

Introduction : La présente demande vise un Plan de financement immédiat (PFI) personnel 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 demande correspondant à 0,25 % de votre prime annuelle. La moitié de ces frais sera exigible au moment de la demande, tandis que les 50 % restants seront déduits de l'avance initiale. Veuillez joindre à votre demande un chèque correspondant à 0,125 % de votre prime (ou de la prime proposée). Les frais de demande ne sont pas remboursables, même si votre demande n'est pas approuvée ou si votre PFI n'est pas accordé.

La présente demande doit être remplie par chaque propriétaire inscrit sur la police d'assurance applicable.

RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR PRINCIPAL			
NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	INITIALE DU DEUXIÈME PRÉNOM	SEXE <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F
NOM DE JEUNE FILLE (S'IL Y A LIEU)	NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE	DATE DE NAISSANCE	
ADRESSE DU DOMICILE ACTUEL			
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL	
ADRESSE DU DOMICILE ANTÉRIEUR (AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES) (S'IL Y A LIEU)			
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL	
ADRESSE POSTALE <input type="checkbox"/> Même que l'adresse du domicile actuelle			
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL	
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU DOMICILE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL	ADRESSE COURRIEL	
SITUATION D'EMPLOI <input type="checkbox"/> Employé <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Autre (fournir des détails) : _____			
NOM DE L'EMPLOYEUR ACTUEL			

OCCUPATION ¹		ANNÉES DE SERVICE CHEZ L'EMPLOYEUR	
ADRESSE DE L'EMPLOYEUR			
VILLE		PROVINCE	CODE POSTAL
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE L'EMPLOYEUR	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL	ADRESSE COURRIEL	
ANCIEN EMPLOYEUR (SI MOINS DE DEUX ANNÉES DE SERVICE CHEZ L'EMPLOYEUR ACTUEL)			
AVEZ-VOUS 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 DE VOTRE PRÊT APPROUVÉ AUPRÈS DE LA BANQUE ÉQUITABLE (LE CAS ÉCHÉANT)?	
ATTESTATION RELATIVE À UNE PERSONNE POLITIQUEMENT VULNÉRABLE (PPV) (cocher la case pertinente) J'atteste par les présentes que : <input type="checkbox"/> je NE SUIS PAS une personne politiquement vulnérable, au sens de l'annexe A. <input type="checkbox"/> je suis une personne politiquement vulnérable, au sens de l'annexe A.			

RENSEIGNEMENTS SUR LE CODEMANDEUR (s'il y a lieu)			
NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	INITIALE DU DEUXIÈME PRÉNOM	SEXE <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F
NOM DE JEUNE FILLE (S'IL Y A LIEU)	NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE	DATE DE NAISSANCE	
ADRESSE DU DOMICILE <input type="checkbox"/> Même que l'adresse du demandeur principal			
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL	
ADRESSE DU DOMICILE ANTÉRIEUR (AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES) (S'IL Y A LIEU)			
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL	
ADRESSE POSTALE <input type="checkbox"/> Même que l'adresse du domicile			
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL	
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU DOMICILE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL	ADRESSE COURRIEL	
SITUATION D'EMPLOI <input type="checkbox"/> Employé <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Autre (fournir des détails) :			

¹ Une vague description comme « travailleur indépendant », « travailleur autonome », « consultant », « investisseur », « propriétaire d'entreprise », « homme ou femme d'affaires », « entrepreneur » ou « signataire autorisé » n'est pas acceptable. L'occupation doit refléter clairement la nature du travail et du secteur dans lequel celui-ci est accompli.

NOM DE L'EMPLOYEUR		
OCCUPATION ² (inclure le titre et le secteur)		ANNÉES DE SERVICE CHEZ L'EMPLOYEUR
ADRESSE DE L'EMPLOYEUR		
VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE L'EMPLOYEUR	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL	ADRESSE COURRIEL
ANCIEN EMPLOYEUR (SI MOINS DE DEUX ANNÉES DE SERVICE CHEZ L'EMPLOYEUR ACTUEL)		
AVEZ-VOUS UN PRÊT EXISTANT 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 DE VOTRE PRÊT APPROUVÉ AUPRÈS DE LA BANQUE ÉQUITABLE (LE CAS ÉCHÉANT)?
ATTESTATION RELATIVE À UNE PERSONNE POLITIQUEMENT VULNÉRABLE (PPV) (cocher la case pertinente) J'atteste par les présentes que :		
<input type="checkbox"/> je NE SUIS PAS une personne politiquement vulnérable, au sens l'annexe A.		<input type="checkbox"/> je suis une personne politiquement vulnérable, au sens de l'annexe A.

