



EQB Inc.

Rapport annuel du code des aînés 2025

31 octobre 2025



TSX.EQB



Rapport annuel du code des aînés 2025

En tant que membre de l'Association des banquiers canadiens (ABC), la Banque Équitable a adopté le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code »), introduit en 2019, qui guide les banques canadiennes dans le cadre de la fourniture de produits et services bancaires aux aînés canadiens.

Équitable¹ (la « Banque ») a mis en œuvre les sept principes énoncés dans le Code et continue de chercher des occasions de renforcer et d'améliorer sa capacité de répondre aux préoccupations et aux besoins financiers uniques et changeants des aînés.

Nous sommes fiers d'avoir nommé un champion des aînés pour promouvoir les intérêts de ce groupe au sein de la Banque. Ses fonctions consistent à faire preuve de leadership dans la mise en œuvre du Code, à promouvoir les questions touchant les aînés et accroître la sensibilisation à ce sujet, ainsi qu'à consulter les aînés, les experts en la matière et les organismes qui représentent les aînés.

Sous la direction de notre champion des aînés, nous continuons de suivre les principes du Code présentés ci-dessous tout en reconnaissant et en appréciant la contribution des aînés à notre société et en demeurant déterminés à répondre à leurs besoins bancaires. Le présent rapport montre comment Banque Équitable respecte les principes du Code.

¹ **Équitable** désigne la Banque Équitable, une filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., ainsi que la Fiducie Équitable, la Banque Concentra et la Société de fiducie Concentra, chacune étant une filiale en propriété exclusive de la Banque Équitable. La Banque EQ est une marque de commerce de Banque Équitable, ainsi que sa plateforme numérique bancaire.

Principe 1 : Les banques établiront et mettront en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code.

La politique d'entreprise d'Équitable assure la prestation de produits et de services bancaires aux aînés conformément aux principes du Code, dans le cadre de son programme global de gestion de la conformité réglementaire, qui comprend notamment :

- des politiques et procédures visant à assurer la conformité au Code, y compris des protocoles d'escalade en cas de soupçon de maltraitance financière ou de fraude visant des aînés ;
- des communications claires et accessibles adaptées aux aînés;
- une formation fondée sur les compétences pour les employés et représentants qui servent les aînés;
- des ressources pour aider les employés à répondre aux besoins bancaires des aînés; et
- des mesures visant à atténuer les risques financiers ou les préjudices potentiels pour les aînés, tout en respectant leur vie privée, leur sécurité et leur autonomie
- la publication annuelle d'un rapport sur le site Web de la Banque, avec transmission d'une copie à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), décrivant les mesures prises pour soutenir le Code ainsi que toute autre initiative visant à améliorer la prestation de services bancaires aux aînés

Équitable maintient un programme de gestion de la conformité réglementaire solide, durable et efficace à l'échelle de l'entreprise afin de gérer et d'atténuer les risques réglementaires inhérents à ses activités et d'éviter tout risque indu pour sa réputation, son intégrité et sa capacité à exercer ses activités.

La conformité à cette politique est intégrée aux obligations de GCR et comprend des contrôles, des évaluations de l'efficacité des contrôles ainsi que des examens et des tests de surveillance de l'adhésion de la Banque au Code.

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

Nous nous engageons à écouter attentivement les besoins des aînés canadiens et à communiquer avec eux de façon claire, accessible et facile à comprendre.

Nous offrons une vaste gamme de produits conçus pour répondre à différents styles de vie et besoins, y compris ceux des aînés, par l'intermédiaire de nos canaux de courtiers et de conseillers en placement, ainsi que par EQ Bank, notre plateforme bancaire numérique sécurisée et conviviale.

Nous croyons que les aînés peuvent être mieux servis en optimisant l'utilisation de leurs actifs financiers pour financer leurs années de retraite. Chez Équitable, nous abordons cette réalité de front grâce à des solutions de crédit novatrices, telles que les prêts hypothécaires inversés, qui permettent aux emprunteurs d'accéder à la valeur nette de leur propriété de manière prudente et fiscalement avantageuse. Ce produit aide les aînés à utiliser leur équité afin de demeurer dans leur domicile, de maintenir leur style de vie et/ou d'aider leurs proches à entamer une nouvelle étape de leur vie.

Afin de favoriser une prise de décision éclairée, tous les clients de prêts hypothécaires inversés, y compris les conjoints non titulaires du titre, doivent obtenir un avis juridique indépendant. Cela permet aux clients de bien comprendre les aspects juridiques de leur hypothèque et de poser des questions dans un

contexte entièrement axé sur leurs besoins et leurs intérêts.

Les produits EQ Bank offrent à tous les clients des transactions gratuites, l'absence de frais mensuels et la possibilité d'effectuer leurs opérations bancaires de la maison, de manière simple, sécuritaire et fiable. Nous offrons une garantie de sécurité en ligne, en vertu de laquelle nous remboursons intégralement les clients en cas de pertes financières directes découlant d'activités non autorisées, pourvu que le client ait respecté ses responsabilités en matière de sécurité.

