

**Introduction :** La présente demande vise un Plan de financement immédiat (PFI) d'entreprise de la Banque Équitable. Ce produit est offert lorsque l'emprunteur a souscrit ou est en train de souscrire une police d'assurance vie entière admissible auprès d'un assureur autorisé. Une liste des assureurs partenaires peut être consultée sur le site Web de la Banque Équitable.

Le présent document donnera à notre équipe un aperçu de la situation financière du demandeur. Une fois ce document passé en revue, notre équipe de vente fournira une liste exhaustive des autres documents exigibles par la Banque Équitable pour poursuivre le processus d'approbation.

Si votre demande est approuvée sous condition, la Banque Équitable vous transmettra une lettre d'approbation aux fins d'examen et de signature. Celle-ci énoncera un certain nombre de documents et de conditions supplémentaires à fournir ou à remplir avant le financement.

La Banque Équitable facturera des frais de dossier correspondant à 0,25 % de votre prime annuelle. Les frais de dossiers seront déduits de montant approuvé.

Tous les plans de financement immédiat exigent la caution personnelle d'une personne physique (personne assurée ou un des signataires autorisés). Veuillez joindre au présent document la demande à titre de garant du PFI de la Banque Équitable.

RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR (ENTREPRISE)		
DÉNOMINATION SOCIALE	NATURE DES ACTIVITÉS COMMERCIALES <sup>1</sup>	
NIE/NEQ/NUMÉRO DE CONSTITUTION	TERRITOIRE (SOCIÉTÉ)	
ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL		
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
ADRESSE POSTALE		
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL	ADRESSE COURRIEL	
LA SOCIÉTÉ A-T-ELLE UN OU DES PRÊT(S) EXISTANT(S) AUPRÈS DE LA BANQUE ÉQUITABLE? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	DE QUEL TYPE DE PRÊT S'AGIT-IL (LE CAS ÉCHÉANT)?	QUEL EST LE MONTANT CUMULATIF À CE JOUR DU PRÊT APPROUVÉ AUPRÈS DE LA BANQUE ÉQUITABLE (LE CAS ÉCHÉANT)?

## AUTRES RENSEIGNEMENTS

<sup>1</sup> Les descriptions vagues comme « services-conseils » ne sont pas acceptées. La nature des activités commerciales doit clairement refléter la nature du travail et le secteur dans lequel celui-ci est effectué.

Le demandeur est-il en faillite ou a-t-il fait faillite au cours des six dernières années?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Le demandeur s'est-il placé à l'abri de ses créanciers au cours des six dernières années?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Quel est l'usage prévu des fonds tirés du Plan de financement immédiat?		

### RENSEIGNEMENTS SUR LA POLICE D'ASSURANCE VIE

(police d'assurance vie entière utilisée comme garantie dans le cadre du Plan de financement immédiat)

NUMÉRO DE POLICE (SI LA POLICE EST EN VIGUEUR)	COMPAGNIE D'ASSURANCE
MONTANT DE LA PRIME	CAPITAL ASSURÉ \$
NOM DU PROPRIÉTAIRE DE LA POLICE	
NOM DU COPROPRIÉTAIRE DE LA POLICE (S'IL Y A LIEU)	
Y A-T-IL DES BÉNÉFICIAIRES DE LA POLICE QUI ONT ÉTÉ NOMMÉS (OU QUI SERONT NOMMÉS) BÉNÉFICIAIRES IRRÉVOCABLES? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'ÉPOUX(SE) D'UN SIGNATAIRE AUTORISÉ A-T-IL (ELLE) ÉTÉ DÉSIGNÉ(E) OU SERA-T-IL (ELLE) DÉSIGNÉ(E) COMME BÉNÉFICIAIRE DE LA POLICE? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
QUELLE EST LA SOURCE DES FONDS UTILISÉS POUR LE PAIEMENT DE LA PRIME (P. EX., ÉPARGNE OU VENTE DE TITRES NÉGOCIABLES)	

### RENSEIGNEMENTS SUR LES ACTIFS ET LES PASSIFS

VALEUR CUMULATIVE DES ACTIFS DE L'ENTREPRISE :	VALEUR CUMULATIVE DES PASSIFS DE L'ENTREPRISE :
VALEUR TOTALE DES CAPITAUX PROPRES :	VALEUR TOTALE DES GARANTIES FINANCIÈRES :

### Autodéclaration de revenus annuels

(peut être laissée en blanc si les états financiers sont joints à la demande)

<b>Revenu d'entreprise brut :</b>	_____ \$
Autre revenu :	_____ \$
(Moins) Coût des biens vendus	_____ \$
<b>Revenu total :</b>	_____ \$
<b>Frais</b>	
Publicité et promotion	_____ \$
Frais d'automobile ou d'équipement	_____ \$
Primes d'assurance	_____ \$
Frais liés au bail ou paiements hypothécaires	_____ \$
Repas et divertissement	_____ \$
Salaires et honoraires	_____ \$

Frais de bureau et frais administratifs	_____ \$
Frais de télécommunications et de services publics	_____ \$
Autres (préciser)	_____ \$
Autres (préciser)	_____ \$
<b>Total des frais</b>	_____ \$
<b>Revenu d'exploitation net</b>	_____ \$

### Protection des renseignements personnels

Un exemplaire de l'entente de confidentialité est joint à la présente demande à l'annexe A et est également disponible sur le site Web de la Banque Équitable et dans les bureaux de celle-ci. Vous pouvez également en obtenir un exemplaire en communiquant avec la Banque Équitable.

### Procédures de traitement des plaintes des clients

Nous sommes déterminés à offrir un service de qualité supérieure à nos clients. Notre document « Procédures de traitement des plaintes des clients » explique en détail le processus de la Banque Équitable et est disponible sur notre site Web et dans nos bureaux. Un exemplaire de ces procédures est joint à la présente demande à l'annexe B. Vous pouvez également les obtenir en communiquant avec Banque Équitable.

### Limite de crédit

La limite de crédit minimale pouvant être approuvée pour ce produit est de 50 000 \$. Pour être une police admissible, la prime proposée doit être d'au moins 50 000 \$.

### Autres documents à joindre à la demande

Pour que votre demande soit jugée complète, vous devez y joindre les documents suivants. Si ces derniers ne sont pas disponibles, veuillez communiquer avec Banque Équitable avant de déposer votre demande pour discuter des autres options possibles.

Société :

- Attestation de fonction (veuillez remplir le formulaire publié sur le site Web de la Banque Équitable)
- Formulaires de collecte de renseignements personnels pour tous les signataires autorisés, jusqu'à un maximum de trois. (Veuillez remplir le formulaire publié sur le site Web de la Banque Équitable.)
- Statuts constitutifs
- Demande à titre de garant du PFI

Pour toute question liée à votre situation particulière ou aux autres structures d'entreprise, **veuillez demander à votre conseiller de communiquer avec l'équipe responsable des marges de crédit sur VR de Banque Équitable.**

**Produit Approprié**

En apposant votre signature ci-dessous, le Courtier/Conseiller et d'entreprise demandeur chacun certifie que, selon son opinion éclairée, cette demande concerne un produit approprié pour le demandeur d'entreprise.