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 (PRÉNOM, INITIALE DU DEUXIÈME PRÉNOM, NOM DE FAMILLE)	
NOM DU COPROPRIÉTAIRE DE LA POLICE (PRÉNOM, INITIALE DU DEUXIÈME PRÉNOM, NOM DE FAMILLE) (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) DU PROPRIÉTAIRE DE LA POLICE A-T-IL (ELLE) ÉTÉ [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)	

² Une vague description comme « travailleur indépendant », « travailleur autonome », « consultant », « investisseur », « propriétaire d'entreprise », « homme ou femme d'affaires », « entrepreneur » ou « signataire autorisé » n'est pas acceptable. L'occupation doit refléter clairement la nature du travail et du secteur dans lequel celui-ci est accompli.

AUTRES RENSEIGNEMENTS

TOTAL DU REVENU ANNUEL BRUT COMBINÉ (DE TOUTES LES SOURCES) _____ \$

VALEUR TOTALE COMBINÉE DES GARANTIES FINANCIÈRES ET DES AUTRES ACTIFS LIQUIDES

QUEL USAGE PRÉVOYEZ-VOUS FAIRE DES FONDS TIRÉS DU PLAN DE FINANCEMENT IMMÉDIAT?

ATTESTATION RELATIVE À UN TIERS (remplir si la personne est l'emprunteur ou un signataire autorisé)

 J'atteste par les présentes que ce compte : *(cocher la case pertinente)*
 ne sera pas utilisé par un tiers, au sens défini à l'annexe B, ni pour le compte ou au profit d'un tiers.

 sera utilisé par un tiers, au sens défini à l'annexe B, pour le compte ou au profit d'un tiers.

Si vous cochez cette case, vous devez également remplir le formulaire de renseignements sur un tiers se trouvant à l'annexe B.

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS (DEMANDEUR PRINCIPAL)
(remplir selon le cas)

Actifs	Valeur	Passifs	Solde	Paiement mensuel	Rembourser au moyen de fonds du PFI?
Fonds en banque		Hypothèque			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bien immobilier - Résidence		Hypothèque			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bien immobilier - Autre		Prêt personnel			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Auto		Prêt personnel			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Auto		Carte de crédit			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Placements		Carte de crédit			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Autre		Autre			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Total des actifs :		Total des passifs :			
Valeur nette : Total des actifs moins le total des passifs					

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS (CODEMANDEUR)
(remplir s'il y a lieu)

Actifs	Valeur	Passifs	Solde	Paiement mensuel	Rembourser au moyen de fonds du PFI?
Fonds en banque		Hypothèque			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bien immobilier - Résidence		Hypothèque			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bien immobilier - Autre		Prêt personnel			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Auto		Prêt personnel			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Auto		Carte de crédit			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Placements		Carte de crédit			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Autre		Autre			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Total des actifs :		Total des passifs :			
Valeur nette : Total des actifs moins le total des passifs					

Consentement relatif à la communication des renseignements à plusieurs emprunteurs (applicable seulement s'il y a un codemandeur)

Tous les emprunteurs ont le droit de recevoir certains documents d'information qui contiennent des précisions sur le coût d'emprunt. Ces documents d'information seront toujours fournis au demandeur principal. Le codemandeur (s'il y a lieu) peut choisir i) de recevoir ses propres documents séparément **OU** ii) décider qu'une seule copie des documents d'information sera fournie au demandeur principal, qui la recevra au nom du codemandeur. Veuillez indiquer ci-dessous si le codemandeur souhaite recevoir des documents d'information séparément. La sélection faite ci-dessous peut être modifiée à tout moment en communiquant avec la Banque Équitable.

- Oui**, le codemandeur désire recevoir des documents d'information séparément.
 Non, le codemandeur NE désire PAS recevoir des documents d'information séparément.
 (Les documents seront fournis uniquement au demandeur principal.)