De plus, nous offrons des ressources en ligne dédiées, créées expressément pour les aînés. Les pages Web [Aînés et nous – Banque Équitable](#) et [Les aînés comptent – EQ Bank](#) regroupent, en un seul endroit, des renseignements et des conseils utiles, notamment sur les tâches bancaires numériques courantes, les formats accessibles, les procurations, les comptes conjoints, ainsi que des conseils pour se protéger contre la fraude et les escroqueries.

Ces ressources sont révisées régulièrement afin de demeurer claires, à jour et conformes aux attentes réglementaires, tout en offrant la meilleure expérience possible à nos clients aînés



Principe 3 : Les banques offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés.

Nous nous engageons à veiller à ce que nos employés et représentants qui interagissent avec les aînés soient bien formés, compétents et outillés pour offrir un soutien respectueux et efficace.

Les employés en contact avec la clientèle doivent suivre une formation obligatoire intitulée Prestation de services bancaires aux aînés, qui couvre notamment:

- les principes du Code;
- les procurations;
- les comptes conjoints;
- la maltraitance financière et la fraude;
- les indicateurs de maltraitance envers les aînés et les escroqueries;
- l'escalade des situations vers le Champion des aînés; et

- les ressources disponibles pour les clients aînés.

Cette formation comprend également plusieurs études de cas visant à aider le personnel à cerner certaines préoccupations propres aux aînés et à reconnaître les signes avant-coureurs, afin que nos employés soient bien préparés à soutenir notre clientèle aînée.

Les es employés existants en contact avec la clientèle doivent suivre cette formation axée sur les aînés chaque année, et les nouveaux employés la reçoivent lors de leur intégration. Les taux de participation à la formation en conformité sont communiqués à la haute direction ainsi qu'au comité du conseil d'administration responsable de la surveillance de la conformité de la Banque aux dispositions relatives aux consommateurs.



Principe 4 : Les banques mettront à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.

Un site de ressources dédié, appelé le Hub, est mis à la disposition des employés en contact avec la clientèle afin de les sensibiliser aux outils et ressources disponibles pour aider et protéger les aînés.

Ces ressources comprennent notamment:

- des conseils pour une communication efficace ;
- de l'information sur les principes du Code ;
- les produits offerts et adaptés aux aînés ;
- les avantages et les risques liés aux procurations et aux comptes conjoints ;
- les façons de repérer et d'escalader les situations de fraude, de maltraitance financière ou d'escroquerie soupçonnée

Des directives sont fournies aux employés sur la manière de transmettre toute préoccupation au Champion des aînés de la Banque, qui mènera l'enquête requise et déterminera les mesures à prendre. Le Champion des aînés agit à titre d'expert en la matière, en apportant son soutien tout en veillant à ce que le Code soit appliqué et respecté dans l'ensemble de nos processus.

Principe 5 : Les banques s'efforceront d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.

La Banque est déterminée à protéger et à sensibiliser ses clients aînés contre les préjudices financiers.

Nous disposons d'outils étendus et de procédures d'enquête pour aider à détecter et à prévenir les préjudices financiers, et nous prenons des mesures pour réduire davantage les risques de maltraitance financière, de fraude ou d'exploitation des aînés. Nous continuons d'améliorer ces outils afin de mieux détecter, traiter et prévenir les activités frauduleuses liées aux comptes bancaires et aux services offerts à nos clients.

Lorsqu'il existe des incertitudes quant aux mesures à prendre ou à la façon de traiter un cas de préjudice financier, les employés sont priés de transmettre toute préoccupation au Champion des aînés de la Banque, qui collaborera directement avec les secteurs d'activité avant de déterminer si des mesures d'atténuation supplémentaires ou des changements aux processus sont nécessaires.

De plus, la Banque met à la disposition des aînés des pages Web dédiées — Aînés et nous – Banque Équitable et Les aînés comptent – EQ Bank — afin de leur fournir des outils éducatifs et des ressources favorisant la prévention et la sensibilisation aux préjudices financiers.

Principe 6 : Les banques tiendront compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procéderont à la fermeture de succursales.

Banque Équitable n'a pas de succursale; le principe 6 ne s'applique donc pas.

Principe 7 : Les banques divulgueront publiquement les mesures qu'elles ont prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.

Le rapport annuel du code des aînés est publié sur le site Web d'Équitable à l'adresse equitablebank.ca/fr/resources/seniors et eqbank.ca/fr/à-propos-de-nous/communaute/aines et est fourni à l'ACFC.

Les mesures que nous avons mises en œuvre et que nous continuons de développer témoignent de notre engagement à respecter le Code et ses principes directeurs, tout en renforçant notre volonté d'améliorer l'expérience bancaire des aînés.