**Courtier/Conseiller:** \_\_\_\_\_

**Nom du signataire autorisé :** \_\_\_\_\_

**Nom du signataire autorisé :** \_\_\_\_\_  
(s'il y a lieu)

**Signature**

En apposant votre signature ci-dessous, vous confirmez que tous les renseignements que vous avez fournis dans la présente demande sont véridiques et exacts à tous les égards, et que si l'un de ces renseignements change, vous en aviserez immédiatement la Banque Équitable. Votre signature confirme également que vous acceptez les conditions énoncées dans la présente demande et que vous reconnaissez que la Banque Équitable n'est aucunement tenue d'approuver votre demande.

**Signé ce** \_\_\_\_\_ **e** jour de \_\_\_\_\_ **20**\_\_\_\_\_.

**Nom de l'entité :** \_\_\_\_\_

**Nom du signataire autorisé :** \_\_\_\_\_ **Signature :** \_\_\_\_\_

**Nom du signataire autorisé :** \_\_\_\_\_ **Signature :** \_\_\_\_\_

(le cas échéant)

**RENSEIGNEMENTS SUR LE COURTIER OU LE CONSEILLER**

NOM DE FAMILLE		PRÉNOM	INITIALE DU DEUXIÈME PRÉNOM
NUMÉRO DE CONSEILLER AUPRÈS DE L'ASSUREUR AUTORISÉ APPLICABLE			
ADRESSE			
VILLE		PROVINCE	CODE POSTAL
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU DOMICILE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL	ADRESSE COURRIEL	
DEPUIS COMBIEN DE TEMPS LE COURTIER OU LE CONSEILLER CONNAÎT-IL LE DEMANDEUR?	LE COURTIER OU LE CONSEILLER A-T-IL DÉJÀ VENDU D'AUTRES PRODUITS FINANCIERS OU D'ASSURANCE AU DEMANDEUR? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
	SI OUI, VEUILLEZ PRÉCISER : _____		

## Entente de confidentialité

Équitable<sup>2</sup> s'engage à protéger tous les renseignements personnels obtenus dans l'exercice de nos activités. Nous vous invitons à lire la présente entente de confidentialité afin de comprendre comment nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos renseignements personnels. Cette entente de confidentialité continuera de s'appliquer aussi longtemps que Équitable détiendra vos renseignements personnels, y compris après la résiliation de vos ententes de produits ou de services avec nous. En nous fournissant des renseignements personnels, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements comme indiqué dans la présente entente de confidentialité. Cette entente peut également être consultée dans nos bureaux et sur nos sites Web à l'adresse [www.equitablebank.ca](http://www.equitablebank.ca) ou [www.eqbank.ca](http://www.eqbank.ca).

Pour vous aider à comprendre notre entente de confidentialité, voici quelques termes importants que vous devriez connaître.

Dans la présente entente de confidentialité, les termes « **nous** », « **notre** » et « **nos** » renvoient à Équitable, et les termes « **vous** » et « **votre** » renvoient à chaque client ou client potentiel, garant ou fondé de pouvoir, selon le cas. L'expression « **renseignements personnels** » renvoie aux renseignements, sous quelque forme que ce soit, concernant une personne identifiable (par exemple, coordonnées, numéros de compte, âge, état civil et renseignements financiers). Équitable assume la responsabilité de tous les renseignements personnels en sa possession. Afin de nous aider à respecter cet engagement, nous avons nommé un chef de la protection des renseignements personnels pour superviser notre programme et nos pratiques en matière de confidentialité.

La présente entente a été conçue en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« LPRPDE ») et elle explique :

- les types de renseignements personnels que nous recueillons;
- la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés;
- les façons dont vos renseignements personnels pourraient être partagés;
- les mesures que nous prenons pour nous assurer que vos renseignements personnels soient traités de façon sécuritaire;
- la façon dont vous pouvez accéder aux renseignements personnels que nous conservons et la façon de les garder à jour;
- la manière de communiquer avec nous pour toute question relative à la protection de la vie privée.

La présente entente ne s'applique pas aux renseignements personnels des employés d'Équitable.

## Collecte de vos renseignements personnels

Nous recueillons vos renseignements personnels directement auprès de vous, dans le cadre d'interactions que vous avez avec nous, ainsi qu'auprès d'autres sources externes, notamment des organismes et des registres gouvernementaux, des autorités chargées de l'application de la loi, des registres publics, des agences d'évaluation du crédit, d'autres institutions financières, fournisseurs de services, partenaires ou de tiers, mandataires et d'autres organisations avec lesquelles vous avez conclu des accords ou conformément à leurs modalités ou politiques respectives en matière de protection des renseignements personnels, ou auprès de toute autre source, avec votre consentement ou selon ce qui est permis ou requis par la loi. Ces renseignements peuvent être obtenus par téléphone, par écrit ou par voie électronique. En ce qui concerne les personnes morales telles que les entreprises, les sociétés de personnes, les fiducies, les successions ou les autres organisations, nous pouvons recueillir des renseignements auprès de chaque personne, associé, partenaire, fiduciaire, exécuteur ou liquidateur autorisés, au besoin.

Vous autorisez la collecte de renseignements personnels auprès de ces sources et, le cas échéant, vous autorisez ces sources à nous fournir vos renseignements personnels. Lorsque vous faites une demande, ou donnez une garantie, concernant un produit ou service, ou que vous utilisez un produit ou service, y compris lorsque vous vous inscrivez ou

---

<sup>2</sup> **Équitable** désigne la Banque Équitable, une filiale en propriété exclusive de EQB Inc., et la Fiducie Équitable, une filiale en propriété exclusive de la Banque Équitable. La Banque EQ est un nom commercial de la Banque Équitable, ainsi que sa plateforme numérique bancaire.

utilisez une de nos plateformes bancaires en ligne ou mobiles, que vous soyez un client actuel, potentiel ou ancien, ou que vous agissiez pour le compte d'un client, nous pourrions alors recueillir et confirmer des renseignements personnels vous concernant, notamment :

- des renseignements servant à établir votre identité (comme votre nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone cellulaire, profession, date de naissance et autre forme d'identification requise par la loi);
- des renseignements permettant d'authentifier votre identité comme des renseignements fondés sur notre connaissance du client (nom d'utilisateur, mot de passe et renseignements sur son compte), des renseignements biométriques (signature, empreinte digitale et vocale), des renseignements concernant son appareil (modèle, type de navigateur et activités, adresse IP, témoin de sécurité [se reporter à la rubrique **A propos des témoins ci-après**] et localisation physique approximative de l'appareil);
- des renseignements sur votre situation financière, y compris vos antécédents d'emploi, votre revenu annuel, vos actifs, vos passifs et vos antécédents en matière de crédit;
- des renseignements sur les relations d'affaires que vous entretenez avec nous;
- des renseignements sur vos soldes et opérations, y compris les mouvements et l'historique de paiement de vos comptes bancaires, hypothécaires ou de placement;
- des renseignements sur votre statut en tant que personne des États-Unis (pour respecter les exigences réglementaires visant les produits associés aux dépôts bancaires);
- les renseignements que nous vous demandons, ou que vous fournissez, sur les propriétaires réels, sur les époux, les conjoints de fait ou les personnes à charge assurés en vertu d'un produit d'assurance ou d'un régime enregistré, sur un utilisateur autorisé de votre compte ou sur les intermédiaires et autres parties, comme exigé par la loi. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, nous supposons que vous avez l'autorité de nous fournir ces renseignements et que vous avez obtenu son consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de ces renseignements aux fins énoncées dans la présente entente;
- d'autres renseignements dont nous pourrions avoir besoin pour vous fournir, directement ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services, d'un partenaire ou d'une tierce personne, un produit ou un service précis (par exemple, des renseignements personnels sur la santé pour les produits d'assurance qui pourraient vous être offerts);
- tout autre renseignement, avec votre consentement ou comme il est permis ou requis par la loi.
- des renseignements supplémentaires que nous pourrions vous demander pour nous aider à déterminer votre admissibilité aux produits et services que nous offrons.

