



**285,6 %**  
**en 10 ans**

Rendement total  
des actionnaires

**127 milliards**  
**de dollars**

Total des actifs sous gestion  
et administration

**696 000 +**  
**clients**

servis au Canada

**Favoriser le changement dans les services bancaires canadiens  
pour enrichir la vie des gens.**

EQB Inc.  
Bureau de règlement des différends (BRD) - Rapport annuel de 2024

TSX:EQB



La Banque Qui Défie.

*Remarque : toutes les données de EQB Inc. sur la couverture sont en date du 31 octobre 2024.*

Équitable <sup>1</sup>, est très fière de son service à la clientèle et elle s'engage à faire vivre la meilleure expérience possible à ses clients. 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.

**Première étape :**

Adressez-vous à votre conseiller d'unité d'entreprise.

**Deuxième étape :**

Communiquez avec le chef de l'unité d'entreprise.

**Troisième étape :**

Écrivez au Bureau de règlement des différends (BRD).

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. La plupart des enquêtes sont conclues dans un délai de deux à quatre semaines. 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. Parmi celles-ci, on retrouve 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 à l'égard desquelles 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 recommandation finale de notre BRD, vous 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.

<sup>1</sup> **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.

## Le saviez-vous?

Le gouvernement fédéral a instauré un Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers en vertu de la Loi sur les banques afin de mieux protéger les consommateurs de services bancaires. Il est entré en vigueur le 30 juin 2022 et est supervisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Bon nombre de ces dispositions de protection des consommateurs visent à améliorer la confiance des consommateurs dans le secteur financier canadien, notamment en améliorant le traitement des plaintes.

