

Déclaration de responsabilité publique 2024

La Déclaration de responsabilité publique 2024 détaille les activités de la Banque Canadian Tire en matière de développement communautaire, de dons de charité, d'impôts payés et de nombre d'employés. Le présent document répond aux exigences des obligations sur les Déclarations de responsabilité du gouvernement fédéral canadien (article 627.996 de la Loi sur les banques) et porte sur notre dernier exercice (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024). Toutes les devises sont en dollars canadiens.

À propos de nous

La Banque Canadian Tire est une banque de l'annexe I réglementée par le gouvernement fédéral. En tant que division des services financiers de la Société Canadian Tire, Ltée (Société Canadian Tire), la BCT s'occupe principalement de la commercialisation et de l'émission de cartes de crédit aux consommateurs, notamment les cartes Mastercard^{MD} Triangle^{MD}, World Elite^{MD} Mastercard^{MD} Triangle^{MD}, Mastercard^{MD} Advantage Essence^{MD} et Mastercard^{MD} Advantage Remise^{MD}. Ces cartes de crédit sont acceptées dans plus de 24 millions d'établissements à l'échelle mondiale et offrent aux clients la possibilité d'accumuler de l'Argent électronique Canadian Tire en vertu du Programme Récompenses Triangle^{MD}.

En plus des cartes de crédit, la BCT offre à ses clients des produits d'assurance facultatifs, ainsi qu'un financement à taux zéro, aucun intérêt pour les achats admissibles effectués dans les magasins participants de la famille d'entreprises Canadian Tire.

La BCT est également un établissement de dépôt, offrant aux particuliers la possibilité d'ouvrir des comptes d'épargne à taux d'intérêt élevé et d'investir dans des certificats de placement garanti (CPG). Ces offres sont disponibles à la fois dans le cadre des comptes d'épargne libre d'impôt et en dehors de ceux-ci. Les clients peuvent choisir de déposer leurs fonds en bénéficiant de taux d'intérêt compétitifs sur leur épargne ou d'opter pour des investissements à échéance fixe par le biais de CPG.

La BCT exploite des centres d'appels qui sont destinés à fournir un excellent service à la clientèle à nos précieux clients. En 2024, le groupe Service Quality Measurement (SQM) a reconnu le centre d'appels comme étant le plus performant dans les catégories suivantes :

Prix de l'expérience client :

1. Plus haut niveau de service à la clientèle – industrie des cartes de crédit. Ce prix est attribué au centre d'appels ayant obtenu le plus haut taux de résolution au premier point de contact au sein de son industrie ou secteur.

Prix de l'expérience des employés :

1. Plus haut niveau d'expérience employé – industrie des finances. Ce prix est remis au centre d'appels ayant obtenu le plus haut taux de satisfaction des employés au sein de son industrie ou secteur.

2. Prix de l'expérience employé de classe mondiale. Ce prix est décerné aux centres d'appels dont au moins 50 % du personnel se dit « très satisfait » de son expérience.

Engagement communautaire

La BCT s'efforce de promouvoir la santé et le bien-être des communautés locales en apportant un soutien financier et bénévole à des organisations caritatives et à but non lucratif. Les employés ont la possibilité de participer activement en effectuant jusqu'à 10 heures de bénévolat rémunérées par an dans le cadre de divers événements et initiatives communautaires locaux.

Voici quelques exemples en matière d'enrichissement communautaire en 2024 :

La Fondation Bon départ de Canadian Tire est un organisme caritatif national qui s'engage à faire en sorte que les enfants dans le besoin aient un accès égal aux activités sportives et récréatives. Grâce à un réseau national étendu de plus de 289 sections locales, la Fondation Bon départ élimine les obstacles financiers et d'accessibilité afin que plus d'enfants puissent prendre part au jeu. Soutenue par la Société Canadian Tire, la Fondation Bon départ a fourni plus de 3,5 millions d'occasions à des enfants canadiens de prendre part au jeu depuis 2005.

En 2024, la BCT a fait don de plus de 250 000 \$ à la fondation Bon départ dans le cadre de plusieurs initiatives, dont les campagnes de dons des employés, l'événement Course pour les enfants Bon départ et le tournoi de golf de la Banque Canadian Tire.

La BCT collabore avec Sport Chek ainsi que des partenaires communautaires de la région de Niagara en Ontario pour financer, planifier et mettre en œuvre le programme snacks n' Sneakers. Ce programme allège la charge financière des familles dans le besoin en fournissant aux enfants des fournitures essentielles telles que des chaussures, des sacs à dos et des collations saines. Les chaussures et les fournitures favorisent l'inclusion en

égalisant les chances des enfants participant au programme. L'an dernier, 1 400 paires de chaussures ont été distribuées à sept partenaires communautaires.

En collaboration avec la Chambre de commerce du Grand Niagara, la BCT soutient et est présente à quelques événements clés de la communauté, tels que « Women in Business » (Femmes en affaires) et la Journée internationale de la femme.

L'accent est mis sur les événements et les activités liés au bien-être et à la santé des employés, dans le cadre de divers événements en personne et virtuels.

Accès aux services financiers

La BCT offre à ses clients une gamme de produits de crédit et de dépôt à faible coût, notamment la carte Mastercard Triangle sans frais annuels et le compte d'épargne à intérêt élevé Canadian Tire^{MD} sans frais mensuels. Les clients peuvent obtenir de l'Argent Canadian Tire sans pareil grâce au programme de fidélisation Récompenses Triangle.

Les produits d'épargne ont des taux d'intérêt compétitifs et permettent à nos clients d'atteindre leurs objectifs d'investissement en toute sécurité.