## Utilisation de vos renseignements personnels

Nous pourrions utiliser ces renseignements personnels aux fins qui vous ont été communiquées au moment de la collecte ou dans les ententes que vous avez conclues avec nous, notamment pour :

- vérifier votre identité et vous authentifier lorsque vous communiquez avec nous ou que nous communiquons avec vous ;
- évaluer votre cote de crédit actuelle et courante, notamment en obtenant des rapports de solvabilité;
- évaluer et traiter votre demande, votre compte, vos opérations et vos rapports;
- établir vos comptes et fournir un service continu ;
- vous offrir les produits et services que vous avez demandés;
- communiquer avec vous, y compris pour répondre à vos demandes de renseignements;
- comprendre vos exigences en matière de produits et services;
- commercialiser un produit ou un service, directement ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services, d'un partenaire ou d'une tierce personne;
- déterminer votre admissibilité à certains de nos produits et services, puis vous les offrir;
- aider à gérer et à évaluer nos risques et activités ainsi que les relations que nous entretenons avec vous;
- prévenir ou déceler la fraude ou les activités criminelles et pour faire enquête à leur sujet;
- recouvrer les montants que vous nous devez;
- assurer l'exactitude et l'intégrité des renseignements détenus par une agence d'évaluation du crédit;

- respecter les exigences juridiques, réglementaires, gouvernementales et contractuelles.

Nous pouvons également utiliser les renseignements personnels que nous recueillons au moment de votre inscription ou de l'utilisation de nos plateformes bancaires en ligne ou mobile pour :

- vous aider et vous guider tout au long du processus d'adhésion ou de souscription au moyen de messages opportuns et de fenêtres contextuelles; comprendre votre parcours et votre source d'adhésion ou de souscription;
- comprendre qui vous êtes, vos besoins et la façon dont vous utilisez les produits et les fonctionnalités, y compris le suivi de votre portefeuille de produits actuel, de vos soldes, de vos niveaux de financement et de votre activité;
- cibler ou personnaliser votre expérience bancaire et prévoir, générer et fournir des messages, des promotions, des aperçus, des recommandations et des présentations personnalisés sur la base de l'information que nous avons recueillie, y compris celle issue de vos activités numériques sur les canaux numériques d'Équitable;
- déterminer votre admissibilité à des primes d'encouragement, comme des primes d'intérêt, des exonérations de frais et des réductions pour essayer de nouveaux produits et services ou encourager l'utilisation continue de vos produits et services existants;
- vous informer sur les produits et fonctionnalités pertinents, nouveaux ou existants, à l'aide de messages contextuels;
- détecter les points de friction dans votre parcours de navigation et vous fournir de l'assistance et des conseils immédiats;
- agréger les données recueillies sur le Web et sur les appareils mobiles afin d'optimiser votre expérience bancaire globale;
- suivre l'annonce publicitaire particulière d'Équitable que vous avez sélectionnée, l'activité du site associée à chaque annonce promotionnelle et le taux de réponse, pour nous aider à planifier les futures campagnes de commercialisation en ligne. Si vous consultez un site tiers qui contient une publicité d'Équitable, nous pouvons utiliser des témoins pour nous aider à identifier ce site, mais nous ne suivons pas et ne créons pas de profil du comportement d'un utilisateur sur ce site;
- utiliser des données transactionnelles dépersonnalisées pour aider à personnaliser les annonces et les offres sur les sites Web de tiers ou les canaux numériques d'Équitable;
- promouvoir et commercialiser des produits et des services offerts par Équitable, par nos partenaires de programmes ou par d'autres tiers que nous avons soigneusement sélectionnés.

Nous pourrions créer des rapports statistiques et anonymes, des analyses et des modèles prédictifs, des règles et des idées en utilisant des renseignements sur vous et d'autres clients actuels ou potentiels. Des rapports regroupés peuvent également être partagés avec les sociétés membres de notre groupe pour fournir des perspectives sur le rendement des ventes, pour recenser les données démographiques ou comportementales des clients. Les renseignements contenus dans ces rapports ne sont pas personnels et ne peuvent être utilisés pour vous identifier.

Si, pour quelque raison que ce soit, vos renseignements sont requis à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont initialement été recueillis, nous demanderons votre consentement avant de procéder. Nous pourrions utiliser vos renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement et comme il est permis ou requis par la loi.

## **Partage de vos renseignements personnels**

Nous pourrions partager vos renseignements personnels :

- avec des filiales de la Banque Équitable et des sociétés associées dans lesquelles nous détenons une participation importante;
- avec nos employés, mandataires, fournisseurs de services et toute autre entité qui offre des services en notre nom (collectivement, « fournisseurs de services »). Vous reconnaissez que certains de nos fournisseurs de services peuvent être situés à l'extérieur du Canada et que, de ce fait, vos renseignements personnels peuvent être accessibles aux autorités gouvernementales, aux organismes de réglementation et aux autorités chargées de la sécurité nationale conformément aux lois de ces territoires;
- avec d'autres organisations ou mandataires avec lesquels vous avez conclu des ententes et auxquels vous avez donné votre consentement directement;



