

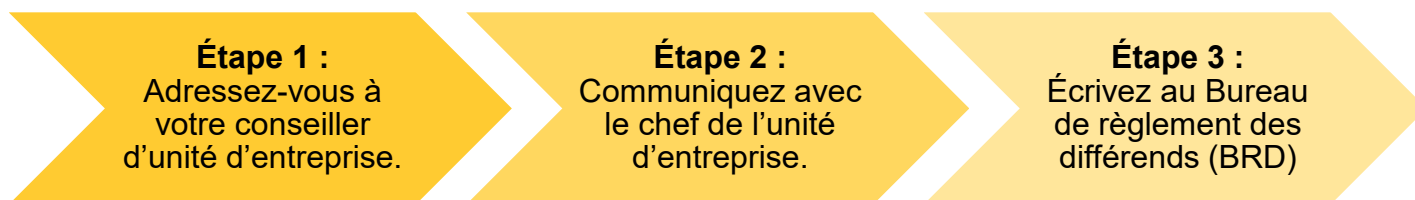


EQB Inc.

Bureau de règlement des différends (BRD) Rapport annuel de 2025



Chez Équitable¹, nous sommes fiers de notre service et nous sommes déterminés à offrir à nos clients la meilleure expérience possible. Les employés dévoués de nos unités d'entreprise veillent à ce que la plupart des plaintes soient résolues avant qu'elles n'atteignent le Bureau de règlement des différends (BRD), la troisième et dernière étape interne des procédures de traitement des plaintes des clients (PTPC) en trois étapes d'Équitable.



Le BRD est dirigé par notre vice-président et responsable de la conformité et est le bureau désigné le plus haut placé autorisé à traiter les plaintes des clients à l'échelle de la Banque et de ses filiales.

Le BRD travaille en étroite collaboration avec les clients et les unités d'entreprise concernées d'Équitable afin de mener des enquêtes indépendantes et approfondies complètes sur les plaintes des clients qui ne peuvent pas être résolues au cours des deux premières étapes des PTPC d'Équitable. Le BRD s'engage à fournir un examen impartial, fondé sur les preuves disponibles, afin d'aider les clients et Équitable à parvenir à une résolution juste, raisonnable et transparente. Le cas échéant, le BRD formule également des recommandations visant à optimiser les opérations, les produits et les services d'Équitable afin d'améliorer l'expérience client.

Si une plainte n'a pas été résolue au cours des deux premières étapes des PTPC d'Équitable, un client peut soumettre sa plainte par écrit au BRD. Lorsque nous recevons la plainte écrite d'un client, nous en accuserons réception dans les 48 heures. Nous procéderons à une première évaluation afin de confirmer que la question relève de notre mandat. Si votre plainte relève en effet du mandat du BRD et qu'elle est passée par les deux premières étapes des PTPC, nous entamons une enquête complète et vous le confirmons par écrit. Nous vous fournirons une résolution ou une recommandation finale par écrit. Les recommandations que nous formulons ne sont pas contraignantes et les parties sont libres de les accepter ou de les rejeter et de rechercher d'autres solutions, y compris auprès de l'organisme externe de traitement des plaintes d'Équitable, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

