

RENDEMENT

RCP MOYEN SUR 10 ANS DE PLUS DE 16 %

CROISSANCE

TCAC DU BPA SUR 10 ANS DE 11,4 %

RICHESSSE

RTA SUR 10 ANS DE 305 %

STIMULER L'ÉVOLUTION

POUR ENRICHIR LA VIE DES GENS

INNOVATION

UNE TECHNOLOGIE POUR MIEUX SERVIR LES CANADIENS

EXPANSION

EQB ACCUEILLE CONCENTRA BANK

APPORT

515 000 CLIENTS

DÉVELOPPEMENT DURABLE

CARBONEUTRE POUR LES ÉMISSIONS DE GES DE PORTÉES 1 ET 2

Note : Toutes les données qui figurent sur la page couverture sont celles fournies au 31 décembre 2022, à l'exception du nombre de clients qui est celui fourni au 31 mars 2023.

La Banque Qui Défie

Rapport annuel du code des aînés 2022

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 besoins et aux préoccupations financiers uniques et changeants des aînés.

Nous sommes fiers d'avoir un **champion des aînés**, notre vice-président et responsable de la conformité, qui promeut les intérêts des aînés 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. Sauf indication contraire, le présent rapport montre comment Banque Équitable et Banque Concentra respectent les principes du Code. Alors que nous harmonisons les politiques et les procédures de Banque Équitable et Banque Concentra à la suite de l'acquisition de Banque Concentra en novembre 2022, nous avons décrit ci-dessous certains aspects qui demeurent distincts pour Banque Concentra en ce qui a trait au respect des principes du Code.

¹ **Équitable** désigne Banque Équitable, une filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., et Fiducie Équitable, Banque Concentra et la Société de fiducie Concentra, chacune étant une filiale en propriété exclusive de 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.

Équitable a mis en place une politique d'entreprise incluant des directives sur la fourniture de produits et de services bancaires aux aînés, ainsi que sur la documentation de la mise en œuvre des principes du Code par la Banque, dans le cadre de son programme global de gestion de la conformité réglementaire, lequel comprend :

- des politiques, des procédures et des processus appropriés conçus pour mettre en œuvre le Code et assurer la conformité à celui-ci, y compris des processus de signalement des cas possibles d'exploitation financière et de fraude à l'endroit des aînés;
- une communication efficace avec les aînés et accessible à ceux-ci;
- une formation appropriée fondée sur les compétences destinée aux employés et aux représentants qui servent les aînés;
- des ressources appropriées mises à la disposition des employés et des représentants de la Banque conçues pour les aider à comprendre les besoins bancaires des aînés;
- l'atténuation des risques de préjudice financier potentiel pour les aînés, dans le respect de la vie privée, la sécurité et l'autonomie des clients; et
- la publication, au moins une fois par année, sur le site Web d'Équitable, d'un rapport indiquant les mesures prises pour appuyer les principes du Code ainsi que toute autre mesure prise pour améliorer la prestation des services bancaires aux aînés, dont elle fournira un exemplaire à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

En utilisant une approche fondée sur le risque, 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 le risque réglementaire inhérent à ses activités et d'éviter tout risque excessif pour sa réputation, son intégrité et sa capacité à exercer ses activités. Comme indiqué ci-dessus, le respect de cette politique a été intégré à nos obligations en matière de gestion de la conformité réglementaire et comprend les contrôles et l'efficacité des contrôles, ainsi que l'examen et la mise à l'essai de la conformité de la Banque au Code.

Banque Concentra a mis en place une procédure d'entreprise décrivant la manière dont elle gère les principes du Code, laquelle a été intégrée dans son cadre de gestion de la conformité réglementaire, sa politique de protection des consommateurs et son guide de gestion de la protection des consommateurs. Il est prévu que les politiques et le cadre de Banque Équitable seront intégrés d'ici la fin de l'année 2023.

Principe 2 : Les banques communiqueront efficacement avec les aînés.