Protection des renseignements personnels

En remplissant la présente demande, vous acceptez que la Banque Équitable recueille, utilise et communique vos renseignements conformément aux dispositions de son entente de confidentialité et des lois fédérales applicables, ceci pouvant inclure la communication de renseignements à des tiers. Vous reconnaissez que vous n'êtes pas tenu de fournir votre numéro d'assurance sociale aux fins de la présente demande. Si vous choisissez de le fournir, la Banque Équitable peut l'utiliser conformément à son entente de confidentialité. En outre, vous consentez à ce que la Banque Équitable obtienne un rapport de solvabilité d'une agence d'évaluation du crédit relativement à la présente entente, sur une base annuelle ou plus fréquemment, selon que la Banque Équitable le juge nécessaire. Un exemplaire de l'entente relative à la protection des renseignements personnels est joint à la présente demande à l'annexe C et est également disponible sur le site Web de la Banque Équitable et dans ses bureaux. 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. Si les services que nous offrons vous préoccupent ou suscitent une plainte, veuillez nous en faire part pour nous permettre d'essayer de régler le problème le plus rapidement et le plus efficacement possible. 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 D. Vous pouvez également les obtenir en communiquant avec la 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 \$.

Signatures

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____.

Demandeur principal : _____ **Codemandeur (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 AU TRAVAIL		ADRESSE COURRIEL
DEPUIS COMBIEN DE TEMPS LE COURTIER OU LE CONSEILLER CONNAÎT-IL LE OU LES DEMANDEURS?	LE COURTIER OU LE CONSEILLER A-T-IL DÉJÀ VENDU D'AUTRES PRODUITS FINANCIERS OU D'ASSURANCE AU OU AUX DEMANDEURS? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
	SI OUI, VEUILLEZ PRÉCISER : _____	

Une PPV est une personne politiquement vulnérable (étranger politiquement vulnérable (EPV) ou national politiquement vulnérable (NPV), ainsi que ses membres de la famille et les personnes qui leur sont étroitement associées. Pour plus de détails, reportez-vous aux définitions ci-dessous.

- Une personne est un **national politiquement vulnérable (NPV)**, si elle occupe actuellement, ou a occupé au cours des cinq dernières années une charge ou un poste précis au sein de l'administration fédérale, d'une administration provinciale ou territoriale canadienne ou d'une administration municipale canadienne ou pour le compte de celles-ci. Une personne cesse d'être un NPV cinq ans après avoir quitté ses fonctions ou cinq ans après son décès.
- Une personne est un **étranger politiquement vulnérable (EPV)** si elle occupe ou a occupé une charge ou un poste précis au sein d'un État étranger ou pour le compte de ce dernier.
- Une personne est un **dirigeant d'une organisation internationale (DOI)** si elle occupe actuellement ou a occupé au cours des cinq dernières années la charge ou le poste précis de chef d'une organisation internationale et si l'organisation internationale qu'elle dirige ou dirigeait est soit une organisation internationale créée par les gouvernements de divers États, soit une institution créée par une organisation internationale. Une personne cesse d'être un DOI cinq ans après avoir cessé d'être le dirigeant de l'organisation ou de l'institution ou cinq ans après son décès.
- Un **membre de la famille** d'une PVE ou d'un DOI correspond à un époux ou un conjoint de fait d'une personne visée (inclus l'ex-conjoint ou l'ex-partenaire), le ou les enfants biologiques ou adoptifs, la ou les mères ou le ou les pères, la ou les mères ou le ou les pères de l'époux ou du conjoint de fait (belle-mère ou beau-père) d'une personne visée; et le ou les enfants de la mère ou du père (frère ou sœur).
- Une personne **étroitement associée** peut être une personne ayant des liens avec une PPV ou un DOI pour des raisons personnelles ou professionnelles. Une personne reste une personne étroitement associée jusqu'à ce qu'elle perde ce lien. Des exemples de relations susceptibles de révéler qu'une personne est une personne étroitement associée pourraient inclure, mais sans s'y limiter, les personnes qui sont les partenaires commerciaux d'une PPV ou d'un DOI ou en sont les propriétaires véritables ou les contrôleurs, entretiennent une relation amoureuse avec une PPV ou un DOI; sont engagées dans des opérations financières avec une PPV ou un DOI; sont des membres éminents du même parti politique ou du même syndicat qu'une PPV ou un DOI; sont membres du même conseil d'administration qu'une PPV ou un DOI; mènent des actions caritatives en étroite collaboration avec une PPV ou un DOI ou sont mentionnées comme conjointes dans une police dont l'un des titulaires peut être une PPV ou un DOI.