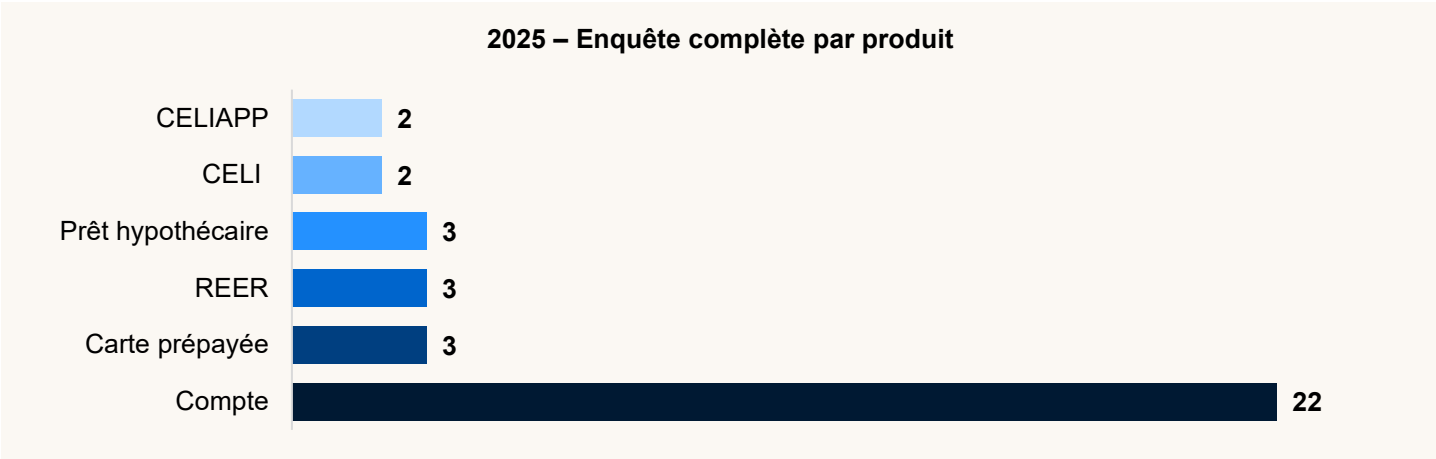
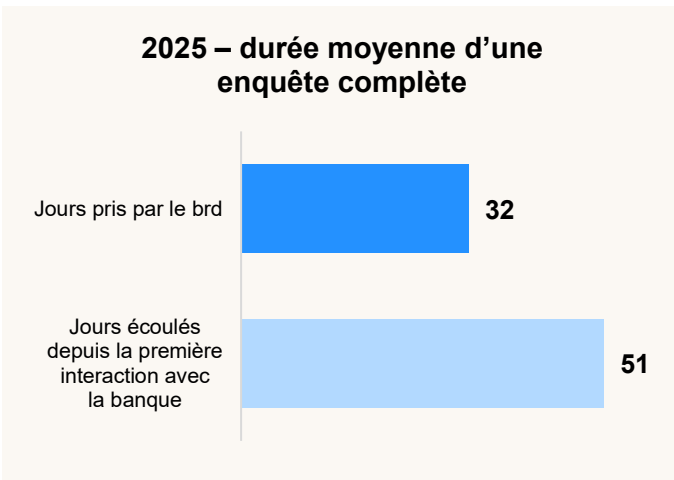
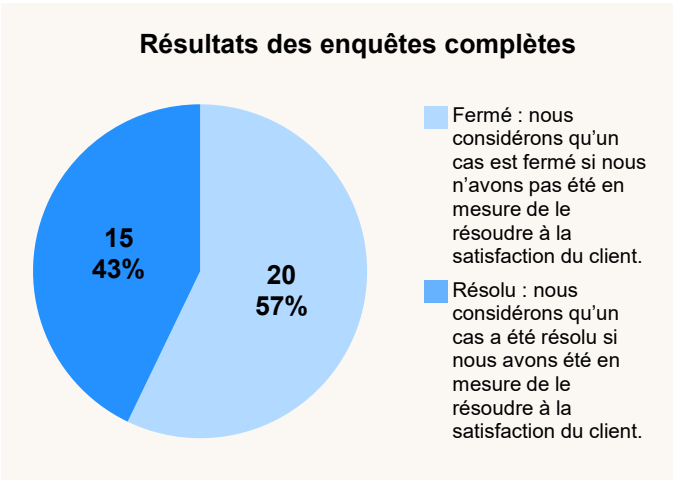
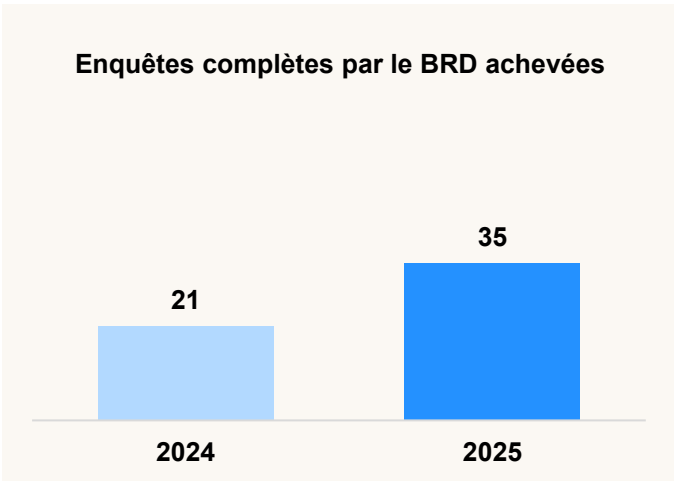
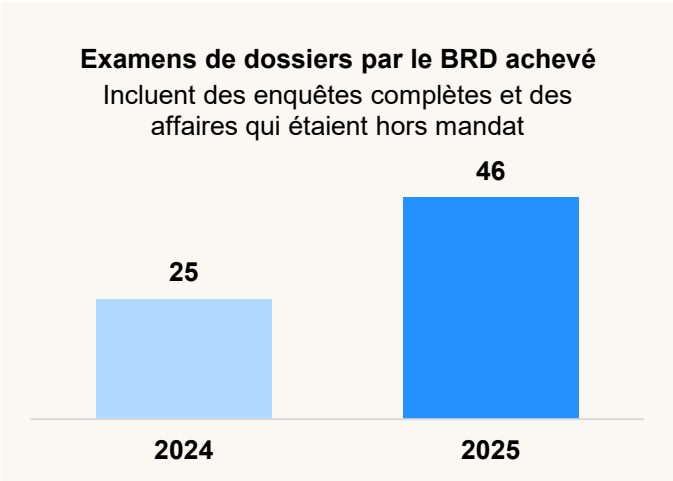
Certaines questions ne relèvent pas du mandat du BRD. Il s'agit notamment des politiques d'octroi de crédit et/ou des décisions en matière d'octroi de prêt; des questions liées aux politiques, comme les taux d'intérêt, les frais de service et la fermeture de comptes; des questions qui font l'objet de litiges ou qui ont été tranchées par les tribunaux; et des opérations pour lesquelles les dossiers bancaires n'existent plus (habituellement après six ou sept ans). Toutefois, le BRD peut enquêter sur les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat pour déterminer si Équitable a suivi les procédures appropriées.