Pour répondre aux besoins des aînés canadiens, nous avons lancé de nouveaux produits et mis en place de nouveaux canaux. Nous proposons une gamme de produits pour tous les types de modes de vie de notre clientèle, y compris les aînés, par l'intermédiaire de nos réseaux de courtiers et de conseillers en placement et de la Banque EQB, notre plateforme de services bancaires numériques.

Nous croyons que l'optimisation de l'utilisation des actifs financiers pour financer leur retraite peut bénéficier aux aînés. Nos activités de décumul permettent de le faire en proposant des solutions de crédit novatrices, comme des prêts hypothécaires inversés et des marges de crédit garanties par des polices d'assurance vie entière, qui donnent aux emprunteurs la possibilité d'accéder à la valeur nette de leur habitation d'une façon peu risquée et efficace sur le plan fiscal. Ces gammes de produits aident les aînés à puiser dans leur capital, afin qu'ils puissent vieillir chez eux, maintenir leur mode de vie et aider leurs proches à entamer une nouvelle étape de leur vie. En outre, pour s'assurer qu'ils comprennent parfaitement les aspects juridiques de leur prêt hypothécaire inversé, la Banque demande à tous ses clients (y compris les conjoints non détenteurs de titres) d'obtenir un avis juridique indépendant. Un avis juridique indépendant est fourni aux clients pour qu'ils comprennent les aspects juridiques du prêt hypothécaire inversé.

Les produits de la Banque EQ offrent à la clientèle des opérations gratuites et des services bancaires simples, sûrs et sécurisés depuis le confort de la maison, et ce, sans frais mensuels. Nous offrons une garantie de sécurité en ligne, grâce à laquelle nous fournissons un remboursement intégral aux clients advenant qu'ils subissent des pertes financières directes en raison d'activités non autorisées, pourvu qu'ils aient rempli leurs obligations en matière de sécurité.

Nous veillons à ce que le contenu soit accessible en suivant les pratiques exemplaires du secteur et, dans la mesure du possible, en fournissant des documents téléchargeables et imprimables en police de 14 points à partir de nos sites Web. Nos documents relatifs aux prêts hypothécaires inversés, un produit destiné aux clients de plus de 55 ans, sont en police de 12 points, les renseignements en gras étant en police de 14 points. Nous nous efforçons de faire de même avec nos supports marketing, comme les brochures sur les produits, destinés aux aînés.

Équitable a créé des pages sur ses sites Web equitablebank.ca/fr et eqbank.ca/fr, intitulées respectivement « **Les aînés et nous** » et « **Les aînés sont importants** », destinées aux aînés. Ces pages Web fournissent des ressources complètes et des conseils utiles sur des questions intéressant les aînés, notamment sur nos produits et services, les services bancaires numériques, la protection contre la fraude, des

renseignements sur les procurations et les comptes conjoints, et les formats d'accessibilité disponibles.

Banque Concentra (sous la marque Wyth) a publié une page Web consacrée aux ressources intitulée « Seniors Code », qui peut être consultée à l'adresse wyth.ca/seniors-code et qui porte sur les besoins bancaires des aînés. Elle comprend des renseignements sur l'accessibilité, les coordonnées à utiliser pour l'envoi de demandes ou de commentaires spécifiques, des ressources liées à l'éducation financière des aînés, des renseignements sur les procurations et les comptes bancaires conjoints, ainsi qu'un exemplaire du rapport annuel sur la protection des aînés. Il est prévu que ce qui y est relatif sera entièrement intégré au site Web d'Équitable d'ici la fin de l'année 2023.

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



Équitable a élaboré une formation obligatoire qui doit être suivie par les nouveaux employés et annuellement par la suite, destinée au personnel en contact avec la clientèle, couvrant des sujets comme les principes du Code, les procurations, les comptes conjoints, l'exploitation et la fraude financière, les signes de maltraitance et d'arnaque à l'endroit des aînés, la détermination des dommages financiers, le recours hiérarchique auprès du champion des aînés et les ressources à la disposition des clients aînés. Cette formation comprend également plusieurs études de cas visant à aider le personnel à cerner les préoccupations de certains aînés et à déceler les signes avant-coureurs. Cerner les inquiétudes et déceler les signes avant-coureurs s'avère parfois difficile, car nous n'interagissons pas avec notre clientèle en

personne. Voilà pourquoi nous proposons nos produits par l'intermédiaire d'un réseau de courtiers et de conseillers en investissement de confiance et de la Banque EQ.