Liste des mandats ou fonctions applicables aux PPV

National politiquement vulnérable (NPV)	Étranger politiquement vulnérable (EPV)
<ul style="list-style-type: none"> • Gouverneur général, lieutenant-gouverneur ou chef d'un gouvernement • Membre du Sénat ou de la Chambre des communes, ou membre d'une assemblée législative • Sous-ministre ou titulaire d'une charge de rang équivalent • Ambassadeur ou attaché ou conseiller d'un ambassadeur • Officier ayant le rang de général ou un rang supérieur • Dirigeant d'une société appartenant directement à cent pour cent à Sa Majesté du chef du Canada ou d'une province • Chef d'un organisme gouvernemental • Juge d'une cour d'appel provinciale, de la Cour d'appel fédérale ou de la Cour suprême du Canada • Chef ou président d'un parti politique représenté au sein d'une assemblée législative • Maire 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'État ou de gouvernement • Membre du conseil exécutif de gouvernement ou d'une assemblée législative • Sous-ministre ou titulaire d'une charge de rang équivalent • Ambassadeur ou attaché ou conseiller d'un ambassadeur • Officier ayant le rang de général ou un rang supérieur • Président d'une banque ou d'une société d'État • Chef d'un organisme gouvernemental • Juge de la cour suprême, de la cour constitutionnelle ou d'une autre cour de dernier ressort • Chef ou président d'un parti politique représenté au sein d'une assemblée législative

Un tiers est une personne (un particulier ou une entité), autre que le titulaire du compte, la caution ou les signataires autorisés, qui est autorisée à donner des instructions concernant le compte, qui apporterait une contribution financière au compte ou détiendrait une participation financière dans celui-ci ou en tirerait un avantage financier, ou qui exerce ou semble exercer un contrôle sur les activités du compte.

RENSEIGNEMENTS SUR LE TIERS		
NOM		DATE DE NAISSANCE (p. ex., le 19 oct 1988) J J M M M A A A A
PROFESSION/NATURE DES ACTIVITÉS COMMERCIALES		N° DU CERTIFICAT DE CONSTITUTION (le cas échéant)
ADRESSE		VILLE
PROVINCE	PAYS	CODE POSTAL
LIEN ENTRE LE TITULAIRE DE COMPTE ET LE TIERS		

Équitable³ s'engage à protéger tous les renseignements personnels obtenus dans l'exercice de nos activités.

Dans la présente entente de confidentialité, les termes « **nous** », « **notre** » et « **nos** » renvoient à Équitable et les termes « **vous** », « **votre** » et « **vos** » renvoient à chaque client, caution ou fondé de pouvoir, le cas échéant. 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 vue de se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« LPRPDE »), et elle énonce :

- les types de renseignements personnels que nous recueillons ;
- la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés ;
- la façon dont vos renseignements personnels peuvent être partagés ;
- les mesures que nous prenons pour nous assurer que vos renseignements personnels sont 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

Les renseignements personnels peuvent être recueillis directement auprès de vous, dans le cadre d'interactions que vous avez eues avec nous, et 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, de fournisseurs de services, de mandataires et d'autres organisations avec lesquelles vous avez conclu des ententes, et ce, selon leurs modalités ou politiques en matière de protection de la vie privée respectives, ou 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 et 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 à l'égard d'un produit ou d'un service, que vous donnez une garantie relativement à un produit ou à un service ou que vous utilisez un produit ou un service, et pendant que vous êtes un client actuel ou un ancien client ou agissez pour le compte d'un client actuel ou d'un ancien client, nous pouvons recueillir des renseignements personnels à votre sujet et les confirmer, notamment les suivants :

- les 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 pour authentifier votre identité tels que des renseignements fondés sur les connaissances (nom d'utilisateur, mot de passe et renseignements sur le compte), des renseignements biométriques

³ **Équitable** signifie Banque Équitable, une filiale en propriété exclusive d'Equitable Group Inc. et la Fiducie Équitable, une filiale en propriété exclusive de Banque Équitable.

(signature, empreinte digitale et vocale), des renseignements relatifs aux appareils (modèle, type et activité du navigateur, adresse IP, témoin de sécurité 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 ;
- les renseignements sur les relations d'affaires que vous entretenez avec nous ;
- les renseignements sur vos soldes et opérations, y compris les mouvements et l'historique de paiement d'un compte bancaire, d'un compte de placement ou d'un compte hypothécaire ;
- des renseignements sur votre statut en tant que personne des États-Unis (pour respecter les exigences réglementaires liées aux produits liés aux dépôts) ;
- les renseignements sur les propriétaires véritables, les intermédiaires et les autres parties, requis par la loi ;
- les 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 peuvent vous être offerts) ;
- tout autre renseignement, avec votre consentement ou comme il est permis ou requis par la loi ; et
- Des renseignements supplémentaires peuvent vous être demandés pour nous aider à déterminer votre admissibilité aux produits et services que nous offrons.