- avec d'autres institutions financières, pour traiter des paiements ou pour vérifier des renseignements comme votre identité et votre revenu;
- avec des réseaux de cartes de paiement aux fins de l'exploitation ou de l'administration du système de cartes de paiement qui prend en charge des produits, services ou comptes que vous pourriez avoir chez nous;
- en réponse à une ordonnance judiciaire ou administrative, à une assignation à comparaître, à un mandat ou à toute autre demande ou requête que nous estimons valable de la part de gouvernements, d'organes de réglementation, de tribunaux et d'autorités chargées de l'application de la loi au Canada ou dans d'autres territoires ou pays;
- pour répondre à des demandes de renseignements de la part des organismes de réglementation;
- pour respecter les exigences en matière juridique, d'audit, d'assurance, d'autoréglementation et de réglementation qui s'appliquent à nous;
- dans le cadre de négociations visant la vente ou la cession, ou la vente ou la cession proposée, de la totalité ou d'une partie de nos activités ou actifs (y compris la vente de prêts hypothécaires) et à nos successeurs et ayants droit ou ayants cause qui peuvent utiliser les renseignements à des fins semblables à celles décrites dans la présente entente;
- avec d'autres parties liées à votre compte, le cas échéant (p. ex. des garants, fondés de pouvoir et autres personnes nommées dans la demande);
- avec un cotitulaire de compte, y compris des renseignements limités sur le compte avant qu'il ne devienne un compte conjoint;
- pour nous aider à recouvrer une dette ou à exécuter une obligation que vous avez envers nous;
- avec toute personne ou organisation, y compris un organisme d'enquête, pour prévenir, découvrir ou supprimer l'exploitation financière, la fraude, le blanchiment d'argent, les cybermenaces et les activités criminelles, pour protéger nos actifs et nos intérêts, nous aider dans le cadre d'une enquête interne ou externe portant sur des activités douteuses ou potentiellement illégales ou pour gérer, défendre ou régler une perte réelle ou potentielle;
- avec votre consentement ou après vous en avoir informé (par exemple avec une autre personne en cas de compte conjoint, un fondé de pouvoir ou un représentant de succession);
- lorsqu'il est permis ou requis par la loi;
- si vous êtes victime d'une fraude, d'une exploitation financière ou d'une autre activité illégale, ou si nous avons des motifs raisonnables de croire que votre intérêt est mieux servi en passant aux actes, nous pourrions partager les renseignements avec les autorités juridiques ou gouvernementales compétentes, votre parent le plus proche ou toute autre personne appropriée (par exemple, la notification de nos préoccupations concernant une exploitation financière potentielle peut être fournie à un tuteur public ou à un bureau de fiduciaire). Dans ces circonstances, nous partagerons uniquement les renseignements que nous estimons raisonnablement nécessaires pour protéger vos intérêts.

Nous ne vendons pas les noms ou autres renseignements personnels de nos clients. Nous ne communiquons pas les noms ou autres renseignements personnels de nos clients à d'autres sociétés à l'extérieur d'Équitable sans leur consentement, à moins que la loi ne l'exige ou ne l'autorise. Au fil du temps, nous pourrions acheter de nouvelles entreprises ou vendre certaines de nos entreprises. Par conséquent, les renseignements personnels associés aux comptes, produits ou services de l'entreprise achetée ou vendue seront transférés à titre d'actif commercial au nouveau propriétaire de l'entreprise.

Nous pouvons utiliser des sociétés membres de notre groupe ou d'autres sociétés pour fournir des services en notre nom comme le traitement des données, l'administration des comptes, l'analyse et la commercialisation. Ces sociétés ne recevront que les renseignements personnels nécessaires à la prestation de ces services et nous ne les autorisons pas à utiliser ou à communiquer des renseignements personnels à leurs propres fins de commercialisation ou autres. Nous avons conclu ou concluons des contrats qui obligent ces sociétés à respecter les mêmes normes de confidentialité que celles qui nous régissent.

### **Comptes conjoints, représentants et bénéficiaires**

- Lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne, comme un compte conjoint, ou lorsqu'une personne est autorisée à utiliser votre produit ou service ou à y accéder, ou lorsque la responsabilité est partagée avec d'autres personnes, comme une personne fournissant une garantie ou une indemnité pour vos

obligations, nous pouvons partager vos renseignements avec cette personne (ou son représentant, y compris son représentant successoral), si nécessaire, en rapport avec l'utilisation du produit ou du service par cette autre personne.

- Lorsqu'une personne agit en tant que représentant ou que nous pensons raisonnablement qu'elle agit avec une autorisation appropriée, comme un tuteur légal, une personne détenant une procuration, un représentant successoral, un avocat ou un comptable, nous pourrions partager des renseignements avec cette personne et suivre ses instructions, y compris le partage de renseignements, selon les instructions de l'un ou l'autre des représentants lorsque les représentants sont nommés conjointement.
- À la suite d'un décès, nous pouvons également communiquer vos renseignements à vos bénéficiaires ou aux représentants de votre succession lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour faciliter l'administration de vos régimes enregistrés ou de vos produits d'assurance ou des affaires financières de votre succession. Si vous êtes le titulaire survivant d'un compte conjoint, nous pouvons également partager les renseignements sur votre compte créés ou recueillis avant le décès du titulaire du compte conjoint avec le représentant du titulaire du compte conjoint décédé.

### **Renseignements anonymes**

Nous recueillons à l'occasion des renseignements anonymes. Ces renseignements sont des données qui ne peuvent pas être associées à une personne ou à une entité commerciale précise ou remonter jusqu'à elle. Par exemple, nos serveurs Web recueillent automatiquement certains renseignements anonymes ou non personnels lorsque vous visitez les canaux numériques d'Équitable (c'est-à-dire nos sites Web publics, les services bancaires en ligne ou mobiles et d'autres portails sécurisés). Recueillis électroniquement, ils peuvent inclure les pages que vous avez visitées, le type de navigateur Web que vous utilisez, le niveau de cryptage pris en charge par votre navigateur et votre adresse de protocole Internet. Les renseignements anonymes ou non personnels recueillis peuvent être utilisés ou partagés à des fins de recherche et d'analyse. Pour nous aider à mieux comprendre nos marchés, nous recueillons aussi parfois des renseignements à des fins d'analyse en menant des enquêtes anonymes auprès des clients, en extrayant des renseignements démographiques de fichiers existants et de Statistique Canada.

### **Comment nous obtenons votre consentement**

Il est important de comprendre les différentes façons dont nous pouvons obtenir votre consentement pour recueillir, utiliser et partager vos renseignements personnels. Selon la situation, nous pouvons obtenir votre consentement de différentes façons. Votre consentement explicite peut être obtenu verbalement, électroniquement ou par écrit. Votre consentement implicite peut être obtenu par l'entremise de votre utilisation d'un produit ou lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir des renseignements, pour vous renseigner ou pour nous demander des produits ou des services.

Nous ne faisons pas de votre consentement une condition d'obtention d'un produit ou d'un service, à moins qu'il ne soit raisonnablement ou légalement requis de le faire, et nous vous indiquerons clairement quand cela sera le cas.

### **Collecte, utilisation et partage supplémentaires de vos renseignements personnels**

**Vérification des renseignements :** Nous pourrions vérifier vos renseignements personnels auprès d'agences d'évaluation du crédit, de sociétés spécialisées en assurance crédit et en vérification, de registres, de bases de données du secteur des services financiers, d'organismes d'enquête, de votre employeur, de vos références personnelles et d'autres prêteurs.

**Consentement en matière de crédit :** Si vous avez une marge de crédit, un prêt, un prêt hypothécaire, une garantie ou toute autre facilité de crédit chez nous, nous pouvons utiliser, obtenir, vérifier, partager et échanger des renseignements de crédit et d'autres renseignements vous concernant avec des tiers (y compris des agences d'évaluation du crédit, des assureurs de prêts hypothécaires, des assureurs de créanciers, des registres et d'autres personnes avec qui vous pouvez avoir des relations financières, de même qu'avec toute autre personne selon ce qui est permis ou exigé par la loi) au moment de votre demande, en tout temps au cours du processus de demande et de façon permanente pendant que vous êtes client, afin d'évaluer votre solvabilité actuelle et continue et tenir à jour votre historique de crédit. Nous pouvons aussi partager avec des agences d'évaluation du crédit ou des bureaux de crédit des renseignements relatifs aux comptes bancaires ou aux produits de placement que vous détenez chez nous. Ces renseignements peuvent comprendre, sans s'y limiter, le défaut de votre part de vous acquitter de vos obligations aux termes des modalités et conditions applicables

à ces produits.