La BCT s'engage à répondre aux divers besoins bancaires de ses clients et à éliminer les obstacles qui pourraient les empêcher d'avoir accès à ses services. Ces initiatives comprennent :

- Fournir un site Web accessible au grand public, permettant aux clients de gérer leurs comptes de carte de crédit et de dépôt en ligne, à tout moment et en tout lieu. Travailler en permanence à l'amélioration des ressources numériques et veiller à ce que le site Web soit conforme à l'évolution des lignes directrices en matière d'accessibilité au Web.
- Utiliser un service de relais téléphonique, comme les services de relais Bell et relais Telus, où des opérateurs formés par des professionnels agissent comme intermédiaires pour faciliter les conversations des clients qui souffrent de perte auditive.
- Offrir différents formats accessibles pour le matériel destiné aux clients, y compris le braille (niveaux 1 et 2) et les relevés imprimés en gros caractères; et
- Fournir un service linguistique aux clients, en leur donnant accès à des services dans plus de 240 langues différentes sur demande. Des services d'interprétation sont fournis gratuitement au client.

Code de conduite volontaire et engagements publics

La BCT s'engage à respecter un certain nombre de codes de conduite volontaires et d'engagements publics visant à protéger les intérêts de ses clients. Les codes et engagements suivants établissent les normes de service :

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de paiement
- Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique
- Protection responsabilité zéro de Mastercard
- Paiements en ligne
- Guide pour les transferts de programmes enregistrés
- Engagement sur la modification ou le remplacement des produits ou services existants
- Engagement sur les procurations et les produits de dépôt conjoint
- Relevés de carte de crédit mensuels
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Pour obtenir une copie de ces codes de conduite volontaires et engagements publics, vous pouvez consulter le site www.ctfs.com ou nous contacter en appelant le 1 800 459-6415.

Employés au Canada

Le tableau ci-dessous indique le nombre d'employés permanents de la BCT au Canada au 31 décembre 2024.

Province d'emploi	À temps plein	À temps partiel	Total
Ontario	1 028	103	1 131
Total	1 028	103	1 131

Impôts payés Le tableau ci-dessous détaille les taxes payées par la BCT au 31 décembre 2024.

Juridiction fiscale	Impôts sur le revenu	Impôts sur le capital
Fédérale	60 770 134 \$	-
Provinciale (Ontario)	42 789 866 \$	-
Total	103 560 000 \$	-

Consultations avec les parties prenantes

La BCT s'efforce de dépasser les attentes de ses clients en mettant à leur disposition de multiples canaux leur permettant de se connecter et de partager leurs expériences. Cette contribution importante permet d'orienter les efforts d'amélioration et d'évolution continue de l'organisation. En 2024, les commentaires des clients ont été utilisés pour créer et fournir des produits et des services et pour identifier les tendances, les points forts et les possibilités d'améliorer l'expérience globale des clients.

Conception et amélioration des produits et des services

La philosophie de la BCT est de garder "des clients pour la vie" et les clients sont toujours à l'avant-plan des efforts de l'entreprise en matière de conception et d'amélioration des produits.

Un ensemble complet de processus du cadre de marketing et d'examen interfonctionnels des parties prenantes est mis en place pour s'assurer que toutes les activités au sein de l'organisation suivent une approche normalisée.

Cette approche permet de proposer des solutions innovantes et centrées sur le client, qui répondent à ses besoins en constante évolution.

Identifier les tendances et les questions émergentes

La BCT identifie de manière proactive les tendances et les questions émergentes susceptibles d'avoir un impact sur nos clients. La BCT reçoit des renseignements sur les clients, des commentaires et des évaluations de diverses sources, notamment des sondages en ligne et en magasin, des opinions de consommateurs des leaders mondiaux J.D. Power et Forrester, ainsi que des analyses internes supplémentaires. Les données, les connaissances et l'apprentissage sont partagés avec les équipes concernées afin d'améliorer les produits et les services.

En 2024, nous avons mis à jour notre système de réponse vocale interactive (RVI) pour faciliter l'accès des clients à leurs comptes. Désormais, dans certaines situations, les clients n'ont plus qu'à saisir les 4 derniers chiffres de leur carte au lieu des 16 chiffres, ce qui leur permet de gagner du temps et de rendre leur interaction plus rapide et plus fluide.

De plus, en se basant sur les commentaires de ses clients, la BCT a amélioré ses options de paiement en introduisant les paiements par virements Interac vers notre appli Triangle. Cette méthode pratique et sécurisée permet aux clients d'effectuer des paiements rapidement sans avoir à se rendre dans une banque ou un magasin. Ces progrès technologiques contribuent à rendre les services bancaires plus efficaces et plus conviviaux.

Résolution des plaintes

La BCT s'engage à offrir un excellent service à la clientèle et reconnaît le droit d'un consommateur de déposer une plainte. Les plaintes fournissent une rétroaction essentielle sur les produits et services et sur la façon dont ils sont offerts ou vendus. Les plaintes aident également à identifier les processus, les systèmes ou les secteurs de service qui pourraient être améliorés.

Des changements ont été apportés à la suite des commentaires reçus dans le cadre du processus de plaintes. Parmi ces améliorations, on peut citer la modification des options du menu de la réponse vocale interactive lorsque l'on appelle le centre d'appels et la mise en œuvre de changements dans les procédures du centre d'appels du service à la clientèle afin d'améliorer la satisfaction globale des clients.

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes et pour consulter notre rapport annuel des plaintes, veuillez visiter : [Service à la clientèle de la Banque Canadian Tire - En savoir plus sur le service d'assistance pour les cartes de crédit.](#)