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. Le consentement explicite peut être obtenu verbalement, électroniquement ou par écrit. Le 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.

Utilisation de vos renseignements personnels

Nous pouvons 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 obtenir certains de nos produits et services et 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 et les activités criminelles ou faire enquête à ce 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 vos renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement et comme il est permis ou requis par la loi de le faire.

Nous pouvons créer des rapports statistiques et anonymes, des analyses et des modèles prédictifs, des règles et des connaissances en utilisant des renseignements sur vous et d'autres clients. 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 demandons votre consentement avant de procéder.

Partage de vos renseignements personnels

Nous pouvons partager vos renseignements personnels :

- avec des filiales de 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 d'un tribunal, à un mandat de perquisition ou à toute autre exigence ou demande que nous croyons être valide ;
- 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 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 la succession) ;
- lorsqu'il est permis ou requis par la loi.

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 pouvons 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 tels que 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.

Collecte, utilisation et partage supplémentaires de vos renseignements personnels

Vérification des renseignements : Nous pouvons 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 tel qu'il est permis ou requis 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 le maintien de 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 l'égard de tout aspect lié 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 chez nous ou que vous avez garantie est en défaut, 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 la santé : À l'occasion, vous pouvez nous fournir des renseignements personnels sur la santé (par exemple, vos antécédents médicaux) relativement aux produits et aux services d'assurance liés aux produits de crédit ou 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 et 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 surveiller et/ou enregistrer 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 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.

Protection de vos renseignements personnels

Nous avons mis en œuvre des mesures de protection matérielles, technologiques et organisationnelles afin de protéger la sécurité de vos renseignements personnels dont nous avons le contrôle d'une façon adaptée à la nature délicate de ce type de renseignements. Ces mesures de protection visent à protéger la sécurité des renseignements personnels, peu importe le format dans lequel ils sont conservés, contre la perte ou le vol ainsi que contre l'accès non autorisé à ces renseignements et contre la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées de ceux-ci. Les employés, agents et mandataires autorisés ont accès à vos renseignements personnels pour accomplir leurs tâches. L'importance de la protection de la confidentialité de vos renseignements est précisée dans nos contrats d'emploi et régulièrement confirmée par écrit.

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 pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Ces fins peuvent inclure le service à la clientèle, 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 vérifier 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 vérifier votre identité lorsque vous faites cette demande. Nous répondons à votre demande d'accès dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires ou nous vous avisons 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 une collecte, à une utilisation ou à une communication de notre part de vos renseignements personnels, ou retirer votre consentement, à tout moment, en nous donnant un avis raisonnable. Selon les circonstances, toutefois, le retrait de votre consentement pourrait nous empêcher de vous offrir ou de continuer à vous offrir certains produits et services ou de vous donner des renseignements qui pourraient vous être utiles.

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 une collecte, à une utilisation ou à une communication continues de notre part de vos renseignements personnels relativement à un tel 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'enregistrement 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, tel qu'il est requis par 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 encore 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 un 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 l'utilisation par nous de 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) :

Chef de la protection des renseignements personnels
Banque Équitable/La Fiducie Équitable
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 ou cpo@eqtrust.ca (le cas échéant)

Si vous avez des plaintes ou des préoccupations au sujet de la présente entente de confidentialité ou de nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, veuillez consulter les Procédures de traitement des plaintes des clients qui vous ont été fournies lorsque vous avez ouvert votre compte, lesquelles peuvent également être consultées dans nos bureaux et sur notre site Web à l'adresse suivante : www.equitablebank.ca. Si vous choisissez de nous envoyer un courriel, veuillez ne pas y inclure de renseignements délicats.

Renseignements supplémentaires

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

Pour obtenir 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 pouvant être consulté à l'un de nos bureaux et sur notre site Web à l'adresse www.equitablebank.ca, ou nous téléphoner au 416 515-7000 ou sans frais au numéro 1 866-407-0004.

Modification de la présente entente

Nous pouvons modifier la présente entente à l'occasion pour tenir compte de changements apportés aux lois ou d'autres questions qui peuvent survenir. Si nous y apportons des modifications, nous affichons l'entente révisée sur notre site Web et la mettons à votre disposition dans tous nos bureaux. 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 faites à la présente entente constitue votre acceptation de ces modifications.