**Produit de crédit assuré :** Si vous avez un produit de crédit assuré (par exemple, un prêt hypothécaire ou une marge de crédit) chez nous, nous pouvons partager les renseignements personnels vous concernant, y compris les renseignements sur le crédit, avec des assureurs de prêts hypothécaires à toute fin liée à l'assurance de prêts hypothécaires. Les renseignements conservés par la Société canadienne d'hypothèques et de logement sont assujettis aux lois fédérales en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

**Cas de défaut :** Si la facilité de crédit que vous avez conclue avec nous ou que vous avez garantie est en défaut ou si vous avez un découvert non autorisé sur un compte bancaire chez nous, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à des agences de recouvrement, au courtier initiateur ou au créancier hypothécaire subséquent, ou à un tiers, au besoin, en vue d'aider au recouvrement de la dette. Nous limitons la quantité et le type de renseignements personnels communiqués à ceux qu'il est nécessaire de communiquer pour faciliter le recouvrement des montants en souffrance.

**Renseignements personnels sur l'état de santé :** À l'occasion, vous pouvez nous fournir des renseignements personnels sur votre état de santé (par exemple, vos antécédents médicaux) relativement aux produits et aux services d'assurance liés aux produits de crédit ou aux autres produits et services que vous pouvez détenir chez nous. Nous pouvons partager vos renseignements personnels sur la santé avec un professionnel de la santé, un établissement de santé, une société d'assurance, une organisation qui gère des banques de données de renseignements publics ou un bureau d'information sur les assurances, ou les recueillir auprès de ceux-ci. Nous ne partagerons pas les renseignements personnels sur votre santé au sein d'Équitable ni ne les utiliserons à une fin autre que celle qui était prévue initialement et dont vous avez été informé.

Nous ne vous refusons aucun de nos produits ou services en raison des renseignements personnels sur la santé que vous nous avez fournis ou que vous avez fournis à un fournisseur de services, à un partenaire ou à un tiers.

**Communications :** Nous pouvons recueillir les renseignements en surveillant ou en enregistrant toutes communications entre nos représentants et vous (par exemple les conversations téléphoniques, la correspondance par courriel, les séances de clavardage en ligne) pour en assurer l'exactitude, pour assurer la qualité du service, pour des besoins de formation et de sécurité, pour notre protection mutuelle aux fins de prévention et de détection de la fraude et pour améliorer notre service à la clientèle.

Nous pouvons communiquer avec vous par divers moyens, notamment par téléphone, ordinateur, courrier ou applications mobiles ou par d'autres moyens électroniques, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies.

**Fournisseurs de services et tiers à l'extérieur du Canada :** Les renseignements peuvent être stockés et traités dans tout pays où nous avons des sociétés affiliées ou des fournisseurs de services. En utilisant nos produits ou services, vous consentez au transfert des renseignements à l'étranger, notamment aux États-Unis, où ils peuvent être régis par des règles de protection des données différentes. Équitable et ses fournisseurs de services et autres tiers, y compris les sociétés affiliées d'Équitable, avec lesquels nous partageons des renseignements en vertu de la présente entente, peuvent exercer des activités à l'extérieur du Canada. Par conséquent, vos données peuvent être utilisées, stockées ou consultées en toute sécurité dans d'autres pays et être soumises aux lois de ces pays. Par exemple, les renseignements peuvent être partagés en réponse à des demandes ou à des requêtes légitimes des autorités gouvernementales, des tribunaux et des responsables de l'application de la loi dans ces pays.

**Publicité fondée sur les intérêts :** Nous pouvons utiliser les renseignements recueillis à partir de votre comportement de navigation pour aider à prédire vos préférences et vous fournir des publicités liées à Équitable qui seront plus pertinentes pour vous sur nos canaux numériques et les sites Web de tiers.

Si vous refusez la publicité fondée sur les intérêts, vous recevrez tout de même des publicités en ligne d'Équitable, mais elles ne seront pas adaptées à vos préférences. Vous pouvez gérer vos préférences en matière de publicité Google ciblée par centres d'intérêt de la manière suivante :

Pour désactiver les publicités Google fondées sur les intérêts, définissez vos préférences à l'aide des paramètres des

annonces de Google. Vous pouvez également désactiver Google Analytics à l'aide du module complémentaire de navigateur « Option d'exclusion » de Google.

La possibilité d'accéder à certains renseignements personnels est gérée par les paramètres de votre appareil. Par exemple, vous pouvez autoriser votre appareil à partager votre caméra, vos contacts et vos photos. Toutefois, certains services peuvent ne pas fonctionner efficacement sans cet accès. La fonction d'assistance de votre appareil contient des instructions sur la manière de gérer ces autorisations.

Si vous avez installé notre application mobile et souhaitez ne plus recevoir de notifications poussées, définissez-y vos préférences. Vous pouvez également gérer les notifications poussées à partir de l'appareil.

De nombreux navigateurs et appareils vous permettent de stocker des mots de passe et des identifiants de connexion pour vous éviter de saisir à nouveau ces données chaque fois que vous accédez à un site. Afin d'éviter tout accès non autorisé à vos renseignements, nous vous recommandons vivement de ne pas utiliser cette fonctionnalité lorsque vous accédez aux canaux numériques d'Équitable.

Vous pouvez bloquer ou désactiver les témoins tiers dans les paramètres de votre navigateur afin que celui-ci n'accepte que les témoins de première partie, c'est-à-dire les témoins appartenant au site sur lequel vous naviguez actuellement (par exemple les témoins d'Équitable lorsque vous êtes sur les sites Web de celle-ci).

La possibilité de partager vos données de localisation est gérée par les paramètres de votre appareil. Équitable ne peut pas collecter ou utiliser certains types de renseignements de localisation à partir de votre appareil mobile si les services de localisation (par exemple GPS, géolocalisation ou technologies de proximité) sont désactivés.

## **À propos des témoins**

### **Qu'est-ce qu'un témoin?**

Un témoin est un petit fichier texte contenant un numéro d'identification unique qu'un site Web envoie au navigateur Web de votre ordinateur. Lorsque vous visitez un site particulier, un témoin peut être utilisé pour suivre les activités de votre navigateur et vous offrir une expérience cohérente et plus efficace. Il existe deux types courants de témoins : les témoins persistants et les témoins non persistants.

Les témoins persistants sont stockés sur le disque dur de votre ordinateur où ils restent jusqu'à ce qu'ils soient supprimés ou qu'ils atteignent une date d'expiration prédéterminée. Les témoins persistants sont le plus souvent utilisés pour offrir aux visiteurs une expérience personnalisée en enregistrant leurs préférences, par exemple le mode d'affichage des pages Web qu'ils préfèrent. En outre, ils servent généralement à recueillir des données statistiques comme le temps moyen passé sur une page donnée. Ce type de renseignements est précieux pour plusieurs raisons, notamment parce qu'il permet de savoir comment améliorer la conception, le contenu et la navigation d'un site Web.