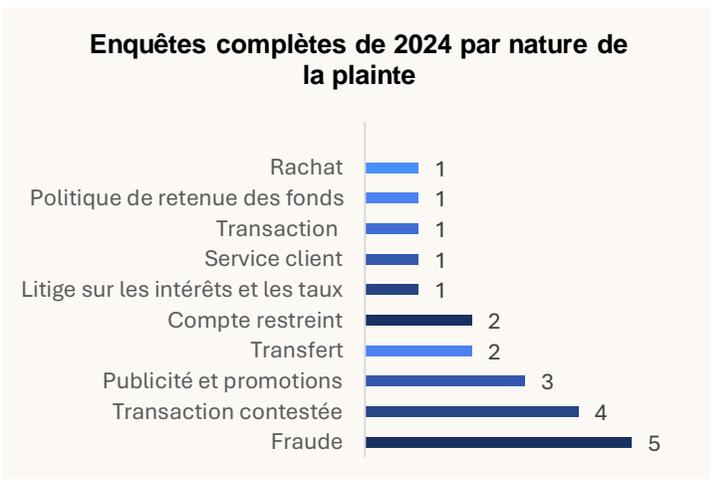
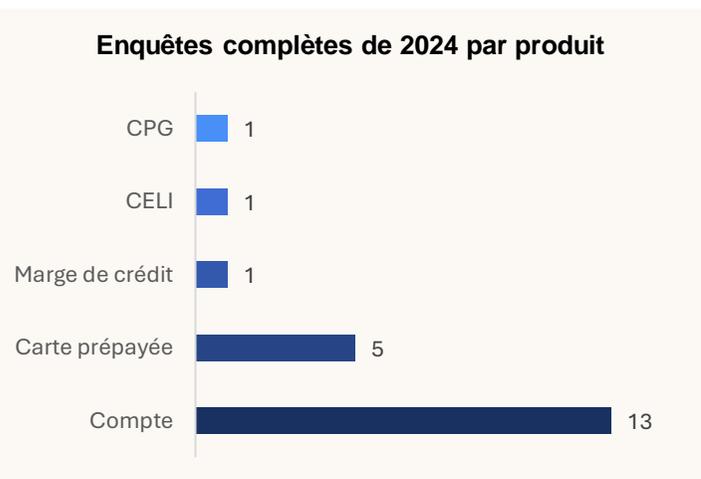
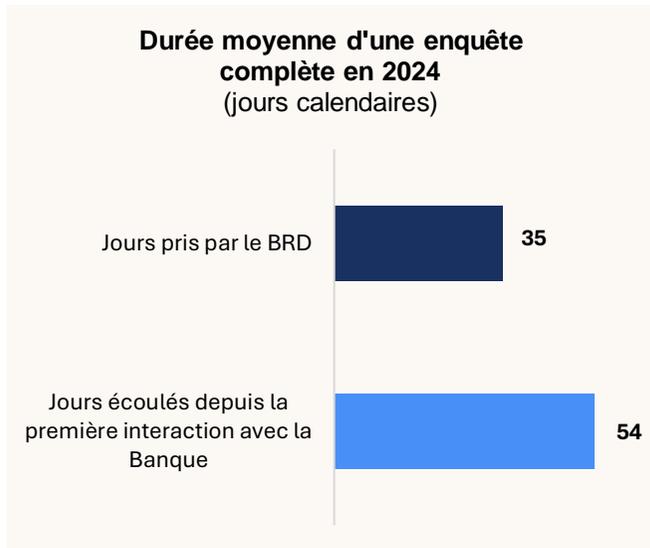
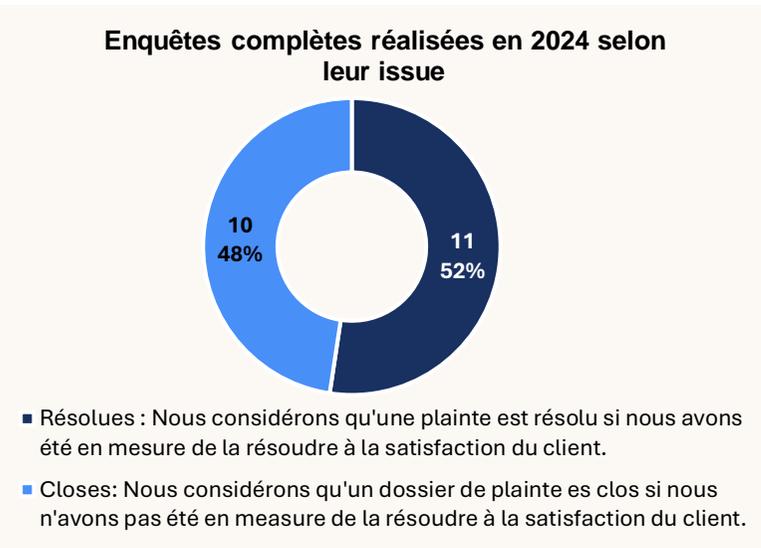
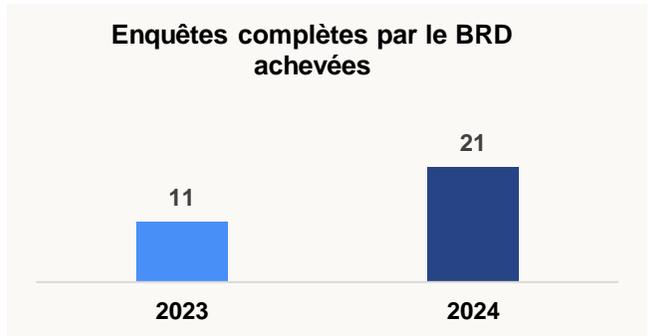
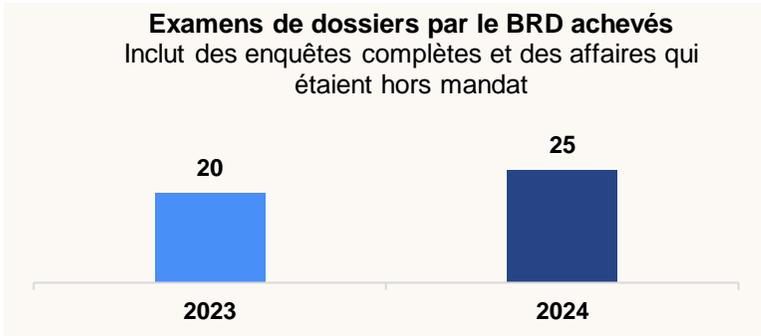
Équitable a amélioré et renforcé ses mesures de protection des consommateurs afin de se conformer au Cadre et de suivre un processus de traitement des plaintes plus simple grâce à une transparence accrue et à des résolutions rapides. Si vous souhaitez soumettre une plainte concernant les produits et services que la Banque (ou l'une de ses sociétés affiliées) offre, vend ou fournit, ou concernant la manière dont ils sont offerts, vendus ou fournis, nous sommes là pour vous aider. Nous sommes fiers de notre service à la clientèle et continuons à nous engager à vous fournir la meilleure expérience client possible grâce à nos PTPC en trois étapes.

En vertu de ces règles, Équitable est tenue de traiter les plaintes des clients dans un délai de 56 jours et, si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte dans un délai de 14 jours, nous l'enverrons automatiquement à notre chef de l'unité d'entreprise (étape 2) aux fins d'examen et de résolution. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte au premier point de contact et un avis écrit lorsque votre plainte sera close ou réglée à votre satisfaction. Un recours auprès du BRD aboutira à une résolution/recommandation finale par écrit.

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 <https://www.equitablebank.ca/fr/resolving-your-concerns> et <https://www.eqbank.ca/fr/avis-juridique/procedures-de-traitement-des-plaintes-des-clients>.



La Banque Équitable est heureuse de publier **le rapport annuel 2024 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 2024. En 2024, le BRD a réglé ou clos un total de vingt et un enquêtes complètes, dont onze ont été réglées à la satisfaction des clients concernés. Cela représente 0,2 % du total des plaintes reçues par Équitable au cours de l'exercice.



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