Entente de confidentialité d'Équitable – octobre 2019

Chez Équitable⁴, nous sommes très fiers de notre service à la clientèle et nous nous efforçons 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 service. 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 pourrez vous adresser à son supérieur, qui est habilité à régler la plupart des plaintes dans des délais opportuns. Voici comment joindre votre conseiller d'unité d'entreprise :

Pour la Banque Équitable et Fiducie Équitable :

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

Courriel⁵ customerservice@eqbank.ca ou
customerservice@eqtrust.ca, selon le cas

Poste Service à la clientèle,
Banque Équitable/Fiducie Équitable
(selon le cas)
Equitable Bank Tower
30 St. Clair Avenue West, Suite 700,
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Pour la Banque EQB – Services bancaires numériques :

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

Courriel⁵ contact@eqbank.ca

Poste Service client, Banque EQB
Equitable Bank Tower
30 St. Clair Avenue West, Suite 700,
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Deuxième étape : Communiquez avec le directeur de département

Si le conseiller d'unité d'entreprise et son supérieur ne sont pas en mesure de régler votre plainte à votre entière satisfaction, vous pourrez vous adresser au directeur de département de cette unité d'entreprise. Voici comment le joindre :

Pour la Banque Équitable et Fiducie Équitable :

Téléphone 416-515-2293 (Toronto)
1-855-832-9448 (sans frais)

Courriel⁵ complaints@eqbank.ca ou
complaints@eqtrust.ca, selon le cas

Poste Directeur de département – Plaintes, Banque Équitable/Fiducie Équitable
(selon le cas)

⁴ Équitable désigne Banque Équitable, filiale en propriété exclusive d'Equitable Group Inc., et Fiducie Équitable, filiale en propriété exclusive de Banque Équitable.

⁵ Ne donnez pas de renseignements à caractère confidentiel dans vos messages électroniques puisque la transmission par voie électronique ne peut être entièrement sécurisée.

Equitable Bank Tower

30 St. Clair Avenue West, Suite 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

Troisième étape : Écrivez au Bureau de l'Ombudsman

Si le directeur de département n'est pas en mesure de régler votre plainte à votre entière satisfaction, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman d'Équitable. Travaillant à la fois avec les clients et les unités d'entreprise pertinentes d'Équitable, le Bureau de l'Ombudsman 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 l'Ombudsman.

Courriel⁵ ombudsman@eqbank.ca ou

ombudsman@eqtrust.ca, selon le cas

Poste Bureau de l'Ombudsman, Banque Équitable/Fiducie Équitable (selon le cas)

Equitable Bank Tower

30 St. Clair Avenue West, Suite 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 l'Ombudsman 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 4 à 6 semaines et vous recevrez un règlement ou une recommandation par écrit. Les recommandations ne sont pas exécutoires et les parties sont libres de les accepter ou de les refuser et de trouver d'autres solutions de règlement.

Certaines plaintes ne sont pas compatibles avec le mandat du Bureau de l'Ombudsman, 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).

À l'intention des clients qui disposent d'une marge de crédit hypothécaire de la Banque Équitable uniquement :

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/.

Ressources supplémentaires – organismes externes

Si vous avez besoin de plus de renseignements ou que vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir reçu la décision de notre Ombudsman, 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 de notre Ombudsman, 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 de l'Ombudsman d'Équitable. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI s'il s'est écoulé plus de 90 jours civils depuis que vous vous êtes adressé à la personne indiquée à la deuxième étape de nos procédures de traitement des plaintes des clients et que vous n'avez toujours pas reçu de réponse définitive.

Téléphone	416-287-2877 (Toronto) 1-888-451-4519 (sans frais)
Formulaire en ligne	À partir du site Web de l'OSBI, à l'adresse www.obsi.ca , ou par courriel, en écrivant à l'adresse ombudsman@obsi.ca
Poste	Ombudsman des services bancaires et d'investissement 401 Bay Street, Suite 1505, P.O. Box 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

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 par écrit avec l'ACFC. Veuillez prendre note que l'ACFC n'offre pas de procédures de recours ou de dédommagements.

Téléphone	1-866-461-3222 (sans frais)
Formulaire en ligne	À partir du site Web de l'ACFC, à l'adresse www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere
Poste	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 6 ^e 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 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. Vous pouvez communiquer avec le CPVP à tout moment si vous souhaitez déposer une plainte concernant 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

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