Les témoins non persistants n'enregistrent pas les données de façon permanente et ne sont pas stockés sur le disque dur de votre ordinateur. Ils sont plutôt stockés en mémoire et ne sont disponibles que pendant une session active. Une fois la session terminée, le témoin disparaît. Les témoins non persistants sont utilisés principalement pour des raisons techniques, notamment pour assurer une navigation fluide. Par exemple, les sites Web d'Équitable sécurisés, comme les services bancaires en ligne, utilisent des témoins non persistants afin de permettre aux visiteurs de naviguer dans les pages sans avoir à se connecter à chaque page supplémentaire qu'ils souhaitent visiter.

### **Quels sont vos choix en matière de témoins?**

Si vous souhaitez naviguer sur nos sites Web, vous pouvez le faire sans accepter de témoins. Toutefois, vous devez savoir que si vous choisissez de refuser les témoins, il se peut que certains de nos sites Web ne fonctionnent pas correctement ou de manière optimale et que vous ne soyez pas autorisé à accéder à certains sites sécurisés. Par exemple, si vous souhaitez utiliser des services bancaires en ligne, vous devrez accepter les témoins qui ont été conçus pour assurer l'intégrité de la session et une sécurité renforcée avant de poursuivre.

Les témoins sont largement utilisés et la plupart des navigateurs Web sont configurés initialement pour les accepter automatiquement. Si vous préférez ne pas accepter les témoins, vous pouvez ajuster les paramètres de votre navigateur pour être averti lorsqu'un témoin est sur le point d'être envoyé, ou vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il refuse automatiquement les témoins. Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière de configurer vos options en matière de témoins, veuillez consulter la documentation ou l'aide en ligne de votre navigateur pour obtenir des instructions.

### **Protection de vos renseignements personnels**

Nous avons mis en place des mesures de protection administratives, technologiques et physiques pour protéger la sécurité de vos renseignements personnels sous notre contrôle, quel que soit le format dans lequel ils sont conservés, contre tout accès, toute communication, toute utilisation ou toute modification non autorisés.

Nous formons notre personnel sur l'importance de protéger la confidentialité de vos renseignements et confirmons régulièrement cette attente par écrit. Nous autorisons notre personnel à avoir accès à vos renseignements personnels uniquement en cas de besoin de savoir, afin d'exercer leurs fonctions.

Dans la mesure où un prestataire de services a besoin d'accéder à vos renseignements personnels à des fins autorisées, nous exigeons qu'il mette en place des mesures de protection analogues pour protéger la sécurité de vos renseignements personnels.

*Nous vérifions régulièrement nos procédures et nos mesures de sécurité pour nous assurer qu'elles sont bien administrées et qu'elles demeurent efficaces et adaptées à la nature délicate des renseignements.*

### **Conservation de vos renseignements personnels**

Nous conserverons vos renseignements personnels tant et aussi longtemps qu'il se doit aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Ces fins peuvent inclure le service à la clientèle et les exigences juridiques ou réglementaires qui nous obligent à conserver vos renseignements personnels au-delà de la fin de notre relation d'affaires.

Lorsque vos renseignements personnels ne sont plus requis, nous les détruisons de manière sécuritaire ou les convertissons à un format anonyme.

### **Accès à vos renseignements personnels et mise à jour de ceux-ci**

Il vous incombe d'informer Équitable de toute inexactitude dans vos renseignements personnels ou de toute modification apportée à ceux-ci (comme un changement d'adresse, de numéros de téléphone, de l'adresse actuelle, d'état civil, etc.). Si vos renseignements personnels sont modifiés ou que vous découvrez que nos données sont inexactes, vous êtes tenu de nous informer pour que nous puissions mettre nos dossiers à jour. Soyez prêt à confirmer votre identité lorsque vous mettez à jour ou modifiez vos renseignements personnels.

Sous réserve des restrictions contractuelles et juridiques et sur présentation d'un avis raisonnable, vous pouvez demander à accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou à les corriger, en tout temps, en présentant une demande écrite au chef de la protection des renseignements personnels. Soyez prêt à confirmer votre identité lorsque vous faites cette demande. Nous répondrons à votre demande d'accès dans un délai de 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires ou nous vous aviserons si nous avons besoin de plus de temps pour ce faire.

Veuillez noter que nous pourrions ne pas être en mesure de vous donner accès à vos renseignements personnels dans certaines situations (par exemple, si le fait de communiquer les renseignements révélait des renseignements commerciaux confidentiels ou des renseignements au sujet d'un tiers). Si tel est le cas, nous vous informons des raisons pour lesquelles nous n'étions pas en mesure de vous donner accès.

### **Respect de vos préférences en matière de protection des renseignements personnels**

Sous réserve des exigences juridiques, réglementaires et contractuelles, vous pouvez refuser de donner votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de notre part de vos renseignements personnels, ou retirer

votre consentement, à tout moment, en nous donnant un avis raisonnable. Dans certaines circonstances, votre consentement ne peut pas être retiré. Par exemple, vous ne pouvez pas retirer votre consentement lorsque notre collecte, notre utilisation et notre partage sont autorisés ou exigés par la loi, lorsqu'ils sont nécessaires pour garantir que nous disposons de données correctes et à jour vous concernant, comme votre adresse actuelle, ou lorsqu'ils sont nécessaires pour gérer notre activité, y compris le partage de renseignements lorsque nous cédonos nos droits à des tiers pour des opérations commerciales.

Si vous détenez un produit de crédit chez nous, ou que vous nous avez donné une garantie à l'égard d'un tel produit (comme un prêt hypothécaire ou une marge de crédit), vous ne pouvez pas, pendant la durée de la facilité, retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication continue de notre part de vos renseignements personnels relativement à ce produit. Nous pouvons continuer à communiquer vos renseignements personnels aux bureaux de crédit même après l'échéance de la facilité de crédit et le remboursement de celle-ci, et vous ne pouvez pas retirer votre consentement à cet égard. Nous avons pris cette décision pour nous aider à assurer l'exactitude, l'intégralité et l'intégrité du système d'évaluation du crédit.

Nous donnons suite à vos directives le plus rapidement possible, mais il se pourrait que votre choix ne soit pas consigné tout de suite dans nos dossiers puisque bon nombre d'entre eux ne peuvent être modifiés que pendant les mises à jour régulières de dossiers.

Plusieurs préférences en matière de confidentialité s'offrent à vous, sous réserve des exigences juridiques, réglementaires, commerciales ou contractuelles.