Les employés actuels en contact direct avec la clientèle ont suivi la formation ci-dessus relativement au Code, et les nouveaux employés ont reçu la formation au moment de leur intégration au cours de l'année. Les taux d'achèvement de cette formation sont communiqués à la haute direction et au comité du conseil d'administration responsable de superviser la conformité de la Banque aux dispositions relatives à la protection des consommateurs. Nous croyons que notre formation fournit le soutien nécessaire aux employés de première ligne dans le cadre de la fourniture de produits et services bancaires à nos clients.

Les employés actuels de Banque Concentra en contact direct avec la clientèle ont suivi une formation annuelle sur le Code en 2022. Il est prévu que le programme de formation d'Équitable sera entièrement intégré d'ici la fin de l'année 2023.

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.

Nous avons créé un site de ressources sur notre intranet, le Hub, pour le personnel en contact direct avec la clientèle afin de compléter leur formation annuelle et de les informer sur les outils et ressources disponibles qui les aideront à soutenir et à protéger les aînés. Il comprend des conseils pour communiquer efficacement ainsi que de l'information sur les principes du Code, les produits que nous offrons qui sont destinés aux aînés, les avantages et les risques liés aux procurations et aux comptes conjoints, et sur la façon de repérer et de signaler des cas possibles de fraude financière, d'exploitation financière et d'escroquerie.

Des directives sont fournies aux employés sur la façon de transmettre toute préoccupation au champion des aînés de la Banque, qui mènera une enquête, au besoin, et déterminera la marche à suivre.

Les employés peuvent consulter les documents de formation sur le portail de formation de la Banque.

Banque Concentra tient à jour une page de ressources sur son site intranet donnant aux employés accès à une vaste gamme de ressources consolidées leur permettant d'apprendre continuellement comment mieux soutenir nos clients aînés. Ces ressources portent notamment sur la conformité au Code, l'exploitation financière et la fraude à l'endroit des aînés, la communication avec les aînés et notre processus de recours hiérarchique. Il est prévu que le site intranet d'Équitable sera entièrement intégré d'ici la fin de l'année 2023.



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

Nous avons renforcé et amélioré nos scénarios existants de surveillance en matière de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes afin de mettre en évidence les opérations susceptibles d'entraîner un dommage financier pour l'ensemble de la clientèle, y compris les aînés, et de prendre des mesures pour atténuer le risque de fraude, d'exploitation et d'arnaque financières à l'endroit des aînés.

Nous continuons d'améliorer les outils permettant de mieux détecter les activités frauduleuses sur les comptes bancaires et dans le cadre des services offerts à notre clientèle, d'y répondre et de les prévenir. Nous avons passé en revue nos produits et services pour mesurer leur incidence sur les aînés et le faisons à chaque lancement d'un nouveau produit ou service bancaire.

Lorsque des questions sont soulevées quant aux mesures à prendre ou à la façon de remédier à un préjudice financier, les employés sont priés de transmettre toute préoccupation au champion des aînés de la Banque, qui s'occupera directement du cas concerné avant de déterminer si d'autres mesures d'atténuation ou des changements à nos processus sont justifiés.

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 et Banque Concentra n'ont pas de succursales; le principe 6 ne s'applique donc pas à elles.

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 prises, et que nous continuons à prendre, ne font pas que promouvoir notre dévouement et notre adhésion au Code et à ses principes, mais elles cimentent notre engagement à offrir une meilleure expérience bancaire aux aînés du Canada.

Le Rapport annuel 2021 sur la protection des aînés de Banque Concentra peut être consulté sur son site Web à l'adresse wyth.ca/seniors-code. Il est prévu que le rapport annuel sur la conformité au code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés sera entièrement intégré d'ici la fin de l'année 2023.