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution ou de la recommandation finale de notre BRD, vous pouvez soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est un 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 BRD 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 auprès d'Équitable et que vous n'avez pas encore reçu de réponse définitive.

Les PTPC d'Équitable comprennent de plus amples informations sur notre organisme externe de traitement des plaintes et sur d'autres organismes de réglementation au Canada. Elles peuvent être consultées dans nos bureaux et sur nos sites Web. Nous vous invitons à consulter nos sites Web aux adresses equitablebank.ca/fr/resolving-your-concerns et eqbank.ca/fr/avis-juridique/procedures-de-traitement-des-plaintes-des-clients.

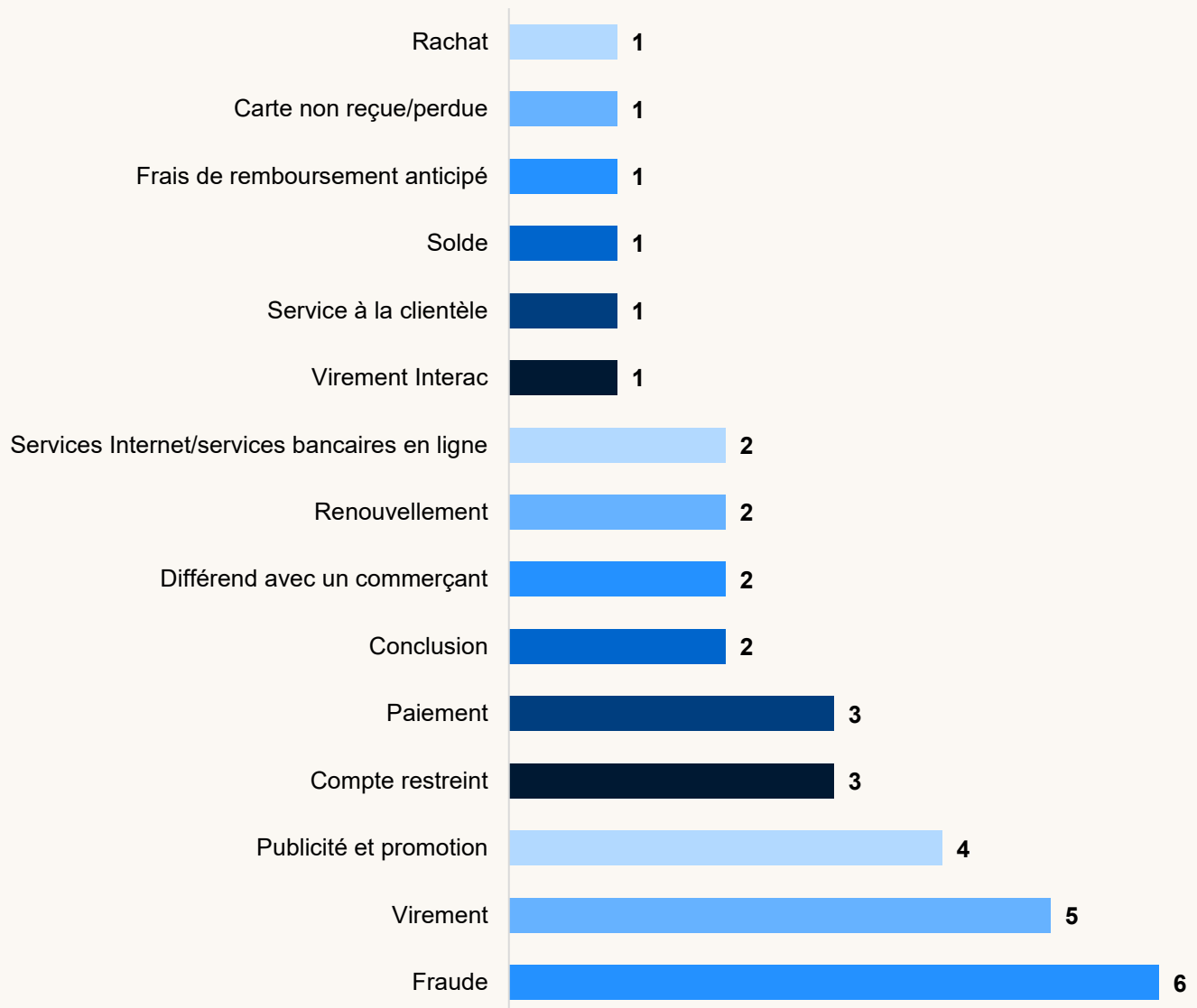
¹ **Équitable** désigne la Banque Équitable, une filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., ainsi que la Fiducie Équitable, la Banque Concentra et la Société de fiducie Concentra, chacune étant une filiale en propriété exclusive de la Banque Équitable. La Banque EQ est une marque de commerce de Banque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

La Banque Équitable est heureuse de publier le **Rapport annuel 2025 du Bureau de règlement des différends**. Il donne un aperçu des plaintes que le BRD – le bureau désigné le plus haut placé autorisé à traiter les plaintes de nos clients – a reçues au cours de l'exercice clos le 31 octobre 2025. En 2025, le BRD a réglé ou clos un total de 35 enquêtes complètes, dont 15 ont été réglées à la satisfaction des clients concernés.





2025 – Enquête complète selon la nature de la plainte



Nous encourageons nos clients à porter leurs préoccupations à l'attention des unités d'entreprise concernées dès que possible et à suivre nos PTPC.