**Numéro d'assurance sociale (« NAS ») :** Nous recueillons, utilisons et partageons votre numéro d'assurance sociale (NAS) aux fins de l'impôt sur le revenu, conformément aux exigences de la loi. Nous exigeons votre NAS pour les produits qui rapportent des revenus d'intérêts ou de dividendes pour nous conformer aux exigences en matière de déclaration de l'Agence du revenu du Canada. Si nous vous demandons votre NAS pour d'autres produits ou services, il est facultatif pour vous de le fournir ou non. Lorsque vous nous fournissez votre NAS, nous pouvons l'utiliser pour vérifier et communiquer des renseignements de crédit aux agences d'évaluation du crédit ainsi que pour confirmer votre identité. Cela nous permet de conserver vos renseignements personnels séparément de ceux des autres clients, ce qui aide à maintenir l'intégrité et l'exactitude de vos renseignements personnels. Vous pouvez choisir de ne pas nous laisser utiliser votre NAS comme moyen de vous identifier auprès des agences d'évaluation du crédit; toutefois, vous ne pouvez pas refuser de donner votre consentement ni le retirer lorsqu'il s'agit de fins exigées par la loi.

**Offres promotionnelles :** De temps à autre, nous pouvons vous envoyer par courrier, courriel, téléphone ou autres moyens électroniques des informations susceptibles de vous intéresser sur d'autres produits et services que nous offrons et sur des partenariats avec d'autres entités que nous sélectionnons. Vous pouvez choisir de ne plus recevoir de messages promotionnels, mais veuillez noter que nous pouvons tout de même vous envoyer des messages sur les opérations ou les affaires (comme des messages sur votre compte ou les relations d'affaires que nous entretenons actuellement).

**Participation à des études et enquêtes clients :** De temps à autre, nous pouvons vous demander de participer à des études ou enquêtes clients qui nous aident à améliorer la gamme de produits que nous offrons et à mieux comprendre vos besoins. Vous pouvez choisir de ne pas participer.

## Communiquer avec nous

Pour demander accès à vos renseignements personnels, pour apporter des corrections à ceux-ci, pour poser des questions sur nos politiques de confidentialité, pour refuser de donner votre consentement ou pour retirer votre consentement à ce que nous utilisions vos renseignements personnels aux fins indiquées dans la présente entente, vous pouvez nous envoyer une demande écrite ou communiquer avec nous aux coordonnées suivantes (veuillez noter que les demandes d'accès doivent être envoyées par écrit) :

Responsable de la protection de la vie privée  
La Banque Équitable/La Fiducie Équitable (selon le cas)  
Tour Banque Équitable  
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700  
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Tél. : 416 515-7000  
Sans frais : 1 866 407-0004  
Télécopieur : 416-515-7001  
Courriel : [cpo@eqbank.ca](mailto:cpo@eqbank.ca) ou [cpo@eqtrust.ca](mailto:cpo@eqtrust.ca) (le cas échéant)

Si vous avez des plaintes ou des préoccupations concernant la présente entente ou nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, veuillez vous reporter aux **procédures de traitement des plaintes des clients** qui vous ont été remises lors de l'ouverture de votre compte, et que vous trouverez également dans nos bureaux et sur nos sites Web aux adresses suivantes : [www.equitablebank.ca](http://www.equitablebank.ca) ou [www.eqbank.ca](http://www.eqbank.ca). Si vous choisissez de nous envoyer un courriel, veuillez ne pas y inclure de renseignements délicats.

## Renseignements supplémentaires

Nous sommes résolu à vous fournir des renseignements compréhensibles et facilement accessibles sur la façon dont nous gérons vos renseignements personnels.

Pour de plus amples renseignements sur la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels, veuillez vous reporter à notre Code sur les principes de confidentialité, lequel peut être consulté à l'un de nos établissements et sur notre site Web à l'adresse [www.equitablebank.ca](http://www.equitablebank.ca), ou nous téléphoner au 416 515-7000 ou au numéro sans frais 1-866-407-0004.

## Modification de la présente entente

Nous pouvons modifier la présente entente et nos autres documents relatifs à la protection des renseignements personnels de temps à autre pour tenir compte des changements dans la législation ou d'autres questions susceptibles de survenir, à notre seule discrétion. Toute modification apportée à la présente entente prend effet lorsque nous publions l'entente révisée sur nos sites Web. Si nous avons l'intention d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels à des fins sensiblement différentes de celles décrites dans la présente entente, nous prenons des mesures raisonnables pour vous en informer. Nous vous encourageons à relire l'entente de confidentialité lorsque vous interagissez avec nous pour vous tenir au courant de nos pratiques en matière d'information, puisque le fait de continuer à utiliser nos services ou à fournir des renseignements personnels après que des modifications ont été apportées à la présente entente constitue votre acceptation de ces modifications. Il vous incombe de vous assurer de lire, de comprendre et d'accepter la version la plus récente de la politique. La date à la fin de cette entente indique la date de la dernière révision.

*Entente de confidentialité d'Équitable – Juin 2022*

## Procédures de traitement des plaintes des clients

Équitable<sup>3</sup> est très fière de son service à la clientèle et elle s'efforce de vous faire vivre la meilleure expérience client qui soit. Si vous souhaitez porter plainte ou si vous avez des préoccupations, veuillez suivre nos procédures de traitement des plaintes des clients en trois étapes faciles, ce qui nous permettra de vous aider à régler votre plainte ou préoccupation le plus rapidement et le plus efficacement possible.

### Première étape : Adressez-vous à votre conseiller d'unité d'entreprise

Beaucoup de plaintes peuvent être réglées dès le premier point de contact. Si vous avez une plainte à formuler, adressez-vous au conseiller d'unité d'entreprise avec lequel vous faites habituellement affaire. Si ce dernier n'est pas en mesure de régler votre plainte à votre entière satisfaction, vous pouvez vous adresser à son supérieur, qui est habilité à régler la plupart des plaintes dans un délai raisonnable. Voici comment joindre votre conseiller d'unité d'entreprise :

#### Pour Banque Équitable et la Fiducie Équitable

**Téléphone** 416-515-7000 (Toronto)  
1-866-407-0004 (sans frais)  
1-866-940-1201 (Ouest du Canada)

**Courriel** <sup>4</sup> [serviceclientele@eqbank.ca](mailto:serviceclientele@eqbank.ca) ou [serviceclientele@eqtrust.ca](mailto:serviceclientele@eqtrust.ca), selon le cas

**Poste** Service à la clientèle, Banque Équitable/Fiducie Équitable (selon le cas)  
Tour Banque Équitable  
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

#### Pour Banque EQ – Services bancaires numériques :

**Téléphone** 1-844-437-2265 (sans frais)  
416-551-3449 (extérieur de l'Amérique du Nord)

**Courriel** <sup>2</sup> [contact@eqbank.ca](mailto:contact@eqbank.ca)

**Poste** Service à la clientèle, Banque EQ  
Tour Banque Équitable  
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

<sup>3</sup> **Équitable** désigne Banque Équitable, filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., et Fiducie Équitable, filiale en propriété exclusive de Banque Équitable. Banque EQ est un nom commercial de la Banque Équitable et sa plateforme bancaire numérique.

<sup>4</sup> N'incluez pas de renseignements à caractère confidentiel dans vos messages électroniques puisque la transmission par voie électronique ne peut être entièrement sécurisée.



