

Énoncé des responsabilités envers le public

L'information présentée ici reflète la période de référence du 1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021.

Emplacements des Cafés Tangerine Au 31 octobre 2021
3389 av. Steeles Est, Toronto, Ontario

Remarque : En raison des circonstances liées à la pandémie de la COVID-19, le Café Tangerine a été fermé temporairement en 2021.

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 — aux personnes à faibles revenus, aux aînés 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 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.

Soutenir nos aînés

Chez Tangerine, nous reconnaissons les contributions importantes des aînés dans nos communautés, et nous nous engageons à les soutenir par rapport à leurs besoins bancaires. Dans le cadre de notre objectif d'aider les Canadiens à prendre des décisions judicieuses avec leur argent, nous nous efforçons d'améliorer les expériences bancaires des aînés et de conserver des relations durables avec eux. Cette année, nous avons continué à faire progresser la mise en œuvre du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés de l'Association des banquiers canadiens.

Notre « Champion des aînés » reste chargé de superviser le service offert à nos clients aînés, compte tenu de la diversité de leurs besoins bancaires. Dans le cadre de notre engagement continu, nous avons mis en œuvre en 2021 un programme de formation continue pour les employés et les représentants qui répondent aux besoins des aînés.

Des versions accessibles ou alternatives de documents sont offertes lorsque le client en fait la demande, de même que pour les documents imprimés. La page « Services bancaires » de notre site Web comprend une section « Ressources pour les aînés » pour aider nos clients à effectuer leurs opérations bancaires en ligne en toute confiance.

Pour que les aînés se sentent plus en sécurité lorsqu'ils effectuent leurs opérations bancaires en ligne, nous disposons de nombreux outils (avec des protocoles de sécurité de pointe et des dispositifs de prévention contre la fraude intégrés) et de procédures d'enquête pour protéger tous nos clients, y compris les aînés, contre les pertes financières. Notre site Web comporte également un centre de sécurité bancaire où les clients peuvent trouver des conseils pour éviter les fraudes ainsi que des directives pour toute personne qui pense avoir été victime d'une fraude. Notre garantie de sécurité est également consultable en ligne, pour informer les clients sur les mesures que nous prenons afin d'assurer la sécurité de leurs opérations bancaires.

Développement communautaire, dons de bienfaisance et commandites

Du 1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021

(chiffres arrondis)

Total des dons de bienfaisance (CAD)	101 614 \$
Total des commandites versées à des œuvres de bienfaisance (CAD)	269 090 \$
Total des heures consacrées au bénévolat par les employés pendant les heures de travail	750

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 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 :

Jeunesse, J'écoute et Tangerine - Soutenir ensemble les communautés noires

En avril 2021, nous avons établi un partenariat avec Jeunesse, J'écoute pour aider à faire en sorte que les jeunes Noirs du Canada puissent avoir accès au soutien qu'ils méritent. Jeunesse, J'écoute s'est engagée à prendre des mesures décisives pour reconnaître et éliminer toute existence ou influence du racisme systémique anti-Noirs et du racisme dans l'ensemble de son organisation, y compris les interactions avec les jeunes Noirs et Autochtones et les personnes de couleur qui demandent de l'aide.

La mission de Jeunesse, J'écoute est d'être toujours ouverte et d'offrir un endroit sûr et fiable aux jeunes en cas de crise ou de besoin. L'organisme continue d'offrir un soutien bilingue 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise de Crisis Text Line propulsé par Jeunesse, J'écoute, et de son service de consultation professionnelle par téléphone à tous les jeunes qui en font la demande.

Dans le cadre du projet Initiatives Tangerine, nous soutenons l'initiative de Jeunesse, J'écoute pour les jeunes Noirs - Surmonter, le premier et le seul service de soutien en santé mentale 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, destiné spécifiquement aux jeunes Noirs du pays.

En septembre, Jeunesse, J'écoute a lancé un mot-clé pour les jeunes Noirs. Les jeunes Noirs peuvent envoyer le mot SURMONTER par message texte au 686868 ou sur Facebook Messenger pour entrer en contact avec un intervenant bénévole formé, soutenu par Tangerine.

Youth Without Shelter

Youth Without Shelter (YWS) est un organisme de bienfaisance qui offre un abri et du soutien aux jeunes sans-abri dans la région du Grand Toronto.

Tangerine est fière de soutenir Youth Without Shelter depuis 10 ans, et nous avons continué à le faire en 2021, notamment en nous associant à leur événement annuel de collecte de fonds, Time 4 Change (T4C). T4C est organisé par YWS et des partenaires communautaires, dans le but de sensibiliser le public au problème des jeunes sans-abri par le biais de collectes de fonds et d'activisme artistique impliquant des étudiants et des membres de la communauté de Toronto. L'événement virtuel s'est déroulé sur un mois et a permis d'atteindre l'objectif de 100 000 \$.

Tangerine a également fourni à ces jeunes, tout au long de l'été et de l'automne, des repas à emporter dont ils avaient grand besoin. Plus de 2000 repas ont été offerts.

Nombre d'employés au Canada

Province d'emploi	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	1	-	1
Colombie-Britannique	1	-	1
Nouveau-Brunswick	114	10	124
Ontario	1 066	17	1 083
Québec	3	-	3
Grand Total	1 185	27	1 212

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 2021. Ne comprend pas les employés occasionnels, les étudiants, les stagiaires et 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.

- 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. 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 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^{er} 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^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital
Gouvernement fédéral	31 207 000	-
Gouvernement provincial		
Terre-Neuve-et-Labrador	-	-
Île-du-Prince-Édouard	-	-
Nouvelle-Écosse	-	-
Nouveau-Brunswick	646 000	346 000
Québec	32 000	-
Ontario	23 317 000	-
Manitoba	-	-
Saskatchewan	-	-
Alberta	12 000	-
Colombie-Britannique	29 000	-
Territoires	-	-
Total des provinces	24 036 000	346 000
Total	55 243 000	346 000

Note : Les montants indiqués dans ce tableau sont également inclus dans le total consolidé des impôts encourus par la Banque Scotia à la page 12 de son Bilan des contributions communautaires 2021.

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

Tangerine
Changez d'ère bancaire