfinance

Conformément à notre philosophie axée sur les opérations courantes, Tangerine offre des produits d'épargne à nos clients de petites entreprises pour qu'ils poursuivent leur croissance. 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 – aux personnes à faibles revenus, aux personnes âgées et aux citoyens handicapés.

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 à travers le réseau de guichets automatiques de la Banque Scotia, rendant les services bancaires encore plus accessibles.

Nous nous assurons aussi que les emplacements de nos Cafés sont accessibles à tous, y compris aux clients à mobilité réduite.

Développement communautaire, dons de bienfaisance et commandites

Du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019

(chiffres arrondis)

Total des dons de bienfaisance (CAD)	124 818 \$
Total des commandites versées à des œuvres de bienfaisance (CAD)	325 598 \$
Total des heures consacrées au bénévolat par les employés pendant les heures de travail	5 350

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 : « Orange dans la communauté ». C'est notre façon à nous de mettre un peu plus de soleil dans notre entourage, une petite touche orange. Les exemples suivants illustrent ce que nous avons accompli par le biais des activités d'Orange dans la communauté :

Junior Achievement du centre de l'Ontario - Journées de littératie financière

En novembre 2018 et en juin 2019, Tangerine s'est associée à l'organisme Junior Achievement du centre de l'Ontario pour un événement de littératie financière au Collège Centennial. Environ 800 élèves de la 7^e année de plus de 20 écoles ont participé à l'évènement intitulé *JA Dollars with Sense*. Les élèves ont reçu les outils dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées, mieux gérer l'endettement et devenir des investisseurs judicieux. L'objectif du programme est de les aider à acquérir des compétences en matière de gestion des finances personnelles dont ils pourront profiter toute leur vie.

Événement amis et famille Camp YMCA Cedar Glen, Toronto

En juin 2019, une centaine d'employés de Tangerine ainsi que leurs familles et amis ont contribué à la préparation du Camp YMCA Cedar Glen pour la saison estivale. Les bénévoles ont aidé à construire un deuxième amphithéâtre pour le camp, ont planté des centaines d'arbres et ont participé à l'entretien général de la ferme biologique et des chalets. Nous sommes heureux que notre soutien continu ait permis au camp d'augmenter le nombre de places dans les programmes, contribuant ainsi au développement des compétences des campeurs en matière de leadership et de travail d'équipe, de formation de relations durables, et de confiance en soi.

Nombre d'employés au Canada

Province d'emploi	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2	4	6
Colombie-Britannique	6	7	13
Nouveau-Brunswick	110	14	124
Ontario	952	45	997
Québec	7	4	11
Grand total	1 077	74	1 151

Les chiffres ci-dessus comprennent uniquement les employés sur la liste de paie de Tangerine en date du 31 octobre 2019. Ne comprend pas les employés occasionnels, les entrepreneurs ni les employés en congé.

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.

- 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

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, 6^e 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 la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada :
613-996-5454

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'investissements Tangerine inc., une filiale en propriété exclusive de la Banque Tangerine, est au service des investisseurs canadiens depuis le 1^{er} août 2007. Gestion d'investissements Tangerine inc. est le gestionnaire, conseiller de portefeuille et fiduciaire des Fonds d'investissement Tangerine.

Impôt payé aux gouvernements

(En CAD arrondis au millier de dollars le plus près, pour la période du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital
Gouvernement fédéral	23 511 000	-
Gouvernement provincial		
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-
Nouvelle-Écosse	-	-
Nouveau-Brunswick	384 000	(109 000)
Québec	47 000	-
Ontario	17 531 000	-
Manitoba	-	-
Saskatchewan	-	-
Alberta	15 000	-
Colombie-Britannique	29 000	-
Territoires	-	-
Total des provinces	18 006 000	(109 000)
Total	41 517 000	(109 000)

Les montants indiqués dans ce tableau sont également inclus dans le total consolidé des impôts encourus par la Banque Scotia à la page 20 de sa Déclaration de responsabilité publique pour 2019.

Changez d'ère bancaire est une marque déposée de la Banque Tangerine.

Tangerine
Changez d'ère bancaire