**Deuxième étape : Communiquez avec le chef de l'unité d'entreprise**

Si le conseiller de l'unité d'entreprise ou le responsable de cette personne n'est pas en mesure de résoudre votre plainte dans les 14 jours civils suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte pour la première fois, nous la transmettrons automatiquement au chef de l'unité d'entreprise. En outre, si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction à la première étape, vous pouvez la transmettre au chef de l'unité d'entreprise aux coordonnées suivantes :

**Ligne d'assistance téléphonique pour les plaintes**                      416-515-2293 (Toronto)  
1-855-832-9448 (sans frais)

[plaintes@eqbank.ca](mailto:plaintes@eqbank.ca) ou

**Courriel** <sup>2</sup>                                      [plaintes@eqtrust.ca](mailto:plaintes@eqtrust.ca), selon le cas

**Poste**    Chef de l'unité d'entreprise – Plaintes, Banque Équitable/Fiducie  
Équitable/Banque EQ (selon le cas)  
  
Tour Banque Équitable  
  
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

**Troisième étape : Écrivez au Bureau de règlement des différends (BRD)**

Si le chef de l'unité d'entreprise n'est pas en mesure de résoudre la plainte à votre satisfaction, vous pouvez la transmettre au bureau de résolution des différends d'Équitable. Travaillant à la fois avec les clients et les unités d'entreprise pertinentes d'Équitable, le Bureau de règlement des différends effectue, de façon indépendante, une enquête complète sur les plaintes formulées par les clients, sous réserve de certaines restrictions, et est résolu à faire un examen impartial pour aider les clients et Équitable à trouver une solution juste, raisonnable et transparente. Si votre plainte n'a pas été réglée au cours des deux premières étapes de nos procédures de traitement des plaintes des clients, vous pouvez, si vous le souhaitez, soumettre votre plainte par écrit au Bureau de règlement des différends. Le Bureau de règlement des différends est dirigé par le chef de la conformité d'Équitable.

**Courriel** <sup>2</sup>                                      [dro-brd@eqbank.ca](mailto:dro-brd@eqbank.ca) ou

[dro-brd@eqtrust.ca](mailto:dro-brd@eqtrust.ca), selon le cas

**Poste** Bureau de règlement des différends, Banque Équitable/Fiducie Équitable/Banque EQ (selon le cas)

Tour Banque Équitable

30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

Vous recevrez un accusé de réception de la plainte que vous avez envoyée par écrit dans les 48 heures suivant sa réception. Si celle-ci relève du mandat du Bureau de règlement des différends et qu'elle est passée par les deux premières étapes des procédures de traitement des plaintes des clients, une enquête complète sera amorcée. La plupart des enquêtes sont achevées en quatre à six semaines et vous recevrez un règlement définitif ou une recommandation par écrit. Les recommandations ne sont pas contraignantes et les parties sont libres de les accepter ou de les refuser et de trouver d'autres solutions de règlement.

Certaines plaintes sont incompatibles avec le mandat du Bureau de règlement des différends, notamment les politiques d'octroi de crédit ou les décisions en matière d'octroi de prêts, les questions liées aux politiques, comme les taux d'intérêt, les frais de service et les fermetures de compte, les litiges en cours ou ceux qui ont été tranchés par les tribunaux et les opérations pour lesquelles les dossiers d'Équitable n'existent plus (habituellement après six ou sept ans).

**[Uniquement à l'intention des clients qui disposent d'une marge de crédit hypothécaire auprès d'Équitable : Si vous désirez contester une opération ou une transaction effectuée à l'aide de votre carte Visa Access de la Banque Équitable, que vous êtes passé par les trois étapes des procédures de traitement des plaintes des clients d'Équitable et que vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez également communiquer avec l'émetteur de la carte Visa Access de la Banque Équitable, Compagnie de Fiducie Peoples, au 1-855-683-2881 ou vous reporter à son processus de résolution des plaintes, qui figure à l'adresse \[www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/reponse-a-vos-preoccupations/\]\(http://www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/reponse-a-vos-preoccupations/\).](#)**

**Pour les détenteurs d'une carte Visa prépayée Joker<sup>MD</sup> qui sont clients de Banque Équitable seulement :** Si vous avez une question ou une plainte concernant un aspect de votre carte, essayez d'abord de la résoudre en appelant le numéro gratuit du service à la clientèle de la carte Joker au 1-833-250-6810 (étape 1). Si le service à la clientèle n'est pas en mesure de résoudre la demande ou la plainte à votre satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte aux Services aux détenteurs de carte en appelant le 1-833-241-4894 (étape 2). S'ils ne parviennent pas à résoudre le problème à votre satisfaction, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au Bureau de règlement des différends d'Équitable en troisième étape de la procédure de traitement des plaintes des clients d'Équitable, comme il est décrit ci-dessus.

**Ressources supplémentaires – organismes externes**

Pour obtenir de plus amples renseignements ou si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir reçu la décision du Bureau de règlement des différends, les organismes externes qui suivent peuvent vous donner des renseignements et effectuer un nouvel examen de votre plainte.

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

Si vous n'êtes pas satisfait de la recommandation finale de notre Bureau de règlement des différends, vous pouvez confier l'affaire à l'OSBI, organisme de traitement des plaintes externe indépendant, pour qu'il tranche. Si vous choisissez de communiquer avec l'OSBI, assurez-vous de le faire dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle vous avez reçu une réponse du Bureau de règlement des différends d'Équitable. Vous pouvez également vous adresser à l'OSBI si plus de 56 jours civils se sont écoulés depuis le jour où vous avez déposé votre plainte et que vous n'avez pas encore reçu de réponse définitive.

<b>Téléphone</b>	416-287-2877 (Toronto) 1-888-451-4519 (sans frais)
<b>Formulaire en ligne</b>	À partir du site Web de l'OSBI, à l'adresse <a href="http://www.obsi.ca">www.obsi.ca</a> , ou en écrivant à l'adresse <a href="mailto:ombudsman@obsi.ca">ombudsman@obsi.ca</a>
<b>Poste</b>	Ombudsman des services bancaires et d'investissement 20, rue Queen Ouest, bureau 2400 C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'ACFC supervise les institutions financières de régime fédéral afin d'assurer qu'elles agissent conformément aux lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi qu'aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics. Par exemple, les institutions financières doivent fournir aux consommateurs des renseignements sur les frais, les taux d'intérêt et les procédures de traitement des plaintes en vigueur. Si vous avez une plainte au sujet d'une violation potentielle d'une disposition d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public, vous pouvez, à tout moment, communiquer avec l'ACFC. Veuillez prendre note que l'ACFC n'offre pas de procédures de recours ou de dédommagement.

<b>Téléphone</b>	1-866-461-3222 (sans frais)
<b>Formulaire en ligne</b>	À partir du site Web de l'ACFC, à l'adresse <a href="http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere">www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere</a>

**Poste** Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Équitable a adopté un certain nombre de codes de conduite volontaires et d'engagements publics qui visent à protéger les consommateurs. Veuillez consulter le site Web [www.equitablebank.ca](http://www.equitablebank.ca) pour obtenir de plus amples renseignements.

### **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)**

Le CPVP surveille la conformité aux lois sur la protection de la vie privée du Canada et vous pouvez communiquer avec le CPVP en tout temps pour déposer une plainte relative à la protection de la vie privée.

**Téléphone** 1-800-282-1376 (sans frais)

**Formulaire en ligne** À partir du site Web du CPVP à l'adresse [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

**Poste** Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3